



## **Benutzerhandbuch**

Für:  
Numara FootPrints®  
Version 11

Numara Software Inc.

**Numara FootPrints**–Benutzerhandbuch: Version 11

**Numara Software**

[numarasoftware.com](http://numarasoftware.com)

[info@numarasoftware.com](mailto:info@numarasoftware.com)

+0800-222-0550 (gebührenfreie Rufnummer in den USA und Kanada)

+1-732-287-2100 (internationale Rufnummer)

© 2011 Numara Software, Inc. **Numara FootPrints** ist eine Marke von Numara Software, Inc.

Alle anderen Marken sind Eigentum des jeweiligen Inhabers.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Kapitel 1: Einführung</b> .....	<b>7</b>
Einführung.....	7
Unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten für Numara FootPrints.....	7
Inhaltsübersicht des Benutzerhandbuchs.....	8
Neues in Numara FootPrints Service Core 11.....	10
Versionen und Add-Ons von Numara FootPrints.....	11
<b>Kapitel 2: Konzepte</b> .....	<b>13</b>
Arbeitsbereich.....	13
Probleme.....	13
Problemtypen.....	13
Verknüpfte Probleme.....	14
Benutzertypen und -rollen.....	15
Agents und Kunden.....	15
Weitere Informationen über Kunden.....	16
Weitere Aspekte zu Rollen und Teams.....	17
Kunden-Selbstbedienung.....	18
Felder.....	18
Feldtypen.....	18
Optionale Felder und Pflichtfelder.....	19
Feldabhängigkeit.....	19
Projektschema.....	20
InstaCalc-Felder.....	20
Adressbuch.....	21
Kontakte.....	21
Master-Kontaktdaten.....	22
Lösen von Problemen.....	22
Knowledge Base.....	22
Häufig gestellte Fragen.....	23
Echtzeit-Lösungstools.....	24
Asset Management.....	24
Numara Asset Management Platform.....	25
Integration in Microsoft® Systems Management Server (SMS) Inventory.....	25
Weiteres Asset Management-Tool: FootPrints-Bereitstellung von Prism Deploy®.....	25
Authentifizierung und andere Authentifizierungsmethoden.....	25
Suchen und Berichten.....	26
Suchvorgänge.....	26
Berichte.....	26
Zeiterfassung.....	28
Numara FootPrints-Kalender.....	29
Projektarbeitsplan.....	29
Terminsynchronisierung.....	29
Automatisierter Workflow.....	30
Workflow-Funktionen.....	30
Eskalation.....	30
Service Level-Management.....	30
Numara FootPrints-Change Management.....	31
Numara FootPrints Servicekatalog.....	32
Rundmeldung.....	32
Kundenumfragen.....	32
FootPrints-Webdienste.....	32

Numara FootPrints Sync .....	33
<b>Kapitel 3: Numara FootPrints-Benutzeroberfläche</b> .....	<b>34</b>
Oberhalb der Toolbar .....	35
FootPrints-Symbolleiste .....	46
Unterhalb der Symbolleiste .....	47
Dialogfeld „Schnelle Aktion“ .....	50
Adressbuch-Startseite .....	52
Der alphabetische Index des Adressbuchs .....	52
Die Übersichtsliste der Kontakte des Adressbuchs .....	52
Die Schnellsuche im Adressbuch .....	52
<b>Kapitel 4: Verwenden von Numara FootPrints</b> .....	<b>54</b>
Anmeldung .....	54
Kennwortkomplexität, Kennwortablauf, fehlgeschlagene Anmeldeversuche, Kennwortwiederverwendung .....	54
Probleme .....	55
Bearbeiten von Problemen .....	56
Erstellen von Problemen .....	56
Abschließen eines neuen Problems .....	57
Festlegen von Terminen in einem Datum/Uhrzeit-Feld .....	60
Bearbeiten von Problemen .....	60
Schnelländerung .....	60
Bearbeiten eines Testproblems .....	61
Problemverlauf .....	62
Löschen eines Problems .....	63
Umwandeln von normalen Probleme in Kurzprobleme .....	64
Kopieren von Problemen .....	64
Verknüpfen von Problemen .....	66
Aufheben der Verknüpfung von Problemen .....	67
Anfragen .....	67
Suchen und Berichten .....	69
Über die Suche .....	70
Über Berichte .....	78
Adressbuch .....	116
Adressbuch-Startseite .....	116
Erstellen eines neuen Adressbuchkontakts .....	117
Verwenden von Adressbuchkontakten .....	118
Erstellen eines neuen Problems aus dem Adressbuch .....	118
Suche im Adressbuch und Berichtsoptionen .....	119
Master-Kontaktdaten .....	122
Kalender und Zeitplanung .....	127
Kalendergrundlagen .....	128
Anzeigen von Terminen .....	129
Erstellen von Terminen .....	130
Bearbeiten von Terminen .....	132
Synchronisieren von Terminen .....	133
Verknüpfen von Terminen mit Problemen .....	134
Erstellen von regelmäßigen Problemen im Kalender .....	137
Kalendereinstellungen .....	138
Zeitplanung und Verfügbarkeit .....	140
E-Mails mit FootPrints .....	142
E-Mail-Benachrichtigung .....	142
Bearbeiten von eingehenden E-Mails .....	144
Knowledge Base .....	152
Informationen zu Lösungen .....	152
Erstellen von neuen Lösungen .....	153

Erstellen von Lösungen für ein bestehendes Problem.....	153
Anzeigen von Lösungen.....	155
Suchoptionen in der Knowledge Base.....	155
Lösen von Problemen mit Hilfe der Knowledge Base.....	159
Popularität.....	159
Knowledge-Paks von Right Answers.....	160
<b>Kapitel 5: Erweiterte Funktionen.....</b>	<b>161</b>
Typen erweiterter Probleme.....	161
Kurzprobleme.....	162
Master-Probleme und Unteraufgaben.....	163
Master-Kurzprobleme.....	168
Allgemeine Probleme.....	170
Problemlösung in Echtzeit.....	177
Numara Remote.....	177
Numara FootPrints Sync.....	179
Installieren des Desktop-Clients.....	179
Konfigurieren von FootPrints Sync-Einstellungen in FootPrints.....	180
FootPrints Sync-Client.....	182
Change Management.....	186
Abstimmen über die FootPrints-Benutzeroberfläche.....	186
Stimmabgabe per E-Mail.....	187
Abstimmung per E-Mail.....	188
Einzelentscheidungen durch Endgenehmiger.....	189
Anzeigen des Change Management protokolls.....	189
Servicekatalog.....	191
Servicekategorien.....	191
Wichtige Liste.....	191
Übermitteln einer Anfrage über den Servicekatalog.....	191
<b>Kapitel 6: Von der Anfrage bis zur Lösung: Ein Fallbeispiel.....</b>	<b>192</b>
Zusammenfassung.....	193
<b>Index.....</b>	<b>194</b>



---

# Kapitel 1: Einführung

## Einführung

Numara FootPrints® und Numara FootPrints for Customer Service® sind vollständig webbasierte Help Desk- und Kunden-Support-Tools. Dank der intuitiven Benutzerführung und der einfachen Verwaltbarkeit ist das System bereits innerhalb weniger Tage einsatzbereit. Benutzer und Administratoren benötigen lediglich einen Browser, um die gesamten Funktionen von Numara FootPrints nutzen zu können. Numara FootPrints wurde von Numara Software entwickelt, um eine Marktlücke zu füllen, die sich vor allem bei mittelgroßen Unternehmen aufgetan hatte. Help Desk- und Kundensupport-Manager suchten ein benutzerfreundliches und umfassendes Steuerungssystem mit niedrigen Kosten, einfacher Administration und ohne zusätzlichen Programmieraufwand.

**Numara FootPrints** zeichnet sich durch herausragende Flexibilität, Skalierbarkeit und Anpassbarkeit aus. Dank dieses bewährten, preisgekrönten und vollständig webbasierten Service Desk-Tools müssen Sie sich um kostspielige Schulungen, Beratung, Datenbankprogrammierung und die Einstellung zusätzlicher Mitarbeiter für die Verwaltung der Supportautomatisierungssoftware keine Gedanken mehr machen.

**Numara FootPrints** kann für mehrere Arbeitsbereiche gleichzeitig verwendet werden und unterstützt mehrere Sprachen für Benutzer und Gruppen. Durch den Einsatz von **Numara FootPrints** an zahlreichen Standorten und in verschiedenen Unternehmensbereichen erweitern Sie die Möglichkeiten der Problemverwaltung und der damit verbundenen Kommunikation.

## Unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten für Numara FootPrints

**Numara FootPrints** wird oftmals nur erworben, weil genau eine bestimmte Funktion benötigt wird, z. B. die Erfassung von Anfragen an den internen Help Desk, aus externen Support-Centern oder CRM-Systemen sowie von Entwicklungs-/Fehlerbehebungsaktivitäten. Sie werden allerdings feststellen, dass sich **Numara FootPrints** zum Einsatz in zahlreichen Geschäftsbereichen und Abteilungen eignet und sowohl Mitarbeiter als auch externe Kunden unterstützt.

Von **Numara FootPrints** können beim Problemmanagement beispielsweise folgende Abteilungen oder Geschäftsbereiche profitieren:

1. Help Desk eines Unternehmens
2. eService-Kundensupport
3. Erwerb von Kapitalgütern
4. Konfigurationsmanagement
5. Software Change Management
6. Kundenumfragen
7. Gebäude- und Anlagenverwaltung
8. Personalverwaltung
9. Vorfall- und Problemmanagement
10. Problemnachverfolgung
11. Ressourcenverwaltung
12. Umsatznachverfolgung
13. Schulung

**Numara FootPrints** verdankt seine Flexibilität seiner projektorientierten Struktur. Jedes Projekt bildet eine eigene Teildatenbank innerhalb des Gesamtsystems mit eigenen Feldern, Formularen, Benutzern und Einstellungen. Dieses Merkmal ermöglicht Ihnen das Erstellen eigener Bereiche innerhalb des Systems für verschiedene Abteilungen.

## Inhaltsübersicht des Benutzerhandbuchs

In diesem Handbuch werden sämtliche Konzepte und Informationen dargelegt, die für mit **FootPrints** arbeitende Agents von Bedeutung sind. Dabei werden die folgenden grundlegenden **FootPrints**-Konzepte vorgestellt: Navigation auf der Startseite und mit Hilfe der Symbolleiste von **FootPrints**; Erstellung und Bearbeitung verschiedener Problemtypen sowie Suche nach und Berichte über verschiedene Problemtypen; E-Mails für Benachrichtigungen und Problemänderungen, Planung mit Hilfe des **FootPrints**-Kalenders. Der Zugriff auf die einzelnen Funktionen hängt davon ab, wie der Projektadministrator das **FootPrints**-Projekt konfiguriert. Wenden Sie sich bei Fragen ggf. an den Administrator.

### So erhalten Sie Hilfe

Sie können in **FootPrints** auf die Hilfefunktion zugreifen. Wenn Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf das Symbol „Hilfe“  klicken, können Sie auf die Online-Hilfe zugreifen. In einem neuen Browserfenster werden Informationen angezeigt, die an den jeweiligen Kunden angepasst sind.

- Das Hilfesystem enthält ein Inhaltsverzeichnis. Mit dem Inhaltsverzeichnis können Sie durch die Hilfethemen navigieren.
- Das Glossar bietet Definitionen zu häufig verwendeten Begriffen in **FootPrints**.
- Mit den Index- und Suchfunktionen können Sie Themen nach Schlüsselbegriffen suchen.
- Im gesamten **Numara FootPrints**-System können Sie durch Klicken auf das Symbol  auf kontextbezogene Hilfe-Links zugreifen.

Folgende Handbücher sind zusätzlich verfügbar:

- **Erste Schritte für Numara FootPrints-Administratoren:** Installation und grundlegende Benutzeranpassung in **FootPrints**.
- **Anleitung zu Numara FootPrints:** Umfassende Dokumentation aller Aspekte und Funktionen in **FootPrints**.
- **Handbuch zum Change Management in Numara FootPrints:** Optimale Methoden für das Change Management in **Numara FootPrints** sowie ausführliche Informationen zu Konfiguration und Implementierung.

## Technischer Support

Wenden Sie sich an das Numara Software Support-Team, um weitere Informationen zu **Numara FootPrints** und technischen Support zu erhalten:

**Telefon** +800-222-0550, Durchwahl 2 (gebührenfreie Rufnummer in den USA und Kanada)  
+1-732-287-2100, Durchwahl 2 (internationale Rufnummer)  
**E-Mail** footprints.support@numarasoftware.com  
**Web** <http://www.numarasoftware.com/support>

Der Numara Software-Support steht Ihnen von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr (Eastern Standard Time) zur Verfügung. Die **FootPrints**-Knowledge Base können Sie jederzeit unter der obigen Webadresse durchsuchen. Benutzer außerhalb der USA und Kanadas können sich jederzeit an den jeweiligen lokalen Vertriebspartner wenden.

### SUPPORT

Kommerzieller Support für ActivePerl Enterprise Edition ist von ActiveState unter der folgenden Adresse verfügbar: <http://www.ActiveState.com/Support/Enterprise/>  
Peer-Support-Ressourcen bei Problemen mit ActivePerl Enterprise Edition finden Sie unter der folgenden Webadresse: <http://www.ActiveState.com/Support/>

# Neues in Numara FootPrints Service Core 11

## Überblick über neue Funktionen

- Executive Dashboard
- Formulardesigner
- Verbesserter Bericht „Lösung nach 1. Anfrage“
- Zeiterfassung in der Schnelländerung ergänzt
- Verbesserungen an Secure SMTP
- Erweiterte Eskalationsbenachrichtigungen
- Bilder direkt aus der Zwischenablage einfügen
- Numara Asset Core: Betriebsregeln für Serviceanfragevorlagen
- Leistungsverbesserungen
- Verbesserungen der Darstellungen im Numara-Konfigurationsmanagement:
- Problemstatus im Problemlbenszyklus definieren
- Unterstützung für Google Chrome, Internet Explorer 9 und Firefox 3+
- Unterstützung für MySQL 5.5
- Datenerfassungstool

Ausführliche Informationen zu den Neuerungen in Numara FootPrints Service Core 11 finden Sie unter [Neues in Numara FootPrints Service Core 11](#).

## Versionen und Add-Ons von Numara FootPrints

Die folgenden Versionen von **Numara FootPrints** sind erhältlich:

- **Numara FootPrints** – Webbasierte Help Desk- und Management-Lösung für Kundenprobleme mit Windows-, UNIX- und Linux-Servern.
- **Numara FootPrints for Customer Service** – Webbasierte Automatisierungslösung für den Service Desk für Kunden
- **Numara FootPrints-Starterpaket** – Webbasierte Help Desk- und Management-Lösung für Kundenprobleme mit Windows-/SQLEXPRESS- oder nur Windows-/SQL-Servern. Dies ist dasselbe, seit langem bewährte FootPrints-Produkt und es orientiert sich an kleineren Unternehmen. Mit dem Starterpaket können Kunden Change Management und Mobile erwerben. Die Einschränkungen umfassen:
  - maximal 15 genannte Mitarbeiter
  - ausschließlich Windows-/SQLEXPRESS- oder Windows-/SQL-Server
  - keine Mehrfachlizenzen
  - kein Add-On für CMDB oder SQL Link
  - maximal drei Arbeitsbereiche und einen Umfragearbeitsbereich.
- **Numara FootPrints Hosting Service:** Gesamter Leistungsumfang von **Numara FootPrints**, mit Numara Software, Inc. als Host.

### HINWEIS

FootPrints for Exchange ist nicht mehr erhältlich, aber Kunden, die auf Numara FootPrints aktualisieren, erhalten den gleichen Leistungsumfang.

Die folgenden Add-On-Module können in **Numara FootPrints** integriert werden:

- **Numara Configuration Management (mit Servicekatalog)** – Add-On-Modul, konform mit ITIL, mit umfassender Konfigurationsmanagementfunktion. Bestände können importiert und die gesamte Konfiguration festgelegt werden. Konfigurationsmanagementdaten können in die Problemdaten importiert werden. Mit Berichterstellungsfunktion.

### HINWEIS

Das Erweiterte Starterpaket erfordert den Erwerb des Konfigurationsmanagement-Moduls. Weitere Informationen zum Erwerb des Erweiterten Starterpakets erhalten Sie von Ihrem Vertriebsverantwortlichen.

- **Numara FootPrints Sync** – Bidirektionale, dynamische Synchronisierung von Kalenderterminen, Aufgaben und Kontakten mit dem Desktop des Benutzers, dem PIM (Persönlicher Informationsmanager) oder einem Handheld-Tool.
- **Numara Asset Management** – Automatische Erkennung von PC-Beständen, Netzwerkmanagement und Bereitstellung von Software, wenn Sie die folgenden Module in beliebiger Kombination einsetzen:
  - **Numara Asset Manager** – Umfassende, aktuelle Erkennung von PC-Hardware und -Software.
  - **Integration von Microsoft System Center Configuration Manager/SMS in Numara FootPrints** – Ermöglicht Help Desk-Agents den dynamischen Zugriff auf PC-Bestandsdaten, während sie in Numara FootPrints ein Problem bearbeiten.

- **Numara FootPrints Dynamic Address Book Link** – Ermöglicht den Zugriff auf mehrere LDAP-basierte sowie SQL-basierte Adressbücher.
- **Integration von Right Answers in Numara FootPrints** – Umfassende Knowledge-Paks mit unzähligen Lösungsangeboten für mehr als 150 Anwendungen.
- **Numara FootPrints-Telefonie** – Kontaktcenterservice mit **Numara FootPrints**-Software als Host und erweiterter Anrufumleitung, die eingehende Kundenanfragen automatisch dem richtigen Help Desk-Agent oder Kundenservicemitarbeiter zuweist. Numara FootPrints-Telefonie ist eine Integration, kein Add-On.
- **Numara FootPrints-Änderungsmanagement** – Ermöglicht Unternehmen das Entwickeln eines eigenen Genehmigungsverfahrens für Probleme ohne zusätzlichen Programmieraufwand. Im **Numara FootPrints**-Änderungsmanagement werden bestimmten Arbeitsbereichen Genehmiger zugewiesen. Wenn ein Problem den Genehmigungskriterien entspricht, werden die Genehmiger informiert, dass ein Problem genehmigt werden kann. Die Genehmigung wird dann gewährt oder verweigert. Nachdem ein Problem genehmigt oder zurückgewiesen wurde, wird es in eine andere Verfahrensphase verschoben.
- **Numara FootPrints CRM Bridge** – Integration in einige der am häufigsten verwendeten Verkaufsautomatisierungs-Tools. Durch diese Integration können Unternehmen ihre webbasierte Dokumentation und Automatisierung der Kundensupportaktivitäten mit der webbasierten CRM-Verkaufsdokumentation verbinden. Dadurch erhalten Verkaufs- und Kundensupportteams jederzeit direkten Zugriff auf die letzten Supportaktivitäten. Verkaufsvertreter können mit Hilfe des Verkaufsautomatisierungs-Tools die aktiven Supportprobleme für Kunden in **Numara FootPrints** betrachten. Außerdem können sie in **Numara FootPrints** auf die Adressbücher der Kunden zugreifen, die im Verkaufsautomatisierungs-Tool gespeichert sind. Die folgenden Verkaufsautomatisierungs-Tools sind über die **Numara FootPrints** CRM Bridge integriert:
  - MS CRM
  - Salesforce.com
  - Sales/CRM von SalesNet®
- **Numara Remote** – Agents können die Steuerung des Computers eines Kunden übernehmen.

## PerlEx-Module, -Pakete und -Erweiterungen

Bei der ActivePerl Enterprise Edition handelt es sich um die aktualisierte, geprüfte Perl-Binärdistribution von ActiveState. Aktuelle Versionen und weitere Tools für Entwickler von quelloffenen Programmiersprachen sind unter folgender Adresse erhältlich:

<http://www.ActiveState.com>

# Kapitel 2: Konzepte

## Arbeitsbereich

In **FootPrints** werden Informationen in Form von Arbeitsbereichen aufgezeichnet und gespeichert. Jedes Projekt bildet eine eigene Teildatenbank innerhalb des Gesamtsystems mit eigenen Feldern, Optionen und Benutzern. Die Anzahl der Arbeitsbereiche, die Sie in **FootPrints** erstellen können, ist unbegrenzt. Sie können alle Daten in einem einzigen Projekt zusammenfassen oder mehrere Arbeitsbereiche erstellen. So können Sie z. B. ein Projekt für Help Desk-Aufgaben erstellen und ein zweites Projekt für die interne Fehleraufzeichnung anlegen.

Neue Arbeitsbereiche können nur von Systemadministratoren erstellt werden.

## Probleme

Ein **FootPrints**-Projekt umfasst zueinander in Beziehung stehende Probleme. Die Bezeichnung „Problem“ ist der Standardname eines Datensatzes in **FootPrints**. Jedes Problem stellt einen nummerierten Eintrag in der Projektdatenbank von **FootPrints** dar, die den Ausgangspunkt für sämtliche Help Desk-Aktivitäten und Problemaufzeichnungen bildet.

Bei allen Problemen müssen folgende Pflichtfelder (d. h. obligatorische Daten für die Datenbank) ausgefüllt werden:

- **Titel:** Kurzbeschreibung des Problems
- **Priorität:** Dringlichkeit des Problems
- **Status:** Aktueller Status des Problems; „Offen“ und „Geschlossen“ sind obligatorische Statusoptionen; allerdings können bei Bedarf andere Statuskategorien (z. B. „Ausstehende Genehmigung“) von den Administratoren erstellt werden.
- **Beschreibung:** Beschreibung des Problems mit genaueren Informationen als im Titel
- **Beauftragter:** Mitarbeiter, die mit der Nachverfolgung und Lösung des Problems beauftragt sind

Der Begriff „Problem“ wird nicht von allen Organisationen als Bezeichnung für einen Datensatz dieser Art verwendet. Es steht den Administratoren frei, die Bezeichnung in **FootPrints** an die jeweilige kulturelle Umgebung der Benutzer anzupassen. Wenn Administratoren die Bezeichnung „Problem“ z. B. in „Ticket“ ändern, wird in **FootPrints** statt der Standardbezeichnung „Probleme“ stets die Bezeichnung „Tickets“ verwendet.

### HINWEIS

Der Administrator kann während der Installation den Standardbegriff „Problem“ durch einen anderen Begriff ersetzen, z. B. „Eintrag“, „Anruf“ oder „Ticket“. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden **FootPrints**-Datensätze in diesem Benutzerhandbuch jedoch immer als „Probleme“ bezeichnet.

## Problemtypen

**FootPrints** enthält zahlreiche unterschiedliche Problemtypen:

1. **Problem:** In einem Problem werden Ereignisse und Sachverhalte protokolliert. Je nach der Konfiguration des Systems finden Sie unterschiedliche Bezeichnungen vor (Ticket, Eintrag

usw.). Ein Problem kann von internen Agents oder Administratoren geöffnet, zugewiesen, bearbeitet und geschlossen werden. **FootPrints** kann automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail senden, wenn ein Problem bearbeitet wird.

2. **Anfrage:** Bei einer Anfrage handelt es sich um ein vorläufiges Problem, das von einem Kunden übermittelt wurde. **FootPrints**-Agents können die Anfrage in ein Problem umwandeln oder Anfragen automatisch anderen Agents zuweisen. (Administratoren finden weitere Informationen dazu in der **Numara FootPrints-Anleitung** im Abschnitt „Automatische Beauftragung“.) Der Administrator kann Ihnen zum Umgang mit Anfragen in Ihrer Organisation Unternehmen weitere Auskünfte erteilen.
3. **Kurzproblem:** Hierbei handelt es sich um Vorlagen mit vorgefertigten Informationen für Standardtypen von Kundenproblemen und -anfragen. Beispielsweise liegt die Kurzproblem-Vorlage für „Zurücksetzen des Kennworts“ bereits ausgefüllt mit einer Problembeschreibung vor, die jeweiligen Problemkategorien sind bereits mit „Netzwerk“ und „Zurücksetzen des Kennworts“ ausgefüllt, und als Status ist möglicherweise bereits „Geschlossen“ angegeben. Der Agent muss lediglich die Kontaktdaten des Benutzers eintragen, um das Problem zu übermitteln. Der Projektadministrator kann beliebig viele Vorlagen erstellen.
4. **Master-Problem/Unteraufgabe:** Manchmal muss ein Problem in einzelne Unteraufgaben unterteilt werden, damit es von verschiedenen Benutzern abgeschlossen werden kann. Wenn eine Unteraufgabe für ein Problem erstellt wurde, wird das Ursprungsproblem automatisch zum Master-Problem dieser Unteraufgabe. Es können mehrere Unteraufgaben für ein Problem erstellt werden.
5. **Master-Kurzproblem:** Kurzproblem-Vorlagen können auch für die automatische Erstellung von Master-Problemen und den zugehörigen Unteraufgaben definiert werden. So kann z. B. ein Verfahren für Neuanstellungen festgelegt werden.
6. **Allgemeine Probleme/GlobalLink:** Als allgemeine Probleme werden wichtige oder häufig gemeldete Probleme bezeichnet, die mehrere Benutzer betreffen. Allgemeine Probleme können an alle Agents gesendet, auf der **FootPrints**-Startseite der Agents und wahlweise den Kunden angezeigt werden, die diesen Dienst abonnieren. Wenn ein neues Problem gemeldet wird, das sich auf den gleichen Sachverhalt wie ein allgemeines Problem bezieht, kann der Agent (oder ggf. der Kunde) das Problem mit dem allgemeinen Problem verknüpfen (GlobalLinks erstellen). Allgemeine Probleme können zeitgleich mit GlobalLinks geschlossen werden.
7. **Lösung:** Bei Lösungen handelt es sich um besondere Datensätze in **FootPrints**, aus denen sich die Knowledge Base zusammensetzt. Dabei werden Lösungen zu allgemeinen Problemen, FAQs, Dokumentationsabläufe usw. beschrieben. Eine Lösung kann neu oder anhand eines Problems erstellt werden. Lösungen können öffentlich oder intern sein und so konfiguriert werden, dass vor der Veröffentlichung ein Genehmigungsverfahren erforderlich ist.

#### HINWEIS

Probleme und Anfragen können per E-Mail übermittelt und aktualisiert werden. Im Abschnitt „submission via Email“ finden Sie weitere Informationen.

## Verknüpfte Probleme

Verknüpfte Probleme sind Probleme, zwischen denen eine Beziehung erstellt wurde. Diese Beziehung wird in **FootPrints** bei jedem Aufrufen des Problems angezeigt. Beziehungen dieser Art weisen darauf hin, dass Ähnlichkeiten zwischen den Problemen bestehen, die der Ersteller der Verknüpfung allen Benutzern verdeutlichen möchte.

Die Verknüpfungen bei allgemeinen Problemen werden als „GlobalLinks“ bezeichnet. Es handelt sich dabei um Probleme, die mit dem allgemeinen Problem verknüpft sind, weil in ihnen der

gleiche oder ein ähnlicher Sachverhalt beschrieben wird, aber von unterschiedlichen Benutzern gemeldet werden.

Probleme, die mit einem Master-Problem verknüpft sind, werden als „Unteraufgaben“ bezeichnet. Es handelt sich dabei um Probleme, die mit dem Master-Problem verknüpft sind, weil in diesen ein Teil der Aktivitäten beschrieben wird, die bei der Lösung des Master-Problems ausgeführt werden müssen.

## Benutzertypen und -rollen

### Agents und Kunden

**FootPrints** unterstützt verschiedene Ebenen von bedarfsbezogenen Benutzerberechtigungen. Das Benutzerkonto eines „Agents“ richtet sich an bestimmte interne Benutzer, z. B. Help Desk-Agents, Kundenservicemitarbeiter oder Techniker. Ein Kundenkonto ist für Mitarbeiter oder externe Kunden gedacht, die eigene Anfragen übermitteln und nachverfolgen sowie die Knowledge Base durchsuchen können.

In **FootPrints** sind bereits Benutzertypen integriert, die als „Rollen“ bezeichnet werden. Der Administrator kann allerdings auch benutzerdefinierte Rollen erstellen, in denen die Berechtigungen verschiedener Benutzergruppen festgelegt werden.

Nachfolgend finden Sie eine Liste der integrierten Rollen:

- **Agent-Rollen:**
  - **Agent:** Ein Standardbenutzer mit vollständigen Rechten. Zu diesem Benutzertyp gehören üblicherweise Help Desk-Mitarbeiter, Callcenter-Mitarbeiter, Entwickler, Techniker, Manager und Projektmitglieder. Diese Benutzer haben Zugriff auf alle grundlegenden Funktionen von FootPrints, z. B. die Erstellung, Anzeige und Bearbeitung von Problemen und die Ausführung von Anfragen.
  - **Projektadministrator:** Zusätzlich zu den Agent-Berechtigungen kann ein Projektadministrator ein Projekt verwalten, benutzerdefinierte Felder und Einstellungsoptionen sowie Benutzer hinzufügen.
  - **Systemadministrator:** Zusätzlich zu den Agent- und Projektadministratorberechtigungen kann der Systemadministrator das gesamte FootPrints-System steuern, einschließlich der Verwaltung von Arbeitsbereichen, neue Arbeitsbereiche hinzufügen und Lizenzen verwalten.
  - Kundenrollen:
    - **KB lesen:** Zum Anzeigen und Durchsuchen der Knowledge Base.
    - **KB/Anfragen lesen:** Zum Anzeigen und Durchsuchen der Knowledge Base und zum Überprüfen des Status von Anfragen (die von einem internen Benutzer oder per E-Mail eingegeben wurden).
    - **Lesen/Übermitteln:** Zum Übermitteln von Anfragen über die Webschnittstelle in FootPrints, zusätzlich zu den oben beschriebenen Aktivitäten.
    - **Lesen/Übermitteln/Bearbeiten:** Neben den oben beschriebenen Aktivitäten verfügen diese Benutzer über eingeschränkte Bearbeitungsberechtigungen für eigene Anfragen.

## Weitere Informationen über Kunden

Kundenbenutzern sind mehrere Komponenten zugewiesen:

- **Benutzerkonto:** Ein Benutzerkonto besteht aus der Kennung und dem Kennwort des Kunden. Benutzer können eindeutige Kennungen und Kennwörter haben oder eine Kennung und ein Kennwort gemeinsam verwenden. Diese Informationen befinden sich in der Kennwortdatei.
- **Kontaktdaten:** Kontaktinformationen für den Benutzer befinden sich im **FootPrints-Adressbuch** oder können dynamisch aus einem LDAP- oder einer externen Datenbank/SQL-Quelle gelesen werden. Die Informationen hängen von den Feldern des jeweiligen Adressbuchs ab.
- **Primärschlüssel:** Das Kundenbenutzerkonto und die Kontaktdaten sind über den Primärschlüssel verbunden. Es handelt sich dabei um ein Feld im Adressbuch wie die Benutzerkennung oder E-Mail-Adresse, das den Benutzer eindeutig ausweist.
- **Role:** Die Berechtigungsebene des jeweiligen Benutzers. Es sind sowohl integrierte als auch benutzerdefinierte Rollen verfügbar.

## Supervisors

FootPrints kennt das Konzept des „Supervisors“. Agents können bestimmten Supervisors zugewiesen werden. Dies vereinfacht die Auswahl des richtigen E-Mail-Adressaten, wenn z. B. Ein Problem eskaliert wird.

## Berechtigungen

Über Berechtigungen werden die jeweiligen Einschränkungen für Benutzer nach ihrer Rolle gesteuert: Agents, Administratoren oder Kunden. So kann z. B. Agents die Berechtigung verweigert werden, Lösungen an die Knowledge Base zu übermitteln.

### Berechtigungskonfiguration

Berechtigungen werden von Administratoren konfiguriert. Projektadministratoren können Berechtigungen auf Arbeitsbereichsebene konfigurieren und damit einer bestimmten Rolle (z. B. Agents) das Ausführen bestimmter Aktionen gestatten. Systemadministratoren können Berechtigungen auf Arbeitsbereichsebene oder systemweit konfigurieren. So können z. B. Kundenberechtigungen so eingeschränkt werden, dass die Kunden eigene Anfragen nur bei spezifischen Arbeitsbereichen oder gar keine Anfragen übermitteln dürfen.

Berechtigungen können auch auf Feldebene festgelegt werden. So können z. B. Benutzer nur dann Daten in bestimmten Feldern eingeben, wenn sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen. Diese Art der Berechtigungen wird entweder von einem Projektadministrator auf Arbeitsbereichsebene oder von einem Systemadministrator systemweit festgelegt. Bei Berechtigungen auf Feldebene gibt es zwei Möglichkeiten, das Eingeben von Daten zu verhindern. Das Feld wird angezeigt, doch können ohne entsprechende Berechtigungen keine Daten im jeweiligen Feld eingegeben werden. Die zweite Möglichkeit besteht darin, das Feld für bestimmte Rollen auszublenden.

## Zuweisen von Berechtigungen

Berechtigungen werden nach Rolle zugewiesen. Die entsprechende Entscheidung obliegt dem Administrator. Der Administrator bestimmt, welchen Mitarbeitern die jeweilige Rolle zugewiesen wird. Da Administratoren neue Rollen erstellen können, können Berechtigungen auf eine kleine Gruppe oder einen einzelnen Mitarbeiter eingeschränkt sein. Wenn ein Administrator nur einer Einzelperson oder einer kleinen Anzahl von Mitarbeitern gestatten möchte, der Knowledge Base

Lösungen hinzuzufügen, kann der Administrator folgendermaßen vorgehen: Alle Agents werden daran gehindert, der Knowledge Base Lösungen hinzuzufügen, dann wird eine neue Agent-Rolle erstellt, die entsprechenden Benutzer werden dieser Rolle zugewiesen, die die Berechtigung erhält, der Knowledge Base Lösungen hinzuzufügen.

## Berechtigungen auf Feldebene

Wie bereits eingangs erwähnt, werden über Berechtigungen die jeweiligen Einschränkungen für Benutzer nach ihrer Rolle gesteuert: Agents, Administratoren oder Kunden. So kann z. B. Agents die Berechtigung verweigert werden, Lösungen an die Knowledge Base zu übermitteln. Mit Berechtigungen auf Feldebene wird festgelegt, welche Benutzer auf welche Felder zugreifen können. Berechtigungen auf Feldebene sind wie allgemeine Berechtigungen durch die Rolle definiert. So kann die Bearbeitung von Problemen z. B. durch eine große Anzahl von Feldern stark verlangsamt und verkompliziert werden, doch müssen nicht allen Benutzern alle Felder angezeigt werden. Durch Berechtigungen auf Feldebene kann die Länge der Problemseiten gestrafft werden.

So können mit Berechtigungen auf Feldebene einige Felder ausgeblendet werden, bis diese relevant werden. Beispielsweise können Sie Felder für einen Systemtest ausblenden, bis der Test einen bestimmten Status erreicht hat.

## Zusammenwirken von Rollen und Teams

Rollen und Teams sind zwei zusammenwirkende Benutzerelemente in **FootPrints**:

- **Team:** Benutzer werden zur Zuweisung von Aufgaben in Teams eingeteilt.
- **Rolle:** Mit der Benutzerrolle werden die Berechtigungen für Benutzer innerhalb eines Teams sowie innerhalb des **FootPrints**-Projekts festgelegt.

So kann das „Support-Team Ebene 1“ aus 5 Benutzern bestehen, von denen einer der Teamleiter und die anderen vier Support-Techniker sind. Alle fünf Benutzer gehören dem „Support-Team Ebene 1“ an, wobei dem Teamleiter eine spezifische Rolle zugewiesen wird und die anderen Mitglieder die Rolle „Techniker“ erhalten.

## Weitere Aspekte zu Rollen und Teams

- **Eine Rolle, viele Teams:** Obwohl ein Benutzer mehreren Teams angehören kann, kann er nur eine Benutzerrolle in einem Projekt bekleiden. Ungeachtet der Teamzugehörigkeit verfügen Benutzer in einem Projekt über identische Berechtigungen.
- **Teamleiter:** Einem Team kann ein Teamleiter zugewiesen werden. Damit kann zugleich praktisch festgelegt werden, an wen eine E-Mail geschickt werden soll, wenn eine [Escalation](#) eines Problems erfolgt.
- **Kunden:** Kunden können nicht in Teams eingeteilt werden, da ihnen keine Probleme zugewiesen werden können. Kunden sind in „Organisationseinheiten“ eingeteilt. (Eine Organisationseinheit ist eine optionale Eigenschaft eines Kontakts im Adressbuch. Zu Organisationseinheiten zählen z. B. „Abteilung“, „Geschäftsbereich“ oder „Unternehmen“. Wenn eine Organisationseinheit angegeben ist, werden die Kontakte im Adressbuch nach dieser Einheit sortiert.) Kunden können allerdings einer benutzerdefinierten Rolle zugewiesen werden, damit spezielle Berechtigungen erstellt werden können.
- **Identischer Name für Rolle und Team:** Zwar können Sie durch die Möglichkeit, Rollen und Teams getrennt voneinander festzulegen, flexibler agieren, aber Sie können auch allen Benutzern eines Teams die gleichen Berechtigungen gewähren. In diesem Fall können Sie dem Team und der Rolle denselben Namen zuweisen.
- **Optional:** Wenn in einer Organisation die Funktionen von Rollen und Teams nicht benötigt werden, können Sie diese Einstellung ignorieren. Benutzer können ohne Teamzugehörigkeit zugewiesen werden und die Berechtigungen der integrierten Rollen übernehmen.

## Kunden-Selbstbedienung

Kunden haben in **FootPrints** Zugriff auf zahlreiche Selbstbedienungsfunktionen. Je nach Berechtigungen können Kunden Anfragen übermitteln, den Status der Anfragen nachverfolgen, die Knowledge Base nach Lösungen für ihre Probleme durchsuchen usw. Dieser Benutzertyp eignet sich für Kundenmitarbeiter und externe Kunden Ihrer Organisation.

Im Hinblick auf Sicherheit für Selbstbedienungskunden kann die Authentifizierung in **FootPrints** mit zahlreichen Anmeldemethoden erfolgen. Dadurch wird die Kundenanmeldung auf der Basis der Windows-Kennwortdatei validiert, während Agents auf der Basis des Master-Adressbuchs des Unternehmens, des Active Directory- oder des LDAP-Adressbuchs validiert werden.

## Felder

Ein „Feld“ ist ein Abschnitt eines Webformulars, in dem Daten eingegeben werden können. Im Allgemeinen können Text oder Zahlen eingegeben werden. Der Status eines Felds kann auch per Mausklick gesteuert werden, indem eine Option aus einer Liste ausgewählt oder ein Feld aktiviert bzw. deaktiviert wird.

## Feldtypen

In einem Projekt werden folgende Feldtypen unterstützt:

- **Zeichen (ein- oder mehrzeilig):** Felder für Daten beliebigen Typs, z. B. Buchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen. Einzeilige Zeichenfelder umfassen nur eine Datenzeile, während mehrzeilige Zeichenfelder beliebig viele Zeilen aufweisen können. Es besteht keine Obergrenze für die Textmenge eines Felds.
- **Ganzzahl:** Im Feld können ganze Zahlen eingegeben werden.
- **Reelle Zahl:** Als Eingabewert im Feld sind positive Ganzzahlen oder Dezimalzahlen zulässig (keine negativen Zahlen). Wenn **FootPrints** mit MS SQL Server oder MySQL ausgeführt wird, werden Sie aufgefordert, bei der Feldkonfiguration die Werte für Genauigkeit und Größenordnung der reellen Zahl einzugeben. Wenn ein nicht zulässiger Wert im Feld für eine reelle Zahl eingegeben wird, z. B. Buchstaben, zu viele Ziffern nach dem Dezimaltrennzeichen oder ein für das Feld zu großer Wert, zeigt **FootPrints** eine Warnung an, bevor Sie die jeweilige Seite verlassen können. Bei der Erstellung eines neuen Felds für reelle Zahlen werden Sie von den MS SQL-Versionen von **FootPrints** aufgefordert, auf der Seite „Feldwartung“ Werte für Genauigkeit und Größenordnung einzugeben. Dies ist erforderlich, da für reelle Zahlen in SQL Server in der Standardeinstellung vier Dezimalstellen angezeigt werden. Beim Eingeben von Währungswerten ist dies wahrscheinlich nicht wünschenswert.
- **Datum:** Im Feld können gültige Datumswerte eingegeben werden (Format basiert auf System- oder Benutzereinstellungen).
- **Datum-Uhrzeit:** Für diesen Feldtyp können Datum und Uhrzeit ausgewählt werden. Der Feldtyp kann optional mit dem Calendar verknüpft werden. Der Agent kann bei der Problemerstellung eine Standardverknüpfung zum Kalender ändern. Die Standardeinstellung des Felds kann geändert und als Link zum persönlichen Kalender oder zum persönlichen und Projektkalender festgelegt werden, indem Sie das Optionsfeld für den Link zum persönlichen Kalender oder den Link zum persönlichen und Projektkalender aktivieren.
- **Dropdown:** Umfasst eine Liste mit vordefinierten Optionen, aus denen der Benutzer auswählen kann.
- **Mehrfachauswahl:** Ermöglicht die Auswahl aus einer Liste mit mehreren Optionen.

- **Kontrollkästchen:** Es wird ein Kontrollkästchen angezeigt, das Benutzer im Problemformular aktivieren können. Bei der Suche, in Berichten und auf dem Bildschirm „Details“ werden die Werte „Ein“ und „Aus“ angezeigt. Sie können aber auch andere Werte festlegen. Obligatorische/optionale Berechtigungen gelten nicht für Kontrollkästchen; dieses Feld kann vom Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden.
- **Website:** Hier können URL-Adressen (in der Form `http://server.name.com`) eingegeben werden. Wird als Hypertext-Link auf der Seite „Details“ eines Problems angezeigt.
- **FTP:** Hier können vollständig qualifizierte FTP-Adressen (in der Form `ftp://ftp.sitename.com`) eingegeben werden. Wird als Hypertext-Link auf der Seite „Details“ eines Problems angezeigt.
- **E-Mail-Adresse:** In diesem Feld können E-Mail-Adressen eingegeben werden. Wird als Hypertext-Link auf der Seite „Details“ eines Problems angezeigt.
- **Registerkarte/Abschnitt hinzufügen:** Fügt die Kopfzeile eines Abschnitts oder eine neue Registerkarte hinzu, je nachdem, ob Sie die Versionen mit erweiterbaren/reduzierbaren Abschnitten oder Registerkarten in **FootPrints** verwenden. Wenn eine Registerkarte oder ein Abschnitt hinzugefügt wird, wird das jeweilige Element automatisch am Ende eines Abschnitts platziert. Der Administrator verschiebt dann mit Hilfe der Pfeiltasten die Registerkarte oder den Abschnitt an die gewünschte Position auf der Seite sowie die Felder, die mit der Registerkarte oder dem Abschnitt verbunden sind.

## Integrierte Felder

Integrierte Felder sind Felder, die bei der Installation Teil der Projektvorlagen von **FootPrints** sind. Einige der integrierten Felder können nicht entfernt werden, allerdings können deren Bezeichnungen geändert werden. So kann z. B. „Titel“ in „Zwischenfall“ geändert werden, aber das Feld verbleibt im Problemformular und muss ausgefüllt werden, bevor ein Problem übermittelt werden kann, d. h. vom System angenommen wird.

In Chapter 12: Sample Project Templates finden Sie weitere Informationen dazu, welche Projektvorlagen welche integrierten Felder enthalten.

## Optionale Felder und Pflichtfelder

Damit ein Problem erfolgreich übermittelt werden kann, müssen die Pflichtfelder ausgefüllt sein.

Optionale Felder müssen nicht unbedingt ausgefüllt sein. Wenn alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, eines oder mehrere der optionalen Felder aber nicht, sollte die Übermittlung des Problems dennoch erfolgreich verlaufen.

## Feldabhängigkeit

Als Feldabhängigkeit wird eine Konfiguration bezeichnet, in der sich die Dateneingabe in einem Feld auf die Optionen im nächsten Feld auswirkt. Wenn Sie z. B. in einem Dropdown-Feld mit der Bezeichnung „Problemtyp“ die Option „Drucker“ auswählen, enthält das nächste Feld Optionen, die sich speziell auf Drucker beziehen. Wenn Sie statt „Drucker“ jedoch „Netzwerk“ auswählen, werden im nächsten Feld nur Optionen für Netzwerkprobleme angezeigt. In **FootPrints** können Feldabhängigkeiten erstellt werden, damit der Benutzer durch eine Reihe von Feldern geleitet wird, in denen sich die Optionen direkt auf Auswahl im vorigen Feld beziehen.

So können pro Projekt mehrere Abhängigkeiten und Abhängigkeitsgruppen mit mehreren Ebenen erstellt werden, um den Benutzer zu Kategorien und Unterkategorien zu leiten.

In **FootPrints** bestehen zwei Arten von Feldabhängigkeiten:

- **Popup-Fenster mit abhängigen Feldern:** Für diese Art der Feldabhängigkeit wird ein Dropdown-Menü als Entscheidungsfeld festgelegt. Je nach der im Entscheidungsfeld (Dropdown-Menü) ausgewählten Option wird ein anderes Popup-Fenster angezeigt. Jedes Popup-Fenster ist mit der von Ihnen festgelegten Feldauswahl konfiguriert. Angenommen, es gibt ein Feld namens „Ressource“. Die Optionen für dieses Feld lauten „Hardware“ und „Software“. Wenn der Benutzer „Hardware“ aus dem Menü auswählt, wird ein Popup-Fenster mit dem Dropdown-Menüfeld „Gerät“, ein mehrzeiliges Zeichenfeld „Beschreibung“ usw. angezeigt. Das Dropdown-Menü enthält ggf. eine Liste von Hardwaregeräten, z. B. „Drucker“ oder „Edge-Router“, im Feld „Beschreibung“ wird das Problem erläutert usw. Wenn der Benutzer allerdings „Software“ auswählt, wird im Popup-Fenster mit dem Dropdown-Menüfeld „Anwendung“ eine Liste von Anwendungen wie „Excel“ oder „Visio“ und ein zweites Feld namens „Server“ mit DNS-Namen angezeigt.
- **Dynamische Dropdown-Abhängigkeitsgruppen:** Ein Dropdown-Menü wird zum Entscheidungsfeld für diese Art der Feldabhängigkeit. In diesem Fall ist allerdings nicht ein Popup-Fenster der Abhängigkeitsfaktor. Stattdessen werden Dropdown-Menüs nacheinander auf derselben Seite angezeigt. Die Optionen, die in diesen Dropdown-Menüs angezeigt werden, hängen von der Auswahl im vorigen Dropdown-Feld ab. Ein Beispiel dafür ist ein Dropdown-Menüfeld „Software“ mit Softwareprodukten. Das nächste Feld heißt dann „Version“. Im Feld „Software“ wird ein Softwaretitel ausgewählt. Die Optionen im Dropdown-Feld hängen von der Auswahl des Softwareprodukts im Entscheidungsfeld ab. Das nächste Dropdown-Menüfeld heißt z. B. „Bekannte Probleme“. Es enthält eine Liste bekannter Probleme des spezifischen Softwareprodukts und der Version. Wenn ein anderes Softwareprodukt ausgewählt wird, werden andere Versionsnummern angezeigt, und je nach ausgewählter Version werden bekannte Probleme angezeigt.

Diese Art der Feldabhängigkeit macht sich beim Einrichten von Abhängigkeitsgruppen auf mehreren Ebenen bezahlt, auf denen die Informationen analysiert und die übermittelten Informationen ausführlich dargestellt werden.

## Projektschema

Als Projektschema wird die Anordnung der Felder in einem Projekt bezeichnet. Das Projektschema ist besonders dann hilfreich, wenn Sie Daten in **FootPrints** importieren oder aus **FootPrints** exportieren. Anhand des Projektschemas wird die Übereinstimmung der Tabellen überprüft.

## InstaCalc-Felder

Mit den Projektfeldern in **FootPrints** können Sie einfache mathematische Formeln erstellen. Mit den Formeln können Sie Multiplikation, Division, Addition und Subtraktion durchführen sowie das unäre Minus und Klammern verwenden. Für Formeln gelten die Standardregeln für Rechenvorgänge.

## Adressbuch

Das Adressbuch in **FootPrints** ist eine Datenbank aus Kontaktinformationen der Endbenutzer wie Mitarbeitern, Remote-Benutzern oder Kunden. Die Daten können in **FootPrints** bleiben oder dynamisch von einer externen Quelle gelesen werden, z. B. Microsoft Exchange, Active Directory und anderen LDAP-Quellen. Die LDAP-Option ist nur in der Demoversion verfügbar oder wenn Sie das Add-On-Modul **Dynamic Address Book Link** erworben haben. Wenn Sie das Modul **Dynamic Address Book Link** verwenden, können einzelne Kontakte nicht direkt dem Adressbuch in **FootPrints** hinzugefügt werden. Wenn Sie dennoch dem Adressbuch jemanden hinzufügen möchten, müssen Sie den entsprechenden Kontakt in der LDAP-Quelle eingeben. Zu den unterstützten Kontaktdatenbanken gehören Microsoft Exchange 5.x/2000, Netscape iPlanet, Lotus Notes und Novell Directory Services.

### HINWEIS

FootPrints unterstützt Secure LDAP (LDAPS). Weitere Informationen zur Unterstützung von LDAPS erhalten Sie vom Numara Software-Support.

Adressbuchdaten können ebenfalls aus einer externen Quelle, z. B. einer SQL-Datenbank, importiert werden.

Wenn ein Problem in **FootPrints** erstellt wird, kann es mit einem Kontakt verknüpft werden, damit sich die Techniker, die sich mit diesem Problem befassen, bei Bedarf an den Endbenutzer wenden können.

Das Adressbuch in **FootPrints** besteht aus Feldern, ganz so wie ein Problem. Wenn ein Projekt erstellt wird, hängen die Felder im Adressbuch von der Auswahl der Projektvorlage ab. Administratoren können die Felder im Adressbuch je nach Bedarf ändern.

Das Adressbuch enthält noch zwei weitere Eigenschaften:

- **Primärschlüssel:** Mit einem Primärschlüssel wird jeder Kontakt im Adressbuch eindeutig identifiziert. Wenn die Kunden-Selbstbedienung verwendet wird, ist der Primärschlüssel die Kennung, mit der sich die Kunden gemeinsam mit dem Kennwort in **FootPrints** anmelden. Dieses Feld sollte für alle Kontakte sichtbar und eindeutig sein. „Benutzerkennung“ ist das empfohlene Feld sowie die Vorgabe für alle Vorlagen.
- **Organisationseinheit:** Hierbei handelt es sich um eine optionale Eigenschaft, mit der die Kontakte im Adressbuch organisiert werden können. Zu Organisationseinheiten zählen z. B. „Abteilung“, „Geschäftsbereich“ oder „Unternehmen“. Wenn eine Organisationseinheit verwendet wird, werden die Kontakte im Adressbuch nach diesem Feld eingeteilt.

## Kontakte

Die Bezeichnung „Kontakt“ steht für den Standardnamen einer Eintragung im Adressbuch von **FootPrints**. Üblicherweise enthalten die Angaben einen Kundennamen, eine E-Mail-Adresse, Telefonnummern usw. Bei einem Kontakt kann es sich aber um jede beliebige Eintragung im Adressbuch handeln, die aus Ziffern und verschiedenen Feldern besteht.

Kontaktinformationen können der Datenbank auf unterschiedliche Art und Weise hinzugefügt werden. Kontaktinformationen können einzeln direkt eingegeben oder aus einer anderen Quelle importiert werden. Außerdem können Sie mit **FootPrints** einen dynamischen Link zu jeder beliebigen LDAP-Quelle erstellen und das Adressbuch aus dieser Quelle auffüllen. Das bringt den Vorteil mit sich, dass Sie nur diese eine LDAP-Ressource beibehalten müssen. Alle Änderungen an der LDAP-Ressource werden dynamisch angezeigt, wenn Sie in **FootPrints** auf Kontaktinformationen zugreifen.

## Master-Kontaktdaten

In den Master-Kontaktdaten kann ein Agent ähnlich wie bei Kontakten im Adressbuch Informationen in einem Datensatz speichern. Dabei handelt es sich um Daten, die in der gesamten Organisation identisch sind, z. B. um den Namen des Unternehmens oder einer Abteilung. Wenn z. B. die Kontaktdaten eines Mitglieds einer Organisation mit Master-Kontaktdaten hinzugefügt oder bearbeitet werden, kann der Agent die Master-Kontaktdaten vorab laden.

Ausführliche Informationen zu den Master-Kontaktdaten finden Sie unter „Aktionen zu Master-Kontaktdaten“.

## Lösen von Problemen

Probleme können auf unterschiedliche Art und Weise gelöst werden. Im häufigsten Fall bearbeiten Agents ein Problem direkt. Im Rahmen eines normalen Arbeitsablaufs wird das Problem als Anfrage eines Kunden erstellt oder empfangen. Dem Problem wird dann ein Agent zugewiesen, der sich mit der Lösung und dem Abschluss des Problems befasst.

Weitere Hinweise zum Lösen von Problemen außerhalb des normalen Arbeitsablaufs finden Sie unter folgenden Links:

- The Knowledge Base
- Frequently Asked Questions (FAQ)

## Knowledge Base

In der Knowledge Base werden wichtige Informationen zu einer **FootPrints**-Projektdatenbank aufgezeichnet, organisiert und verwaltet. Dazu gehören u. a. die folgenden Angaben: Lösungen zu allgemeinen Problemen, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Patches und Unterlagen. In der Knowledge Base in **FootPrints** können Sie von den Erfahrungen von Kunden und Agents profitieren und eine Datenbank mit Lösungen für alle Projektmitglieder erstellen. Agents können dadurch ggf. schneller Lösungen zu wiederkehrenden Problemen finden, und Kunden gewinnen Selbstvertrauen, wenn sie Antworten auf Fragen finden, ohne eine Anfrage zu übermitteln.

Einträge in der Knowledge Base werden als „Lösungen“ bezeichnet. Lösungen können eigens für die Knowledge Base entwickelt werden oder sind gelöste Probleme. Bei bestimmten Benutzern kann eine Genehmigung erforderlich sein, bevor eine übermittelte Lösung in die Knowledge Base eingepflegt wird. Genehmigungen werden im folgenden Abschnitt ausführlicher beschrieben.

### Interne Knowledge Base

Lösungen können der internen Knowledge Base zugewiesen werden. Diese interne Knowledge Base steht nur internen Benutzern von **FootPrints** zur Verfügung, d. h., mit einer Kundenrolle ist kein Zugriff möglich. Allerdings können die Rollen interner Benutzer so konfiguriert werden, dass auch diese nicht auf die Knowledge Base zugreifen können.

### Öffentliche Knowledge Base

Lösungen können der öffentlichen Knowledge Base zugewiesen werden. Die öffentliche Knowledge Base steht allen internen Benutzern sowie jedem Kunden mit den entsprechenden Berechtigungen zur Verfügung.

## Externe Ressourcen

Neben der **FootPrints**-Knowledge Base, die die Lösungen zu Problemen enthält, kann **FootPrints** auch Links zu externen Knowledge Bases bereitstellen. **FootPrints** bietet vorkonfigurierte Links zu den folgenden externen Knowledge Bases:

- Adobe
- Apple
- Google Groups
- Hewlett-Packard
- Microsoft TechNet

Eine weitere externe Knowledge Base ist Knowledge-Paks® Online (von RightAnswers, LLC), die im folgenden Kapitel beschrieben wird.

Administratoren können **FootPrints** externe Knowledge Bases hinzufügen.

## Knowledge-Paks Online

Knowledge-Paks OnLine, ein Produkt von RightAnswers, enthält zahlreiche Lösungen zu allgemeinen Desktop- und anderen IT-Problemen. Knowledge-Paks OnLine ist nur dann verfügbar, wenn Sie das Add-On-Modul von Numara Software, Knowledge-Paks, erworben und aktiviert haben.

## Genehmigungen

In der Standardeinstellung können Agents Lösungen an die öffentlichen und internen Knowledge Bases übermitteln. Mit Hilfe der Rollenberechtigungen können Administratoren bestimmten Benutzern das Übermitteln von Lösungen in die Knowledge Bases verweigern bzw. eine Genehmigung für die Veröffentlichung ihrer Lösungen erforderlich machen. Dadurch kann der Administrator die für die Kunden sichtbaren Informationen besser kontrollieren und Lösungen überprüfen, bevor sie Kunden angezeigt werden.

Wenn Agents Genehmigungen benötigen, bevor sie Lösungen veröffentlichen können, muss mindestens ein Benutzer als Genehmiger benannt werden. Diese Benutzer (i. d. R. Administratoren) erhalten eine E-Mail, wenn eine Lösung zur Genehmigung übermittelt wurde, und können diese genehmigen, bearbeiten oder zurückweisen.

Sobald Genehmigungen für mindestens eine Benutzerrolle konfiguriert sind, läuft das Genehmigungsverfahren automatisch ab.

## Häufig gestellte Fragen

In **FootPrints** sind häufig gestellte Fragen (FAQs) Kategorien, die Agents und Kunden (mit den entsprechenden Genehmigungen) zur Verfügung stehen, wenn diese die Knowledge Base durchsuchen. Diese Kategorien werden vom Projektadministrator erstellt und gepflegt. Die Kategorien werden von erweiterten Suchkriterien, z. B. Problemtyp, Plattform, Softwareversion usw. bestimmt, vom Administrator mit einer Bezeichnung versehen und gespeichert. Bei jedem Zugriff auf eine Kategorie werden die neuesten Lösungen angezeigt, die mit den Kriterien dieser Kategorie übereinstimmen.

Die Seite „Häufig gestellte Fragen“ in **FootPrints** unterscheidet sich von anderen vergleichbaren Seiten durch das Fragen- und Antwortformat. In **FootPrints** stellt diese Seite eher eine vordefinierte Suchkategorie in der Knowledge Base dar, in der alle bei der Suche gefundenen Lösungen angezeigt werden. Dies wirkt sich zeitsparend aus und verbessert die Strukturierung der Lösungen in der Datenbank. Diese Seite kann auch Kategoriehierarchien enthalten.

## Echtzeit-Lösungstools

Bei Echtzeit-Lösungstools handelt es sich um die Instant Talk™- und Fernsteuerungs-Tools in **FootPrints**. Mit diesen Tools können Agents in Zusammenarbeit mit den Kunden Lösungen in Echtzeit finden.

### Instant Talk

Mit Instant Talk können Kunden mit Agents „chatten“ und so die Lösung von Problemen beschleunigen. Interne Benutzer können auch mit anderen internen Benutzern chatten. Es ist keine eigene Client-Software dazu erforderlich; ein Webbrowser genügt.

### Fernsteuerung

Mit Numara Remote können Sie den Desktop eines Benutzers aus der Ferne zur Fehlerbehebung steuern. Zu FootPrints gehört eine E-Mail-Funktion, mit der Anweisungen gesendet werden können oder der Download und die Installation der Numara Remote Host-Anwendung für Kunden durchgeführt werden kann.

Numara Remote besteht aus zwei Teilen:

- **Host:** Dieser befindet sich auf dem Computer des Kunden, also dem zu steuernden Computer.
- **Gast:** Dieser stellt die Verbindung mit dem Computer des Kunden her, wobei diesem Kunden der Desktop angezeigt wird.

Host und Gast können sich auf verschiedenen Computern und auch in verschiedenen Netzwerken befinden, sofern diese über TCP/IP (DFÜ wird nicht unterstützt) kommunizieren können. Host- und Gast-Computer können auch auf verschiedenen Plattformen ausgeführt werden.

## Asset Management

Asset Management ist ein Add-On-Modul in **FootPrints**. Asset Management ermöglicht die automatische Erkennung von PC-Beständen, Netzwerkmanagement und Bereitstellung von Software mit den folgenden Modulen in beliebiger Kombination:

- **Numara Asset Management Plattform:** Eine umfassende und stets aktuelle Erkennung von PC-Hardware und -Software.
- **Integration von FootPrints in Microsoft SMS:** Ermöglicht Help Desk-Mitarbeitern den dynamischen Zugriff auf PC-Bestandsdaten (die mit Microsoft SMS abgerufen wurden), während sie in **FootPrints** ein Problem bearbeiten.
- **Integration von FootPrints in LANDesk von LANDesk Software:** Ermöglicht Agents den dynamischen Zugriff auf PC-Bestandsdaten, die mit LANDesk abgerufen wurden, während sie in **FootPrints** ein Problem bearbeiten.

## Numara Asset Management Platform

Mit Numara Asset Management Platform können Sie den gesamten Hardware- und Softwarebestand einer Organisation protokollieren. Mit Numara Asset Management Platform können Agents den Computer- und Zubehörbestand (Software und Hardware) im Unternehmensnetzwerk dynamisch erkennen sowie den Speicherort, die Konfiguration und Datenänderungen feststellen. Router und andere Netzwerkelemente können ebenfalls erkannt werden. Diese Komponente ist vollständig in das Problemmanagement von **FootPrints** integriert. Agents erhalten einen automatischen Überblick über die Benutzerkonfigurationen, inklusive der Plattform-, Hardware- und Software-Informationen, und können diese Informationen als Teil der Problemdaten speichern.

## Integration in Microsoft® Systems Management Server (SMS) Inventory

Wenn eine Organisation den PC-Bestand mit Microsoft® Systems Management Server (SMS) protokolliert, können Sie die SMS-Bestandsdaten in **FootPrints** nutzen. Wenn Microsoft® System Management Server (SMS) in **FootPrints** integriert ist, können Help Desk-Mitarbeiter für einen Benutzer direkt aus einem Problem in FootPrints heraus dynamisch auf PC-Bestandsdaten zugreifen. Mit diesem automatisierten Vorgang wird Zeit gespart und die Datenintegrität gewährleistet. Ferner können Agents die Probleme der Benutzer schneller lösen.

Wenn Sie ein Problem in **FootPrints** erstellen oder bearbeiten, können Sie die Hardware-, Software- und Netzwerkinformationen der SMS-Bestandsdatenbank für einen bestimmten Computer oder Benutzer direkt anzeigen. Diese Daten können in das **FootPrints**-Problem importiert werden. Diese Informationen gehören dann zu den Daten des Problems und können mit den erweiterten Such- und Berichterstattungstools von **FootPrints** durchsucht werden.

## Weiteres Asset Management-Tool: FootPrints-Bereitstellung von Prism Deploy®

Mit der **FootPrints**-Softwarebereitstellung mit Prism Deploy-Technologie können Sie Software auf jedem PC, Laptop oder Server in der gesamten Organisation installieren und aktualisieren. Die **FootPrints**-Softwarebereitstellung vereinfacht die Bereitstellung von Software und bietet neben einer ausgereiften und preisgekrönten Bereitstellungstechnologie eine Drag & Drop-Bereitstellungskonsolle und ein einzigartiges Dienstprogramm zur Konfliktprüfung.

## Authentifizierung und andere Authentifizierungsmethoden

Als Authentifizierung wird der Vorgang der Benutzeridentifikation bezeichnet, der i. d. R. auf dem Benutzernamen und dem Kennwort basiert. In Sicherheitssystemen wird zwischen Authentifizierung und Autorisierung unterschieden. Unter Autorisierung wird der Vorgang verstanden, Einzelpersonen Zugriff auf Systemobjekten aufgrund ihrer Identität zu gewähren. Authentifizierung gewährleistet lediglich, dass der Benutzer seine (vorgegebene) Identität bestätigt, gibt aber keine Auskunft über dessen Zugriffsrechte.

**FootPrints** unterstützt verschiedene Arten der Benutzer- und Kennwortauthentifizierung. Administratoren können interne Verschlüsselungstechniken von **FootPrints** verwenden, bei denen in **FootPrints** eine eigene Datenbank von Benutzern und Kennwörtern gepflegt wird und die Authentifizierung auf dem Webserver erfolgt. **FootPrints** kann allerdings auch die Authentifizierung ausführen, indem eine Verbindung mit dem LDAP-Verzeichnisserver oder der Windows NT-Benutzerliste unter Windows bzw. der UNIX/Linux-Benutzerliste unter UNIX hergestellt wird.

**FootPrints** unterstützt die folgenden Methoden der Kennwortüberprüfung:

- **FootPrints**-Authentifizierung (Standard)
- LDAP-Authentifizierung
- Windows NT/2000-Authentifizierung (nur für Windows NT/2000)
- UNIX-Authentifizierung (nur für UNIX)
- Webserver-Authentifizierung

## Suchen und Berichten

### Suchvorgänge

Wenn **FootPrints** einen Suchvorgang durchführt, wurden vom Benutzer bestimmte Kriterien (ein Schlüsselwort, eine Problemnummer, ein Datenbereich usw.) angegeben. **FootPrints** kombiniert die Angaben und zeigt die Einträge an, die den jeweiligen Kriterien entsprechen. Suchvorgänge können sich auf bestimmte Felder (z. B. wird das Feld „Problemtyp“ nach allen Einträgen durchsucht, die das Wort „Drucker“ in diesem Feld enthalten) oder auf alle Felder beziehen (z. B. werden als Schlüsselwörter „drahtlos“, „Daten“ eingegeben und alle Felder in allen Einträgen nach diesen Wörtern durchsucht). Suchvorgänge können sich auch auf ein Datum oder einen Datumsbereich (z. B. alle Probleme, die zwischen dem 1. April 2007 und dem 30. April 2007 geöffnet wurden) beziehen.

**FootPrints** enthält mehrere Suchfunktionen, mit denen Sie spezifische Probleme in der Datenbank lokalisieren und benutzerdefinierte Warteschlangen für die Startseite erstellen können.

- **Schnellsuche:** Diese Funktion ist überall in **FootPrints** verfügbar. Sie können nach Schlüsselwort, Titel oder Problemnummer suchen.
- **Integrierte Warteschlangen:** Hierbei handelt es sich um Listen auf der Startseite von **FootPrints**, die bei Auswahl Einträge gemäß den vorbestimmten Kriterien zusammenstellen und anzeigen. So kann ein Benutzer z. B. auf die Warteschlange „Eigene Zuweisungen“ klicken und dadurch alle Probleme anzeigen, die diesem Benutzer zugewiesen wurden.
- **Erweiterte Suche:** Zum Ausführen einer komplexen Suche über alle Felder und Kriterien.
- **Gespeicherte Suchvorgänge:** Sie können erweiterte Suchkriterien speichern, um Warteschlangen zu erstellen, die dann auf der Startseite von **FootPrints** verfügbar sind.
- **Projektübergreifende Suche:** Sie können in mehreren Arbeitsbereichen nach Problemen suchen.

### Berichte

In Berichten werden die in der Datenbank gespeicherten Informationen quantifiziert und formatiert. Wenn ein Benutzer einen Bericht anfordert, werden bestimmte Felddaten zum Abruf sowie das Format des Berichts festgelegt. **FootPrints** stellt dann die Informationen im angeforderten Format bereit. Sie müssen vor der Berichterstellung entscheiden, welche Informationen der Bericht enthalten soll. Wenn Sie z. B. ermitteln möchten, wie viele Probleme zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiv waren (d. h. noch nicht geschlossen) und wie viele dieser Probleme dann einen Monat später geschlossen wurden, können Sie diese Kriterien in **FootPrints** festlegen und einen Bericht anfordern. **FootPrints** stellt die Verbindung mit der Datenbank her, zählt die Elemente und erstellt einen Bericht, in dem die Daten im angeforderten Format angezeigt werden.

## Berichtstypen

FootPrints kann die folgenden Berichtstypen erstellen:

- **Single Issue Report:** Zum Erstellen eines Berichts über ein Problem.
- **Quick Report:** Zum Erstellen eines Berichts über mehrere Probleme, die auf der Startseite angezeigt werden.
- **Custom Reports:** Zum Erstellen von Berichten mit benutzerdefinierten Kriterien und Formatierungsoptionen, einschließlich Grafiken und mehrschichtigen Metriken.
- **Saved Reports:** Zum Zugreifen auf Vorlagen für benutzerdefinierte Berichte.
- **Shared Reports:** Zum Zugreifen auf Berichtsvorlagen, die mehrere Benutzer gemeinsam verwenden.
- **Project Flashboard:** Zum Anzeigen einer aktuellen anpassbaren grafischen Darstellung der Help Desk- und Projektaktivitäten.
- **Personal Flashboard:** Zum Anzeigen einer aktuellen anpassbaren grafischen Darstellung der Aktivitäten eines Benutzers und der Aktivitäten von Teams, denen der Agent für das gegenwärtige Projekt zugewiesen wurde.
- **Metrics:** Zum Erstellen von Berichten über statistische Daten und Verlaufsanalysen.
- **Cross-project Reporting:** Zum Erstellen benutzerdefinierter Berichte über mehrere Arbeitsbereiche.
- **Time-tracking Reports:** Zum Erstellen von Zeiterfassungs- und Fakturierungsberichten.
- **Report Templates:** Zum Erstellen von Vorlagen für Einzelproblemberichte zum Drucken von Bestellungen, Arbeitsaufträgen, RMAs usw.
- **Configuration Management Reports:** Nur mit dem Add-On-Modul Konfigurationsmanagement verfügbar; zum Bereitstellen von Daten über Probleme, die mit den Kriterien des Konfigurationsmanagements übereinstimmen.
- **Change Management Reports:** Nur mit dem Add-On-Modul Change Management verfügbar; zum Bereitstellen von Daten über Probleme, die mit den Kriterien des Change Managements übereinstimmen.

## Executive Dashboard

Executive Dashboard bietet Business Intelligence für mehr Service Desk-Leistung. Bearbeiter mit Zugriff auf Executive Dashboard können konfigurieren, welche Daten angezeigt und beobachtet werden sollen. Die betreffenden Daten werden dann dynamisch vom Executive Dashboard aktualisiert. Das Executive Dashboard kann z. B. die folgenden Informationen bereitstellen:

- Kann mein Service Desk mit dem Arbeitsanfall mithalten?
- Werden so viele Probleme gelöst, wie angelegt werden?
- Gelingt es, den Problemrückstand zu reduzieren?
- Wie stellt sich dieser Zeitraum im Vergleich zum Vorjahreszeitraum dar?

Mit dem Executive Dashboard können Sie Trends darstellen und Datenänderungen im Zeitverlauf in einer einzelnen Ansicht beobachten, statt separate Berichte für die entsprechenden Zeiträume erstellen zu müssen. Zudem können mehrere unterschiedliche Berichte gleichzeitig betrachtet werden. Komplexe Suchoperationen mit zahlreichen Filteroptionen können als Berichte konfiguriert und in Diagrammform angezeigt werden.

Benutzer, die das Executive Dashboard nur anzeigen wollen, können das Executive Dashboard als Startseite konfigurieren. Wenn sie sich dann bei FootPrints Service Core anmelden, werden

sofort die ausgewählten Executive Dashboard-Berichte dargestellt, und die Benutzer müssen sich nicht mit der Navigation in FootPrints Service Core auseinandersetzen.

In FootPrints Service Core wurden einige spezielle Executive Dashboard-Berichte integriert:

- **SLA-Bericht (Service Level Agreement):** SLAs können vereinbarte Schwellen- oder Grenzwerte definieren. Sie legen also ggf. eine definierte Verfügbarkeitszeit für den Kunden fest. Sie können die Schwellenwerte für SLA-Berichte angeben und überprüfen, wie gut es den Mitarbeitern gelingt, diese einzuhalten. Wenn als unterer Schwellenwert für die Verfügbarkeitszeit 93 % festgelegt ist, kann der Bericht eine oberhalb des Schwellenwerts grüne Linie enthalten, die bei Annäherung an den Schwellenwert gelb und beim Unterschreiten rot wird.
- **Bericht „Lösungsrate“:** Die Berichte zur Lösung bei der ersten Anfrage und zur Lösungsrate werden kombiniert, damit Sie die Konvergenz dieser Informationen beobachten können. Die zu beobachtenden Zeiträume (pro Tag, Woche, Monat, Quartal und Jahr) sind konfigurierbar.
- **Bericht „Beobachtungsliste“:** Sie können einen Problemtyp oder ein anderes Feld beobachten und ermitteln, wie viele dieser Probleme in einem bestimmten Zeitraum (Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr) angelegt wurden. Wenn Sie zum Verfolgen solcher Informationen gespeicherte Suchvorgänge verwenden, können Sie mit dem Executive Dashboard eine Beobachtungsliste erstellen, die solche Suchvorgänge ersetzt, weil in einer Beobachtungsliste mehrere Felder beobachtet werden können.
- **Aktivitätsbericht:** Ein Diagramm zeigt, wie viele Probleme in einem gegebenen Zeitraum aktiv waren. Sie können also die Aktivität zu verschiedenen Zeitpunkten beobachten. Wenn Sie beispielsweise die Aktivität im Lauf des Monats verfolgt haben, können Sie ermitteln, wie viele Probleme an jedem einzelnen Tag angelegt wurden, wie viele an jedem Tag geschlossen wurden usw. So lassen sich beispielsweise Aktivitätsspitzen für unterschiedliche Status ermitteln.
- **Statistikbericht:** Dieser Bericht ähnelt einem Aktivitätsbericht und kann beispielsweise darstellen, welche Summen und Rückstände sich für einen Zeitraum ergeben haben: Wie viele Probleme wurden angelegt, geschlossen, sind aktiv usw.

## Zeiterfassung

Mit der Zeiterfassungsfunktion wird die Zeit protokolliert, die die Agents für die Bearbeitung von Problemen benötigen. Die Zeit kann automatisch vom System oder manuell vom Agent erfasst werden. Den Agents können Stundensätze zugewiesen werden, mit denen neben dem Zeitaufwand der monetäre Wert des Problems berechnet wird. Die von den Agents benötigte Zeit kann bei der Erstellung von Problemen und der Bearbeitung erfasst werden. Der gesamte Zeitaufwand für alle Sitzungen wird summiert und für ein bestimmtes Problem gespeichert. Wenn diese Funktion nicht erforderlich ist, kann sie für das jeweilige Projekt deaktiviert werden.

Mit diesen Daten können Zeiterfassungsberichte erstellt werden. Diese können zur Fakturierung und zur Erfassung zeitbezogener Informationen verwendet werden, z. B. wie lange ein oder mehrere Benutzer mit bestimmten Problemen befasst waren. Ein Zeiterfassungsbericht enthält die Gesamtsumme und die Mittelwerte aller Zeiterfassungsdaten des jeweiligen Berichts sowie Zeiterfassungsinformationen über jedes einzelne Problem. So kann der Zeiterfassungsbericht nicht nur für spezifische Daten für Fakturierungszwecke, sondern auch für Gesamtsummen und Mittelwerte eines bestimmten internen Benutzers, Kunden, Status oder Prioritätstypen usw. verwendet werden.

## Numara FootPrints-Kalender

Der Kalender in **FootPrints** ist ein webbasiertes Kalendersystem und Bestandteil der Problemerkennung sowie des Kundenproblemmanagements in **FootPrints**. Agents und Administratoren können damit persönliche und projektspezifische Termine erfassen, Besprechungen, Aufträge usw. planen. Kalendertermine können mit den Problemen in **FootPrints** verknüpft werden. Es können wiederkehrende Termine erstellt werden, die automatisch neue Problemeinträge erstellen, sobald diese wieder auftreten. Termine können per E-Mail mit Microsoft Outlook synchronisiert werden oder auch, wenn Sie das Add-On-Modul **FootPrints Sync** erworben haben, mit zahlreichen PIMs (persönlichen Informationsmanagern). Für Arbeitsbereiche und einzelne Agents können Arbeitspläne festgelegt werden. In diesen werden regelmäßige Arbeitsstunden, Feiertage, Urlaub und Krankheitstage berücksichtigt, um Konflikte bei der Arbeitsplanerstellung zu vermeiden. Agents können ihre Benutzeroberfläche in **FootPrints** für ihre jeweilige Zeitzone einrichten, damit alle Termine an die Ortszeit und nicht an die Serverzeit angepasst sind.

Es gibt drei Optionen für das **FootPrints**-Kalendersystem:

- **Projekt:** Im Projektkalender können Termine für alle Agents und Teams in einem **FootPrints**-Projekt erfasst werden. Zu jedem Projekt gehört ein eigener Kalender.
- **Persönlich:** Jeder Agent/Administrator verfügt in **FootPrints** über einen persönlichen Kalender. Dort können sowohl private als auch geschäftliche Termine eingegeben werden. Der persönliche Kalender bleibt für die Benutzer bei allen Arbeitsbereichen unverändert.
- **Verfügbarkeit:** Jeder Agent/Administrator kann einen Verfügbarkeitsplan erstellen, was bei der Terminplanung zur Reduzierung von Terminüberschneidungen führt. Die Verfügbarkeit kann mit dem Feld „Datum/Uhrzeit“ eines Problems verknüpft werden.

## Projektarbeitsplan

Ein Arbeitsplan kann für ein Projekt und einzelne Agents festgelegt werden. Der Projektadministrator kann die regulären Arbeitsstunden, die freien Tage sowie den Urlaub im Arbeitsplan festlegen. Die Eskalationsregeln können an den Kalender angepasst werden. Feiertage sowie Ausnahmen vom regulären Plan werden im Arbeitsplan festgelegt. Bei der Erstellung eines Zeiterfassungsberichts kann die Arbeitszeit im Bericht berücksichtigt werden, damit nur die Zeit während der Arbeitsstunden berechnet wird.

Mit dem Projektarbeitsplan in **FootPrints** kann der Administrator eine zweite Schicht im Arbeitsplan einrichten. Dadurch wird die Einteilung der Arbeitsstunden flexibler.

## Terminsynchronisierung

Mit dem Add-On-Modul **FootPrints Sync** können Termine im **FootPrints**-Kalender mit externen Kalendern und umgekehrt synchronisiert werden. Sie können also in **FootPrints** einen Termin im **FootPrints**-Kalender eintragen, wobei dieser Termin gleichzeitig im externen Kalender (Outlook, Lotus Notes usw.) angezeigt wird. Sie können aber ebenso einen Termin im externen Kalender eintragen und diesen dann im **FootPrints**-Kalender anzeigen lassen. Dazu ist die Einrichtung eines entsprechenden Clients erforderlich.

## Automatisierter Workflow

### Workflow-Funktionen

Als „Workflow“ werden die Aufgaben und Geschäftsregeln bezeichnet, die vom Projektadministrator nach vielen unterschiedlichen Kriterien automatisch konfiguriert werden können. Workflow-Funktionen sind in **FootPrints** eingebaute Verfahren zum Automatisieren von Aufgaben und Geschäftsregeln.

### Eskalation

Mit der Eskalationsfunktion in **FootPrints** können Sie Unternehmensvorgänge im System ohne Programmierung automatisieren. Dabei wird die gleiche webbasierte Schnittstelle verwendet, mit der Suchvorgänge, Berichte, Problemerkstellungen usw. ausgeführt werden. Einfache Eskalationen, bei denen E-Mails gesendet werden, wenn ein Problem eine bestimmte Zeit ungelöst war, können ebenso ausgeführt werden wie die Einhaltung komplexer Regeln, die anhand mehrerer Kriterien verschiedene Aktionen ausführen, z. B. Statusänderung, Zuweisung usw.

Die Eskalationsfunktion in **FootPrints** wird häufig für folgende Zwecke eingesetzt:

- **Zeitbasierte Eskalation:** Zum Weiterleiten überfälliger Probleme zu einem anderen Benutzer oder einer anderen Priorität.
- **Service Level Agreements:** Zum Benachrichtigen von Agents, dass eine SLA-Schwelle erreicht wurde.
- **Erinnerungen:** Zum Senden von Erinnerungen an Agents.
- **Automatische Zuweisung:** Zum Erstellen von automatischen Zuweisungsregeln anhand verschiedener Kriterien.
- **Benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen:** Zum Erstellen und Senden von E-Mail-Benachrichtigungen an Agents und Kunden in einer beliebigen Workflow-Phase.
- **Externe Programme:** Zum Starten eines Stapelauftrags in einem anderen System oder einer anderen Anwendung.
- **Projektübergreifender Workflow:** Zum Automatisieren der Eskalation eines Problems von einem Projekt zu einem anderen.
- **Genehmigungen:** Zum Festlegen eines angepassten Genehmigungsverfahrens in Verbindung mit Status und Rollen.

Nach einer Eskalationsregel werden Probleme automatisch anhand der festgelegten Kriterien in einem Projekt eskaliert. Es können Regeln festgelegt werden, nach denen Probleme automatisch eskaliert und bestimmte Aktionen ausgeführt werden sollen, sobald diese Kriterien erfüllt sind. So kann z. B. ein Unternehmen die Regel aufstellen, dass alle Probleme der Priorität 1 innerhalb von 24 Stunden geschlossen werden müssen. Die automatische Eskalationsfunktion von **FootPrints** kann so konfiguriert werden, dass automatisch eine E-Mail an einen Administrator gesendet wird, wenn ein Problem der Priorität 1 nach 24 Stunden noch offen ist.

### Service Level-Management

Mit der Service Level-Management-Funktion können Mitarbeiter des Service Desk die jeweiligen Ebenen der Serviceverträge mit einzelnen Kunden zufriedenstellend erfüllen. Service Levels können nach Problem- oder Ereignistyp in einem Projektfeld oder in einem Adressbuchfeld nach Kundennamen festgelegt werden. Lösungs- und Reaktionszeit (wie schnell auf ein Problem reagiert werden muss), Vertragsinformationen und die entsprechenden Eskalationsregeln können für jede Ebene festgelegt werden. Außerdem kann eine unbegrenzte Anzahl von Service

Levels bestimmt werden. Fälligkeitsdaten und -zeiten werden automatisch nach Lösungszeit erstellt. Über die Service Level-Metrik können Berichte mit dem Prozentsatz an Problemen erstellt werden, deren festgelegte Lösungszeit überschritten wurde. Insgesamt bietet die Service Level-Management-Funktion die Grundlage für mehrere automatisierte Workflow-Regeln, die den Standard des Kundendienstes gewährleisten.

## Numara FootPrints-Change Management

Als Change Management wird im Allgemeinen ein Vorgang bezeichnet, mit dem die Anwendung standardisierter Methoden und Vorgängen bei Änderungen gewährleistet wird. Mit diesem Vorgang soll der Einfluss von Änderungen auf die Servicequalität verringert werden.

Mit dem **FootPrints** Add-On-Modul Change Management können Organisationen ein eigenes Genehmigungsverfahren für Probleme ohne zusätzlichen Programmieraufwand entwickeln. Im **FootPrints**-Change Management werden bestimmten Arbeitsbereichen Genehmiger zugewiesen. Wenn ein Problem den Genehmigungskriterien entspricht, werden die Genehmiger informiert, dass ein Problem genehmigt werden kann. Die Genehmigung wird dann gewährt oder verweigert. Wenn ein Problem den Genehmigungskriterien entspricht, wird es in eine andere Verfahrensphase verschoben. Den Genehmigungskriterien zu entsprechen kann allerdings auch bedeuten, dass ein Problem nicht genehmigt, sondern zurückgewiesen wird.

Projektadministratoren können verschiedene Genehmiger für verschiedene Stadien im Genehmigungsverfahren festlegen. So kann z. B. bei einem Ersuchen um Änderungen an einer Software eine Änderungsgenehmigung des Produktmanagements erforderlich sein, dann die Designgenehmigung von der Entwicklerabteilung sowie die Genehmigung des eigentlichen Software-Builds von der Softwareentwicklung, die Testgenehmigung von Qualitätssicherung usw. Mit der Change Management-Funktion kann der Projektadministrator eine geordnete und effiziente Methode zur Einholung der Genehmigungen erstellen, so dass nichts übersehen wird oder zu lange auf Überprüfung warten muss.

### HINWEIS

**FootPrints**-Change Management ist ein Add-On-Modul, das mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Dieses Modul ist nicht in der FootPrints-Datenbankversion verfügbar. Kunden mit einem Wartungsvertrag können auf eine andere Datenbankversion aktualisieren und müssen lediglich die eigentlichen Kosten des Add-On-Moduls tragen. Genehmiger müssen über eine Lizenz als **FootPrints** Agent (feste oder Gruppenlizenz) verfügen.

Das **FootPrints**-Change Management bietet folgende Funktionen:

- Benutzerdefinierte Kriterien zum automatischen Start eines Genehmigungsverfahrens (mit allen integrierten und angepassten Feldern)
- Benutzerdefinierte Regeln für eine Genehmigung (eine Genehmigung, mehrheitliche oder einstimmige Genehmigung)
- Benutzerdefinierte Aktionen bei Genehmigung oder Ablehnung, einschließlich Beginn einer anderen Genehmigungsphase, Statusänderung, Neuzuweisung usw.
- Benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen für die verschiedenen Phasen der Genehmigung
- Change Management protokoll
- Benutzerdefinierte Berechtigungen zum Zugriff auf Genehmigungsinformationen
- Integrierte Anzeige auf der Startseite unter „Eigene Genehmigungen“
- Integrierte Change Management berichte
- Genehmigung per E-Mail
- Optional auch anonyme Genehmigungen

## Numara FootPrints Servicekatalog

Der Servicekatalog stellt das Herzstück von ITIL v3 dar und der Numara FootPrints Servicekatalog erfüllt die Anforderungen von ITIL v3. Ein Servicekatalog ist ein Dokument, das eine kurze Übersicht über alle Geschäfts- und Infrastrukturdienste gibt, die von dem IT-Anbieter angeboten werden. Hierzu können auch Servicegebühren zählen. Mithilfe des Numara FootPrints Servicekatalogs können IT-Organisationen eine Auswahl an Services anbieten, die auf ihre Geschäftskunden angepasst sind. So kann die IT ihren Wert für das Geschäft demonstrieren und Transparenz hinsichtlich der Servicekosten bieten. Einträge im Servicekatalog könnten neue Geräte (Laptop, Blackberry etc.), wichtige betriebliche Dienste wie E-Mail oder ein Paket von Services wie für eine Neueinstellung enthalten. Ein Eintrag im Servicekatalog würde eine Beschreibung des Service, der Kosten, des Service Level Agreement etc. mit einer kundenfreundlichen Oberfläche umfassen.

Der Numara Servicekatalog baut auf bestehende Funktionen in FootPrints (Konfigurationsmanagement, Arbeitsbereiche, Vorlagen für Kurzprobleme, Selbstbedienung und Change Management) auf, um eine vollständige Servicekatalog-Lösung anzubieten. Aufgrund seiner großen Flexibilität kann der Numara Servicekatalog in jeder Art von Organisation oder Abteilung – IT, Personalwesen, Pro Services/Schulung, Betriebsanlagen, externer Kundensupport etc. – eingesetzt werden.

## Rundmeldung

Eine Rundmeldung ist eine in einem Popup-Fenster angezeigte Benachrichtigung, die allen angemeldeten internen **FootPrints**-Benutzern (d. h. keinen Kunden) angezeigt wird. Rundmeldungen können nur von Systemadministratoren erstellt werden.

## Kundenumfragen

Wenn diese Funktion aktiviert ist, kann eine Umfrage über Kundenzufriedenheit automatisch per E-Mail an Kunden gesendet werden, sobald deren Probleme geschlossen sind. Diese E-Mail wird mit der Umfrage an den Kunden gemäß den unter „Verwaltung“ | „Projekt“ | „Automatisierter Workflow“ | „Kundenumfragen“ festgelegten Regeln gesendet.

## FootPrints-Webdienste

Mit der Webdienste-Funktion in FootPrints können Benutzer mit Webservices über das Internet auf die Datenbank zugreifen und bestimmte Funktionen ausführen:

Die Funktionen sind allerdings dadurch eingeschränkt, dass die Datenbankstruktur über diese Programmschnittstelle zu **FootPrints** nicht geändert werden kann. Beispielsweise können Spalten in der Datenbank nicht entfernt werden.

## Numara FootPrints Sync

Mit der Numara FootPrints Sync-Funktion können **Numara FootPrints**-Agents folgende Aktionen ausführen:

- Synchronisieren von in **FootPrints** festgelegten Termine mit ihrem PIM (Persönlicher Informationsmanager und vice versa
- Erstellen zugewiesener Aufgaben von **FootPrints**-Problemen im PIM und Aktualisieren der Statusfelder von Problemen in **FootPrints** gemäß dem Feld im PIM
- Synchronisieren des **FootPrints**-Adressbuchs mit dem PIM (Übertragen der Kontakte im **FootPrints**-Adressbuch auf den PIM)

Für Numara FootPrints Sync ist die Einrichtung eines Clients erforderlich. Numara FootPrints Sync unterstützt Microsoft Outlook, Lotus Notes, Palm Desktop/Hotsync, Pocket PC (über Outlook), Blackberry/RIM und Outlook Express. Dieses Add-On-Modul muss für die Verwendung mit **Numara FootPrints** separat erworben werden.

### HINWEIS

Die Synchronisierung mit Blackberry/RIM ist ein zweischrittiges Verfahren, in dem der Benutzer entweder **Numara FootPrints** mit Outlook auf dem Desktop und dann Blackberry/RIM mit Outlook synchronisiert oder Blackberry/RIM mit Outlook und dann Outlook mit **Numara FootPrints** synchronisiert.

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration des Clients finden Sie in *Numara FootPrints Sync*.

---

# Kapitel 3: Numara FootPrints-Benutzeroberfläche

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird die FootPrints-Startseite angezeigt. Die FootPrints-Startseite ist der Ausgangspunkt eines FootPrints-Arbeitsbereichs. Sie können jederzeit zur Startseite zurückkehren, indem Sie auf der Symbolleiste auf „Startseite“ klicken.

Die FootPrints-Startseite wird in zwei durch die Symbolleiste abgetrennten logischen Bereichen angezeigt. **Über der Symbolleiste** finden Sie von links nach rechts:

- das **Numara-Logo**
- das Feld **Schnellsuche** zur Suche nach Problemen
- das **Begrüßungsfeld**, in dem der Name des Benutzers angezeigt wird
- den Link **Abmelden**, um sich aus FootPrints abzumelden
- den Link **Einstellungen** zum Anpassen individueller Benutzereinstellungen
- den Link **Hilfe** zur Anzeige der vollständigen Online-Hilfe
- unterhalb der Links „Abmelden“, „Einstellungen“ und „Hilfe“ die **Arbeitsbereich-Dropdown-Liste** zur Änderung des Arbeitsbereichs.

**Unterhalb der FootPrints-Symbolleiste** befinden sich:

- die **Dashboard-Elemente** zur Auflistung interessanter Objekte und darunter
- die **Aktions-Dropdown-Liste** zum schnellen Durchführen von Aktionen
- die **Anzeigen-Dropdown-Listen** zur Anzeige von Problemen, die bestimmte Suchkriterien erfüllen, und darunter
- die Liste der Probleme

Auf der **FootPrints-Symbolleiste** werden folgende Optionen angezeigt:

- **Startseite** zur Anzeige der Startseite
- **Neues Problem** zum Öffnen eines neuen Problems
- **Berichte** zum Zugriff auf die Berichtsfunktionen
- **Administration** (nur für Benutzer mit Administratorrechten sichtbar) zum Zugriff auf die Administratorfunktionen
- **Mehr** für zusätzliche Funktionen

## Oberhalb der Toolbar

### Schnellsuche

Die Schnellsuche befindet sich im oberen Bereich einer FootPrints-Seite. Sie ist in allen **FootPrints**-Bildschirmen verfügbar (im Adressbuch wird nur das Adressbuch durchsucht).

Zur Verwendung der Schnellsuche geben Sie in das Feld „Schnellsuche“ den Suchbegriff ein, wählen im Dropdown-Feld das zu durchsuchende Feld aus (mithilfe des Dropdown-Pfeils) und klicken auf die Schaltfläche SUCHEN. Es wird eine Liste aller Probleme angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen. Die erweiterte Suche wird im Kapitel *Suchvorgänge und Berichterstattung* behandelt.

### Abmelden

Die Schaltfläche „Abmelden“ befindet sich im oberen Bereich der FootPrints-Startseite. Klicken Sie auf den Link „Abmelden“, um sich aus FootPrints abzumelden.

### Einstellungen

Über die Option „Einstellungen“ können Bearbeiter, Administratoren und Kunden (sofern für diese der Zugriff auf die Einstellungen konfiguriert ist) ihre Startseite anpassen und eigene Einstellungen vornehmen. Die Benutzer können die E-Mail-Adressen, Kennwörter, Sicherheitsoptionen, Einstellungen für die Listen auf der Startseite usw. ändern.

#### HINWEIS

Bestimmte Einstellungen sind nicht für Kunden, sondern nur für Agents und Administratoren verfügbar.

Klicken Sie auf den Link „Einstellungen“, um die Einstellungen zu ändern.

Es werden Registerkarten für folgende Funktionen angezeigt:

- Persönliche Informationen – Zum Ändern des Anzeigenamens, der E-Mail-Adresse, des Standardarbeitsbereichs, des Kennworts usw.
- Problemseite – Optionen für das Erstellen und Bearbeiten von Problemen.
- Startseite – Zum Festlegen der Liste der Probleme sowie der Spalten, die auf der Startseite von FootPrints angezeigt werden sollen.
- Dashboard – Zum Festlegen der Dashboard-Elemente, die auf der Startseite von FootPrints im Hauptbereich oben angezeigt werden sollen.
- Verschiedene Einstellungen – Weitere persönliche Einstellungen.

#### HINWEIS

Die meisten Optionen in FootPrints gelten systemweit. Ausnahmen stellen die Startseite und die Sicherheitsoption, dass zum Bearbeiten von Problemen ein Kennwort eingegeben werden muss, dar. Hier erfolgt die Festlegung auf Arbeitsebene. Benutzer, die mehreren Arbeitsbereichen zugewiesen sind, können für jeden Arbeitsbereich unterschiedliche Listeneinstellungen einrichten.

### Persönliche Informationen

Diese Optionen gelten für alle Arbeitsbereiche, denen Sie zugewiesen sind. Nachdem Sie die Optionen konfiguriert haben, führen Sie einen Bildlauf zum Ende der Seite durch, geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

- **Name:** Zum Ändern des Anzeigenamens (wirkt sich nicht auf die Benutzerkennung aus). Ändern Sie den aktuellen Namen im Textfeld.

- **Primäre E-Mail-Adresse:** Zum Ändern Ihrer E-Mail-Adresse für E-Mail-Benachrichtigungen in **FootPrints**. Wenn Sie die E-Mail-Adresse ändern möchten, ändern Sie die aktuelle Adresse im Textfeld. Die Option muss für den Empfang von E-Mails aktiviert werden.
- **Pager-E-Mail-Adresse** (optional): Sie können eine separate E-Mail-Adresse für Pager-Benachrichtigungen eingeben. Diese kann für Eskalationsbenachrichtigungen verwendet werden. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie normale E-Mail-Benachrichtigungen an diese Adresse erhalten möchten.
- **Drahtlose E-Mail-Adresse** (optional): Sie können eine separate E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen über drahtlose Geräte eingeben. Diese kann für Eskalationsbenachrichtigungen verwendet werden. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie normale E-Mail-Benachrichtigungen an diese Adresse erhalten möchten.
- **Kennwort ändern:** Zum Ändern des **FootPrints**-Kennworts. Das Kennwort muss zweimal eingegeben werden.
- **Standardarbeitsbereich:** Zum Ändern des Standardarbeitsbereichs, der bei der Anmeldung in **FootPrints** angezeigt wird, wenn Sie an mehreren Arbeitsbereichen beteiligt sind. Wählen Sie den Standardarbeitsbereich in der Dropdown-Liste aus.
- **Lokale Zeitzone:** In der Standardeinstellung zeigt **FootPrints** das Datum und die Uhrzeit der Zeitzone an, in der sich der **FootPrints**-Server befindet. Wenn Sie im Dropdown-Menü eine Zeitzone auswählen, wird die Anzeige von Datum und Uhrzeit an diese Zeitzone angepasst (wirkt sich nicht auf das Speicherformat aus).
- **Datumsformat:** Mit dieser Option wird festgelegt, wie das Datum in **FootPrints** dargestellt wird. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - **Amerikanisch:** MM/TT/JJJJ
  - **Europäisch:** TT/MM/JJJJ
  - **ISO:** JJJJ/MM/TT
  - **Auf Systemstandard zurücksetzen:** Das vom Systemadministrator festgelegte Format wird verwendet.
- **Bevorzugte Sprache:** Wenn die aktuelle **FootPrints**-Installation mehrere Sprachen unterstützt, können Sie die Anzeigesprache auswählen.
- **Einhaltung von U.S. Government Section 508/Erweiterungen für Sehbehinderte:** Durch Aktivieren dieser Funktion wird Sehbehinderten der Zugriff auf **FootPrints** erleichtert. Wenn sie aktiviert ist, kann **FootPrints** mit „JAWS“ und vergleichbaren Browsern verwendet werden. Wenn Sie diese Funktion aktivieren oder deaktivieren, müssen Sie den Browser aktualisieren.
- **Cookie löschen:** Wenn **FootPrints** Ihre Kennung und Ihr Kennwort speichern soll (auf der Anmeldeseite), können Sie durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens das Anmelde-Cookie löschen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Cookie zu löschen. Wenn Sie das Cookie löschen, müssen Sie bei jeder Anmeldung bei **FootPrints** Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort eingeben.

#### HINWEIS

Wenn Sie das Kennwort geändert haben, bleibt das alte Kennwort aktiv, bis Sie die Änderungen übernommen haben. Infolgedessen müssen Sie, wenn Sie das Kennwort auf der Seite „Einstellungen“ geändert haben, das alte Kennwort eingeben, um die Änderungen übernehmen zu können. Durch die Übernahme der Einstellungen wird das neue Kennwort aktiviert.

## Problemseite

Diese Optionen gelten für alle Arbeitsbereiche, denen Sie zugewiesen sind. Nachdem Sie die Optionen konfiguriert haben, führen Sie einen Bildlauf zum Ende der Seite durch, geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **SPEICHERN**.

- **Stil der Benutzeroberfläche:** Aktivieren Sie das Optionsfeld „Registerkarten“ oder „Erweitern/Reduzieren“.
- **Registerkarten:** Auf den Seiten zum Erstellen, Bearbeiten und Anzeigen von Details der Probleme werden Abschnitte als Registerkarten dargestellt. Wenn Sie „Registerkarten“ aktivieren, können Sie auswählen, welche Abschnittsregisterkarte geöffnet werden soll, wenn alle drei Seitentypen („Problem erstellen“, „Problem bearbeiten“ und „Details“) verfügbar sind. Wählen Sie die anzuzeigende Registerkarte im Dropdown-Menü aus.
- **Erweitern/Reduzieren:** Auf den Seiten zum Erstellen und Bearbeiten von Problemen werden Abschnitte als erweiterbare/reduzierbare Struktur dargestellt. Agents können auf das Plus- oder Minuszeichen neben dem Abschnittstitel klicken, um den Abschnitt zu erweitern oder zu reduzieren. Wenn Sie „Erweitern/Reduzieren“ aktivieren, können Sie für alle drei Seitentypen („Problem erstellen“, „Problem bearbeiten“ und „Details“) auswählen, welche Abschnitte erweitert angezeigt werden sollen. Wenn Sie das Kontrollkästchen neben dem Abschnittsnamen aktivieren, wird der entsprechende Abschnitt erweitert angezeigt, wenn Sie auf die Seite zugreifen.
- **Automatische Rechtschreibung:** Zum Aktivieren der automatischen Rechtschreibprüfung auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“. Die Rechtschreibung wird geprüft, wenn Sie ein Problem oder eine Problemaktualisierung übermitteln.
- **Rich Text-Modus-Editor:** Das Beschreibungsfeld kann Steuerzeichen für Textformatierungen enthalten, z. B. für Schriftart, -größe und -farbe, Listen mit Gliederungszeichen oder Nummerierungen und Tabellen. Für diese Funktion ist Internet Explorer 5.5 oder höher erforderlich. Bei Deaktivierung wird ein einfaches Textfeld verwendet.

### HINWEIS

Der Administrator kann die Funktion „Rich Text-Modus-Editor“ für einzelne Arbeitsbereiche deaktivieren.

- **Flip-Thru-Description-Anzeige:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden beim Öffnen des Problembeschreibungsfelds die Beschreibungen einzeln angezeigt. Mit den Pfeiltasten kann in den Beschreibungen für das Problem geblättert werden. Über ein zusätzliches Steuerelement oberhalb des Beschreibungsfelds kann eine Übersicht über alle Beschreibungen in einem neuen Fenster geöffnet werden.
- **Vollständige Beschreibung anzeigen:** Ein schreibgeschütztes Anzeigefeld wird vor dem Beschreibungsfeld geöffnet, in dem der Agent die bisher eingegebenen Beschreibungen anzeigen kann, ohne ein weiteres Fenster mit der aktuellen Beschreibung zu öffnen.
- **Letzte Beschreibung bearbeiten:** Die letzte Beschreibung des Problems wird auf der Bearbeitungsseite in einem eigenen Feld zum Bearbeiten geöffnet. Diese Option steht nur Administratoren und Benutzern mit entsprechenden Berechtigungen zur Verfügung.
- **Neue Probleme um eigene Kontaktinformationen ergänzen:** Der Abschnitt des Problems für Kontaktinformationen wird vorab mit dem Adressbuchdatensatz des Agents gefüllt, der Problem Daten eingibt. Der Agent benötigt dazu einen entsprechenden Datensatz im Adressbuch. Andernfalls bleibt das Feld leer.
- **Anhänge in einem neuen Fenster öffnen:** Für das Herunterladen eines Dateianhangs wird ein neues Fenster geöffnet. Die Option ist in der Standardeinstellung deaktiviert.
- **Verhalten nach Problemerkstellung/-bearbeitung:** Die drei Optionen in diesem Dropdown-Feld sind: „Fenster schließen und/oder Startseite aktualisieren“, „Problemdetails anzeigen“

und „Nur Bestätigungsseite anzeigen“. **Fenster schließen und/oder Startseite aktualisieren** schließt das Problemseitenfenster. **Problemdetails anzeigen** zeigt nach der Übermittlung die Seite „Problemdetails“ in einem neuen Fenster. **Nur Bestätigungsseite anzeigen** zeigt eine Schaltfläche „Problem anzeigen“ und eine Schaltfläche „Fenster schließen“ an. Klicken Sie auf der Seite „Problemdetails“ auf „Problem anzeigen“. Bei einem stark genutzten System (mit vielen Agents und Problemen) bietet die Option „Nur Bestätigungsseite anzeigen“ die beste Leistung, während die zwei anderen Optionen hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Systemleistung gleich sind.

- **Kurzbeschreibungen/Signaturen:** Wenn Sie auf diesen Link klicken, wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie vordefinierten Text für das Beschreibungsfeld der Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ eingeben können. Diese können für Signaturen oder eigene leicht, auszuwählende Antworten verwendet werden. Wenn Sie eine Kurzbeschreibung auf der Seite „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ eingeben möchten, klicken Sie auf die Titelleiste des Beschreibungsfelds und wählen Sie dort im Dropdown-Menü den Namen der Kurzbeschreibung aus. Weitere Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Kurzbeschreibungen finden Sie unten.
- **Kennwort für Probleme erforderlich:** Für das Speichern von Änderungen für ein Problem ist ein Kennwort erforderlich. Diese Option wird arbeitsbereichbezogen aktiviert. Um sie also in einem anderen Arbeitsbereich zu aktivieren, wechseln Sie die Arbeitsbereiche und rufen Sie dann die Seite „Einstellungen“ wieder auf, um die Option zu aktivieren.

### Erstellen einer Kurzbeschreibung/Signatur

So erstellen Sie eine Kurzbeschreibung:

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf der Registerkarte „Probleme“ auf den Link „Kurzbeschreibung/Signaturen“. Es wird ein Popup-Fenster angezeigt.
2. Geben Sie im Abschnitt „Erstellen“ einen Namen für die Kurzbeschreibung/Signatur und anschließend Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**. Ein Textfeld wird angezeigt.
3. Geben Sie im Textfeld den Inhalt für die Kurzbeschreibung/Signatur ein und klicken Sie auf **OK**.
4. Die Beschreibung wird gespeichert. Anschließend wird wieder das Popup-Fenster für die Kurzbeschreibung angezeigt, sodass Sie weitere Kurzbeschreibungen/Signaturen erstellen, bearbeiten oder löschen können.

Sobald eine Kurzbeschreibung oder Signatur erstellt wurde, wird auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ auf der Titelleiste des Beschreibungsfelds ein Dropdown-Menü angezeigt. Das Dropdown-Menü enthält die Namen der Kurzbeschreibungen des Arbeitsbereichs. Wenn der Agent im Dropdown-Menü einen Namen auswählt, wird der entsprechende vordefinierte Text in das Beschreibungsfeld übernommen. Der Agent kann den Text im Beschreibungsfeld durch eigenen Text ergänzen.

### Bearbeiten einer Kurzbeschreibung/Signatur

So bearbeiten Sie eine Kurzbeschreibung:

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf der Registerkarte „Probleme“ auf den Link „Kurzbeschreibung/Signaturen“. Ein Popup-Fenster für die Kurzbeschreibung wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Bearbeiten“ auf den Namen für die Kurzbeschreibung oder Signatur, geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**. Ein Textfeld wird angezeigt.
2. Ändern Sie den Text im Textfeld für die Kurzbeschreibung nach Bedarf. Sie können Text beliebig löschen, hinzufügen oder ändern. Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

3. Der Inhalt wird gespeichert. Anschließend wird wieder das Popup-Fenster für die Kurzbeschreibung angezeigt, sodass Sie weitere Kurzbeschreibungen/Signaturen erstellen, bearbeiten oder löschen können.

## Löschen einer Kurzbeschreibung/Signatur

So können Sie eine Kurzbeschreibung/Signatur löschen und damit auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ aus dem Dropdown-Menü entfernen:

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie auf der Seite „Einstellungen“ auf der Registerkarte „Probleme“ auf den Link „Kurzbeschreibung/Signaturen“. Ein Popup-Fenster für die Kurzbeschreibung wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Bearbeiten“ auf den Namen für die Kurzbeschreibung/Signatur, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Dieses Feld aktivieren, um die ausgewählte Kurzbeschreibung/Signatur zu löschen“, geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **OK**.
3. Die Kurzbeschreibung/Signatur wird gelöscht. Anschließend wird wieder das Popup-Fenster für die Kurzbeschreibung/Signatur angezeigt, sodass Sie weitere Kurzbeschreibungen/Signaturen erstellen, bearbeiten oder löschen können.

## Startseite

Diese Registerkarte wird zur Definition der Liste der Probleme verwendet, die auf der **FootPrints**-Startseite angezeigt wird. In der Standardeinstellung ist „Eigene Zuweisungen“ ausgewählt. Unter „Eigene Zuweisungen“ sind die zuletzt geöffneten Zuweisungen aufgelistet. Diese Auswahl ist für die meisten Benutzer zu empfehlen. Sie lässt sich am schnellsten anzeigen und hält Sie über Ihre Zuweisungen auf dem neuesten Stand. Benutzer können jedoch stattdessen jede beliebige interne oder eigene Liste anzeigen.

### HINWEIS

Die nachfolgenden Optionen sind arbeitsbereichbezogen. Zum Ändern von Einstellungen in einem anderen Arbeitsbereich müssen Sie zu diesem Arbeitsbereich wechseln und die Listeneinstellungen dort neu konfigurieren.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Auswählen der auf der Startseite verfügbaren Listen:** Zur Auswahl der Listen, die im Hauptfenster der Startseite im Dropdown-Menü angezeigt werden sollen. Sie können beliebig viele Listen markieren, indem Sie die STRG-Taste beim Klicken gedrückt halten. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
  - **Eigene Zuweisungen:** Die Ihnen zuletzt zugewiesenen aktiven Probleme. In der Standardeinstellung werden sie angezeigt.
  - **Eigene Zuweisungen und Anfragen:** Aktive Probleme, die Ihnen zugewiesen wurden, und nicht zugewiesene Anfragen von Kunden.
  - **Zuweisungen des eigenen Teams:** Aktive Ihrem Team zugewiesene Probleme (nur wenn Sie einem Team angehören).
  - **Eigene Zuweisungen in allen Arbeitsbereichen:** Aktive Probleme, die Ihnen in allen Arbeitsbereichen zugewiesen wurden (nur wenn Sie mehreren Arbeitsbereichen angehören).
  - **Eigene aktive Genehmigungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Agent Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)
  - **Eigene aktive Genehmigungen und Zuweisungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Bearbeiter Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist, sowie die Zuweisungen des

Bearbeiters im aktuellen Arbeitsbereich. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)

- **Eigene Stimme erforderlich:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Agent Genehmiger ist, aber noch nicht abgestimmt hat, und die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)
- **Eigene Stimme erforderlich und Zuweisungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Bearbeiter Genehmiger ist und bei denen er noch nicht abgestimmt hat und für die die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist, sowie die Zuweisungen des Bearbeiters im aktuellen Arbeitsbereich. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)
- **Alle Probleme:** Alle Probleme in der Arbeitsbereichsdatenbank (nur wenn Sie berechtigt sind, alle Probleme im Arbeitsbereich anzuzeigen).
- **Allgemeine Probleme:** Alle allgemeinen Probleme des Arbeitsbereichs.
- **Gelöschte Probleme:** Die gelöschten Probleme (nur für Administratoren).
- **Anfragen:** Kundenanfragen (siehe unten).
- **Gespeicherte Suchvorgänge:** Angezeigt werden persönliche und freigegebene benutzerdefinierte Suchvorgänge.
- **Knowledge Base:** Angezeigt werden Lösungen aus der Knowledge Base.
- **Standardanzeige:** Die Standard-Problemliste, die automatisch beim Anmelden bei **FootPrints** auf der **FootPrints**-Startseite generiert wird. Wählen Sie eine der hervorgehobenen Listen aus. Eine der Optionen ist „Neues Problem“. Dadurch wird die Seite zum Erstellen von Problemen zur Startseite.

#### HINWEIS

Unabhängig davon, welche Liste Sie als Standardliste verwenden, können Sie jederzeit eine andere Liste anzeigen, indem Sie eine andere Option im Dropdown-Menü der Startseite auswählen.

- **Aktualisierungsintervall der Startseite:** Normalerweise wird die Standardliste der Startseite jedes Mal aktualisiert, wenn Sie auf Arbeitsbereichs-Startseite klicken oder auf andere Weise zurück auf die Startseite gelangen. Sie können aber in den Einstellungen festlegen, dass die Liste der Startseite in Abständen von 15, 30 oder 60 Minuten aktualisiert werden soll. Wenn Sie das Aktualisierungsintervall in **FootPrints** auf 30 Minuten festlegen und Ihre Mittagspause einlegen, ist bei Ihrer Rückkehr die Liste aktualisiert.
- **Maximale Probleme pro Seite:** Die maximale Anzahl der Probleme, die gleichzeitig auf der Startseite angezeigt werden.
- **Standardsortierung:** Sortieren Sie die Liste nach einem bestimmten Feld (einschließlich Arbeitsbereichs- und Adressbuchfelder) und wählen Sie ein Feld zur Sekundärsortierung (wenn die Primärspalte identisch ist, bestimmt die Sortierung der Sekundärspalte die Reihenfolge, in der die Probleme angezeigt werden). Sie können eine absteigende oder aufsteigende Sortierung auswählen.
- **Spalten der Startseite:** Zur Auswahl der anzuzeigenden Spalten und ihrer Anordnung auf der Startseite. Gehen Sie zum Anzeigen des Felds „Problemtyp“ beispielsweise folgendermaßen vor:
  - Wählen Sie unter „Feldtyp“ die Option „FootPrints-Felder“ aus.
  - Aktivieren Sie unter „Verfügbare Felder“ die Option „Problemtyp“.
  - Klicken Sie auf Feld hinzufügen. Im Feld „Angezeigte Felder“ wird „Problemtyp“ angezeigt.

- Zum Ändern der Anzeigereihenfolge der Felder markieren Sie ein Feld im Feld „Angezeigte Felder“ und klicken Sie zum Verschieben auf den Aufwärts- oder Abwärts Pfeil.
- Zum Löschen eines Felds markieren Sie es im Feld Angezeigte Felder und klicken Sie dann auf Löschen.

#### HINWEIS

Bestimmte Spalten werden automatisch auf der Startseite angezeigt, z. B. „Problemnummer“ und das Dialogfeld „Schnelle Aktion“. „Titel“ ist ebenfalls obligatorisch, kann aber über das Dialogfeld „Angezeigte Felder“ frei positioniert werden. Für Änderungsmanagement-Genehmiger wird in der Standardeinstellung zusätzlich „Eigene Stimme erforderlich“ in der Liste der Startseite angezeigt. „Eigene Stimme erforderlich“ kann nicht aus der Liste entfernt werden.

- Titel-Spaltenoptionen: Diese Optionen steuern die Anzeige von Titeln, Beschreibungen und Quicklinks in der Titelspalte. Durch die Kombination dieser Optionen lassen sich unterschiedliche Ergebnisse erzielen:
  - Konfiguration:
    - Titel Spaltenformat = Ausgeblendete Beschreibung in Titel einschließen – und –
    - Anzeige von Quicklinks = Quicklinks immer einschließen

Beschreibung wird in ausgeblendeter Form in die Titelspalte eingefügt, Quicklinks werden angezeigt. Wenn Sie in der Titelspalte auf „mehr...“ klicken, wird die Beschreibung eingeblendet.
  - Konfiguration:
    - Titel Spaltenformat = Ausgeblendete Beschreibung in Titel einschließen – und –
    - Anzeige von Quicklinks = Nur Quicklinks mit eingeblendeter Beschreibung einschließen

Beschreibung wird in ausgeblendeter Form in die Titelspalte eingefügt, Quicklinks werden nicht angezeigt. Wenn Sie in der Titelspalte auf „mehr...“ klicken, wird die Beschreibung eingeblendet und die Quicklinks werden angezeigt.
  - Konfiguration:
    - Titel Spaltenformat = Eingebblendete Beschreibung in Titel einschließen – und –
    - Anzeige von Quicklinks = Quicklinks immer einschließen

Eingebblendete Version der Beschreibung wird in die Titelspalte eingefügt, Quicklinks werden angezeigt. Klicken Sie auf „weniger...“, um die Beschreibung auszublenden.
  - Konfiguration:
    - Titel Spaltenformat = Eingebblendete Beschreibung in Titel einschließen – und –
    - Anzeige von Quicklinks = Nur Quicklinks mit eingeblendeter Beschreibung einschließen

Eingebblendete Version der Beschreibung wird in die Titelspalte eingefügt, Quicklinks werden angezeigt. Wenn Sie in der Titelspalte auf „weniger...“ klicken, wird die Beschreibung ausgeblendet und die Quicklinks werden nicht angezeigt.

- Konfiguration:

Titel Spaltenformat = Beschreibung nicht in Titel einschließen: In diesem Fall ist für „Anzeige von Quicklinks“ nur die Option „Quicklinks immer einschließen“ verfügbar. Bei dieser Kombination von Optionen werden Quicklinks in der Titelspalte angezeigt, die Beschreibung wird dagegen nicht angezeigt. In dieser Konfiguration wird weder der Link „mehr...“ noch der Link „weniger...“ angezeigt.

#### HINWEIS

Bestimmte Spalten werden automatisch auf der Startseite angezeigt, z. B. „Problemnummer“ und das Dialogfeld „Schnelle Aktion“. „Titel“ ist ebenfalls obligatorisch, kann aber über das Dialogfeld „Angezeigte Felder“ frei positioniert werden. Für Benutzer, die als Änderungsmanagement-Genehmiger konfiguriert sind, wird auf der Startseite standardmäßig die Option „Meine Abstimmung erforderlich“ angezeigt. Der Eintrag „Meine Abstimmung erforderlich“ kann nicht aus der Liste entfernt werden.

## Dashboard

Die Dashboard-Elemente in FootPrints enthalten Listen mit spezifischen Informationen. In der Standardeinstellung werden die Arbeitsbereichsgesamtdaten und allgemeine Probleme angezeigt. Dashboard-Komponenten können in bis zu vier Spalten angezeigt werden. Benutzer können eigene Komponenten erstellen und auf der Startseite anzeigen. In den Arbeitsbereichsgesamtdaten wird die Anzahl der Probleme im Arbeitsbereich in verschiedenen Kategorien angezeigt. Im Feld „Allgemeine Probleme“ werden die Titel aller aktiven allgemeinen Probleme angezeigt, wobei die Titel zugleich Links zu diesen Problemen darstellen. Mit den Schaltflächen rechts neben den Komponenten auf der Startseite können Sie folgende Aktionen ausführen:

Komponente aktualisieren ()

Reduzieren des Elements (-)

Erweitern des Elementes(+)

Entfernen des Elements (X)

Auf der Seite „Einstellungen“ können Sie auf der Registerkarte „Dashboard“ festlegen, welche Dashboard-Elemente auf der Startseite im Arbeitsbereich angezeigt werden sollen. Benutzer können einzelnen Arbeitsbereichen unterschiedliche Dashboard-Komponenten zuweisen. In der Standardeinstellung werden die Arbeitsbereichsgesamtdaten und allgemeine Probleme angezeigt. Dashboard-Komponenten können in bis zu vier Spalten angezeigt werden. Benutzer können eigene Komponenten erstellen und auf der Startseite anzeigen.

Folgende Komponenten können dem Dashboard zur Anzeige auf der Startseite hinzugefügt werden:

- **Diagramm:** Wenn Sie diese Komponente auswählen, müssen Sie anschließend im Dropdown-Feld auswählen, welches Diagramm angezeigt werden soll. Entscheiden Sie sich für „Empfangen/Abgeschlossen“ oder für „Aktive Probleme“. Wenn Sie „Empfangen/Abgeschlossen“ auswählen, müssen Sie auch einen Zeitraum auswählen und festlegen, ob nur eigene oder die Probleme des gesamten Arbeitsbereichs angezeigt werden sollen. In der Komponente werden dann die Probleme für die angegebenen Agents angezeigt, die in dem bezeichneten Zeitraum empfangen bzw. abgeschlossen wurden.
- **Aktuell angemeldete Benutzer:** Zum Anzeigen der Anzahl und der Kennungen der Benutzer, die im aktuellen Arbeitsbereich angemeldet sind. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen.
- **Benutzerdefiniert:** Geben Sie benutzerdefinierten Code ein, um diesen in der Dashboard-Komponente anzuzeigen. Möglich sind HTML, Javascript usw.

- **Allgemeine Probleme:** Zum Auflisten der allgemeinen Probleme. Durch Klicken auf Links in der Komponente „Allgemeine Probleme“ gelangen Sie direkt zu dem Problem und können ein verknüpftes Problem erstellen. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen.
- **Neueste Lösungen:** Zum Anzeigen der neuesten Lösungen in der Knowledge Base. Sie müssen angeben, wie viel vom Titelfeld der Lösung angezeigt werden soll.
- **Eigene Zuweisungen:** Zum Anzeigen der Anzahl und der Titel der dem Benutzer aktiv zugewiesenen Probleme. Die Listeneinträge sind mit den Problemen verknüpft. Durch Klicken auf den Listeneintrag wird das Problem angezeigt. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen.
- **Ausstehende Genehmigungen** (wenn Sie Änderungsmanagement-Genehmiger sind): Zum Auflisten der Änderungsmanagement-Probleme, bei denen Sie als zuständiger Genehmiger noch nicht abgestimmt haben. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen.
- **Ausstehende KB-Gennehmigungen** (wenn Sie Knowledge Base-Genehmiger sind): Zum Auflisten der Änderungsmanagement-Probleme, die Sie als zuständiger Genehmiger noch nicht genehmigt haben. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen.
- **RSS-Feed:** Zum Auflisten der Einträge des von Ihnen ausgewählten RSS-Feeds. Wenn Sie diese Komponente aktivieren, müssen Sie festlegen, wie viele Datensätze auf der ersten Seite der Liste angezeigt werden sollen, und den URL für den RSS-Feed angeben.
- **Anfragen:** Listet die Kundenanfragen auf.
- **Gespeicherte Suchvorgänge:** Listet gespeicherte Suchvorgänge auf.
- **Heutige Termine:** Zum Anzeigen der Liste der heutigen Termine.
- **Arbeitsbereiche gesamt:** Liste der Anzahl der Probleme, gestaffelt nach Status. Klicken Sie auf den Status, um die Probleme im Hauptfenster anzuzeigen.

## Hinzufügen eines FootPrints Dashboard-Elements

So fügen Sie Ihrer Startseite ein Dashboard-Element hinzu:

1. Klicken Sie im Feld „Verfügbare Komponenten“ auf die Dashboard-Komponente, die angezeigt werden soll. Die Komponenten können nur einzeln ausgewählt werden. Für zusätzliche Einstellungen, die Sie vornehmen müssen, werden entsprechende Felder angezeigt.
2. Geben Sie alle zusätzlichen Einstellungen ein.
3. Klicken Sie auf „Komponente hinzufügen“. Die Dashboard-Komponente wird im aktuellen Dashboard-Bereich als Symbol angezeigt. Führen Sie den Mauszeiger über angezeigte Dashboard-Komponenten, um anzuzeigen, was im aktuellen Dashboard enthalten ist.
4. Geben Sie unten auf der Seite im Feld „Änderungen übernehmen“ Ihr Kennwort ein, und klicken Sie auf „Speichern“. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Änderungen verworfen.

## Bearbeiten eines FootPrints Dashboard-Elements

1. Klicken Sie im aktuellen Dashboard-Bereich auf die zu bearbeitende Dashboard-Komponente. Die Komponenten können nur einzeln ausgewählt werden. Folgende Schaltflächen werden angezeigt:
  - Bearbeitung abschließen
  - Element löschen
  - Bearbeiten abbrechen
2. Ändern Sie die Einstellungen nach Bedarf.
3. Klicken Sie zum Speichern auf „Bearbeitung abschließen“, oder klicken Sie auf „Bearbeitung abbrechen“, wenn die Dashboard-Komponente unverändert bleiben soll.
4. Geben Sie unten auf der Seite im Feld „Änderungen übernehmen“ Ihr Kennwort ein, und klicken Sie auf „Speichern“. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Änderungen verworfen.

## Löschen eines FootPrints Dashboard-Elements

So löschen Sie von der Seite „Einstellungen“ aus ein Dashboard-Element von der Startseite:

1. Klicken Sie im aktuellen Dashboard-Bereich auf die zu löschende Dashboard-Komponente. Die Komponenten können nur einzeln ausgewählt werden. Folgende Schaltflächen werden angezeigt:
  - Bearbeitung abschließen
  - Element löschen
  - Bearbeiten abbrechen
2. Klicken Sie auf „Komponente löschen“.
3. Geben Sie unten auf der Seite im Feld „Änderungen übernehmen“ Ihr Kennwort ein, und klicken Sie auf „Speichern“. Wenn Sie diesen Schritt überspringen, werden die Änderungen verworfen.

Sie können alle Dashboard-Komponenten auf einmal löschen, indem Sie neben dem aktuellen Dashboard-Bereich auf „Alle löschen“ klicken. Zum Abschließen des Vorgangs müssen Sie unten auf der Seite im Feld „Änderungen übernehmen“ Ihr Kennwort eingeben. Klicken Sie dann auf „OK“. Sie können die Dashboard-Komponente aber auch direkt löschen, indem Sie in der rechten oberen Ecke der angezeigten Komponente auf das „X“ klicken. Wenn Sie sie allerdings durch Klicken auf das „X“ löschen, wird die Komponente bei der nächsten Anmeldung bei FootPrints wieder angezeigt.

## Verschieben von FootPrints Dashboard-Elementen auf der Startseite

Dashboard-Komponenten können auf der Startseite durch Ziehen und Ablegen beliebig verschoben werden.

## Verschiedene Einstellungen

Die folgenden Optionen werden für das gesamte System konfiguriert. Nachdem Sie die Optionen konfiguriert haben, geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf OK.

- Synchronisierungseinstellungen – Zum Konfigurieren der bidirektionalen Kalendersynchronisierung wird ein Popup-Fenster angezeigt. Alle Details zur bidirektionalen Synchronisierung von externen Kalendern in FootPrints finden Sie unter FootPrints Sync.

- Fehlermeldungen (nur für Administratoren) – Wenn diese Option aktiviert ist, wird nach Systemfehlern ein Popup-Fenster geöffnet. Unabhängig davon, ob Sie die Option aktivieren, können Sie das Protokoll jederzeit unter „Verwaltung“ | „System“ | „Protokolle“ anzeigen.
- Instant Talk-Einstellungen – Sie können Kunden gestatten, eine Instant Talk-Sitzung mit Ihnen zu eröffnen. Auch, wenn Sie Kunden diese Möglichkeit verweigern, können Sie selbst Instant Talk-Sitzungen mit ihnen oder anderen Agents eröffnen.

#### HINWEIS

Für diese Option muss Instant Talk aktiviert sein.

- „Checkback“-Methode – Sie können auswählen, ob die Java Applet-Methode für Checkback verwendet werden soll. Mit dieser Funktion wird i. d. R. festgestellt, ob Sie für Chats verfügbar sind und ob Gruppenlizenzen frei sind. Die für die meisten Benutzer zu empfehlende Standardeinstellung ist „Kein Java-Applet“. Wählen Sie die korrekte Methode aus, um Probleme mit dem Verhalten des Maus-Fokus in FootPrints und mit der Übernahme des Fokus von anderen aktiven Fenstern auf dem Desktop durch FootPrints zu minimieren:
  - Java-Applet – Empfohlen für Benutzer älterer Versionen von Internet Explorer und für Benutzer mit Microsoft Java (häufig unter Windows 98/2000).
  - JavaScript – Empfohlen für Benutzer mit Sun Java (häufig unter Windows XP/2003 installiert) und für Benutzer von Internet Explorer ab Version 6. Wenn bei Verwendung der Checkback-Methode Probleme mit dem Seitenfokus auftreten, aktivieren Sie die Option „JavaScript/HTTP“, um das Problem zu beheben. Probleme mit dem Seitenfokus sind darauf zurückzuführen, dass das FootPrints-Fenster den Hauptfokus übernimmt, wenn Sie in einer anderen Anwendung arbeiten und Checkback ein Neuladen der Seite verursacht. Dieses Problem tritt allerdings selten auf.
  - JavaScript/HTTP – Wenn die oben beschriebenen Probleme mit dem Seitenfokus auftreten, verwenden Sie diese Checkback-Methode. Empfohlen für Benutzer mit Sun Java (häufig unter Windows XP/2003 installiert) und für Benutzer von Internet Explorer ab Version 6.
- Numara FootPrints Asset Core-Authentifizierung: Diese Auswahl wird nur angezeigt, wenn Numara FootPrints Asset Core im System aktiviert ist. Diese Auswahl wird zur Eingabe der Anmeldedaten für die Authentifizierung von Benutzern für Numara FootPrints Asset Core verwendet. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“, um Numara FootPrints Asset Core-Benutzername und -Kennwort einzugeben. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“, um die Felder für den Benutzernamen und das Kennwort (alle Anmeldedaten zur Authentifizierung) zu löschen. Diese Werte müssen denen Ihrer Numara FootPrints Asset Core-Anmeldung (nicht der FootPrints-Anmeldung) entsprechen. Wenn Gast-Anmeldedaten für Bearbeiter definiert werden und ein Bearbeiter seine Anmeldedaten in den Einstellungen festgelegt hat, werden nur die in den Einstellungen angegebenen Anmeldedaten verwendet. Wenn die Authentifizierung mit diesen Anmeldedaten fehlschlägt, akzeptiert das System die Gast-Anmeldedaten nicht als Alternative. Der Anmelde-name muss in einem der folgenden Formate angegeben werden:

Benutzer-ID, z. B.:

jsmith

Domäne/Anmelde-name, z. B.:

widgetdomain/jsmith

Internetformat, z. B.:

jsmith@widgetdomain.com

- **Java-Installation:** Diese Auswahl wird nur angezeigt, wenn Numara FootPrints Asset Core im System aktiviert ist. Für die Integration mit Numara FootPrints Asset Core wird eine lokale Installation der Java-Laufzeitumgebung benötigt. Gewöhnlich wird diese automatisch bei der ersten Nutzung einer integrierten Numara FootPrints Asset Core-Funktion installiert. Sollte Ihre Java-Installation beschädigt werden oder veraltet sein, können Sie sie manuell korrigieren, indem Sie hier auf die Schaltfläche Meine Java-Installation aktualisieren klicken. Wenden Sie sich an den Numara FootPrints Asset Core-Administrator, wenn Sie Unterstützung benötigen.

## FootPrints-Symbolleiste

Die FootPrints-Symbolleiste bietet folgende Optionen:

- **Startseite:** Zur Anzeige der FootPrints-Startseite.
- **Neues Problem:** Zur Anzeige der Seite „Neues Problem“. Fahren Sie mit der Maus über die Schaltfläche, um weitere Funktionen anzuzeigen:
  - **Neuer Global:** Zum Erstellen eines neuen allgemeinen Problems.
  - **Zu KB hinzufügen:** Zum Hinzufügen eines bestehenden Problems zur Knowledge Base.
  - **Kurzprobleme:** Wählen Sie ein Kurzproblem aus der Liste der Kurzprobleme aus.
- **Berichte**
  - **Eigene Berichte:** Anzeige einer Seite zum Ausführen, Bearbeiten oder Löschen gespeicherter benutzerdefinierter oder metrischer Berichte.
  - **Neuer Bericht:** Erstellen eines detaillierten Berichts anhand der Datenbank.
  - **Metriken:** Erstellen eines Berichts über statistische und Verlaufsdaten.
  - **Arbeitsbereichübergreifend:** Erstellen eines Berichts über Daten aus mehreren FootPrints-Arbeitsbereichen.
  - **Zeiterfassung:** Erstellen/Anzeigen eines Zeiterfassungsberichts.
  - **Änderungsmanagement:** Erstellen/Anzeigen eines Änderungsmanagementberichts.
  - **Arbeitsbereichs-Flashboard:** Das Arbeitsbereichs-Flashboard ist nur für Arbeitsbereichs- und Systemadministratoren verfügbar. Dort werden die Aktivitäten im gegenwärtigen Arbeitsbereich angezeigt.
  - **Persönliches Flashboard:** Das persönliche Flashboard steht jedem Bearbeiter zur Verfügung. Dort werden die eigene Aktivität und die der Teams angezeigt, denen der Bearbeiter im aktuellen Arbeitsbereich zugewiesen ist.
- **Administration (nur für Administratoren):** Eine vollständige Liste der Optionen finden Sie in den Kapiteln zur Administration in der FootPrints-Anleitung.
- **Mehr**
  - **Extras**
    - Adressbuch:** Anzeigen des Adressbuchs dieses Arbeitsbereichs (wird in einem separaten Fenster geöffnet).
    - Arbeitsbereichskalender:** Anzeigen der Termine und Aufträge für den gesamten Arbeitsbereich.

Persönlicher Kalender: Anzeigen der eigenen Termine und Aufträge.

CMDB: Anzeigen der Konfigurationsmanagement-Datenbank (mit der entsprechenden Berechtigung). Die CMDB ist ein Add-On-Modul, das zusätzlich zu FootPrints erworben werden muss.

**Bestand durchsuchen (optional):** Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie auf die Asset Management-Datenbank zugreifen.

- Support

Knowledge Base: Verwenden Sie diesen Link, um die Knowledge Base zu durchsuchen oder um mit den entsprechenden Berechtigungen eine neue Lösung für ein bestehendes Problem in der Knowledge Base zu erstellen oder (nur für Administratoren) um Kategorien in den häufig gestellten Fragen zu erstellen oder zu bearbeiten.

Instant Talk™: Starten eines Online-Chats mit einem anderen Benutzer.

Numara Remote: Mit dem Add-On-Modul Numara Remote können Sie per Fernzugriff die Steuerung des Desktops eines Benutzers übernehmen, um dort Fehler zu beheben.

Die Optionen auf der Symbolleiste richten sich nach Ihrer Rolle. Zusätzlich können bis zu drei benutzerdefinierte Schaltflächen auf der FootPrints-Symbolleiste konfiguriert werden. Wenn Sie weitere Schaltflächen auf der Hauptsymbolleiste sehen, wurden diese unter Umständen von Ihrem Administrator konfiguriert.

## Unterhalb der Symbolleiste

### Neusortieren der Startseite

Die auf der Startseite angezeigte Liste kann nach Spalten neu sortiert werden. Bei den meisten Kopfzeilen auf der Startseite oder der Seite mit den Suchergebnissen handelt es sich um Hypertext-Links. Die aktuell sortierte Spalte ist mit einem Pfeil nach unten gekennzeichnet. Neusortieren der Liste:

Fahren Sie mit dem Cursor über die Kopfzeile der Spalte. Rechts neben dem Namen der Spalte wird ein Pfeil nach unten angezeigt.

1. Klicken Sie rechts neben dem Namen der Spalte auf den Pfeil nach unten. Ein Menü wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü auf „Aufsteigend sortieren“ oder „Absteigend sortieren“, um die Spalte aufsteigend oder absteigend zu sortieren.

#### HINWEIS

Die Startseite kann nicht nach dem Beauftragtenfeld oder einem Zeitfeld sortiert werden. Alle anderen Felder, auch die benutzerdefinierten Felder, können sortiert werden. Zum Anzeigen von Problemdata, die nach Beauftragten sortiert sind, müssen Sie die Berichtfunktion verwenden.

### Filtern von Spalten

Einige Spalten können gefiltert werden, um nur die Probleme anzuzeigen, die mit den festgelegten Filterkriterien übereinstimmen. Filtern der Liste:

- Fahren Sie mit dem Cursor über die Kopfzeile der Spalte. Rechts neben dem Namen der Spalte wird ein Pfeil nach unten angezeigt.
- Klicken Sie rechts neben dem Namen der Spalte auf den Pfeil nach unten. Ein Menü wird angezeigt.

- Klicken Sie auf „Filter“.
- Spalten wie „Priorität“, „Status“ und „Bearbeiter“ zeigen für jeden Spalteneintrag eine Auswahl verschiedener Kontrollkästchen an. Die Spalte „Nummer“ zeigt ein Textfeld an, in das Sie die Daten eingeben können.

**Listen mit Kontrollkästchen** (z. B. Prioritäts- und Statuslisten) erhalten Sie, indem Sie ein oder mehrere Kontrollkästchen auswählen. Wenn Sie ein Kästchen aus Versehen ausgewählt haben, klicken Sie noch einmal darauf, um es zu deaktivieren. Um einen Bildlauf durch die Liste auszuführen, verwenden Sie die kleinen Pfeile oben und unten an der Liste mit den Kontrollkästchen. Um die Schaltfläche „Filter anwenden“ sehen zu können, müssen Sie ggf. nach unten blättern.

**In der Spalte „Nummer“** müssen Sie eine Nummer in das dafür vorgesehene Textfeld eingeben. Wenn Sie beispielsweise eine Nummer in das Feld < eingeben, wird die Spalte so gefiltert, dass sie nur noch die Einträge anzeigt, deren Nummern höher als die angegebene sind. Wenn Sie eine Nummer in das Feld > eingeben, wird die Spalte so gefiltert, dass sie nur noch die Einträge anzeigt, deren Nummern niedriger als die angegebene sind. Wenn Sie eine Nummer in das Feld = eingeben, werden nur Einträge angezeigt, deren Nummer mit der angegebenen übereinstimmt. Um die Schaltfläche „Filter anwenden“ sehen zu können, müssen Sie ggf. nach unten blättern.

- Klicken Sie auf „Filter anwenden“. Die Spalte wird nach den von Ihnen festgelegten Kriterien gefiltert und nur die Einträge, die mit diesen Kriterien übereinstimmen, werden angezeigt.

#### HINWEIS

Die Startseite kann nicht nach dem **Titelfeld** sortiert werden. **Alle anderen Felder**, auch die benutzerdefinierten Felder, können sortiert werden.

## Neuordnen der Spalten

Sie können die Reihenfolge der Spalten ändern, indem Sie durch Drag-&-Drop die Kopfzeilen nach rechts oder links verschieben.

## Größenanpassung der Spalten

Zur Größenanpassung der Spalten können Sie die Maus verwenden. Fahren Sie dazu mit dem Cursor über die Linie, die die Kopfzeilen der Spalten voneinander trennt. Wenn das Symbol für die Größenanpassung angezeigt wird, halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Symbol nach rechts oder links, um die Größe der Spalte zu ändern. Bei Änderungen der Größe einer Spalte werden auch die anderen Spalten proportional angepasst, d. h., die Vergrößerung oder Verkleinerung wird auf die anderen Spalten gleichmäßig verteilt. Aus Leistungsgründen werden mehrzeilige Zeichenfelder die Liste auf der Startseite nicht sofort mit der neu ausgerichteten Spalte anzeigen. Die Größenanpassung der Spalte wird bei der nächsten Aktualisierung der Startseite übernommen.

## Anzeigen des Dropdown-Menüs

Oberhalb der Liste auf der Startseite wird ein Dropdown-Menü angezeigt. Die Liste enthält sowohl integrierte als auch benutzerdefinierte Warteschlangen und Suchergebnisse. Bearbeiter können diese Liste über den Link **Einstellungen** auf der **Footprints** anpassen. Nach dem Auswählen einer Option wird in der Liste auf der Startseite automatisch die ausgewählte Warteschlange angezeigt. Klicken Sie zum Aktualisieren der Liste auf **Aktualisieren**.

Im Dropdown-Menü werden folgende Optionen angezeigt (für einige gilt dies nur, wenn Sie Administrator, Teammitglied, Mitglied in mehreren Arbeitsbereichen, Genehmiger für Änderungsmanagement usw. sind):

- **Eigene Zuweisungen** – Die Ihnen zuletzt zugewiesenen aktiven Probleme. In der Standardeinstellung werden sie angezeigt.
- **Eigene Zuweisungen in allen Arbeitsbereichen** – Aktive Probleme, die Ihnen in allen Arbeitsbereichen zugewiesen wurden (nur wenn Sie mehreren Arbeitsbereichen angehören).
- **Eigene Zuweisungen und Anfragen** – Aktive Probleme, die Ihnen zugewiesen wurden, und nicht zugewiesene Anfragen von Kunden.
- **Zuweisungen des Teams** – Aktive Ihrem Team zugewiesene Probleme (nur wenn Sie einem Team angehören).
- **Eigene aktive Genehmigungen** – Eine Auflistung aller Probleme, für die der Agent Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)
- **Eigene aktive Genehmigungen und Zuweisungen** – Eine Auflistung aller Probleme, für die der Bearbeiter Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist, sowie die Zuweisungen des Bearbeiters im aktuellen Arbeitsbereich. (Gilt nur für Änderungsmanagement-Genehmiger.)
- **Eigene Stimme erforderlich** – Angezeigt werden Änderungsmanagement-Probleme, bei denen der Agent abstimmen muss.
- **Eigene Stimme erforderlich und Zuweisungen** – Angezeigt werden Änderungsmanagement-Probleme, bei denen der Agent abstimmen muss, sowie Probleme, die diesem Agent zugewiesen sind.
- **Alle Probleme** – Alle Probleme in der Arbeitsbereichdatenbank (nur wenn Sie berechtigt sind, alle Probleme im Arbeitsbereich anzuzeigen).
- **Allgemeine Probleme** – Alle allgemeinen Probleme des Arbeitsbereichs.
- **Gelöschte Probleme** – Die gelöschten Probleme (nur für Administratoren).
- **Anfragen** – Kundenanfragen (siehe unten).
- **Gespeicherte Suchvorgänge** – Angezeigt werden persönliche und freigegebene benutzerdefinierte Suchvorgänge.
- **Wissensdatenbank** – Angezeigt werden Lösungen aus der Knowledge Base. Wählen Sie Interne Lösungen (stehen nur Bearbeitern zur Verfügung), Lösungen (für Bearbeiter und Kunden verfügbar) oder Lösungen in allen Arbeitsbereichen, die Bearbeitern und Kunden in allen Arbeitsbereichen zur Verfügung stehen.

Wenn Sie z. B. „Anfragen“ auswählen, wird eine Liste mit allen Kundenanfragen angezeigt. Sie können zur Startseite zurückkehren, indem Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Arbeitsbereich-Startseite“ klicken oder „Eigene Einstellungen“ als Ansicht auswählen. Beide Aktionen haben dieselbe Wirkung: Sie kehren zur Startseite zurück.

Wenn in der aktuellen Liste viele Probleme aufgeführt sind, werden in der oberen rechten Ecke des Bereichs die Schaltflächen „Weiter“ und „Zurück“ angezeigt. Mit diesen Schaltflächen können Sie die gesamte Liste durchblättern.

## Anzeigen von Problemen

Um die Details eines Problems anzuzeigen, klicken Sie auf „mehr“ in der Spalte „Thema“ des Problems und anschließend auf „Vollständige Details“. Ebenso können Sie auf „Beschreibungen“ klicken, um nur die Beschreibungen für dieses Problem anzuzeigen, oder auf „Bearbeiten“, um die vollständige Seite „Bearbeiten“ des Problems anzuzeigen.

Die Seiten „Details“, „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ können mit erweiterbaren/reduzierbaren Abschnitten oder Registerkarten angezeigt werden. Die Art der Anzeige kann auf der Seite „Einstellungen“ festgelegt werden.

Auf der Seite „Details“ werden alle Informationen zu einem Problem angezeigt, z. B. Übermittlungsdatum, Priorität, Status, Beschreibung, Kontaktinformationen, Probleminformationen, Beauftragte usw. Wenn nicht alle Daten angezeigt werden, können Sie mit der Bildlaufleiste blättern.

Durch Klicken auf folgende Schaltflächen können Sie Probleme bearbeiten: Es handelt sich dabei um Folgende:

- Bearbeiten – Zum Aktualisieren des Problems (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Bearbeiten des Problems verfügen).
- Details – Zum Anzeigen der ProblemDetails (Standard).
- Link – Zum Erstellen eines statischen oder dynamischen Links zwischen Problemen.
- Übernehmen – Zum Übernehmen des Problems (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Übernehmen des Problems verfügen).
- Kopieren/Verschieben – Mit diesem Symbol wird eine zweite Symbolleiste geöffnet. Dort finden Sie Optionen, mit denen Sie das Problem innerhalb des aktuellen Arbeitsbereichs kopieren oder das Problem in einen anderen Arbeitsbereich verschieben oder kopieren können.
- Unteraufgabe – Durch Klicken auf dieses Symbol wird eine zweite Symbolleiste geöffnet, über die Sie eine Unteraufgabe des Problems erstellen oder dieses Problem zu einer Unteraufgabe eines bestehenden Problems erklären können.
- Neuer GlobalLink – Das Problem wird zu einem allgemeinen Problem erklärt oder in einen GlobalLink umgewandelt.
- Löschen – Zum Löschen des Problems aus dem Arbeitsbereich (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Löschen des Problems verfügen).
- Bericht – Zum Anzeigen eines Berichts über dieses Problem (wird zum Drucken in einem neuen Fenster geöffnet).
- Zu KB hinzufügen – Zum Erstellen einer Lösung für die Knowledge Base mit Details dieses Problems (wirkt sich nicht auf das ursprüngliche Problem aus).

Diese Optionen werden unter „Problembearbeitung“ und in den folgenden Abschnitten ausführlich behandelt.

## Dialogfeld „Schnelle Aktion“

Über das Dialogfeld „Schnelle Aktion“ auf der **FootPrints**-Startseite können Benutzer eine Aktion für ein oder mehrere Probleme gleichzeitig ausführen. Sie können ein Problem aktualisieren oder dokumentieren oder eine Änderung an mehreren Probleme gleichzeitig vornehmen. Einige Funktionen stehen nur Administratoren zur Verfügung, während andere für Agents und Administratoren verfügbar sind.

So bearbeiten Sie Probleme über die Startseite mit einer schnellen Aktion:

1. Aktivieren Sie im Haupt-Frame das Feld jedes Problems, das Sie ändern möchten, oder aktivieren Sie die Option „Alle“ am Beginn der Spalte, um alle Probleme der aktuell angezeigten Seite zu markieren.
2. Wählen Sie die Aktion aus der Dropdown-Liste aus.
3. Klicken Sie auf .

4. Je nach ausgewählter Aktion sind verschiedene Optionen verfügbar. Einzelheiten dazu finden Sie im folgenden Abschnitt.

### Die folgenden Optionen stehen allen internen Benutzern zur Verfügung.

- **Bericht:** Zum Anzeigen der Problemdetails in einem neuen Fenster. Wenn benutzerdefinierte Vorlagen erstellt wurden, wird eine Dropdown-Liste mit den verfügbaren Vorlagen (Arbeitsaufträge, RMA usw.) angezeigt. Der zusammenfassende Bericht zeigt alle Probleme in einem Fenster an. Bei benutzerdefinierten Vorlagen wird jedes Problem zum Drucken in einem eigenen Fenster angezeigt.
- **Schließen:** Zum Schließen der markierten Probleme. Nur Probleme, die Sie schließen dürfen, werden als „Geschlossen“ angezeigt. Nachdem Sie auf „Schließen“ geklickt haben, können Sie folgende Schritte ausführen:
  1. Zunächst wird die Seite „Probleme schließen“ angezeigt.
  2. Im Feld „Beschreibung“ können Sie abschließende Bemerkungen eingeben. Diese werden an alle ausgewählten Probleme angehängt.
  3. Wenn Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren, werden E-Mails an die jeweiligen Beauftragten, Kundenkontakte und CCs gesendet.
  4. Klicken Sie auf . Die Probleme werden geschlossen und aktualisiert, und die E-Mails werden gesendet.

### Die folgenden Optionen stehen nur Administratoren zur Verfügung.

- **Löschen:** Zum Löschen aller markierten Probleme. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Klicken Sie zum Fortfahren auf „OK“.
- **Status:** Zum Ändern des Status der markierten Probleme.
- **Priorität:** Zum Ändern der Priorität der markierten Probleme.
- **Zuweisen:** Zum Ändern der Zuweisung der markierten Probleme.
- **Allgemein:** Erstellen eines neuen allgemeinen Problems

Nachdem Sie auf „Status“, „Priorität“ oder „Zuweisen“ geklickt haben, können Sie folgende Schritte ausführen:

1. Zunächst wird die Seite „Probleme ändern“ angezeigt.
2. Wählen Sie die neue Priorität, den neuen Status oder die neuen Beauftragten für die Probleme aus.
3. Wenn Sie ein Problem neu zuweisen, können Sie die gegenwärtigen Beauftragten der markierten Probleme entfernen, indem Sie das Kontrollkästchen „Vorherige Beauftragte entfernen“ aktivieren.
4. Im Feld „Beschreibung“ können Sie ggf. Kommentare eingeben. Die Kommentare werden an alle markierten Probleme angehängt.
5. Wenn Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren, werden E-Mails an die jeweiligen Beauftragten, Kundenkontakte und CCs gesendet.
6. Klicken Sie auf  **OK**. Abschließend werden die Probleme aktualisiert und die E-Mails gesendet.

### Die folgende Option steht nur bei Übernahmerechten zur Verfügung.

- **Übernehmen:** Zum Übernehmen von Problemen. Damit werden die Probleme Ihnen selbst zugewiesen.

Wenn Sie auf „Übernehmen“ geklickt haben, können Sie folgende Schritte ausführen:

1. Zunächst wird die Seite „Probleme übernehmen“ angezeigt.
2. Sie können die derzeitigen Beauftragten der markierten Probleme entfernen, indem Sie das Kontrollkästchen „Vorherige Beauftragte entfernen“ aktivieren.
3. Im Feld „Beschreibung“ können Sie ggf. Kommentare eingeben. Die Kommentare werden an alle markierten Probleme angehängt.
4. Wenn Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren, werden E-Mails an die jeweiligen Beauftragten, Kundenkontakte und CCs gesendet.
5. Klicken Sie auf  **OK**. Die markierten Problemen sind nun Ihnen zugewiesen.

## Adressbuch-Startseite

Wenn Sie auf der FootPrints-Symbolleiste auf „Adressbuch“ klicken, wird die Adressbuch-Startseite in einem eigenen Fenster geöffnet. Die Adressbuch-Startseite ist der Ausgangspunkt der entsprechenden Aktivitäten.

Die Adressbuch-Startseite zeigt das Alphabet im oberen Bereich der Seite und eine Übersicht über Ihre Kontakte an. Die Kontrollkästchen für schnelle Aktionen werden nur Administratoren auf der rechten Seite des Hauptbereichs angezeigt. Durch Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen können Administratoren die ausgewählten Kontakte schnell aus der Liste löschen.

## Der alphabetische Index des Adressbuchs

Klicken Sie auf den gewünschten Buchstaben des Alphabets, um Kontakte anzuzeigen, deren Nachname mit diesem Buchstaben beginnt.

## Die Übersichtsliste der Kontakte des Adressbuchs

Im Hauptbereich wird eine Liste der Kontakte angezeigt, die mit dem Arbeitsbereich in Verbindung stehen. Die Liste enthält den Vor- und Nachnamen, die E-Mail-Adressen und die Benutzerkennungen der Kontakte.

Zusätzlich zur Anzeige der Kontaktinformationen können Sie für jeden Kontakt in der Liste Aufgaben anzeigen, bearbeiten und ausführen. Sie können auch aus der Detailansicht eines Kontakts heraus ein Problem erstellen.

- Zum Anzeigen eines Kontakts klicken Sie auf den Nachnamen. Auf der Seite „Detailansicht“ werden sämtliche Informationen über den jeweiligen Kontakt angezeigt.
- Zum Bearbeiten eines Kontakts klicken Sie auf den Nachnamen. Sobald die Seite „Detailansicht“ angezeigt wird, klicken Sie über den Details auf das Symbol „Kontakt bearbeiten“.

## Die Schnellsuche im Adressbuch

Im oberen Bereich der Seite befindet sich die Schnellsuche, mit der Sie das Adressbuch nach einem Kontaktnamen durchsuchen können. So verwenden Sie die Schnellsuche:

- Wählen Sie mit der Pfeiltaste nach unten ein Suchfeld aus. Es wird ein Dropdown-Menü angezeigt.

- Geben Sie den Suchbegriff in das Textfeld ein. Die Suchmaschine sucht im ersten Schritt nach der Zeichenfolge in dem von Ihnen angegebenen Feld und zeigt alle Datensätze an, die diese Zeichenfolge in dem gewünschten Feld enthalten.

## Adressbuch-Symbolleiste

Auf der Adressbuch-Symbolleiste im linken Bereich der Startseite sind Links zu allen Aufgaben im Adressbuch aufgeführt. Die Symbolleiste wird im Adressbuch stets auf der linken Seite angezeigt.

Folgende Optionen sind auf der Symbolleiste verfügbar:

- **AB-Startseite** – Zum Wechseln zur Adressbuch-Startseite.
- **Kontakt erstellen** – Zum Erstellen eines neuen Kontakts im Adressbuch.
- **Kontaktsuche** – Zum Ausführen einer erweiterten Suche im Adressbuch nach Vor- oder Nachnamen.
- **Bericht** – Zum Anzeigen einer kurzen Berichtseite im Hauptbereich.
- **Verwaltung (nur für Administratoren)** – Zum Anzeigen der Verwaltungsseite des Adressbuchs im Hauptbereich. Ausführliche Informationen zur Adressbuchadministration finden Sie unter Adressbuchadministration.
- **Hilfe** – Zum Aufrufen der Online-Hilfe für **FootPrints**.
- **Schließen** – Zum Schließen der Adressbuch-Benutzeroberfläche.

Die Optionen der Symbolleiste variieren je nach Benutzerebene und Konfiguration leicht. Im Handbuch werden sämtliche in der Symbolleiste verfügbaren Optionen beschrieben.

## Hauptbereich des Adressbuchs

Im Hauptbereich wird eine Liste der Kontakte angezeigt, die mit dem Arbeitsbereich in Verbindung stehen. Die Liste enthält den Vor- und Nachnamen, die E-Mail-Adressen und die Benutzerkennungen der Kontakte.

Zusätzlich zur Anzeige der Kontaktinformationen können Sie für jeden Kontakt in der Liste Aufgaben anzeigen, bearbeiten und ausführen. Sie können auch aus der Detailansicht eines Kontakts heraus ein Problem erstellen.

- **Zum Anzeigen eines Kontakts** klicken Sie auf den Nachnamen. Auf der Seite „Detailansicht“ werden sämtliche Informationen über den jeweiligen Kontakt angezeigt.
- **Zum Bearbeiten eines Kontakts** klicken Sie auf den Nachnamen. Sobald die Seite „Detailansicht“ angezeigt wird, klicken Sie über den Details auf das Symbol **Kontakt bearbeiten**.
- **Zum schnellen Löschen eines oder mehrerer Kontakte durch einen Administrator** verwenden Sie das Dialogfeld „Schnelle Aktion“.

---

# Kapitel 4: Verwenden von Numara FootPrints

## Anmeldung

### HINWEIS

Bei den folgenden Anweisungen wird angenommen, dass **FootPrints** bereits installiert und lizenziert wurde.

Geben Sie im Webbrowser den dem **FootPrints**-System zugewiesenen URL ein. Wenn z. B. Der Name des Webservers „myserver“ lautet, entspricht dies dem URL „http://www.myserver.com/footprints“. Anschließend wird die **FootPrints**-Anmeldeseite angezeigt.

Geben Sie die Ihnen zugewiesene Benutzerkennung und Ihr Kennwort ein (wenn Sie **FootPrints** gerade installiert haben, geben Sie die während der Installation erstellte Benutzerkennung sowie das entsprechende Kennwort ein), und **klicken** Sie auf „Anmelden“. Wenn Kennung oder Kennwort nicht richtig eingegeben werden, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Wenn bei einem weiteren Versuch die Anmeldung erneut fehlschlägt, wenden Sie sich an den Projekt- oder Systemadministrator.

Wenn die Anmeldung erfolgreich war, wird die **FootPrints**-Startseite angezeigt, und Sie sind bei dem Projekt angemeldet, das während der Installation erstellt wurde. Wenn Sie z. B. das erste Projekt als Help Desk bezeichnet wurde, ist es als aktuelles Projekt im oberen Bereich im Bildschirm aufgelistet.

### WICHTIG:

Wenn der Popup-Blocker des Browsers aktiviert ist, funktioniert **FootPrints** nicht. Konfigurieren Sie den Popup-Blocker so, dass Popups der Anwendung **FootPrints** angezeigt werden.

## Kennwortkomplexität, Kennwortablauf, fehlgeschlagene Anmeldeversuche, Kennwortwiederverwendung

**FootPrints Service Core** ermöglicht das Einrichten von Regeln in Bezug auf die Komplexität und den Ablauf von Kennwörtern. Die Regeln zur Kennwortkomplexität bestimmen die Mindest- und die Höchstlänge des Kennworts sowie die Zeichentypen, die in einem Kennwort enthalten sein müssen. Die Regeln sind nicht obligatorisch, Administratoren können sich also gegen das Einrichten einzelner oder aller dieser Regeln entscheiden. Wenn ein Kennwort den definierten Regeln nicht entspricht, wird ein Popup-Fenster mit der Aufforderung angezeigt, das Kennwort zu ändern. Sie können sich erst anmelden, nachdem Sie ein Kennwort definiert haben, das diesen Regeln entspricht. Es kann vorkommen, dass Ihr Kennwort nach einer Regeländerung durch den Administrator den Regeln nicht mehr entspricht.

Auch das Ablaufen von Kennwörtern ist optional: Der Administrator kann ein Ablaufdatum für Kennwörter definieren, so dass Sie nach einem gewissen Zeitraum aufgefordert werden, Ihr Kennwort zu ändern, damit Sie sich weiterhin anmelden können.

Administratoren können optional die Anzahl zulässiger Fehlversuche in Folge bei der Anmeldung festlegen. Wenn beispielsweise sechs Fehlversuche zulässig sind und Sie Ihr Kennwort sechsmal in Folge falsch eingeben, werden Sie für den Zugriff auf **FootPrints Service Core** gesperrt. Wenden Sie sich in einer solchen Situation an den **FootPrints Service Core**-Systemadministrator. Auch

Sperren haben ein Ablaufdatum, Sie können also einfach warten, bis die Sperre abgelaufen ist und dann einen erneuten Anmeldeversuch unternehmen.

Optional kann die Wiederverwendung von Kennwörtern beschränkt werden. Wenn Sie Ihr Kennwort ändern und das Wiederverwendungslimit bei 3 liegt, können Sie ein zuvor verwendetes Kennwort erst wieder benutzen, nachdem in der Zwischenzeit drei andere Kennwörter konfiguriert wurden.

Alle Kennwortregeln sind optional. In Ihrer **FootPrints Service Core**- Implementierung können also beliebige Kombinationen dieser Regeln gelten, es muss aber keine einzige dieser Regeln aktiviert sein.

## Probleme

Ein **FootPrints**-Projekt umfasst miteinander in Beziehung stehende Probleme. Die Bezeichnung „Problem“ ist der Standardname eines Datensatzes in **FootPrints**. Jedes Problem stellt einen nummerierten Eintrag in der Projektdatenbank von **FootPrints** dar, die den Ausgangspunkt für sämtliche Help Desk- Aktivitäten und Problemaufzeichnungen bildet. In **FootPrints** gibt es unterschiedliche Problemkategorien, z. B. normale Probleme, Anfragen, Kurzprobleme, Unteraufgaben und allgemeine Probleme.

### HINWEIS

Wenn der Projekt-Setup-Assistent zum ersten Mal ausgeführt wird (und bei jedem Projektstart), kann der Administrator den Standardbegriff „Problem“ durch „Eintrag“, „Anruf“ oder „Ticket“ ersetzen. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet.

Die Möglichkeiten des Benutzers zum Zugriff auf Felder werden in der vom Projektadministrator konfigurierten Benutzerrolle festgelegt. Deshalb können auch Felder angezeigt werden, in denen Sie keine Daten eingeben können oder die bei einer Statusänderung ausgeblendet werden. Optionale Felder in einem Status können zu Pflichtfeldern in einem anderen Status werden. Wenn Sie sich nicht sicher sind, weshalb Sie auf ein bestimmtes Feld nicht zugreifen dürfen, können Sie sich an den Projektadministrator wenden.

In diesem Kapitel werden die Grundlagen für das Erstellen und Bearbeiten von Problemen in den folgenden Themen behandelt:

- Working with Issues
- Creating Issues
- Create a Test Issue
- Editing Issues
- Edit Test Issue
- Issue History
- Delete an Issue
- Copying Issues
- Unlinking Issues
- Quick Action Dialog
- Requests
- Email Submission of Issues and Requests

### Hinweis zur Darstellung der Seiten zum Erstellen und Bearbeiten von Problemen

In Numara FootPrints können Agents auswählen, ob die Abschnitte erweiterbar/reduzierbar oder in Form von Registerkarten dargestellt werden. Die Auswahl der bevorzugten Anzeige erfolgt auf der Seite **Einstellungen** im Abschnitt „Probleme“. Klicken Sie dazu auf **Einstellungen**, anschließend auf die Registerkarte „Probleme“ und treffen Sie eine Auswahl. Registerkarten mit Pflichtfeldern sind auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ mit rotem Text beschriftet, damit die Suche nach unvollständigen Pflichtfeldern leichter fällt. Der Text wird auch nach dem Ausfüllen der Pflichtfelder weiterhin in Rot angezeigt. Ob alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden,

können Sie ermitteln, indem Sie das Problem übermitteln. Sie werden von FootPrints über unvollständige Pflichtfelder informiert.

## Bearbeiten von Problemen

Auf Bildschirm „Details“ sind folgende Optionen für Probleme aufgeführt:

- **Details:** Zum Anzeigen der Problemetails (Standard).
- **Bearbeiten:** Zum Edit des Problems (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Bearbeiten des Problems verfügen).
- **Übernehmen:** Zum Übernehmen des Problems (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Übernehmen des Problems verfügen).
- **Kopieren/Verschieben:** Durch Klicken auf dieses Symbol wird eine zweite Symbolleiste geöffnet, über die Sie das Problem innerhalb des aktuellen Projekts kopieren oder es kopieren und dann in ein anderes Projekt verschieben können.
- **Link:** Zum Erstellen eines Links zu einem anderen Problem im selben Projekt oder in einem anderen Projekt.
- **Unteraufgabe:** Durch Klicken auf dieses Symbol wird eine zweite Symbolleiste mit den Optionen geöffnet, eine Unteraufgabe des Problems zu erstellen oder dieses Problem in eine Unteraufgabe eines bestehenden Problems umzuwandeln.
- **Global:** Zum Umwandeln des Problems in ein allgemeines Problem oder einen GlobalLink.
- **Löschen:** Zum Löschen des Problems aus dem Projekt (ist nur verfügbar, wenn Sie über die Berechtigung zum Löschen des Problems verfügen).
- **Bericht:** Zum Anzeigen eines Berichts über dieses Problem (wird zum Drucken in einem neuen Fenster geöffnet).
- **Zu KB hinzufügen:** Zum Erstellen einer Lösung für die Knowledge Base mit Details dieses Problems (wirkt sich nicht auf das ursprüngliche Problem aus).

## Erstellen von Problemen

Um ein neues Problem in **FootPrints** zu erstellen, klicken Sie auf **Neues Problem** auf der **FootPrints**-Symbolleiste.

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. In diesem Benutzerhandbuch werden **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

Die Darstellung der Seite „Problem erstellen“ richtet sich danach, ob Sie erweiterbare/reduzierbare Abschnitte oder Registerkarten aktiviert haben. (Unter Problemeinstellungen finden Sie weitere Informationen zum Aktivieren von erweiterbaren/reduzierbaren Abschnitten oder Registerkarten.) Wenn Sie Registerkarten aktiviert haben, werden die Namen von Registerkarten mit Pflichtfeldern in Rot angezeigt. Die Felder und Abschnitte/Registerkarten der Seite „Neues Problem erstellen“ enthalten folgende Optionen:

- **Titel:** Der Titel oder Gegenstand des Problems.
- **Priorität:** Die Bedeutung des Problems (anpassbar).
- **Status:** Die Periode oder der Workflow-Schritt des Problems (anpassbar).

- **Kontaktinformationen:** Die Kontaktinformationen des Kunden, der das Problem übermittelt hat. Die hier angezeigten Felder hängen davon ab, wie **FootPrints** vom Administrator eingerichtet wurde.
- **Probleminformationen:** Zusätzliche Informationen zu einem Problem. Die hier angezeigten Felder hängen davon ab, wie **FootPrints** vom Administrator eingerichtet wurde.
- **Beschreibung:** Eine vollständige Beschreibung des Problems, wobei die Länge des Texts unbegrenzt ist. Die Beschreibung verhält sich wie ein Journaleintrag und kann jederzeit ergänzt werden. Bei jeder Ergänzung erhält der neu hinzugekommene Text automatisch einen Uhrzeit-, Datums- und Benutzerstempel. Das Feld „Beschreibung“ kann auch eine Dropdown-Liste mit Kurzbeschreibungen enthalten. Kurzbeschreibungen sind vordefinierter Text, mit dem das Feld ausgefüllt werden kann. Weitere Informationen zu vordefinierten Kurzbeschreibungen erhalten Sie beim Arbeitsbereichsadministrator.
- **Knowledge Base durchsuchen:** Zum Durchsuchen der Knowledge Base nach einer Problemlösung. Optional kann die Lösung bei Bedarf in das Beschreibungsfeld importiert werden.
- **CI-Verknüpfungen:** Wenn Ihre Version von FootPrints das Add-On-Modul Konfigurationsmanagement umfasst, wird wahrscheinlich der Abschnitt „CI-Verknüpfungen“ angezeigt, in dem das Problem mit den Konfigurationsdaten verknüpft werden kann. In der **Numara FootPrints-Anleitung** oder in der Online-Hilfe finden Sie im Kapitel Numara-Konfigurationsmanagement weitere Details zu diesem Modul.
- **Anlagen:** Zum Anfügen von Dateien an dieses Problem.
- **Beauftragte:** Zum Zuweisen von Bearbeitern oder Teams zum Bearbeiten dieses Problems.
- **E-Mail:** Zum Festlegen, ob Sie zu diesem Problem eine E-Mail-Benachrichtigung oder ob Sie eine Umfrage an einen Kunden senden möchten.
- **Zeitaufwand:** Zum Dokumentieren des Zeitaufwands für ein Problem. Sie können diesen Vorgang automatisch oder manuell ausführen. Diese Funktion kann auch für Fakturierungszwecke verwendet werden, wobei pro Bearbeiter ein Stundentarif festgelegt werden kann.

## Abschließen eines neuen Problems

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Diese Felder können auch in anderer Reihenfolge aufgeführt sein und ferner unterschiedliche Optionen enthalten, die sich nach der Konfiguration des Arbeitsbereichs richten. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

1. **Titel eingeben:** Der Titel wird als Zusammenfassung oder Betreffzeile verwendet.

### HINWEIS

Zwar sollte der Titel möglichst kurz sein, aber dennoch aussagekräftige Begriffe enthalten, um das Problem präzise zu beschreiben. Ein sinnvoller Titel ist z. B. „MS Word stürzt beim Unterstreichen ab“. „LESEN – WICHTIG!“ ist als Titel hingegen nicht sehr wirksam. Optional kann dieses Feld auch als Dropdown-Liste mit vordefinierten Titelzeilen konfiguriert werden.

2. **Priorität auswählen:** Die Priorität eines Problems wird als Zahl oder Wort angegeben, um die Bedeutung des Problems zu kennzeichnen. Wählen Sie die passende Priorität aus der Dropdown-Liste aus.
3. **Status auswählen:** Mit dem Status wird der gegenwärtige Bearbeitungsstand des Problems angegeben. Die gültigen Statusoptionen sind von der Konfiguration des Arbeitsbereichs abhängig. Diese können z. B. „Offen“, „Ausstehend“, „Wird getestet“, „Geschlossen“ usw. lauten. Wählen Sie den passenden Status aus der Dropdown-Liste aus. Da Sie ein neues Problem erstellen, legen Sie den Status auf „Offen“ fest.
4. **Kontaktinformationen ausfüllen:** In diesem Abschnitt befinden sich die Kontaktinformationen des Kunden, der diesem Problem zugeordnet ist. Mit der Funktion „Kontakt auswählen“ wird das Adressbuch nach dem Benutzer durchsucht.
5. **Probleminformationen eingeben:** Die hier angezeigten Felder variieren je nach Projekt und werden vom FootPrints Arbeitsbereichsadministrator festgelegt. Beispielsweise kann das Feld „Plattform“ (ein Dropdown-Feld) angezeigt werden. Wählen Sie aus den verschiedenen Optionen die Plattform des Benutzers aus. Außerdem kann das Feld „Versionsnummer“ mit einem Textfeld daneben angezeigt werden. Geben Sie in diesem Feld die Versionsnummer ein. Wenden Sie sich an den FootPrints-Arbeitsbereichsadministrator, um weitere Informationen zu den Arbeitsbereichsfeldern im aktuellen Arbeitsbereich zu erhalten.

#### HINWEIS

Die Felder Ihrer **FootPrints**-Installation können sich von den hier angezeigten unterscheiden, da diese benutzerdefiniert sind.

#### HINWEIS ZU ROTEN FELDERN

Alle in Rot angezeigten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

6. **Beschreibung:** Geben Sie in dieses Feld eine vollständige Beschreibung des Problems ein. Die Länge des Texts ist nicht begrenzt. Dieses Feld kann eine vollständige Beschreibung des Problems aufnehmen. Bei der Problemerstellung ist es normalerweise ein Pflichtfeld. Wenn Sie den Rich Text-Modus-Editor verwenden, können Sie zahlreiche Formatierungsoptionen nutzen.
7. **Knowledge Base durchsuchen** (optional): Durchsuchen Sie die Knowledge Base nach einer Lösung für das aktuelle Problem, und importieren Sie diese Lösung in das Beschreibungsfeld.
8. **Datei anfügen** (optional): Sie können einem Problem Dateien von der Festplatte oder den Netzlaufwerken anfügen.
9. **Beauftragte:** Die Liste auf der linken Seite enthält alle FootPrints-Benutzer in diesem Arbeitsbereich. Wenn Sie einem Problem einen Beauftragten zuweisen möchten, markieren Sie den Benutzernamen auf der linken Seite und klicken Sie auf die Pfeiltaste. Der Name wird im Feld auf der rechten Seite angezeigt. Einem Problem können mehrere Benutzer zugewiesen werden. Bevor Sie Bearbeiter zuweisen, klicken Sie auf das Symbol „Verfügbarkeit überprüfen“, um die verfügbaren Bearbeiter anzuzeigen.

Wenn Teams aktiviert sind, sind die Benutzernamen unter den jeweiligen Teamnamen aufgelistet. Es können sowohl Teams als auch Benutzer zugewiesen werden:

- a. Klicken Sie zum Anzeigen der Teammitglieder auf den Teamnamen. Unter dem Team wird die Liste der Benutzer angezeigt.
- b. Wählen Sie „Team zuweisen“ aus und klicken Sie auf die Pfeiltaste. Der Teamname wird im Zuweisungsfeld angezeigt.
- c. Wenn Sie einen bestimmten Benutzer zuweisen möchten, markieren Sie den Namen und klicken Sie auf die Pfeiltaste. Der Benutzername wird im Zuweisungsfeld unter dem Teamnamen angezeigt.
- d. Es können mehrere Benutzer aus einem Team zugewiesen werden.

- e. Wenn Sie ein anderes Team beauftragen möchten, klicken Sie auf den Teamnamen, um die Liste zu verkleinern, und wählen Sie ein anderes Team aus.
- f. Wenn Sie einen Benutzer ohne sein Team oder einen Benutzer zuweisen möchten, der keinem Team angehört, klicken Sie auf „Einzelne Benutzer“.

#### HINWEIS

Wenn die Funktion „Automatische Zuordnung“ aktiviert ist, werden die Teams oder Benutzer im Feld „Beauftragter“ angezeigt. Diese Zuordnung beruht automatisch auf einer der Optionen in den Dropdown-Listen. Fragen Sie den Arbeitsbereichsadministrator, ob diese Funktion aktiviert ist.

10. **E-Mail-Benachrichtigungen:** Mit dieser Funktion in **FootPrints** können E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer gesendet werden, sobald ein Problem erstellt, aktualisiert oder geschlossen wurde. Weiterhin kann eine Umfrage an den Kunden gesendet werden.
11. **Zeitaufwand:** Geben Sie in diesem Abschnitt die Zeit ein, die Sie für dieses Problem aufgewendet haben. Der Zeitaufwand kann die gesamte Dauer umfassen, für die Sie sich mit diesem Problem beschäftigt haben, nicht nur den Zeitaufwand, um die Informationen in **FootPrints** auszufüllen. Geben Sie die Stunden und Minuten ein. Je nach Arbeitsbereichseinstellung können in diesem Abschnitt zusätzliche Felder angezeigt werden, z. B. „Beginn/Startdatum“, „Ende/Enddatum“ und „Kostensatz“. Wenn es sich dabei um ein Pflichtfeld handelt, müssen Sie ein Start- und Enddatum sowie eine Uhrzeit eingeben. Dabei darf der Eintrag für Start und Ende nicht identisch sein (bei der Zeit darf nicht „0“ eingegeben werden). Wenn es sich dabei um ein optionales Feld handelt, können Sie die gleichen Werte für Start- und Enddatum und die Uhrzeit eingeben (bei der Zeit darf „0“ eingegeben werden). Wenden Sie sich an den Arbeitsbereichsadministrator, um weitere Informationen zu erhalten.
12. **Automatisierte Zeiterfassung:** Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird die automatische Uhr im oberen rechten Feld des Problems oberhalb des Titels angezeigt. Wenn Sie die Uhr anhalten , wird diese vorübergehend gestoppt. Wenn Sie erneut auf die Schaltfläche „Anhalten“ klicken, wird die Uhr neu gestartet. Beim Übermitteln des Problems wird die aufgewendete Zeit aufgezeichnet.
13. **Bemerkung:** Wenn der Arbeitsbereichsadministrator die Zeiterfassungsbemerkungen aktiviert hat, können Sie hier eine Bemerkung eingeben. Im Feld können maximal 255 Zeichen eingegeben werden. Bemerkungen im Zeiterfassungsfeld können im Abschnitt „Zeitaufwand“ eines Problems und in einem Bericht angezeigt werden.
14. **Problem übermitteln:** Wenn Sie das Problem übermitteln können, klicken Sie auf „**Speichern**“. Wenn **FootPrints** erkennt, dass Sie ein Pflichtfeld nicht ausgefüllt oder etwas fehlerhaft eingegeben haben (z. B. Text in einem Ziffernfeld), werden Sie in einer Meldung aufgefordert, das Problem zu beheben.

Nachdem Sie ein Problem erfolgreich übermitteln haben, weist **FootPrints** dem Problem eine Nummer zu und zeigt diese auf der **FootPrints** -Startseite an. Dort können Sie das neue Problem auswählen, um die Details anzuzeigen. Klicken Sie auf „**Bearbeiten**“ oder führen Sie eine andere **FootPrints** -Aufgabe aus.

## Festlegen von Terminen in einem Datum/Uhrzeit-Feld

Beim Bearbeiten oder Erstellen von Problemen können Termine in einem Datum/Uhrzeit-Feld festgelegt werden. Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie das Datum in einem Kalender aus.
2. Wählen Sie die Uhrzeit für den Termin aus.
  - a. Klicken Sie auf das Feld für Datum/Uhrzeit oder auf das  Symbol neben dem Feld.
  - b. Aktivieren Sie das Optionsfeld „Beginn“, um die Uhrzeit einzugeben, um die der Termin beginnt. Klicken Sie dann auf die Zeitfelder daneben (wenn die Besprechung z. B. um 14:30 beginnt, klicken Sie im linken Feld auf „14“ und im rechten Feld auf „30“).
  - c. Aktivieren Sie das Optionsfeld „Ende“, um die Uhrzeit einzugeben, um die der Termin endet. Klicken Sie dann auf die Zeitfelder daneben.
3. Aktivieren Sie das entsprechende Optionsfeld, um den Termin mit dem persönlichen Kalender, dem persönlichen und dem Projektkalender oder mit keinem Kalender zu verknüpfen.
4. Klicken Sie auf „Weiter“.

## Bearbeiten von Problemen

Um ein Problem zu bearbeiten, klicken Sie auf „Mehr“ am Ende des Problemnamens in der Liste auf der Startseite und klicken Sie anschließend auf „**Bearbeiten**“. Sie können auch auf der Seite „Details“ des jeweiligen Problems auf „Bearbeiten“ klicken. Bearbeiter können i. d. R. nur Probleme bearbeiten, denen sie zugewiesen sind. Administratoren hingegen können alle Probleme bearbeiten.

### HINWEIS

Wenn auf der Seite „Details“ eines Problems die Schaltfläche „Übernehmen“ angezeigt wird (nicht „Bearbeiten“), hat der Arbeitsbereichsadministrator die Funktion „Übernehmen“ aktiviert. So können auch Agents, die diesem Problem nicht zugewiesen wurden, das Problem der Datenbank übernehmen und bearbeiten. Wenden Sie sich an den FootPrints-Administrator, um weitere Informationen über diese Funktion zu erhalten.

Nachdem Sie auf „Bearbeiten“ geklickt haben, wird die Seite „Bearbeiten“ mit den aktuellen Informationen über das Problem angezeigt. Hier können Sie Änderungen ebenso vornehmen wie beim anfänglichen Erstellen eines Problems.

Wenn Ihre Organisation für das **Numara FootPrints-Konfigurationsmanagement** lizenziert ist, können alle Agents und Kunden mit Bearbeitungsberechtigungen die mit einem Problem verknüpften Konfigurationselemente (CIs) anzeigen. Die CIs werden auf der Seite „Problem bearbeiten“ angezeigt, wofür keine Konfigurationsmanagement-Lizenz erforderlich ist. Allerdings können ohne Konfigurationsmanagement-Lizenz weder die CI-Links bearbeitet noch andere CI-Funktionen genutzt werden.

## Schnelländerung

Mit der Funktion „Schnelländerung“ können Bearbeiter schnell Bearbeitungen vornehmen, ohne sich die ganze Seite des jeweiligen Problems ansehen zu müssen. Um die Funktion „Schnelländerung“ zu verwenden, klicken Sie auf den Titel eines Problems in der Liste auf der Startseite. Die Seite „Schnelländerung“ wird angezeigt. Auf der Seite werden integrierte Felder

sowie bis zu drei Felder angezeigt, die von Ihrem Administrator konfiguriert wurden. Füllen Sie die Felder aus und übermitteln Sie das Problem genauso wie auf der vollständigen Seite des Problems. Beachten Sie, dass Administratoren Regeln für Anhänge definieren können, in denen zum Beispiel Anhänge auf der Basis des Inhalts bestimmter Felder zwingend erforderlich sind. Bei Schnelländerungen gelten jedoch Anhangsregeln nur auf der Basis des Statusfelds und nicht von zusätzlichen Feldern.

### Schnelländerung – Einschränkung

Nachdem eine Schnelländerung vorgenommen wurde, werden nicht alle Dashboard-Elemente aktualisiert. Nur die einzelne Zeile wird aktualisiert. Wenn beispielsweise bei einer Schnelländerung ein Status von „Offen“ zu „Zugewiesen“ geändert wurde, würde die Dashboard-Komponente „Arbeitsbereiche gesamt“ den Eintrag nach wie vor als „Offen“ zählen.

## Bearbeiten eines Testproblems

Auf der Seite „Bearbeiten“ können Sie die Felder nach Bedarf bearbeiten. Überspringen Sie die Felder, die nicht bearbeitet werden müssen.

#### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

1. **Titel:** Wenn Sie den Titel bearbeiten müssen, ersetzen Sie den alten Text durch den neuen.
2. **Priorität:** Wählen Sie zum Ändern der Priorität einen neuen Prioritätswert aus dem Dropdown-Feld aus.
3. **Status:** Wählen Sie zum Ändern des Status einen neuen Statuswert aus dem Dropdown-Feld aus.
4. **Kontaktinformationen:** Klicken Sie auf „Kontakt auswählen“, um einen Kontakt aus dem Adressbuch auszuwählen. Wenn Sie die Kontaktinformationen aktualisieren möchten, ändern Sie die Daten und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Kontakt aktualisieren“. Dadurch werden die Informationen im aktuellen Problem und im Adressbuch aktualisiert (wenn die LDAP-Funktion aktualisiert ist, ist diese Funktion nicht verfügbar). Wenn Sie das Kontrollkästchen „Kontakt erstellen“ aktivieren, können Sie neue Kontaktinformationen eingeben. Wenn die LDAP-Funktion aktualisiert ist, ist diese Funktion auch nicht verfügbar. Wenn Sie auf „Abteilung auswählen“ klicken, können Sie den Kontakt nach Abteilung auswählen. Wenn Sie auf „Verlauf“ klicken, wird eine Liste der Probleme angezeigt, die von diesem Kontakt zuvor übermittelt wurden (eine Liste kann mit Hilfe der Schaltfläche „Verlauf“ erst dann erstellt werden, nachdem die Kontaktinformationen eingegeben wurden).

#### HINWEIS

Der Verlauf der Probleme eines Benutzers wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche „Verlauf“ klicken.

5. **Probleminformationen:** Ersetzen Sie für jedes zu bearbeitende Feld den alten Text durch neuen (oder treffen Sie eine neue Auswahl aus dem Dropdown-Feld).
6. **Beschreibung:** Geben Sie neue Anmerkungen zum Problem ein. Die ursprüngliche Beschreibung bleibt unverändert. Sie geben eine neue Beschreibung mit Uhrzeit-, Datums- und Benutzerstempel ein. Wenn Sie auf den Link „Aktuelle Beschreibung anzeigen“ klicken, wird die aktuelle Beschreibung schreibgeschützt angezeigt.

**HINWEIS**

Wenn der Arbeitsbereichsadministrator die Option „Letzte Beschreibung bearbeiten“ aktiviert hat, wird ein weiteres Textfeld mit der aktuellsten Beschreibung angezeigt, das bearbeitet werden kann. Wenden Sie sich an den Administrator, um weitere Informationen über diese Funktion zu erhalten.

7. **Knowledge Base durchsuchen** (optional): Durchsuchen Sie die Knowledge Base nach einer Lösung für das aktuelle Problem und importieren Sie diese Lösung in das Beschreibungsfeld. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen von Problemen*.
8. **Anlagen**: Sie können diesem Problem bei jeder Bearbeitung Dateien als Anlage hinzufügen. Administratoren können Regeln für Anhänge definieren, in denen Größenbeschränkungen und/oder Dateitypen definiert sowie Anhänge zwingend erforderlich gemacht werden können. Regeln können auf der Basis von Feldern wie dem Statusfeld angewendet werden. Das bedeutet, dass ein Anhang zum Beispiel bei dem Status „Offen“ zwingend ist, nicht jedoch bei einem anderen Status. Bei Schnelländerungen basieren Anhangsregeln nur auf dem Statusfeld.
9. **Beauftragte bearbeiten**: Zum Entfernen eines Beauftragten oder Teams markieren Sie den entsprechenden Namen im Feld rechts und klicken Sie auf . Der Name wird aus dem Beauftragtenfeld entfernt und im Feld links angezeigt. Zum Zuweisen eines neuen Benutzers markieren Sie den Benutzernamen in der Liste links und klicken Sie auf .
10. **E-Mail-Benachrichtigungen**: Wählen Sie die Benutzer aus, die für diese Aktualisierung eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Die Standardeinstellung für die Kontrollkästchen für „Bearbeiter“, „Kontakt“ und „CC“ wurde nach Status und Priorität vom Arbeitsbereichsadministrator festgelegt.
11. **Zeitaufwand**: Geben Sie die Zeitspanne ein, die Sie zusätzlich für dieses Problem aufgewendet haben. Wenn die automatische Zeiterfassung aktiviert ist, erfasst **FootPrints** den Zeitaufwand automatisch. Es gibt auch einen Link, mit dem bestehende Zeiterfassungsdaten bearbeitet werden können. Wenn die Funktion „Zeiterfassungsbemerkungen“ aktiviert ist, können Sie hier Bemerkungen mit bis zu 255 Zeichen eingeben.
12. **Verlauf**: Der Verlauf eines Problems kann nur mit den entsprechenden Berechtigungen angezeigt werden. Sie können den Verlauf eines Problems nicht bearbeiten.
13. **Änderungen übermitteln**: Sobald Sie Änderungen übermitteln können, klicken Sie auf „Speichern“. Das Problem wird aktualisiert und auf der **FootPrints**-Startseite angezeigt.

Wenn das Problem mehrzeilige Felder mit Zeitstempel enthält, können Sie diese Felder genau wie das Feld „Beschreibung“ nicht bearbeiten, aber Sie können Daten anfügen. Daten in mehrzeiligen Feldern ohne Zeitstempel können hingegen bearbeitet werden.

## Problemverlauf

Ein Protokoll aller Aktionen zu einem Problem wird auf der Seite „Details“ des jeweiligen Problems im Abschnitt „Verlauf“ angezeigt.

Im oberen Teil des Abschnitts „Verlauf“ befinden sich folgende Links:

- **Vollständiger Verlauf**: Zum Anzeigen der gesamten Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Problem.
- **Problemverlauf**: Zum Anzeigen der von den Benutzern oder automatisch vom System an einem Problem ausgeführten Aktionen.
- **E-Mail-Verlauf**: Zum Anzeigen der gesamten E-Mail-Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Problem.

Die folgenden Informationen werden für jeden Verlaufseintrag geführt:

- **Datum:** Das Datum, an dem die Aktion ausgeführt wurde.
- **Uhrzeit:** Der Zeitpunkt, zu dem die Aktion ausgeführt wurde.
- **Benutzer:** Der Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat. Wenn die Aktion automatisch vom System ausgeführt wurde, ist die Eskalationsregel hier aufgeführt.
- **Aktion** – Die am Problem durchgeführte Aktion, d. h. „Geänderter Status“, „Geänderte Priorität“, „Aktualisierte Beschreibung“ usw. Die Spalte „Aktion“ zeigt die ursprünglichen Einstellungen für alle Problemfelder in FootPrints an. Allerdings sind in dieser Spalte auch die Änderungen aufgeführt, die an Feldern in den folgenden Verlaufseingaben vorgenommen wurden.
- **E-Mail-Typ:** Bei E-Mail-Aktionen wird der E-Mail-Typ (eingehende Aktualisierung und ausgehende E-Mail-Benachrichtigung) sowie der Benutzer angezeigt, der die Aktualisierung ausgeführt oder die Benachrichtigung erhalten hat.

### Hinweise zum Verlauf

- Die Verlaufsdaten können nicht geändert werden und werden vom System automatisch erstellt.
- Uhrzeit- und Datumstempel beruhen auf der Zeitangabe des **FootPrints**-Servers.
- Obwohl alle **FootPrints**-Versionen den Verlauf der Aktionen eines Problems speichern, erfassen die **FootPrints**-Datenbankversionen diese Angaben nicht so detailgenau wie andere unterstützte Datenbanken.

## Löschen eines Problems

Klicken Sie zum Löschen eines Problems auf der Seite „Details“ des Problems auf  „Löschen“. Agents können nur die Probleme löschen, die sie selbst erstellt haben. Projekt- und Systemadministratoren können alle Probleme löschen.

#### HINWEIS

Wenn Sie auf diese Weise ein Problem löschen, wird es nicht aus der Datenbank entfernt, sondern lediglich auf den Status „Gelöscht“ festgelegt. Probleme mit dem Status „Gelöscht“ werden in Suchvorgängen und Berichten nur angezeigt, wenn sie eigens angefordert werden. Probleme mit dem Status „Gelöscht“ sind ein Zwischenschritt zum Archivieren oder Entfernen von Problemen eines Projekts.

Projekt- und Systemadministratoren können gelöschte Probleme wiederherstellen. So machen Sie das Löschen eines Problems rückgängig:

1. Wählen Sie auf der **FootPrints**-Startseite aus der Dropdown-Liste „Anzeige“ die Option „Gelöscht“ aus. Alle gelöschten Probleme werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf „**Bearbeiten**“, wenn Sie das Löschen des Problems rückgängig machen möchten.
3. Klicken Sie oben auf der Seite auf das Symbol „**Wiederherstellen**“. Eine neue Seite mit Hinweisen zur Statusänderung wird angezeigt.
4. Ändern Sie den Status, und klicken Sie auf „**Weiter**“. Der Status wurde geändert, und das Problem ist wieder Teil des Projekts.

## Umwandeln von normalen Probleme in Kurzprobleme

Kurzprobleme sind Vorlagen, die vorgefertigte Informationen über häufig auftretende Kundenprobleme enthalten, z. B. „Kennwort zurücksetzen“, „Serviceanfrage“ usw. Beispielsweise liegt die Kurzproblem-Vorlage für „Zurücksetzen des Kennworts“ bereits ausgefüllt mit einer Problembeschreibung vor, die jeweiligen Problemkategorien sind bereits mit „Netzwerk“ und „Zurücksetzen des Kennworts“ ausgefüllt, und als Status ist möglicherweise bereits „Geschlossen“ angegeben. Der Agent muss lediglich die Kontaktdaten des Benutzers eintragen, um das Problem zu übermitteln. Der Projektadministrator kann eine unbegrenzte Zahl an Vorlagen erstellen, die allen Agents über die **FootPrints**-Symbolleiste zur Verfügung stehen.

Master-Kurzproblemvorlagen sind Kurzproblemvorlagen, denen Vorlagen mit Unteraufgaben zugeordnet sind.

Sobald eine Kurzproblemvorlage oder eine Master-Kurzproblemvorlage erstellt wurde, wird beim Erstellen oder Bearbeiten von Problemen ein Dropdown-Feld oberhalb des Titelfelds angezeigt. Der Agent kann dadurch das Problem in ein Kurzproblem oder ein Master-Kurzproblem umwandeln. Wenn das normale Problem in ein Master-Kurzproblem umgewandelt wird, werden alle damit verbundenen Unteraufgaben gleichzeitig erstellt.

So wandeln Sie ein Problem in ein Kurzproblem um:

1. Wählen Sie auf der Seite „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ im Feld „Ausgewählte Vorlage verwenden“ eine Kurzproblemvorlage aus. Die Seite wird aktualisiert, und die Felder werden mit den vordefinierten Kurzprobleminformationen ausgefüllt.
2. Setzen Sie die Bearbeitung des Problems wie üblich fort.

## Kopieren von Problemen

Durch Kopieren können Sie die Informationen von einem bestehenden Problem in ein neues Problem übertragen, das dann mit dem ursprünglichen Problem verknüpft werden kann. Diese Funktion ist in zahlreichen Situationen äußerst nützlich:

- Ein geschlossenes Problem muss wieder geöffnet werden, aber aus Verwaltungszwecken muss ein neues Problem erstellt werden.
- Ein neues Problem muss erstellt werden, das dem bestehenden Problem sehr ähnlich ist.
- Ein Problem muss in einen anderen Arbeitsbereich verschoben oder kopiert werden.
- Ein neues Problem muss mit einem bestehenden Problem verknüpft werden.

Wenn Sie ein Problem kopieren oder verschieben möchten, rufen Sie die Seite „Details“ des Problems auf und klicken Sie dann auf „**Kopieren/Verschieben**“. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Problem in diesen Arbeitsbereich kopieren
- Arbeitsbereichübergreifendes Kopieren/Verschieben
- Kopieren eines Problems in einen anderen Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit den Kopiereinschränkungen vertraut, bevor Sie Probleme kopieren oder verschieben.

### Kopieren eines Problems innerhalb eines Projekts

1. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf „**Kopieren/Verschieben**“.
2. Klicken Sie auf „**In dieses Projekt kopieren**“ und dann auf „**Weiter**“.
3. Die Seite „Problem erstellen“ wird angezeigt. Die neue Seite enthält bereits die Informationen zum entsprechenden Problem.

4. Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen, um das neue Problem mit dem entsprechenden Problem zu verknüpfen (das Kontrollkästchen ist in der Standardeinstellung aktiviert).
5. Bearbeiten Sie ggf. das neue Problem (dies wirkt sich nicht auf das ursprüngliche Problem aus).
6. Klicken Sie zum Registrieren des neuen Problems auf „**Speichern**“.
7. Wenn das Link-Kontrollkästchen aktiviert war, wird der Link zum ursprünglichen Problem im neuen Problem angezeigt. Dieser Link wird nur internen Benutzern angezeigt, damit Kunden nicht dem Link zu einem Problem folgen können, zu dessen Anzeige sie nicht berechtigt sind.

## Arbeitsbereichübergreifendes Kopieren/Verschieben

Probleme können zwischen Arbeitsbereichen kopiert oder verschoben werden. Bei mehreren Arbeitsbereichen können Sie so Probleme zwischen Arbeitsbereichen eskalieren. Angenommen, Sie haben beispielsweise die folgenden zwei Arbeitsbereiche: „Help Desk“ und „Entwicklung“. Wenn ein Problem im Arbeitsbereich „Help Desk“ an das Entwicklungsteam weitergegeben werden muss, kann der Help Desk-Bearbeiter das Problem in den Arbeitsbereich „Entwicklung“ verschieben und es den gewünschten Entwicklern zuweisen.

### Kopieren eines Problems in einen anderen Arbeitsbereich

So kopieren Sie ein Problem zwischen Arbeitsbereichen:

1. Rufen Sie die Seite „Details“ des Problems auf.
2. Klicken Sie auf „**Kopieren/Verschieben**“. Eine andere Symbolleiste wird angezeigt.
3. Wählen Sie „**Arbeitsbereichübergreifendes Kopieren**“ aus. Eine neue Seite wird angezeigt.
4. Wählen Sie einen Zielarbeitsbereich aus der Liste aus. Die Liste enthält alle aktiven Arbeitsbereiche in **FootPrints**.
5. Aktivieren Sie, wenn Sie die Probleme verknüpfen möchten, das Kontrollkästchen zum Erstellen eines dynamischen Links zwischen dem neuen und dem ursprünglichen Problem.
6. Klicken Sie auf „**OK**“. Die Seite „Problem in einen anderen Arbeitsbereich kopieren“ wird angezeigt.
7. Wählen Sie den Bearbeiter aus, dem Sie dieses Problem im neuen Arbeitsbereich zuweisen möchten. Sie können sich selbst auf das CC: setzen.
8. Klicken Sie auf „**OK**“. Eine neue Seite wird angezeigt.
9. Arbeitsbereichsfelder im aktuellen Arbeitsbereich, die mit den Feldern im Zielarbeitsbereich nicht übereinstimmen, werden angezeigt. Zum Anfügen der Daten dieser Felder an die Beschreibung aktivieren Sie das Optionsfeld „Anfügen“. Wenn Sie die Daten ignorieren möchten, aktivieren Sie das Optionsfeld „Verwerfen“. Dies wirkt sich nicht auf die Felddaten des ursprünglichen Problems aus.
10. Klicken Sie auf „**OK**“, um das arbeitsbereichübergreifende Kopieren abzuschließen.

Alle Probleme, die durch manuelles Kopieren oder arbeitsbereichübergreifende Eskalation verknüpft sind, werden aktualisiert, wenn das Problem in einem Arbeitsbereich aktualisiert wird. Wenn das neue Problem aktualisiert wird, werden auch die allgemeinen Felder im ursprünglichen Problem aktualisiert, z. B. „Beschreibung“, „Titel“, „Priorität“ usw. Wenn das ursprüngliche Problem aktualisiert wird, werden die gleichen Änderungen am neuen Problem vorgenommen. Die Regeln für diesen Ablauf können vom Arbeitsbereichsadministrator angepasst werden.

## Verschieben eines Problems in ein anderes Projekt\_

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Startseite auf die Problemnummer, um auf die Seite „Details“ des Problems aufzurufen.
2. Klicken Sie auf der Seite „Details“ auf „**Kopieren/Verschieben**“. Wenn Sie das Problem in das Zielprojekt verschieben und im aktuellen Problem schließen möchten, klicken Sie auf „**In ein anderes Projekt verschieben**“. Eine neue Seite wird angezeigt.
3. Wählen Sie ein Zielprojekt aus der Liste aus. Die Liste enthält alle aktiven Arbeitsbereiche in **FootPrints**.
4. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Die Seite „Problem in ein anderes Projekt verschieben“ wird angezeigt.
5. Eine Liste der Projektmitglieder des Zielprojekts wird angezeigt. Wählen Sie einen oder mehrere Beauftragte aus, indem Sie die Namen markieren und die STRG-Taste gedrückt halten, und klicken Sie dann auf „**Weiter**“. Die ausgewählten Benutzer werden dem Problem im neuen Projekt zugewiesen. Dies wirkt sich nicht auf die Beauftragten des Problems im ursprünglichen Projekt aus. Sie können auch festlegen, per E-Mail über Änderungen am neuen Problem informiert zu werden.
6. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Eine neue Seite wird angezeigt.
7. Alle Projektfelder im aktuellen Projekt, die mit den Feldern im Zielprojekt nicht übereinstimmen, werden angezeigt. Zum Anfügen der Daten dieser Felder an die Beschreibung aktivieren Sie das Optionsfeld „Anfügen“. Wenn Sie die Daten ignorieren möchten, aktivieren Sie das Optionsfeld „Verwerfen“.
8. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Das Verschieben ist abgeschlossen.

### HINWEIS

CCs, die zur E-Mail-Benachrichtigung eingerichtet wurden, gehen verloren, wenn ein Problem kopiert oder projektübergreifend verschoben wird.

## Einschränkungen beim Kopieren

**FootPrints** unterstützt Typen erweiterter Probleme. Für diese Problemtypen sind spezielle Eigenschaften vorhanden, und es gelten daher besondere Regeln und Einschränkungen:

- Informationen zu Einschränkungen in Bezug auf „Allgemeine Probleme“ finden Sie unter *Einschränkungen von allgemeinen Problemen*.
- Informationen zu Einschränkungen in Bezug auf Master-Probleme/Unteraufgaben finden Sie unter *Einschränkungen von Master-Problemen und Unteraufgaben*.

## Verknüpfen von Problemen

Neben der Problemverknüpfung durch Kopieren eines Problems, Erstellen einer Beziehung von Master-Problem/Unteraufgabe oder durch GlobalLinks können Probleme auch direkt miteinander verknüpft werden. Dies kann durch einen statischen Link erfolgen, bei dem Änderungen an einem Problem sich nicht auf die Daten in einem anderen Problem auswirken, oder durch einen dynamischen Link, wobei die Änderungen an einem Problem im anderen ebenso angezeigt werden. Probleme können innerhalb eines Arbeitsbereichs oder arbeitsbereichübergreifend verknüpft werden.

### HINWEIS

In den Arbeitsbereichsregeln Issue workflow sind die Felder festgelegt, die bei dynamischen Links aktualisiert werden.

So verknüpfen Sie Probleme:

1. Ermitteln Sie vor dem Erstellen des Links die Problemnummer des zweiten Problems, zu dem die Verknüpfung erstellt werden soll.
2. Öffnen Sie im ersten Problem die Seite „Details“.
3. Klicken Sie oben auf der Seite auf das Symbol „Link“. Das Fenster „Link zu vorh. Problem/Lösung erstellen“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Arbeitsbereichs-Dropdown-Liste den Arbeitsbereich aus, in dem sich das Problem befindet, zu dem die Verknüpfung erstellt werden soll.
5. Geben Sie die Problemnummer des Problems ein, zu dem Sie die Verknüpfung erstellen möchten.
6. Aktivieren Sie das Optionsfeld für den entsprechenden Linktyp (statisch oder dynamisch).
7. Klicken Sie auf „OK“. Der Link wird erstellt.

## Aufheben der Verknüpfung von Problemen

Die Verknüpfung von Problemen (sei es durch Kopieren innerhalb eines Projekts oder in ein anderes Projekt, durch eine Master/Unteraufgabe-Beziehung oder direkt von der Seite „Details“ oder „Problem bearbeiten“) kann auch wieder aufgehoben werden. Die Verknüpfung von Problemen kann nur auf der Seite „Details“ des Problems aufgehoben werden.

So heben Sie die Verknüpfung zweier Probleme auf:

1. Öffnen Sie das Problem über die **FootPrints**-Startseite auf der Seite „Details“, oder klicken Sie auf die Option „Details“, wenn Sie das Problem im Bearbeitungsfenster anzeigen.
2. Klicken Sie auf „**Verknüpfung aufheben**“:
  - **Bei kopierten Problemen:** Klicken Sie neben „Verknüpft mit“ auf „**Verknüpfung aufheben**“. Das aktuelle Problem ist nicht mehr mit dem anderen Problem verknüpft. Die Seite „Details“ wird ohne die Informationen in „Verknüpft mit“ aktualisiert.
  - **Bei Master-/Unteraufgaben:** Klicken Sie auf der Seite „Details“ der Master- oder Unteraufgabe im Abschnitt „Zugehörige Probleme“ auf „**Verknüpfung aufheben**“. Das Problem ist nicht mehr mit dem anderen Problem verknüpft. Wenn ein Master-Problem nur eine Unteraufgabe aufweist, werden beim Aufheben der Verknüpfung die besonderen Eigenschaften aus beiden Problemen entfernt. Diese Probleme werden wieder zu normalen Problemen.
  - **Bei allgemeinen Problemen und GlobalLinks:** Klicken Sie auf der Seite „Details“ der allgemeinen Probleme oder von GlobalLink im Abschnitt „Zugehörige Probleme“ auf „**Verbindung aufheben**“. Das Problem ist nicht mehr mit dem anderen Problem verknüpft.

## Anfragen

### Anzeigen von Anfragen

Sie können auf unterschiedliche Art und Weise ermitteln, ob neue Anfragen im Arbeitsbereich vorliegen:

- Klicken Sie in der Dashboard-Komponente „Arbeitsbereiche gesamt“ auf den Link „Anfragen“, um die entsprechende Liste anzuzeigen.
- Sie können auch auf der Startseite aus dem Dropdown-Feld „Anzeige“ die Option „Anfragen“ auswählen.

- Der Administrator kann die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion in **FootPrints** so konfiguriert haben, dass E-Mails an bestimmte Personen gesendet werden, wenn ein Kunde eine neue Anfrage übermittelt.

## Übernehmen von Anfragen

Wenn Ihnen eine Anfrage zugewiesen wurde, wird diese auf Ihrer Zuweisungsliste angezeigt. So übernehmen Sie eine neue Anfrage:

1. Öffnen Sie die Seite „Details“ der Anfrage, um Näheres darüber zu erfahren.
2. Öffnen Sie zum Übernehmen der Anfrage die Seite „Bearbeiten“.
3. Der Status lautet in der Standardeinstellung „Offen“. Dadurch wird die Anfrage in ein Problem umgewandelt. Sie können aus einer Liste von Statusoptionen einen anderen Status auswählen.
4. Bearbeiten Sie ggf. die Priorität und die Probleminformationen, fügen Sie eine neue Beschreibung an usw.
5. Ihr Name wird automatisch als Beauftragter für dieses Problem hinzugefügt. Wenn Sie diese Einstellung ändern möchten, verschieben Sie Ihren Namen in das Feld „Arbeitsbereichsmitglieder“ und wählen Sie einen anderen Beauftragten aus.
6. Wenn Sie dem Kunden eine E-Mail-Nachricht senden möchten, vergewissern Sie sich, dass im Abschnitt „E-Mail“ das Kontrollkästchen „Kontakt“ aktiviert ist. Möglicherweise wurde das Kontrollkästchen bereits durch die vom Arbeitsbereichsadministrator festgelegten Regeln in der Standardeinstellung aktiviert.
7. Sobald Sie Änderungen übermitteln können, klicken Sie auf „Speichern“.

Die Anfrage wurde in ein Problem umgewandelt (oder ein Ticket, eine Eingabe usw., je nach dem im System festgelegten Namen) und wird in Ihrer Zuweisungsliste angezeigt.

## Übermitteln von Problemen und Anfragen per E-Mail

Mit der Funktion „Eingehende E-Mails“ in **FootPrints** können Benutzer Probleme per E-Mail übermitteln und aktualisieren, ohne sich bei **FootPrints** anzumelden. Wenden Sie sich an den **FootPrints**-Administrator, um weitere Informationen über das E-Mail-Konto für eingehende Anfragen zu erhalten.

## Suchen und Berichten

**FootPrints** enthält mehrere Optionen für das Abfragen der Datenbank. Von der einfachen Schlüsselwortsuche bis zu mehrschichtigen Metriken mit farbigen Diagrammen können in **FootPrints** ohne zusätzlichen Programmieraufwand nahezu alle Datenformate in Berichte einfließen, um Aktivitäten, Trends und Statistiken in der Webschnittstelle von **FootPrints** zu analysieren. Bewerten Sie die Ressourcenverteilung Ihres Teams, überprüfen Sie Aktivitäten und Kapazitätsstufen, und erstellen Sie Informationen zur Zeiterfassung und zu Stundensätzen für Rückbelastungen und Fakturierung. Anhand der Berichtsdaten können Sie Änderungen im Mitarbeiterstab begründen. Typisieren Sie Probleme, die einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden können, und setzen Sie Ihre Mitarbeiterressourcen optimal ein.

### Weitere Themen dieses Kapitels:

- **Suchvorgänge**
  - **Über die Suche:** Eine Einführung zum Thema Suchvorgänge
  - **Schnellsuche:** Überall im Hauptbereich von **FootPrints** verfügbar. Sie können nach Schlüsselwort oder Problemnummer suchen.
  - **Integrierte Warteschlangen:** In **FootPrints** verfügbare Startseiten-Warteschlangen.
  - **Erweiterte Suche:** Zum Ausführen einer komplexen Suche über alle Felder und Kriterien.
  - **Gespeicherte Suchvorgänge:** Sie können erweiterte Suchkriterien speichern, um Warteschlangen zu erstellen, die dann auf der Startseite von **FootPrints** verfügbar sind.
  - **Arbeitsbereichübergreifende Suche:** Zum Suchen nach Problemen, die Kriterien für mehrere Arbeitsbereiche erfüllen.
- **Berichte**
  - **Über Berichte:** Eine Einführung zum Thema Berichte.
  - **Einzelner Problembericht:** Dieser ist auf der Detailseite eines Problems verfügbar. Dort wird eine druckbare Seite angezeigt.
  - **Kurzbericht:** Zum Erstellen eines Problemberichts zur Anzeige auf der Startseite mit Hilfe des Dialogfelds „Schnelle Aktion“
  - **Benutzerdefinierte Berichte:** Zum Erstellen von Berichten mit benutzerdefinierten Kriterien und Formatierungsoptionen, einschließlich Grafiken und mehrschichtigen Metriken.
  - **Speichern und Drucken von Berichtsdaten:** Zum Anzeigen von Informationen über das Speichern und Drucken von Berichtsdaten in einem Browser.
  - **Gespeicherte Berichte:** Zum Zugreifen auf Vorlagen für benutzerdefinierte Berichte.
  - **Freigegebene Berichte:** Zum Zugreifen auf Berichtsvorlagen, die mehrere Benutzer gemeinsam verwenden.
  - **Flashboard:** Zum Anzeigen einer aktuellen grafischen Darstellung der Help Desk- und Arbeitsbereichsaktivitäten.
  - **Arbeitsbereichübergreifende Berichte:** Zum Erstellen benutzerdefinierter Berichte über mehrere Arbeitsbereiche.
  - **Zeiterfassungsberichte:** Zum Erstellen von Zeiterfassungs- und Fakturierungsberichten.

- **Metrische Berichte:** Zum Erstellen statistischer Daten und Metriken über den Arbeitsbereich.
- **Executive Dashboard:** Business Intelligence auf einen Blick für mehr Service Desk-Leistung.
- **Berichtvorlagen:** Zum Erstellen von Vorlagen für Einzelproblembereiche zum Drucken von Bestellungen, Arbeitsaufträgen, RMAs usw.
- **Automatische Berichte:** Zum Planen von benutzerdefinierten Berichten, die zu einem bestimmten Zeitpunkt automatisch erstellt und per E-Mail gesendet werden sollen. Diese Funktion steht nur Administratoren zur Verfügung.

## Über die Suche

**FootPrints** enthält mehrere Suchfunktionen, mit denen Sie spezifische Probleme in der Datenbank lokalisieren und benutzerdefinierte Warteschlangen für die Startseite erstellen können.

- **Schnellsuche:** Überall im Hauptbereich von **FootPrints** verfügbar. Sie können nach Schlüsselwort, Titel oder Problemnummer suchen.
- **Integrierte Warteschlangen:** In **FootPrints** verfügbare Startseiten-Warteschlangen.
- **Erweiterte Suche:** Zum Ausführen einer komplexen Suche über alle Felder und Kriterien.
- **Saved Searches:** Zum Speichern der erweiterten Suchkriterien, um Warteschlangen zu erstellen, die auf der Startseite von **FootPrints** verfügbar sind.
- **Cross Workspace Searching:** Sie können in mehreren Arbeitsbereichen nach Problemen suchen.

## Schnellsuche

Die Schnellsuche befindet sich im oberen Bereich einer FootPrints-Seite. Sie ist in allen **FootPrints**-Bildschirmen verfügbar (im Adressbuch wird nur das Adressbuch durchsucht).

Zur Verwendung der Schnellsuche geben Sie in das Feld „Schnellsuche“ den Suchbegriff ein, wählen im Dropdown-Feld das zu durchsuchende Feld aus (mithilfe des Dropdown-Pfeils) und klicken auf die Schaltfläche SUCHEN. Eine Liste aller Probleme wird angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.

## Schlüsselwort-Suchfelder

Bei der Schlüsselwortsuche werden das Titelfeld, das Beschreibungsfeld, Arbeitsbereichs-(Problem-) und Adressbuchfelder für alle **FootPrints**-Datenbankversionen (SQL Server, Access, MSDE, Oracle und MySQL) durchsucht, bis auf die **FootPrints**-Datenbank selbst. In der Datenbankversion von **FootPrints** werden nur die Felder „Titel“ und „Beschreibung“ durchsucht. Die Schlüsselwortsuche für die **FootPrints**-Datenbank kann sehr langsam sein. Deshalb kann alternativ auch nur nach Titel gesucht werden.

## Integrierte Warteschlangen

Das Dropdown-Feld auf der Startseite enthält mehrere integrierte Warteschlangen. Nach dem Auswählen wird die Liste auf der Startseite mit den Ergebnissen aktualisiert. Klicken Sie zum Aktualisieren der Liste auf „Aktualisieren“.

### HINWEIS

Auf der FootPrints-Symbolleiste können Bearbeiter unter „Einstellungen“ festlegen, welche Listen im Hauptfenster der Startseite im Dropdown-Menü angezeigt werden sollen.

Folgende Warteschlangen sind in das System integriert:

- **Eigene Zuweisungen:** Die Ihnen zuletzt zugewiesenen aktiven Probleme. In der Standardeinstellung werden sie angezeigt.
- **Zuweisungen des Teams:** Aktive Ihrem Team zugewiesene Probleme (nur wenn Sie einem Team angehören).
- **Eigene Zuweisungen und Anfragen:** Aktive Probleme, die Ihnen zugewiesen wurden, und nicht zugewiesene Anfragen von Kunden.
- **Eigene aktive Genehmigungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Agent Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist. (Gilt nur für Change Management-Genehmiger.)
- **Eigene aktive Genehmigungen und Zuweisungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Bearbeiter Genehmiger ist, unabhängig davon, ob schon abgestimmt wurde, sofern die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist, sowie die Zuweisungen des Bearbeiters im aktuellen Arbeitsbereich. (Gilt nur für Change Management-Genehmiger.)
- **Eigene Stimme erforderlich:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Agent Genehmiger ist, aber noch nicht abgestimmt hat, und die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist. (Gilt nur für Change Management-Genehmiger.)
- **Eigene Stimme erforderlich und Zuweisungen:** Eine Auflistung aller Probleme, für die der Bearbeiter Genehmiger ist und bei denen er noch nicht abgestimmt hat und für die die Abstimmung noch nicht abgeschlossen ist, sowie die Zuweisungen des Bearbeiters im aktuellen Arbeitsbereich. (Gilt nur für Change Management-Genehmiger.)
- **Eigene Zuweisungen in allen Arbeitsbereichen:** Aktive Probleme, die Ihnen in allen Arbeitsbereichen zugewiesen wurden (nur wenn Sie mehreren Arbeitsbereichen angehören).
- **Alle Probleme:** Alle Probleme in der Arbeitsbereichsdatenbank (nur wenn Sie berechtigt sind, alle Probleme im Arbeitsbereich anzuzeigen, andernfalls werden nur die Probleme angezeigt, für die Sie über Anzeigerechte verfügen).
- **Allgemeine Probleme:** Alle allgemeinen Probleme des Arbeitsbereichs.
- **Gelöschte Probleme:** Die gelöschten Probleme (nur für Administratoren).
- **Anfragen:** Kundenanfragen (siehe unten).
- **Knowledge Base:** Angezeigt werden Lösungen aus der Knowledge Base.
  - **Interne Lösungen:** Angezeigt werden alle internen (eher technischen) Lösungen.
  - **Öffentliche Lösungen:** Angezeigt werden alle öffentlichen (Endbenutzer-) Lösungen.
  - **Öffentliche Lösungen in allen Arbeitsbereichen:** Angezeigt werden alle öffentlichen Lösungen in allen Arbeitsbereichen, denen Sie zugewiesen sind.
  - **Interne Lösungen in Bearbeitung:** Interne Lösungen, die vor dem Veröffentlichen genehmigt werden müssen (nur wenn Sie Genehmiger sind oder die Genehmigung einer Lösung aussteht).
  - **Öffentliche Lösungen in Bearbeitung:** Öffentliche Lösungen, die vor dem Veröffentlichen genehmigt werden müssen (nur wenn Sie Genehmiger sind oder die Genehmigung einer Lösung aussteht).

## Erweiterte Suche

Mit der Funktion „Erweiterte Suche“ können Sie die Arbeitsbereichs-Datenbank nach einer beliebigen Kombination aus Feldern und erweiterten Kriterien durchsuchen. **FootPrints** generiert die erweiterte Suchmaske mit allen kundenspezifischen und integrierten Feldern für jeden

Arbeitsbereich automatisch. Ein neues, vom Arbeitsbereichsadministrator hinzugefügtes Feld wird automatisch in die erweiterte Suchmaske aufgenommen. Umgekehrt wird ein Feld, das aus dem Arbeitsbereich gelöscht wurde, automatisch aus der erweiterten Suchmaske entfernt.

Klicken Sie zum Ausführen einer erweiterten Suche unter dem Dialogfeld „Schnellsuche“ auf „Erweitert“. Diese Maske enthält eine Kombination aus Textfeldern, Dropdown-Feldern, Mehrfachauswahldialogfeldern und Optionsfeldern, mit denen eine beliebige Kriterienkombination gesucht werden kann. Jedes Feld ist ein Filter. Geben Sie nur die Kriterien ein, nach denen Sie suchen möchten. Alle nicht zu durchsuchenden Felder sollten nicht ausgefüllt werden. In den Textfeldern dürfen auch bestimmte boolesche Operatoren verwendet werden.

#### Weitere Themen dieses Abschnitts:

- Erweiterte Suchkriterien
- Erweiterte Suche – Beispiele

## Erweiterte Suchkriterien

Folgende Optionen stehen sowohl in der Maske für erweiterte Suche als auch in den Formularen für benutzerdefinierte Berichte, Zeiterfassungsberichte und in den Eskalations- und Geschäftsregeln (mit geringfügigen Abweichungen) zur Verfügung:

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

#### 1. Registerkarte „Problem“ – Allgemeine Informationen

- **Titel:** Geben Sie ein Wort oder Ausdrücke ein, nach denen gesucht werden soll. Die Booleschen Operatoren AND, OR und NODATA werden unterstützt. Boolesche Operatoren
- **Beschreibung:** Wenn ein Wort oder ein Ausdruck eingegeben wurde (oder mehrere durch boolesche Operatoren verknüpfte Wörter), werden nur Probleme ausgegeben, deren Beschreibung dieses Wort oder diesen Ausdruck enthält.
- **Schlüsselwort:** Wenn ein Wort oder ein Ausdruck eingegeben wurde, werden alle Probleme ausgegeben, die das Wort oder den Ausdruck in einem der Felder „Titel“, „Beschreibung“ oder „Arbeitsbereich“ oder in einem Adressbuchfeld enthalten, sofern die Volltextsuche dem Volltext-Suchverhalten bei Schlüsselwörtern entspricht.
  - **Dazugehörige Felder:** Bei der Schlüsselwortsuche werden das Titelfeld, das Beschreibungsfeld, Arbeitsbereichs- (Problem-) und Adressbuchfelder für alle **FootPrints**-Datenbankversionen (SQL Server, Access, MSDE, Oracle und MySQL) durchsucht, bis auf die **FootPrints**-Datenbank selbst. In der Datenbankversion von **FootPrints** werden nur die Felder „Titel“ und „Beschreibung“ durchsucht.
- **Dateianhänge:** Zum Suchen von Dateianhängen nach Namen (nicht nach Inhalt). Diese Funktion ist in allen Versionen außer in der **FootPrints**-Datenbank verfügbar.
- **Zugewiesen:** Markieren Sie mindestens einen Benutzer, dessen zugewiesene Probleme ausgegeben werden sollen. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen. Wenn die Suche nicht auf bestimmte Beauftragte beschränkt werden soll, darf keine Auswahl vorgenommen werden. Für dieses Feld sind auch erweiterte Steuerelemente verfügbar.

### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Der Zugriff auf Probleme hängt von der Benutzerrolle ab. Die Zuweisungsoptionen können durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Wenden Sie sich an den **FootPrints-Administrator**, um weitere Informationen zu erhalten.

- **Übermittelt durch:** Wenn ein Benutzer ausgewählt ist, werden als Ergebnisse nur Probleme ausgegeben, die dieser Benutzer erstellt hat.
  - **Priorität:** Es werden nur Probleme mit den angegebenen Prioritäten ausgegeben. Wenn Sie mehrere Prioritäten markieren möchten, halten Sie die STRG-Taste gedrückt. Wenn Sie keine Priorität auswählen, werden alle Prioritäten ausgegeben.
  - **Status:** Es werden nur Probleme mit den angegebenen Status ausgegeben. In der Standardeinstellung sind im Statusdialogfeld der Status „Offen“ und alle benutzerdefinierten Status markiert. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Status auszuwählen. Wenn Sie keinen Status auswählen, werden alle Status ausgegeben.
2. **Registerkarte „Problem“ – Probleminformationen:** Die Felder in diesem Abschnitt variieren je nach den Feldern des aktuellen Arbeitsbereichs. Sie können die Suche auf beliebig viele Felder ausweiten. Die Suchmethoden hängen vom Datentyp der Felder ab:
- **Textfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie ein zu suchendes Wort oder einen zu suchenden Ausdruck (oder mehrere durch boolesche Operatoren verknüpfte Wörter) ein.
  - **Nummernfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie eine Nummer oder einen Teil einer Nummer ein, nach der gesucht werden soll.
  - **Dropdown- und Mehrfachauswahlfelder:** Zeigt ein Dialogfeld mit mehreren Optionen an. Markieren Sie ggf. mindestens einen Wert, nach dem gesucht werden soll. Wenn Sie nach Problemen suchen, bei denen dieses Feld leer ist, wählen Sie „Keine Daten“ aus. Wenn Sie die Suche nicht einschränken möchten, markieren Sie keinen Wert.
  - **Datumsfelder:** Zum Suchen nach einem Datum oder in einem Datumsbereich.

### HINWEIS

Datum/Uhrzeit-Felder können nur nach Datum, nicht nach Zeit durchsucht werden.

- **Andere Feldtypen:** Für E-Mail-, URL- und FTP-Felder wird ein Textfeld angezeigt. Geben Sie das zu suchende Wort oder den zu suchenden Ausdruck ein (einschließlich unvollständiger Adressen).
3. **Registerkarte „Kontakt“**
4. **Registerkarte „Erweiterte Kriterien“**
- **Einzubeziehende Problemtypen:** Geben Sie an, ob erweiterte Problemtypen, einschließlich Unteraufgaben und allgemeiner Probleme, ausgegeben werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
    - **Alle Problemtypen:** Alle Problemtypen werden ausgegeben.
    - **Normale Probleme:** Normale Probleme (nicht allgemeine oder Masterprobleme/Unteraufgaben) werden ausgegeben.
    - **Master-Probleme einbeziehen:** Master-Probleme, die Unteraufgaben enthalten, werden ausgegeben.
    - **Unteraufgaben einbeziehen:** Unteraufgaben von Master-Problemen werden ausgegeben.
    - **Allgemeine Probleme einbeziehen:** Allgemeine Probleme werden ausgegeben.
    - **GlobalLinks einbeziehen:** Alle Benutzerprobleme, die mit einem allgemeinen Problem verknüpft sind, werden ausgegeben.

- **Gruppieren von Master-Problemen mit Unteraufgaben/allgemeinen Problemen mit GlobalLinks:** Diese Option ist nur für Berichte verfügbar. Mit diesen Optionen wird die im Bericht ausgewählte Sortierreihenfolge außer Kraft gesetzt.
- **Datum:** Wenn Datumsangaben vorhanden sind, werden nur Probleme aus diesem Zeitraum ausgegeben.

#### HINWEIS

Sie müssen sich mit relativen Zeiträumen und dem Begriff der Alterung vertraut machen, um möglichst genaue Informationen zu erhalten, da insbesondere die Such- und Berichtsfunktionen in **FootPrints** auf denselben Kriterien beruhen. Wenn Sie Probleme für „die letzten drei Monate“ suchen sollen und das aktuelle Datum der 15. Mai ist, so erfolgt die Suche oder Berichterstellung für den Zeitraum vom 15. Februar bis zum 14. Mai. Folglich wird das aktuelle Datum nicht einbezogen, sondern die drei Monate davor. Dadurch soll sichergestellt werden, dass Berichte und Suchvorgänge konsistente Ergebnisse liefern. Wenn das aktuelle Datum einbezogen würde, käme es je nach Tageszeit, zu der der Bericht oder die Suche ausgeführt würden, zu Abweichungen.

- **Uhrzeit:** Geben Sie die Uhrzeit im 24-Stunden-Format an, zu der das Problem erstellt oder zuletzt geändert wurde. Diese Option ist nur für Berichte verfügbar.
- **Alter:** Es werden Probleme ausgegeben, die im angegebenen Zeitraum erstellt wurden. Es können Tage und Stunden angegeben werden. Folgende Modifizierer können verwendet werden: „Größer als“, „Kleiner als“, „Gleich“, „Größer oder gleich“, „Kleiner oder gleich“ und „Ungleich“. Wenn z. B. Probleme ausgegeben werden sollen, die älter als ein Tag sind, wählen Sie „Größer als“ aus, und geben Sie für „Tage“ eine „1“ ein.

#### HINWEIS

Das Alter bezieht sich immer auf das 24-Stunden-Format in einer 7-Tage-Woche und nicht auf den Arbeitsbereichskalender.

- **Nur Problemnummern einbeziehen:** Schränkt die Suche auf den angegebenen Bereich von Problemnummern ein.
- **Erweiterte Optionen für Datum/Uhrzeit:** Die folgenden Optionen für nicht zu berücksichtigende Zeiten werden bei der Berechnung von „Zeit bis zum Schließen“ und „Alter“ (nur in Berichten verfügbar) verwendet:
  - **Zeiten außerhalb des Arbeitsbereichskalenders ausschließen:** Bei den Berechnungen werden Zeiten außerhalb des Arbeitsbereichskalenders nicht berücksichtigt.
  - **Zeiten mit folgenden Status ausschließen:** Wählen Sie mindestens einen Status („In Bearbeitung“, „Auf Kundenantwort wartend“ usw.) aus, für den die Zeit nicht in die Berechnung von „Zeit bis zum Schließen“ und „Alter“ einfließen soll.

#### HINWEIS

Die Zeitberechnungen beziehen sich immer auf die Zeitzone des Server-Standorts.

- **Suchergebnisse sortieren nach:** Sortiert die ausgegebenen Probleme nach dem angegebenen Feld in absteigender (neueste oder höchste zuerst) oder aufsteigender (älteste oder niedrigste zuerst) Reihenfolge. In der Standardeinstellung sind die ausgegebenen Probleme absteigend nach Problemnummern sortiert. Die Voreinstellungen werden dadurch außer Kraft gesetzt.
- **Groß-/Kleinschreibung bei Titel, Beschreibung usw. (nur FootPrints-Datenbankversion):** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Groß-/Kleinschreibung für die Suche zu aktivieren. In der Standardeinstellung ist die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche aktiviert. In den SQL/Access-Versionen von FootPrints ist die Groß-/Kleinschreibung immer deaktiviert.
- **Reguläre Ausdrücke verwenden (nur FootPrints-Datenbankversion):** Beim Durchsuchen aller Textfelder, einschließlich Titel, Beschreibung und aller benutzerdefinierter Textfelder,

können reguläre Ausdrücke verwendet werden. Klicken Sie auf den Link, um Anweisungen zum Verwenden regulärer Ausdrücke zu erhalten. Diese Funktion ist in den SQL/Access-Versionen nicht verfügbar. Dort werden boolesche Operatoren unterstützt.

- **Und/Oder:** Bei „Und“ müssen die Probleme allen oben ausgewählten Kriterien entsprechen (Standardeinstellung). Bei „Oder“ muss nur ein Kriterium erfüllt sein.
5. **Registerkarte „Speichern/Ausführen“:** Zum Speichern der Suchkriterien als Warteschlange. Wählen Sie „Persönlich“ aus, um die Suche als eigene Suche zu speichern. Wählen Sie „Gemeinsam/Intern“ aus, um die Suche mit anderen internen FootPrints-Benutzern gemeinsam zu nutzen. „Gemeinsam/Öffentlich“ ist nur für Berichte verfügbar, um allen Benutzern (auch Kunden) Zugriff auf den Bericht zu gewähren. (Der Bericht enthält nur Daten, die dem Benutzer angezeigt werden dürfen.) Gespeicherte Suchvorgänge werden als Warteschlangen im Dropdown-Feld auf der Startseite angezeigt.

Wenn Sie in einem Textfeld, egal in welchem Abschnitt, das Prozentzeichen (%) eingeben, werden alle Probleme ausgegeben, die in diesem Feld Daten aufweisen.

Sobald Sie das Ausfüllen der Maske abgeschlossen haben, verwenden Sie die Registerkarte „Speichern/Ausführen“, um die Suche zu starten. Auf der Startseite wird eine Trefferliste angezeigt. Wenn für die Suche ein Name eingegeben wurde, wird dieser als Warteschlange im Dropdown-Feld angezeigt.

## Erweiterte Suche – Beispiele

Bei der folgenden Suche werden alle aktiven Probleme ausgegeben, die der Benutzerin Jill Smith zugewiesen sind und denen die Priorität „Dringend“ oder „Hoch“ zugewiesen ist.

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste unter der Überschrift „Suchen“ auf „Erweitert“.
2. Markieren Sie unter „Zugewiesen“ den Namen „Jill Smith“.
3. Aktivieren Sie unter „Priorität“ die Optionen „Dringend“ und „Hoch“. (Halten Sie die STRG-Taste gedrückt.)
4. Aktivieren Sie unter Status die Optionen „Offen“, „Mehr Info nötig“ und „In Bearbeitung“.
5. Geben Sie zum Speichern dieser Suche einen Namen ein, z. B. „Meine dringendsten Probleme“.
6. Klicken Sie auf „OK“.

**FootPrints** gibt eine Liste der Probleme aus, die den obigen Kriterien entsprechen.

## Gespeicherte Suchen

Mit der Funktion „Gespeicherte Suchvorgänge“ können häufig verwendete Suchkriterien unter einem Namen gespeichert und Warteschlangen oder „wichtige Listen“ erstellt werden. Nach dem Ausführen einer gespeicherten Suche werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Gespeicherte Suchvorgänge stehen auf der Startseite in einem Dropdown-Menü und auf der **FootPrints**-Symbolleiste zur Verfügung. Weitere Informationen zum Erstellen von gespeicherten Suchvorgängen finden Sie im vorhergehenden Thema zur erweiterten Suche.

Es gibt zwei Arten von gespeicherten Suchvorgängen:

- **Eigene Suchvorgänge:** Eigene gespeicherte Suchvorgänge werden nur Ihnen angezeigt und können über die Dropdown-Liste „Anzeige“ auf der Startseite oder die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ abgerufen werden. Sie können eigene Warteschlangen erstellen für Ihre eigenen Zuweisungen unterschiedlichen Typs, überfällige Probleme, Zuweisungen, die in der kommenden Woche fällig werden, ein Folgedatum für heute usw. Alle Agenten haben die Möglichkeit eigene Suchvorgänge zu erstellen und zu speichern.

- **Gemeinsame Suchvorgänge:** Gemeinsame Suchvorgänge werden im Dropdown-Menü für alle Mitarbeiter und Administratoren im aktuellen Arbeitsbereich angezeigt. Dies ist nützlich, um gemeinsame Warteschlangen für unterschiedliche Gruppen, Abteilungen, Standorte, Problemtypen usw. zu erstellen. Gemeinsame Suchvorgänge können nur von Benutzern mit den entsprechenden Berechtigungen angezeigt, bearbeitet oder gelöscht werden.

## Verwenden gespeicherter Suchvorgänge

Sie können eine gespeicherte Suche ausführen, bearbeiten oder löschen, indem Sie mit der Maus über die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ fahren und anschließend im Menü auf „Gespeicherte Suchen“ klicken.

So führen Sie eine gespeicherte Suche aus:

1. Fahren Sie mit der Maus über die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ und klicken Sie im angezeigten Menü auf „Gespeicherte Suchen“.
2. Wählen Sie den gewünschten Suchvorgang, den Sie ausführen möchten, aus der Dropdown-Liste „Eigene Suchvorgänge“ oder „Gemeinsame Suchvorgänge“ aus.
3. Aktivieren Sie das Optionsfeld für „Ausführen“ (Standardeinstellung).
4. Klicken Sie auf OK. Die Ergebnisse der Suche werden im Hauptbereich des Browsers angezeigt.

So bearbeiten Sie eine zuvor gespeicherte Suche:

1. Fahren Sie mit der Maus über die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ und klicken Sie im angezeigten Menü auf „Gespeicherte Suchen“.
2. Wählen Sie den gewünschten Suchvorgang, den Sie bearbeiten möchten, aus der Dropdown-Liste „Eigene Suchvorgänge“ oder „Gemeinsame Suchvorgänge“ aus.
3. Aktivieren Sie das Optionsfeld für „Bearbeiten“.
4. Klicken Sie auf OK. Die Seite „Erweiterte Suche“ wird angezeigt. Die Suchmaske ist bereits mit den Suchkriterien der gespeicherten Suche gefüllt.
5. Nehmen Sie ggf. Änderungen vor.
6. Wenn Sie die neuen Suchkriterien unter dem alten Namen speichern möchten, lassen Sie den Namen im Feld „Speichern unter“ unverändert. Wenn Sie sie dagegen als neue Suche speichern möchten, ändern Sie den Namen entsprechend.
7. Klicken Sie nach Abschluss des Vorgangs auf „OK“. Die Ergebnisse der geänderten Suche werden im Hauptbereich des Browsers angezeigt.

So löschen Sie eine zuvor gespeicherte Suche:

1. Fahren Sie mit der Maus über die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ und klicken Sie im angezeigten Menü auf „Gespeicherte Suchen“.
2. Wählen Sie den gewünschten Suchvorgang, den Sie löschen möchten, aus der Dropdown-Liste „Eigene Suchvorgänge“ oder „Gemeinsame Suchvorgänge“ aus.
3. Aktivieren Sie das Optionsfeld für „Löschen“.
4. Klicken Sie auf „OK“. Die gespeicherte Suche wird gelöscht.

## Arbeitsbereichübergreifendes Suchen

Jeder **FootPrints**-Arbeitsbereich befindet sich in einer eigenen Teildatenbank. Jeder Arbeitsbereich enthält eigene Felder, Benutzer und Optionen. Sie können in mehreren Arbeitsbereichen Mitglied sein. Wenn Sie in mehreren Arbeitsbereichen Mitglied sind und dies für Ihre Rolle zulässig ist, können Sie Probleme anzeigen, für die die Suchkriterien mehrerer Arbeitsbereiche erfüllt sind.

### HINWEIS

Bei Personen, die in einem Arbeitsbereich Bearbeiter und in einem anderen Kunde sind, sind arbeitsbereichübergreifende Suchen nicht möglich. Wenn ein Agent eine arbeitsbereichübergreifende Suche ausführt, erhält er keine Ergebnisse aus dem Arbeitsbereich, in dem er Kunde ist.

Einige Merkmale arbeitsbereichübergreifender Suchvorgänge:

- Sie können nur Felder durchsuchen, die in allen ausgewählten Arbeitsbereichen vorhanden sind.
- Sie können nur nach Feldern sortieren, die in allen ausgewählten Arbeitsbereichen vorhanden sind.
- Sie können in jedem beliebigen Arbeitsbereich jedes beliebige Feld auswählen, sofern der Feldtyp in allen Arbeitsbereichen identisch ist.
- Das Dialogfeld „Schnelle Aktion“ wird angezeigt.
- Die Anzeigetafel „Arbeitsbereiche gesamt“ und die Liste allgemeiner Probleme werden ausgeblendet.
- Die Probleme des Standard-Arbeitsbereichs werden immer zuerst aufgelistet, danach folgen die anderen Probleme nach Arbeitsbereichsnummern aufsteigend sortiert.
- Wenn Sie die Details eines Problems aus einem anderen Arbeitsbereich aufrufen, wird dieser Arbeitsbereich angezeigt.
- Arbeitsbereichübergreifende Suchvorgänge können als eigene oder als gemeinsame Suchvorgänge gespeichert werden.
- Angezeigt werden nur gemeinsame Suchvorgänge, die sich auf Arbeitsbereiche beziehen, in denen Sie Mitglied sind. Es kann also zwei gemeinsame Suchvorgänge desselben Namens geben, die von verschiedenen Agents gespeichert wurden. **FootPrints** fügt für Bearbeiter, die auf alle einbezogenen Arbeitsbereiche zugreifen können, zur besseren Unterscheidung dem Namen eines der beiden Suchvorgänge eine 2 an.
- Bei Personen, die in einem Arbeitsbereich Bearbeiter und in einem anderen Kunde sind, sind arbeitsbereichübergreifende Suchen nicht möglich. Wenn ein Bearbeiter eine arbeitsbereichübergreifende Suche ausführt, erhält er keine Ergebnisse aus dem Arbeitsbereich, in dem er Kunde ist.

## Erstellen einer arbeitsbereichübergreifenden Suche

1. Fahren Sie mit der Maus über die Verknüpfung „Erweiterte Suche“ und klicken Sie im angezeigten Menü auf „Arbeitsbereichübergreifend“.
2. **Einbezogene Arbeitsbereiche:** Markieren Sie die in die Suche einzubeziehenden Arbeitsbereiche. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Arbeitsbereiche auszuwählen. Klicken Sie nach Abschluss des Vorgangs auf „OK“. Die Seite „Suchkriterien“ wird angezeigt.
3. **Kriterien:** Arbeitsbereichübergreifende Suchvorgänge können integrierte Felder enthalten, z. B. „Titel“, „Beschreibung“, „Status“, „Priorität“ usw. Ergänzende Informationen zum Angeben von Suchkriterien finden Sie unter *Erweiterte Suchkriterien*.

4. Sie können die Suche für den eigenen Gebrauch oder als gemeinsame Suche für die gemeinsame Nutzung mit anderen Bearbeitern des Arbeitsbereichs speichern.
5. Nachdem Sie die Eingabe der Suchkriterien abgeschlossen haben, klicken Sie auf „OK“.
6. Die Ergebnisse der Suche werden im Hauptbereich angezeigt, wobei die Probleme nach Arbeitsbereich jeweils unter dem Namen des Arbeitsbereichs geordnet sind.

#### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Suchvorgänge können aufgrund des Benutzerprofils eingeschränkt sein. Die arbeitsbereichübergreifende Suche ist nicht verfügbar, wenn Ihnen aufgrund Ihrer Rolle der Zugriff verweigert wird. Wenden Sie sich an den **FootPrints**-Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

## Über Berichte

**FootPrints** enthält verschiedene Berichtsoptionen. Von der einfachen Schlüsselwortsuche bis zu mehrschichtigen Metriken mit farbigen Diagrammen können in **FootPrints** ohne zusätzlichen Programmieraufwand nahezu alle Datenformate in Berichte einfließen, um Aktivitäten, Trends und Statistiken in der Webschnittstelle von **FootPrints** zu analysieren. Anhand der Berichtsdaten können Sie die Ressourcenverteilung Ihres Teams bewerten, Aktivitäten und Kapazitätsstufen überprüfen sowie Informationen zur Zeiterfassung und zu Stundensätzen für Rückbelastungen und Fakturierung erstellen. Anhand der Berichtsdaten können Sie Änderungen im Mitarbeiterstab begründen. Typisieren Sie Probleme, die einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden können, und setzen Sie Ihre Mitarbeiterressourcen optimal ein.

### Einzelner Problembereich

Diese Option wird auf der Detailseite eines Problems angezeigt. Klicken Sie auf der Detailseite auf „Bericht“, um einen druckbaren Bericht des Problems anzuzeigen. Im Bericht werden nur Felder berücksichtigt, die Daten enthalten. Dieser Bericht ist hilfreich, wenn Sie Problemdetails schnell drucken müssen. Um einen Einzelproblembereich anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Bericht“ auf der Detailseite des Problems, wählen Sie ein Berichtsformat aus der Dropdown-Liste aus und klicken Sie anschließend auf „OK“.

Ein Einzelproblembereich bietet folgende weitere Funktionen:

- Master-Problembereiche enthalten eine Liste aller Unteraufgaben. Allgemeine Probleme enthalten eine Liste aller GlobalLinks.
- Wenn mindestens eine Berichtsvorlage konfiguriert ist, steht eine Option zur Formatierung des Berichts nach einer der Vorlagen zur Verfügung.
- Der Einzelproblembereich kann im Browser gedruckt oder als HTML-Datei gespeichert werden.

### Kurzbericht

Mit dieser Funktion können Sie einen Kurzbericht über Probleme erstellen. Sie ist auf der Startseite und in den Suchergebnissen verfügbar. Dadurch können Sie einen Bericht über auf der Startseite angezeigte Probleme erstellen und müssen dazu keinen benutzerdefinierten Bericht erstellen.

So erstellen Sie einen Kurzbericht:

1. Wählen Sie auf der **FootPrints**-Startseite im Dialogfeld „Schnelle Aktion“ die für den Bericht vorgesehenen Probleme aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Alle“, um alle Probleme auf der Startseite auszuwählen.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü über den Kontrollkästchen die Option „Bericht“ aus.
4. Wählen Sie aus der Dropdownliste ein Berichtsformat aus.

5. Klicken Sie auf „OK“.
6. Ein neues Browserfenster mit den Berichtergebnissen wird geöffnet. Es kann direkt im Browser gedruckt oder gespeichert werden.
7. Wenn mindestens eine Berichtvorlage konfiguriert ist, steht eine Option zur Formatierung des Berichts nach einer der Vorlagen zur Verfügung. Wenn eine benutzerdefinierte Berichtvorlage verwendet wird, wird jedes einzelne ausgewählte Problem zum Drucken in einem eigenen Fenster angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen „Übersicht“ aktiviert ist, werden alle Probleme in einem Fenster angezeigt.

## Benutzerdefinierte Berichte

Mit der Funktion „Benutzerdefinierte Berichte“ können Berichtvorlagen mit beliebigen Kriterien und vielen Formatierungsoptionen erstellt werden. Zu den Formatierungsoptionen gehören Überschriften, Spalten, Sortierung und farbige Diagramme. Außerdem können ein- und zweischichtige Metriken auf der Grundlage beliebiger Felder hinzugefügt werden. Berichte können ferner in andere Anwendungen (z. B. Excel) exportiert und nach einem Zeitplan regelmäßig ausgeführt werden.

## Berichtsoptionen

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

Zum Erstellen eines benutzerdefinierten Berichts klicken Sie in der **FootPrints**-Symbolleiste auf Berichte | Neuer Bericht. Der Assistent für benutzerdefinierte Berichte wird angezeigt:

1. **Schritt 1: Format:** Wählen Sie eines der folgenden Berichtformate aus:
  - **Spalten:** Die Problemfelder werden in Spalten dargestellt. Pro Zeile wird ein Problem angezeigt. Spalten können in allen verfügbaren Feldern markiert werden.
  - **Aufbereitet:** Jedes Problem wird in einer eigenen Minitabelle angezeigt. Mit Zeilenumbrüchen können Daten in mehrere Zeilen aufgeteilt werden, um z. B. der Beschreibung eine eigene Zeile zuzuweisen. Dieses Format ist nützlich, um Berichte mit vielen Feldern zu drucken.
  - **Metriken und Grafiken:** Zum Erstellen von benutzerdefinierten Metriken und grafischen Darstellungen von Zählwerten, Durchschnittswerten und Summen beliebiger Felder. Ein- und zweischichtige Metriken werden unterstützt. Zu den Ausgabeoptionen gehören Tabelle, Balken- und Kreisdiagramm.
  - **Export:** Zum Exportieren der Daten in eine Textdatei, die auf dem lokalen Computer gespeichert werden kann. In diesem Format können Sie **FootPrints**-Daten in eine Tabellenkalkulation oder eine andere Anwendung übernehmen.
  - **Metriken aufnehmen:** Spalten und aufbereitete Berichte können auch metrische Diagramme und Grafiken enthalten. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Metriken in einen Spalten- oder aufbereiteten Bericht aufzunehmen. (Für die Export-Option nicht verfügbar.)
2. Klicken Sie auf „OK“, um die anderen Berichtsoptionen anzuzeigen. Die Schritte auf der folgenden Seite hängen davon ab, welches Berichtformat im ersten Schritt ausgewählt wurde.

3. **Schritt 2: Überschrift:** Zum Festlegen des Inhalts der Überschrift am Kopf des Berichts. Dieser Schritt ist für alle Formate außer „Export“ verfügbar. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
- **Titel:** Dieser steht über dem Bericht.
  - **Datum:** Das Datum der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtsvorlage aktualisiert).
  - **Zeit:** Die Uhrzeit der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtsvorlage aktualisiert).
  - **Arbeitsbereichsname:** Der Name des Arbeitsbereichs.
  - **Logo:** Das im aktuellen Arbeitsbereich angezeigte Logo.
4. **Für Schritt 3 gibt es zwei Möglichkeiten:** eine für Spalten- und aufbereitete Berichte, die andere für metrische und kombinierte Berichte.

**Schritt 3: Formatierung:** Zum Auswählen der Spalten, die im Bericht angezeigt werden sollen. Alle Felder sind verfügbar. Diese Option ist für alle Formate außer „Metriken“ verfügbar. Führen Sie z. B. zum Anzeigen des Felds „Titel“ folgende Schritte aus:

- Wählen Sie unter „Feldtyp“ die Option „FootPrints-Felder“ aus.
- Aktivieren Sie unter „Felder“ die Option „Titel“.
- Klicken Sie auf „Feld hinzufügen“. „Titel“ wurde in das Feld „Ausgewählte Felder“ übernommen.
- **Verlauf:** Das Feld „Verlauf“ ist ein besonderes Feld, über das der Problemverlauf in den Bericht integriert wird. Dadurch können Berichte als Nachweis verwendet werden. Da dieser Berichtstyp den gesamten Datenbestand nach allen Änderungen der entsprechenden Probleme durchsucht, kann die Verwendung dieser Option zu erheblichen Verzögerungen bei der Berichterstellung führen.
- **Neu ordnen:** Zum Ändern der Anzeigereihenfolge der Felder markieren Sie ein Feld im Feld „Angezeigte Felder“, und klicken Sie zum Verschieben auf den Aufwärts- oder Abwärtspfeil.
- **Zeilenumbruch:** Zum Einfügen eines Zeilenumbruchs (nur im Format „Aufbereitet“).
- **Beschreibung** – Wählen Sie, welche Beschreibung in den Bericht soll, und wann die Daten aufbereitet werden sollen (nur wenn sich das Feld „Beschreibung“ in das Feld „Ausgewählte Felder“ aufgenommen wurde). Sie können die ursprüngliche, die neueste, die zweitletzte oder die drittletzte Beschreibung auswählen.

#### HINWEIS

Die ursprüngliche Beschreibung ist in der **FootPrints**-Datenbank nicht verfügbar.

- **Beauftragte:** Die vollständigen Namen der Beauftragten werden im Bericht angezeigt (z. B. Bob Smith). Für Berichte, die in einen anderen Arbeitsbereich importiert werden, ist dies nicht geeignet, da in Importdateien Benutzerkennungen angegeben werden müssen. Erstellen Sie eine Datei, die die Benutzerkennungen von Beauftragten enthält (z. B. „Bob Smith“), mit der Option „Arbeitsbereichsdatenexport durch Systemadministrator“.

- **Reihenfolge:** Zum Festlegen der Reihenfolge der Probleme im Bericht. Diese Option ist für alle Formate außer „Metriken“ verfügbar. Standardmäßig sind die Probleme aufsteigend nach Problemnummern sortiert. Möglich ist eine Sortierung nach bis zu drei Feldern in auf- oder absteigender Reihenfolge. Die Probleme werden gemäß den Sortierkriterien in jedem Feld untersortiert. Durch Klicken auf das Feld „Überschrift“ werden die Probleme unter der Überschrift des jeweiligen Feldnamens gruppiert. Wenn beispielsweise die Probleme nach Status sortiert werden und „Überschrift“ aktiviert ist, werden alle offenen Probleme unter der Überschrift „Offen“ gruppiert, alle abgeschlossenen Probleme unter der Überschrift „Abgeschlossen“ usw.

**Schritt 3: Metriken:** Zum Erstellen von benutzerdefinierten Metriken und grafischen Darstellungen von Zählwerten, Durchschnittswerten und Summen beliebiger Felder. Diese Option ist für das metrische Format verfügbar. Wenn das Kontrollkästchen „Kombiniert“ aktiviert ist, ist die Option auch für das Spalten- und aufbereitete Format verfügbar.

1. **Typ:** Eine Metrik kann folgenden Typs sein:
  - **Zähler:** Ein Zähler für Felddaten. Kann auf fast jedes Feld angewendet werden, auch „Status“, „Priorität“ und die meisten Problem- und Kontaktinformationsfelder. Auf „Titel“, „Beschreibung“ und mehrzeilige Textfelder ist der Zähler nicht anwendbar, da diese gewöhnlich eindeutige Daten enthalten. Ein Zähler für das Statusfeld würde beispielsweise ausgeben, wie viele Probleme welchen Status aufweisen.
  - **Durchschnitt:** Der Durchschnitt der Summe aller Felddaten für die ausgegebenen Probleme. Diese Option ist nur auf integrierte Statistik- und benutzerdefinierte Zahlenfelder anwendbar. Folgende integrierte Statistikfelder sind verfügbar:
    - **Alter des Problems:** Die Zeit, die seit Erstellung des Problems verstrichen ist. (Sollte nur bei Berichten über aktive Probleme angewendet werden.)
    - **Zeit bis zur Schließung:** Die Zeit, die von der Erstellung des Problems bis zu seiner Schließung verstrichen ist. (Diese Option sollte nur auf Berichte über abgeschlossene Probleme angewendet werden.)
    - **Gesamtkosten:** Die Gesamtsumme, die für das Problem in Rechnung gestellt wird, auf der Basis von Zeiterfassungsdaten und den Stundensätzen der Benutzer.
    - **Gesamtzeit:** Die Gesamtzeit, die für das Problem aufgewendet wurde, auf der Basis von Zeiterfassungsdaten.

#### HINWEIS

Die Statistik über die Gesamtkosten und die Gesamtzeit beruht auf der Gesamtlebensdauer des Problem, ohne in den Berichtskriterien ausgewählte Datenbereiche oder Benutzer zu berücksichtigen. Für Zeiterfassungsdaten für einzelne Benutzer oder Datenbereiche verwenden Sie die Zeiterfassungsberichte.

- **Summe:** Die Summe aller Felddaten der ausgegebenen Probleme für das angegebene Feld. Diese Option ist nur auf die oben erwähnten integrierten Statistik- und benutzerdefinierten Zahlenfelder anwendbar.
2. **Feld:** Wählen Sie das Feld aus, für das Sie eine Metrik erstellen möchten. Welche Felder sich eignen, ist von den Feldern des aktuellen Arbeitsbereichs und dem Metriktyp abhängig (siehe oben).
  3. **Zwischensumme nach:** Durch Auswahl eines zweiten Felds kann eine zweischichtige Metrik ausgegeben werden. Wenn z. B. „Durchschnittsalter des Problems“ das erste Feld ist und „Beauftragter“ für die Zwischensumme ausgewählt wurde, wird das

Durchschnittsalter des Problems je zugewiesenen Agent ausgegeben. Diese Funktion ist optional.

- Wenn im Feld „Zwischensumme nach“ ein Datums- oder Datum/Uhrzeit-Feld ausgewählt wird, wird ein Dropdown-Menü angezeigt, in dem angegeben werden kann, für welche Zeiteinheit Zwischensummen gebildet werden sollen (Tag, Woche, Monat, Jahr, Quartal, Wochentag, Tag und Stunde oder Stunde).
4. **Format:** Wählen Sie das Darstellungsformat für die Metrik aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
    - **Tabelle:** Die Daten werden in einer textbasierten Tabelle angezeigt.
    - **Diagramm:** Die Daten werden in einer farbigen Grafik dargestellt (siehe unten).
    - **Tabelle und Diagramm:** Sowohl Tabellen als auch Diagramme werden angezeigt (Standard).
  5. **Diagrammtyp:** Wenn Sie „Diagramm“ oder „Tabelle und Diagramm“ ausgewählt haben, können Sie hier den Diagrammtyp auswählen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
    - **Balken:** Ein farbiges Balkendiagramm mit einem Balken pro Wert. Für zweischichtige Metriken können ein Diagramm mit längeren Balken oder mehrere Diagramme erstellt werden.
    - **Kreis:** Daten werden in einem farbigen Kreisdiagramm dargestellt. Für zweischichtige Metriken werden mehrere Kreisdiagramme angezeigt.
  6. **Sortierung:** Definiert die Sortierung der Ausgabedaten:
    - **Nach Felddaten/Zwischensummen:** Die Daten werden nach alphabetischen oder logischen Felddaten sortiert.
    - **Nach metrischen Werten:** Die Daten werden absteigend nach Häufigkeit oder Betrag sortiert. Wenn es sich bei der Metrik um einen Statuszähler handelt, werden die Status im Diagramm vom höchsten zum niedrigsten dargestellt: Offen - 34, In Bearbeitung - 22, Zur Genehmigung - 4 usw.
    - Bei zweischichtigen Metriken wird innerhalb jeder Gruppe des ersten Felds nach dem zweiten Feld sortiert.
  7. **Anzeigeposition:** Sie können die Diagramme vor oder nach den detaillierten Problem Daten (nur bei kombinierten Berichten) positionieren.
  8. Klicken Sie zum Hinzufügen der Metrik zum Bericht auf „**Hinzufügen**“. Die Metrik wird im rechten Dialogfeld hinzugefügt.
  9. Zum Erstellen weiterer Metriken wiederholen Sie die obigen Schritte.

#### HINWEIS

Die obigen Optionen dienen der Auswahl von Metriken für den Bericht. Die Ergebnisse werden von der Kriterienauswahl im Abschnitt „Berichtskriterien“ beeinflusst. Wenn es sich bei der Metrik beispielsweise um einen Statuszähler handelt, ist die Anzahl der Probleme, die pro Status ausgegeben werden, bei einer Beschränkung der Auswahl auf die Probleme mit hoher Priorität eine andere als ohne Einschränkung der Priorität. Die Kriterien müssen sorgfältig ausgewählt werden, um eine sinnvolle Metrik zu erstellen.

Mit den Optionen in diesem Abschnitt werden nur die anzuzeigenden Felder bestimmt, nicht jedoch die Auswahlkriterien für den Bericht. Die Kriterien werden später im Bericht ausgewählt.

5. **Schritt 4: Kriterien auswählen:** Wählen Sie mithilfe der Problemfelder die Berichtskriterien aus. Wählen Sie nur die Kriterien aus, nach denen Sie suchen möchten.

6. **Schritt 5: Kontaktkriterien:** Wählen Sie mithilfe der Adressbuchfelder weitere Kriterien für den Bericht aus. Wählen Sie nur die Kriterien aus, nach denen Sie suchen möchten.
7. **Schritt 6: Erweiterte Kriterien:** In **FootPrints** sind die Verfahren im Abschnitt „Erweiterte Berichte“ und im Abschnitt „Erweiterte Suche“ identisch. Eine ausführliche Erläuterung der Kriterien finden Sie oben im Abschnitt „Erweiterte Suche“.

#### HINWEIS

Sie müssen sich mit relativen Zeiträumen und dem Begriff der Alterung vertraut machen, um möglichst genaue Informationen zu erhalten, da insbesondere die Such- und Berichtsfunktionen in **FootPrints** auf denselben Kriterien beruhen. Wenn Sie Probleme für „die letzten drei Monate“ suchen sollen und das aktuelle Datum der 15. Mai ist, so erfolgt die Suche oder Berichterstellung für den Zeitraum vom 15. Februar bis zum 14. Mai. Folglich wird das aktuelle Datum nicht einbezogen, sondern die drei Monate davor. Dadurch soll sichergestellt werden, dass Berichte und Suchvorgänge konsistente Ergebnisse liefern. Wenn das aktuelle Datum einbezogen würde, käme es je nach Tageszeit, zu der der Bericht oder die Suche ausgeführt würden, zu Abweichungen.

8. **Schritt 6: Bericht ausführen:** Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf „OK“. Wenn Sie den Bericht speichern möchten, müssen Sie vor dem Ausführen einen Namen eingeben. Wählen Sie „Persönlich“ aus, um den Bericht als eigenen Bericht zu speichern. Wählen Sie „Gemeinsam/Intern“ aus, um die Berichtvorlage mit anderen internen **FootPrints**-Benutzern gemeinsam zu nutzen. „Gemeinsam/Öffentlich“ sind Berichte, die für alle Benutzer (auch Kunden) verfügbar sind. (Der Bericht enthält nur Daten, die dem Benutzer angezeigt werden dürfen.) Berichte, die „Gemeinsam/Öffentlich“ sind, werden dem Kunden auf der Seite für vordefinierte Berichte angezeigt. Nach dem Ausführen einer gespeicherten Berichtvorlage werden stets die neuesten Daten ausgegeben.

#### HINWEIS

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden, z. B. einmal pro Woche. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

Wenn Sie auf „OK“ klicken, wird der Bericht in einem neuen Browserfenster angezeigt. Bei umfangreicheren Berichten kann dies mehrere Minuten dauern. Klicken Sie zum Anzeigen der Details eines Problems im Bericht auf die Problemnummer (bzw. auf das Feld in der ersten Spalte). Die Detailseite für das entsprechende Problem wird im Hauptbereich von **FootPrints** angezeigt.

Der Bericht kann direkt im Browser gedruckt oder gespeichert werden. Wenn das Format „Export“ ausgewählt wurde, wird das Dialogfeld „Speichern unter“ angezeigt. Benennen Sie den Bericht und speichern Sie ihn auf der Festplatte.

#### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Der Zugriff auf Berichte kann durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Benutzerdefinierte Berichte oder bestimmte Optionen sind nicht verfügbar, wenn Ihnen aufgrund Ihrer Rolle der Zugriff verweigert wird. Wenden Sie sich an den **FootPrints**-Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

## Speichern und Drucken von Berichtsdaten

Berichtsdaten können auf mehrere Arten gespeichert, gedruckt und verteilt werden:

- **HTML:** Nach dem Anzeigen kann der Bericht direkt im Browser als HTML-Datei gespeichert werden.

So speichern Sie Berichtsdaten:

- **Im Internet Explorer:**

Klicken Sie im Browser auf „Datei“ | „Speichern unter“.

Geben Sie einen Namen ein.

Wählen Sie unter „Dateityp“ den Dateityp für den Bericht (z. B. HTML) aus.

Wählen Sie im Dialogfeld „Speichern unter“ den Speicherort für den Bericht aus.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern“

- **Firefox:**

Klicken Sie im Browser auf „Datei“ | „Seite speichern unter“.

Wählen Sie unter „Dateityp“ die Option „Alle Dateien“ aus.

Geben Sie unter „Dateiname“ einen Namen mit der Erweiterung „.html“ ein. Beispiel:  
Zum Speichern des Berichts als „**Mein Bericht**“ muss der Name „**Mein Bericht.html**“ lauten.

Wählen Sie im Feld „Speichern unter“ den Speicherort aus.

Klicken Sie auf „Speichern“.

- **Textdatei:** Wenn als Berichtformat „Export“ ausgewählt wurde, werden die Berichtsdaten auf dem lokalen Computer gespeichert. Klicken Sie auf „OK“. Das Dialogfeld „Speichern unter“ wird angezeigt. Wählen Sie auf Ihrem Computer oder im Netzwerk einen Speicherort für die Datei aus und klicken Sie auf „Speichern“.
- **Drucken:** Berichte können direkt im Browser gedruckt werden. Klicken Sie auf „Datei“ | „Drucken“, um das Dialogfeld „Drucken“ des Browsers zu öffnen. Wenn der Bericht breiter ist als der Bildschirm, wählen Sie „Querformat“ aus. Bestimmte Funktionen des Browsers kann **FootPrints** nicht überschreiben. Seitenwechsel können beispielsweise nicht gesteuert werden, wenn direkt aus dem Browser gedruckt wird (eine HTML-Funktion). Darüber hinaus kann bei sehr breiten Berichten selbst beim Drucken im Querformat am rechten Rand Text abgeschnitten werden. Wenn jedoch im Bericht eine Beschreibung oder ein anderes mehrzeiliges Textfeld enthalten ist, können Sie mit der Aufbereitungsfunktion den Text umbrechen und das Problem vermeiden. Statt eines Zeilenumbruchs nach 70 Zeichen (Standard) empfiehlt sich der Wert 50. Wenn weiterhin Text abgeschnitten wird, wird empfohlen, einen aufbereiteten Bericht zu erstellen und Zeilenwechsel einzufügen oder aber die Option „Export“ zu verwenden.
- **Automatische Berichte:** Administratoren können gespeicherte Berichtsvorlagen automatisch ausführen, die Ergebnisse an ausgewählte Benutzer senden und auf dem Server speichern. Weitere Informationen dazu finden Sie in der **Numara FootPrints-Anleitung** im Abschnitt *Automatische Berichte*.

## Gespeicherte Berichte

Benutzerdefinierte Vorlagen für Berichte können jederzeit gespeichert und ausgeführt werden. Nach dem Ausführen eines gespeicherten Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Berichte können für den eigenen Gebrauch oder für andere Mitglieder des Arbeitsbereichs gespeichert werden. Die Berechtigungen für den Zugriff auf gespeicherte Berichte sind in der Rolle des Benutzers festgelegt.

Anweisungen zum Erstellen und Speichern von Berichtsvorlagen finden Sie im Abschnitt *Benutzerdefinierte Berichte*.

## Ausführen eines gespeicherten persönlichen oder gemeinsamen Berichts

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Meine Berichte“.
2. Wählen Sie den Bericht, den Sie ausführen möchten, aus der Dropdown-Liste „Persönliche Berichte“, „Gemeinsame Berichte“ oder „Metrische Berichte“ aus.

3. Klicken Sie auf „Ausführen“ (Standardoption).
4. Klicken Sie auf „OK“. Die Ergebnisse des Berichts werden in einem neuen Browserfenster angezeigt. Wenn die Berichtvorlage das Format „Export“ aufweist, wird stattdessen das Windows-Dialogfeld „Speichern unter“ angezeigt.

## Bearbeiten eines gespeicherten oder gemeinsamen Berichts

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Meine Berichte“.
2. Wählen Sie den Bericht, den Sie bearbeiten möchten, aus der Dropdown-Liste „Persönliche Berichte“, „Gemeinsame Berichte“ oder „Metrische Berichte“ aus.
3. Wählen Sie im entsprechenden Dropdown-Feld die Option „Bearbeiten“ aus.
4. Klicken Sie auf „OK“. Der benutzerdefinierte Bericht mit seinen Berichtskriterien und Formatoptionen wird angezeigt.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
6. Wenn Sie den geänderten Bericht unter dem alten Namen speichern möchten, lassen Sie den Namen im Feld „Speichern unter“ unverändert. Wenn Sie ihn dagegen als neuen Bericht speichern möchten, ändern Sie den Namen entsprechend.
7. Klicken Sie nach Abschluss des Vorgangs auf „OK“. Die Ergebnisse des Berichts werden in einem neuen Browserfenster angezeigt. Wenn die Berichtvorlage das Format „Export“ aufweist, wird stattdessen das Windows-Dialogfeld „Speichern unter“ angezeigt.

## Löschen eines gespeicherten oder gemeinsamen Berichts

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Meine Berichte“.
2. Wählen Sie den Bericht, den Sie löschen möchten, aus der Dropdown-Liste „Persönliche Berichte“, „Gemeinsame Berichte“ oder „Metrische Berichte“ aus.
3. Wählen Sie im entsprechenden Dropdown-Feld die Option „Löschen“ aus.
4. Klicken Sie auf „OK“. Die gespeicherte Berichtvorlage wird gelöscht.
5. Das Löschen eines gemeinsamen Berichts erfolgt für alle Benutzer.

### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Die Berechtigung zum Ausführen, Erstellen und Löschen von Berichten hängt von der Benutzerrolle ab. Möglicherweise werden Ihnen aufgrund Ihrer Rolle bestimmte Berichte nicht angezeigt. Wenden Sie sich an den **FootPrints**-Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

## Kennzahlen-Bericht

In metrischen Berichten werden keine spezifischen Problemata ausgegeben, sondern statistische Daten und Metriken über den Arbeitsbereich. Ausgabeoptionen bestehen in HTML, Grafik und Textdateiexport. Anhand der Informationen aus diesen Berichten können Sie ermitteln, wie gut die Abläufe in Ihrer Organisation funktionieren und wo Verbesserungen erforderlich sind.

Folgende Berichte können unter „Berichte“ | „Metriken“ ausgeführt werden:

- **Aktuelle Leistung von Team/Agent:** Zum Erstellen eines Berichts über aktuell aktive Probleme im Arbeitsbereich, gruppiert nach Beauftragten.
- **Problemstatistik:** Zum Anzeigen statistischer Kurzinformationen zu bestimmten Problemgruppen.

- **Lösung beim ersten Anruf:** Zum Ermitteln des Prozentsatzes der Probleme, die mit dem Status „Abgeschlossen“ erfasst wurden, im Verhältnis zur Anzahl der Probleme, für deren Lösung eine bestimmte Zeit erforderlich war.
- **Lösungsrate:** Zum Bestimmen des Prozentsatzes, zu dem Probleme nach bestimmten Kriterien gelöst wurden.
- **Eingegangene gegen Geschlossene:** Ausgabe einer auf bestimmten Kriterien beruhenden Liste mit den erfassten und abgeschlossenen Problemen.
- **Umsetzzeit:** Zum Bestimmen der Dauer, für die Probleme einen bestimmten Status aufwiesen, d. h., wie lange es jeweils gedauert hat, den Status zu wechseln.
- **Service Level Agreements:** Diese Berichtsoption liefert pro Service Level Agreement die Anzahl und den Prozentsatz der Probleme, die das Ziel erreicht oder überschritten haben bzw. gelöst oder nicht gelöst wurden. Dieser Berichtstyp kann nicht gespeichert und automatisch ausgeführt werden.
- **Verlauf:** Zum Ausgeben von Verlaufsdaten zu Problemen im aktuellen Arbeitsbereich mit den bisherigen Status, Prioritäten und der benötigten Zeit. Dieser Berichtstyp kann nicht gespeichert und automatisch ausgeführt werden.
- **Abfragestatistik:** Zum Ausgeben einer Statistik über Suchvorgänge in der Datenbank. Diese kann nach Suchvorgängen durch Kunden oder durch Agents kategorisiert werden. Dieser Berichtstyp kann nicht gespeichert und automatisch ausgeführt werden.

#### HINWEIS ZU TEAMS

In allen Berichten, die nach Beauftragten aufgeschlüsselt sind, repräsentiert der Balken, das Segment oder die Zeile für ein Team nur die diesem Team zugewiesenen Probleme, nicht aber die den einzelnen Mitgliedern zugewiesenen Probleme. Ein Ticket, das mehreren Teams zugewiesen ist, zählt für jedes einzelne dieser Teams, so wie ein mehreren Agents zugewiesenes Ticket für jeden einzelnen Agent zählt. Ein Ticket, das Team A, Team B und einem Mitglied von Team B zugewiesen wird, zählt für Team A und das Mitglied von Team B. Ein Ticket, das Team A, Team B und einem Agenten zugewiesen wird, der Mitglied in beiden Teams ist, zählt nur für den Agenten.

#### HINWEIS ZUM ZÄHLEN VON BEAUFTRAGTEN

Die Anzahl pro Beauftragten darf in Berichten, in denen Probleme mehreren Personen zugewiesen sind, nicht der Gesamtsumme der Probleme zugeschlagen werden.

### Aktuelle Leistung der Bearbeiter/Teams

Im Bericht zur aktuellen Leistung nach Team/Bearbeiter finden Sie Informationen über aktuell aktive Probleme im Arbeitsbereich, gruppiert nach Beauftragten. Der Bericht enthält das durchschnittliche Alter aktueller Probleme pro Beauftragten, so dass Sie die Daten zur Leistungsbewertung heranziehen können. Beauftragte können Einzelpersonen oder Teams sein.

Wenn in einem Arbeitsbereich keine Teams definiert sind, können Sie Berichte nur nach Bearbeitern aufschlüsseln.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können
- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Wenn Sie die Agents in Teams gruppiert haben, bieten sich folgende Möglichkeiten:

- **Team und Agent:** Zum Aufschlüsseln aktiver Probleme nach Teams und Agents. Agents, die einem Team angehören, werden unter dem Team aufgeführt.

**HINWEIS**

Wenn der Bericht Summen sowohl für Teams als auch für Agents vorsieht, sind in der Teamsummenzeile keine Probleme enthalten, die Einzelpersonen innerhalb des Teams zugewiesen sind.

- **Team:** Zum Aufschlüsseln aktiver Probleme nur nach Teams.

**HINWEIS**

Die jeweiligen Teamsummen enthalten auch die Probleme, die einzelnen Agents im Team zugewiesen sind.

- **Agent:** Zum Aufschlüsseln aktiver Probleme nur nach Agents.

**HINWEIS**

Probleme, die mehreren Agents zugewiesen sind, sind in die Einzelsummen der Agents einbezogen. Dadurch kann die Gesamtsumme der Probleme in diesem Bericht höher ausfallen als an anderer Stelle. Die Ursache dafür lautet, dass einzelne Probleme, die mehrfach zugewiesen sind, mehrmals gezählt werden. Wenn ein Problem drei Agents zugewiesen wird, wird dieses dreimal gezählt.

**Problemstatistik**

Eine Problemstatistik enthält statistische Kurzinformationen zu bestimmten Problemgruppen. Dabei sind exakte und relative (d. h. vor bzw. nach einem bestimmten Datum) Zeiträume verfügbar. Sie können sämtliche Probleme erfassen, indem Sie die Option „Nach“ aktivieren und ein Datum eingeben, das vor der Erstellung des ersten Problems liegt, oder indem Sie die Option „Vor“ aktivieren und das morgige Datum eingeben.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können
- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Folgende statistische Problemberichte sind verfügbar:

- **Offene Probleme nach Priorität:** Die Anzahl der Probleme mit dem Status „Offen“, sortiert nach Priorität, unter Angabe der durchschnittlichen Dauer dieses Status.
- **Abgeschlossene Probleme nach Priorität:** Die Anzahl der Probleme mit dem Status „Abgeschlossen“, sortiert nach Priorität, unter Angabe der durchschnittlichen Dauer bis zum Erreichen dieses Status.
- **Aktive Probleme nach Priorität:** Die Anzahl der aktiven Probleme (einschließlich „Offen“, „Anfragen“ und aller benutzerdefinierten Status), sortiert nach Priorität, unter Angabe der durchschnittlichen Dauer im Status „Offen“.
- **Aktive Probleme nach Status:** Die Anzahl der aktiven Probleme (einschließlich „Offen“, „Anfragen“ und aller benutzerdefinierten Status), sortiert nach Status und der durchschnittlichen Dauer im Status „Offen“.
- **Alle Probleme nach Status:** Die Anzahl aller Probleme nach Status und der durchschnittlichen Dauer seit Erreichen des Status „Offen“. Es kann auch ein Zeitraum enthalten sein, in dem sich das Problem im Status „Abgeschlossen“ befunden hat.
- **Aktive Probleme nach Beauftragten:** Die Anzahl der aktuell aktiven Probleme (einschließlich „Offen“, „Anfragen“ und aller Status außer „Abgeschlossen“), sortiert nach Beauftragten und der durchschnittlichen Dauer im Status „Offen“.
- **Abgeschlossene Probleme nach Beauftragten:** Die Anzahl der abgeschlossenen Probleme im Arbeitsbereich, sortiert nach Beauftragten und der durchschnittlichen Zeit, die jeder Beauftragte zum Abschließen der Probleme benötigte.

**HINWEIS**

Bedenken Sie beim Anzeigen von Berichtsdaten nach Beauftragten, dass ein Problem mehr als einer Person oder mehr als einem Team gleichzeitig zugewiesen sein kann. Wenn ein Problem mehrfach zugewiesen ist, wird es im Bericht für jeden Beauftragten gezählt, d. h., ein drei Agents und einem Team zugewiesenes Problem wird für jede Einzelperson und für das Team gezählt. Infolgedessen übersteigt die Gesamtsumme der aktiven Probleme im Bericht möglicherweise die Gesamtsumme der aktiven Probleme auf der Startseite.

**Eingegangene gegen Geschlossene**

Mit der Option „Empfangen/Abgeschlossen“ wird eine auf bestimmten Kriterien beruhende Liste mit den erfassten und abgeschlossenen Problemen ausgegeben.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können.
- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Wenn als Unterkategorie „Nach Priorität“ oder „Nach Beauftragten“ ausgewählt ist, können Berichte vom Typ „Empfangen/Abgeschlossen“ mit folgenden Optionen erstellt werden:

- **Bericht für:** Zum Angeben des Zeitraums, nach dem Probleme gruppiert werden sollen.
- **Zeitraum:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche.
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

**HINWEIS**

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.

Zusätzlich können folgende Berichte vom Typ „Empfangen/Abgeschlossen“ erstellt werden, bei denen die oben beschriebenen Optionen nicht ausgefüllt werden müssen: Dazu gehören:

- Empfangen/Abgeschlossen: Heute nach Stunden
- Empfangen/Abgeschlossen: Gestern nach Stunden

- Empfangen/Abgeschlossen: Diese Woche nach Tagen
- Empfangen/Abgeschlossen: Letzte Woche nach Tagen
- Empfangen/Abgeschlossen: Diesen Monat nach Wochen
- Empfangen/Abgeschlossen: Letzten Monat nach Wochen
- Empfangen/Abgeschlossen: Dieses Jahr nach Monaten
- Empfangen/Abgeschlossen: Letztes Jahr nach Monaten

## Berichte über den Service Level

In Management-Berichten kann bewertet werden, wie gut Service Levels erfüllt werden.

### HINWEIS

Auf Berichte über den Service Level wirken sich ausstehende Status aus, die beim Erstellen des Service Levels angegeben wurden. Eintretende Ereignisse und im Status „Ausstehend“ aufgewendete Zeit werden in Service Level-Berichten nicht berücksichtigt. Weitere Informationen zum Angeben von ausstehenden Status finden Sie unter „Erstellen des Service Level-Felds“. Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste der ausstehenden Status auf der FootPrints-Symbolleiste auf „Verwaltung“ | „Projekt“, und wählen Sie dort im Hauptbereich im Abschnitt „Automatisierter Workflow“ „Service Level-Management“ aus. Klicken Sie dann im Hauptbereich der Seite „Service Level-Verwaltung“ in der Liste der ausstehenden Status auf „Bearbeiten“. Die Seite „Ausstehende Status“ wird angezeigt. Alle als „Ausstehend“ definierten Status werden im Feld „Ausgewählte Status“ angezeigt.

So führen Sie einen Bericht über den Service Level aus:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Metriken“, und wählen Sie in Schritt 1 den metrischen Bericht zu Service Level Agreements aus. Klicken Sie anschließend auf „Weiter“. Wenn diese Option nicht verfügbar ist, fehlt Ihnen möglicherweise die Berechtigung zum Ausführen dieses Berichtstyps, oder in diesem Projekt sind Service Levels nicht aktiviert.
2. Wählen Sie unter „Berichtformatierung“ das Ausgabeformat aus:
  - **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
  - **Export:** Wenn Sie den Bericht in einer Textdatei ausgeben möchten, wählen Sie das entsprechende Dateiformat aus. Mögliche Formate sind MS Excel (.csv, Komma als Trennzeichen), Tabulator als Trennzeichen (.tsv) oder eine Textdatei mit einem frei gewählten benutzerdefinierten Trennzeichen.
3. Wählen Sie in Schritt 3 auf der nächsten Seite den Datumsbereich aus, der den Feldern zum „Bericht zu übermittelten Problemen“ zugrunde liegen soll.
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie hier, um einen Kalender anzuzeigen.
  - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
  - **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
  - **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
3. Als SLA-Zeit für den Bericht können Sie Probleme nach Fälligkeit (die für diesen Service Level festgelegte Lösungszeit) oder nach SLA-Reaktionszeit auswählen (dem zulässigen Zeitraum, in dem für einen Service Level auf ein Problem reagiert werden muss).
  4. Wählen Sie den frühesten Status für Probleme aus, mit dessen Erreichen der Service Level als erfüllt gilt. Wenn z. B. in Ihrer Organisation der Service Level nur dann als erfüllt gilt, wenn das Problem abgeschlossen ist, wählen Sie „Abgeschlossen“ aus. Wenn jedoch in Ihrer Organisation der Service Level für Probleme als erfüllt gilt, wenn innerhalb des Lösungszeitraums auf das Problem reagiert wurde und ein Status „Beantwortet“ vorhanden ist, wählen Sie stattdessen diesen Status aus.
  5. Wählen Sie die Felder aus, nach denen die Probleme in der Liste gestaffelt werden sollen.
  6. Klicken Sie auf „Weiter“. Der Bericht wird in einem neuen Fenster angezeigt.

Der Bericht enthält die folgenden Statistiken für jeden Service Level:

- **Ausgeführt:** Die Anzahl der Probleme und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtmenge, die innerhalb der Lösungszeit des Service Levels gelöst wurden.
- **Überschritten:** Die Anzahl der Probleme und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtmenge, die nicht innerhalb der Lösungszeit des Service Levels gelöst wurden.  
„Überschritten“ ist zusätzlich in zwei Kategorien gestaffelt:
  - **Gelöst:** Die Anzahl der Probleme und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtmenge, die letzten Endes gelöst wurden.
  - **Ungelöst:** Die Anzahl der Probleme und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtmenge, die nicht gelöst wurden.
- **Weder/noch:** Die Anzahl der Probleme und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtmenge, die ihr Serviceziel weder erreicht noch überschritten haben, da ihre Fälligkeit (Datum/Zeit) noch nicht erreicht ist.
- **Gesamt:** Die Gesamtmenge der Probleme dieses Service Levels für den angegebenen Zeitraum.

## Lösung nach erster Anfrage

In Berichten über die Lösung nach erster Anfrage wird der Prozentsatz der mit dem Status „Abgeschlossen“ erstellten Probleme im Verhältnis zur Anzahl der empfangenen Probleme ermittelt.

### HINWEIS

Probleme, die zuerst von einem Kunden als Anfragen erstellt wurden und später von einem Agent den Status „Abgeschlossen“ erhalten haben, sind nicht enthalten.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können

- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Folgende Optionen sind verfügbar:

- **Bericht für:** Zum Angeben des Zeitraums, nach dem Probleme gruppiert werden sollen. Dazu gehören Monat, Woche und Tag des Empfangs.
- **Zeitraum:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche.
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
- **Prozentsatz der nach der ersten Anfrage gelösten Probleme, verglichen mit den empfangenen Problemen:** Der Prozentsatz der sofort gelösten Probleme im Verhältnis zur Gesamtanzahl der im entsprechenden Zeitraum empfangenen Anfragen.
  - oder –
  - **empfangenen und inzwischen gelösten Problemen:** Der Prozentsatz der sofort gelösten Probleme im Verhältnis zur Gesamtanzahl der empfangenen und gelösten Anfragen.

## Lösungsquote

In Berichten über die Lösungsrate wird der Prozentsatz ermittelt, zu dem Probleme nach bestimmten Kriterien gelöst wurden.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können
- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Für das Erstellen von Berichten über die Lösungsrate sind folgende Optionen verfügbar:

- **Bericht für:** Probleme werden nach einem anzugebenden Zeitraum oder nach Beauftragten gruppiert.
- **Zeitraum:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche.
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
  - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
- **Zyklus**
  - **30/60/90 Tage:** Probleme werden danach gestaffelt, ob sie in weniger als 30 Tagen, nach 30–60 Tagen, nach 60–90 Tagen usw. gelöst wurden.
  - **7-Tage-Zyklus:** Probleme werden danach gestaffelt, ob sie in weniger als 1 Tag, nach 1–7 Tagen, nach 8–14 Tagen usw. gelöst wurden.
  - **Stündlich/Täglich:** Die Probleme werden stündlich gestaffelt.
  - **Stündlich/Täglich (Arbeitszeitkalender):** Wenn ein Arbeitsbereichskalender definiert ist, können Sie die Probleme stündlich während der Arbeitszeit gestaffelt darstellen.

## Zeitaufwand

Mit Berichten über den Zeitaufwand können Sie feststellen, wie lange Probleme einen bestimmten Status aufwiesen bzw. wie lange es jeweils gedauert hat, den Status zu wechseln.

Berichte können in folgenden Formaten ausgegeben werden:

- **HTML:** Der Bericht wird als HTML in einem Browserfenster angezeigt.
- **Grafisch:** Diagramme (JPEG-Dateien), die gedruckt, auf der Festplatte gespeichert oder in ein anderes Programm importiert werden können.
- **Export:** Eine Textdatei, die von Datenblättern oder anderen Anwendungen gelesen werden kann.

Folgende Berichte sind verfügbar:

- **Durchschnittszeit in einem bestimmten Status**
- **Durchschnittszeit bis zum Wechsel von Status A nach Status B**
- **Durchschnittszeit in den einzelnen Status**

Berichte über den Zeitaufwand können folgendermaßen gestaffelt werden:

- **Agent**
- **Team:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn in einem Projekt Teams definiert sind.
- **Zeitraum**

Nachdem Sie einen der Berichte über den Zeitaufwand ausgewählt und festgelegt haben, welche Informationen erfasst werden sollen, klicken Sie auf  „Weiter“.

Für diese Berichte stehen verschiedene Optionen zur Verfügung. Diese werden nachfolgend für die einzelnen Typen von Berichten über den Zeitaufwand dargelegt.

#### Durchschnittszeit in einem bestimmten Status

- **Status:** Zum Auswählen des Status.
- **Arbeitsplan für Zeitberechnungen verwenden:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie nur Zeiten erfassen möchten, die laut Projektarbeitsplan in der regulären Arbeitszeit liegen.
- **Probleme einbeziehen:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche:
  - **Erstellt oder geändert:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.

#### Durchschnittszeit bis zum Wechsel von Status A nach Status B

- **Anfangsstatus:** Zum Auswählen des Anfangsstatus.
- **Endstatus:** Zum Auswählen des Endstatus.

- **Arbeitsplan für Zeitberechnungen verwenden:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie nur Zeiten erfassen möchten, die laut Projektarbeitsplan in der regulären Arbeitszeit liegen.
- **Probleme einbeziehen:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche:
  - **Erstellt oder geändert:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Daten:** Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.

#### Durchschnittszeit in den einzelnen Status

- **Arbeitsplan für Zeitberechnungen verwenden:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie nur Zeiten erfassen möchten, die laut Projektarbeitsplan in der regulären Arbeitszeit liegen.
- **Probleme einbeziehen:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche:
  - **Erstellt oder geändert:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Daten:** Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.

- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.

## Verlaufsberichte und Momentaufnahme

Mit der Option „Verlaufsberichte“ können Sie Verlaufsdaten zu Problemen im aktuellen Projekt mit den bisherigen Status, Prioritäten und der benötigten Zeit ausgeben. Ein Bericht kann beispielsweise die Durchschnitts- und die Gesamtzeit enthalten, die ein einzelner Help Desk-Techniker benötigt hat, um die ihm im Mai zugewiesenen Probleme abzuschließen. Im Bericht werden die gestaffelten Daten jedes einzelnen Problems sowie die Gesamt- und die Durchschnittszeit für alle Probleme genannt.

Klicken Sie zum Verwenden des Verlaufsbericht-Tools auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Metriken“ | „Verlauf“.

In diesem Bericht sind folgende Optionen verfügbar:

- **Berichtstyp**
  - **Verlaufsbericht:** Enthält alle Probleme eines angegebenen Zeitraums, die den ausgewählten Zuweisungs-, Status- und Prioritätskriterien entsprechen.
  - **Momentaufnahme:** Enthält eine Momentaufnahme aller Probleme, die an einem angegebenen Datum erstellt wurden und den ausgewählten Zuweisungs- und Prioritätskriterien entsprechen.
- **Berichtformatierung**
  - **Ausgabeformat:** Sie können den Bericht in einem Browser anzeigen oder die Daten in einer Textdatei speichern.
  - **Dateiformat:** Wenn Sie den Bericht in einer Textdatei ausgeben möchten, wählen Sie das entsprechende Dateiformat aus. Mögliche Formate sind MS Excel (.csv, Komma als Trennzeichen), Tabulator als Trennzeichen (.tsv) oder eine Textdatei mit einem frei gewählten benutzerdefinierten Trennzeichen.
  - **Berichtstitel:** Zum Festlegen des Inhalts der Überschrift am Kopf des Berichts. Diese Optionen gelten nicht für Textdateien. Dabei können folgende Optionen ausgewählt werden:
    - **Titel:** Dieser steht über dem Bericht. Geben Sie den gewünschten Text ein.
    - **Datum:** Das Datum der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
    - **Zeit:** Die Uhrzeit der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
    - **Projektname:** Der Name des Projekts.
    - **Logo:** Das im aktuellen Projekt angezeigte Logo.
- **Zeitraum:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche.
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen.
    - **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
    - **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
    - **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Daten:** Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Anfangsstatus in diesem Zeitraum:** Wählen Sie den Anfangsstatus für das Problem im angegebenen Datumsbereich aus.
- **Endstatus in diesem Zeitraum:** Wählen Sie den Endstatus für das Problem im angegebenen Datumsbereich aus.
- **Beim Berechnen der Zeit zwischen Anfangsstatus und Endstatus den Arbeitszeitkalender verwenden:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden bei der Berechnung der Zeit zwischen Anfangsstatus und Endstatus eines Problems nur reguläre Arbeitsstunden im Sinne des Arbeitszeitkalenders berücksichtigt.
- **Beauftragte:** Zum Auswählen der Benutzer, nach denen gesucht werden soll. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer zu markieren.
- **Zusätzliche FootPrints-Kennungen:** Zum Eingeben zusätzlicher Benutzerkennungen von Benutzern, die sich nicht in der Beauftragtenliste befinden, und zwar einzeln und durch Leerzeichen getrennt. So können Benutzer gesucht werden, die dem Projekt nicht mehr angehören.
- **Priorität:** Zum Auswählen Sie der Priorität für Probleme im angegebenen Datumsbereich.

Klicken Sie nach dem Auswählen der Berichtskriterien auf „Weiter“. Die Ausgabe des Berichts wird in einem neuen Fenster angezeigt. Wenn die Textdateioption aktiviert wurde, wird das Windows-Dialogfeld „Speichern unter“ angezeigt. Die gefundenen Probleme einschließlich Problemnummer, Start- und Enddatum, Start- und Enduhrzeit, Dauer, Status und Priorität werden angezeigt. Am Ende des Berichts werden die Gesamtsumme der gefundenen Datensätze, die Gesamtdauer und die durchschnittliche Dauer angezeigt.

#### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Der Zugriff auf Berichte kann durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Verlaufsberichte sind nicht verfügbar, wenn Ihnen aufgrund Ihrer Rolle der Zugriff verweigert wird. Wenden Sie sich an den **FootPrints-Administrator**, um weitere Informationen zu erhalten.

### Abfragestatistik

Im Abfrageprotokoll werden Abfragen aus dem Feld „Einfache Suche“ mit Datum und Uhrzeit der Abfrage sowie dem Urheber (Kunde oder Agent) protokolliert. Im Bericht über die Abfragestatistik werden die Abfragen nach bestimmten Kriterien gezählt. Klicken Sie zum Aufrufen der Berichte über die Abfragestatistik auf „Berichte“ | „Metriken“. Wählen Sie dann im Hauptbereich aus der Dropdown-Liste „Berichtstyp auswählen“ die Option „Abfragestatistik“ aus. Berichte über die Abfragestatistik können nicht gespeichert oder automatisch ausgeführt werden. Klicken Sie anschließend auf , „Weiter“. Die Kriterienoptionen werden angezeigt.

Für Berichte über die Abfragestatistik sind folgende Optionen verfügbar:

- **Abschnitt zur Datumsauswahl:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche. Die Daten des heutigen Tages können nicht in den Bericht integriert werden. Das liegt daran, dass die Daten nicht vor dem Ende des Tages eingegeben werden.

- **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
- **Am:** Geben Sie genau ein Datum ein (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Vor:** Ausgegeben werden Probleme, die vor dem angegebenen Datum erstellt oder zuletzt geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Nach:** Ausgegeben werden Probleme, die nach dem angegebenen Datum erstellt oder geändert wurden (lassen Sie das Feld für das zweite Datum leer).
- **Zwischen:** Ausgegeben werden Probleme, die zwischen den angegebenen Daten erstellt oder zuletzt geändert wurden (füllen Sie beide Felder aus).
- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Probleme des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1–31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
- **Weitere Optionen:** Zum Definieren weiterer Berichtskriterien.
  - **Abfragen durch:** Zum Verarbeiten von Abfragen durch Kunden, Agents oder beide.
  - **Sortieren und Zählen nach:** Zum Sortieren und Zählen der Abfragen nach Häufigkeit von Schlüsselwörtern oder gemäß der ganzen Zeile von „Einfache Suche“.
  - **Wörter mit weniger als 4 Zeichen bei der Schlüsselwortsortierung ignorieren:** Wenn Sie nach Schlüsselwort sortieren, können Sie Wörter mit weniger als 4 Zeichen bei der Zählung einbeziehen („Nein“) oder ignorieren („Ja“).
  - **Ausschlussliste:** Mit der Ausschlussliste können Wörter aus dem Bericht ausgeschlossen werden.
    - **Wörter in der Ausschlussliste ignorieren:** Wählen Sie „Ja“ aus, wenn Sie die Wörter in der Ausschlussliste aus dem Bericht ausschließen möchten. Wählen Sie „Nein“ aus, wenn Sie die Wörter in der Ausschlussliste im Bericht zulassen möchten.
    - **Ausschlussliste prüfen/bearbeiten:** Über diese Verknüpfung können Sie Wörter in die Ausschlussliste einfügen und die Liste überprüfen. Administratoren können die Liste bearbeiten. Benutzer ohne Administratorrechte dürfen die Liste nicht bearbeiten. Klicken Sie zum Bearbeiten der Liste auf die Verknüpfung, geben Sie im Feld ein Wort pro Zeile ein, und klicken Sie dann auf „Weiter“.

Nachdem Sie bei allen Optionen eine Auswahl vorgenommen haben, klicken Sie zum Erstellen des Berichts auf „Weiter“.

#### Interpretieren des Abfrageberichts

Mit der Abfragestatistik soll ermittelt werden, welche Abfragen aufgrund ihrer Häufigkeit als Basis für die Produktentwicklung verwendet werden können. Wenn eine Frage ständig wiederholt wird, erscheint sie in der Abfragestatistik. Dies weist darauf hin, dass eine Lösung erforderlich ist.

Wenn z. B. Kunden laut Abfragestatistik häufig nach der Bedeutung einer Abkürzung fragen, die auf der Benutzeroberfläche als Bezeichner verwendet wird, können Sie den Bezeichner ausschreiben oder durch einen aussagekräftigeren Namen ersetzen, um diese Fragen abzustellen. Wenn aus den Fragen deutlich wird, dass die Agents bestimmte Funktionen nicht verstehen, können Sie dies zukünftig bei der Schulung berücksichtigen.

Berücksichtigen Sie, dass sich die Summen im Bericht je nach Zähl- und Sortierkriterium (Schlüsselwörter oder ganze Zeile) unterscheiden. Wenn Sie nach ganzen Zeilen zählen und sortieren, entspricht die Anzahl der verarbeiteten Abfragen der Anzahl der gefundenen Einträge. Wenn Sie nach Schlüsselwörtern zählen und sortieren, entspricht die Anzahl der verarbeiteten Abfragen nicht unbedingt der Anzahl der gefundenen Worteinträge in den Abfragen.

## Gespeicherte Kennzahlen-Berichte

Ob einzelne Benutzer auf gespeicherte metrische Berichte zugreifen dürfen, hängt von den Berechtigungen ihrer Rolle ab. Gespeicherte metrische Berichte können automatisiert werden.

## Executive Dashboard

### Einführung

Executive Dashboard bietet Business Intelligence für mehr Service Desk-Leistung. Bearbeiter mit Zugriff auf Executive Dashboard können konfigurieren, welche Daten angezeigt und beobachtet werden sollen. Die betreffenden Daten werden dann dynamisch vom Executive Dashboard aktualisiert.

#### HINWEIS

Dieses Benutzerhandbuch enthält nur einen Überblick zum Executive Dashboard. Ausführliche Informationen finden Sie in der Onlinehilfe und im **Numara FootPrints Service Core-Referenzhandbuch**.

Der Zugriff auf das Executive Dashboard wird vom Arbeitsbereichadministrator aktiviert. Bearbeiter mit Executive Dashboard-Zugriff können Folgendes individuell konfigurieren:

- Anzeige der FootPrints Service Core-Startseite oder des Executive Dashboard als Standardseite nach dem Anmelden bei FootPrints Service Core.
- Die im Executive Dashboard angezeigten Berichte.

Beim ersten Aufrufen des Executive Dashboard werden alle integrierten Berichte angezeigt. Sie können dann die Berichte bearbeiten oder verwerfen, damit nur die benötigten Informationen angezeigt werden. Die folgenden Berichte sind in das Executive Dashboard integriert (klicken Sie auf die Links, um Details zu den verschiedenen Berichtstypen anzuzeigen):

- **Statistikbericht:** Dieser Bericht ähnelt einem Aktivitätsbericht und kann beispielsweise darstellen, welche Summen und Rückstände sich für einen Zeitraum ergeben haben: Wie viele Probleme wurden angelegt, geschlossen, sind aktiv usw.
- **Bericht „Beobachtungsliste“:** Sie können einen Problemtyp oder ein anderes Feld beobachten und ermitteln, wie viele dieser Probleme in einem bestimmten Zeitraum (Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr) angelegt oder aktiviert wurden. Wenn Sie zum Verfolgen solcher Informationen gespeicherte Suchvorgänge verwenden, können Sie mit dem Executive Dashboard eine Beobachtungsliste erstellen, die solche Suchvorgänge ersetzt, weil in einer Beobachtungsliste mehrere Felder beobachtet werden können.
- **SLA-Bericht (Service Level Agreement):** SLAs können vereinbarte Schwellen- oder Grenzwerte definieren. Sie legen also ggf. eine definierte Verfügbarkeitszeit für den Kunden fest. Sie können die Schwellenwerte für SLA-Berichte angeben und überprüfen, wie gut es den Mitarbeitern gelingt, diese einzuhalten. Wenn als unterer Schwellenwert für die Verfügbarkeitszeit 93 % festgelegt ist, kann der Bericht eine oberhalb des Schwellenwerts grüne Linie enthalten, die bei Annäherung an den Schwellenwert gelb

und beim Unterschreiten rot wird. Bearbeiter können Berichte erstellen, die sich auf bestimmte Service Level beziehen, also beispielsweise einen Bericht für den Service Level „Platin“, einen weiteren für den Service Level „Gold“ usw., oder alle Service Level in einem Bericht kombinieren.

- **Bericht „Lösungsrate“:** Die Berichte zur Lösung bei der ersten Anfrage und zur Lösungsrate werden kombiniert, damit Sie die Konvergenz dieser Informationen beobachten können. Die zu beobachtenden Zeiträume (pro Tag, Woche, Monat, Quartal und Jahr) sind konfigurierbar.
- **Aktivitätsbericht:** Ein Diagramm zeigt, wie viele Probleme in einem gegebenen Zeitraum aktiv waren. Sie können also die Aktivität zu verschiedenen Zeitpunkten beobachten. Wenn Sie beispielsweise die Aktivität im Lauf des Monats verfolgt haben, können Sie ermitteln, wie viele Probleme an jedem einzelnen Tag angelegt wurden, wie viele an jedem Tag geschlossen wurden usw. So lassen sich beispielsweise Aktivitätsspitzen für unterschiedliche Status ermitteln.

## Problemlbenszyklus

Der Problemlbenszyklus ist durch fünf „Ereignisse“ definiert: Erstellung, Aktivierung, Antwort, Lösung und Abschluss. Der Arbeitsbereichadministrator definiert, welcher Problemstatus zu welchem Abschnitt des Problemlbenszyklus gehört. Der Status „Offen“ kann beispielsweise für den Erstellungsabschnitt definiert, also noch vor der Aktivierung angeordnet werden. Der Status „Zugewiesen“ kann für den Aktivierungsabschnitt definiert, also noch vor dem Antwortereignis angeordnet werden. Und ein Status, der angibt, dass ein Bearbeiter ein Problem beantwortet hat, kann für das Antwortereignis definiert werden.

Die im Executive Dashboard angezeigten Problem- und Zeitkennzahlen sind vom folgenden Problemlbenszyklus abgeleitet:



Bei einem Statuswechsel wird ein Ereignis im Problemlbenszyklus aufgezeichnet. Wenn sich der Status beispielsweise von „Inaktiv“ nach „Offen“ ändert, kann dies das Aktivierungsereignis auslösen.

Ereignisse sind folgendermaßen definiert:

- **Erstellung:** Dieses Ereignis bezeichnet das Anlegen eines Problems. Ein Problem ist nach dem Erstellen nicht notwendigerweise aktiv. Bevor das Problem den Status „Aktiv“ erhält, können bestimmte Aktivitäten – z. B. eine Zuweisung – erforderlich sein.
- **Aktivierung:** Dieses Ereignis bezeichnet die Aktivierung eines Problems. Bevor dieses Ereignis eintritt, gilt das Problem als inaktiv. Dieses Ereignis tritt im Lebenszyklus eines Problems nur einmal auf. Die Aktivierung wird normalerweise nicht rückgängig gemacht. Sie kann aber rückgängig gemacht werden, wenn ein Problem auf einen vorherigen Status zurückgestuft wird. In diesem Fall löscht das System das Aktivierungsereignis aus dem Problemprotokoll. Ein Problem bleibt nach der Aktivierung aktiv, bis es gelöst wurde.
- **Antwort:** Dieses Ereignis kennzeichnet ein Problem als von einem Bearbeiter beantwortet. Dieses Ereignis tritt im Lebenszyklus eines Problems nur einmal auf. Dieses Ereignis kann nicht rückgängig gemacht werden. Der Übergang vom Status „Beantwortet“ zum Status „Unbeantwortet“ ändert nichts an der Tatsache, dass der Status „Beantwortet“ bereits eingetreten ist. Ab dem Auftreten des Antwortereignisses gilt ein Problem unwiderruflich als beantwortet.

- **Lösung:** Dieses Ereignis bezeichnet die Lösung eines Problems. Dieses Ereignis tritt im Lebenszyklus eines Problems nur einmal auf. Dieses Ereignis kann rückgängig gemacht werden, wenn ein Problem vom Status „Gelöst“ auf einen vorherigen Status zurückgestuft wird. In diesem Fall löscht das System das Lösungsereignis aus dem Problemprotokoll und verhält sich, als wäre das Problem nie gelöst worden. Dies ist zu berücksichtigen, weil es zur Meldung unterschiedlicher Zahlen zu unterschiedlichen Zeitpunkten führen kann. Wenn das Executive Dashboard beispielsweise 35 Probleme für den betreffenden Tag im Vormonat als gelöst anzeigt, kann beispielsweise eines dieser Probleme zu einem späteren Zeitpunkt auf einen ungelösten Status zurückgestuft worden sein. Wenn dieser Bericht am nächsten Tag angezeigt wird, werden für den Vormonat 34 gelöste Probleme angezeigt. Das Lösen eines Problems führt nicht unmittelbar zu dessen Abschluss. In Abhängigkeit vom Kunden können zusätzliche Verarbeitungsschritte erforderlich sein, bevor ein Problem geschlossen wird.
- **Abschluss:** Dieses Ereignis bezeichnet das Abschließen eines Problems. Dieses Ereignis tritt im Lebenszyklus eines Problems nur einmal auf. Dieses Ereignis wird rückgängig gemacht, wenn ein Problem vom Status „Abgeschlossen“ auf einen vorherigen Status zurückgestuft wird. In diesem Fall löscht das System das Abschlussereignis aus dem Problemprotokoll und verhält sich, als wäre das Problem nie abgeschlossen worden. Wie beim Lösungsereignis kann dies zur Meldung unterschiedlicher Zahlen zu unterschiedlichen Zeitpunkten führen. In einem Bericht werden alle Probleme mit dem Status „Geschlossen“ auch als „Erstellt“, „Aktiviert“, „Gelöst“ und „Beantwortet“ gezählt.

Hinsichtlich der Berichterstellung treten Ereignisse im Problemlbenszyklus immer in der Reihenfolge auf, in der sie in der Benutzeroberfläche angezeigt werden (Erstellung, Aktivierung, Beantwortung, Lösung und Abschluss). Jedes Ereignis im Lebenszyklus eines Problems kann erst auftreten, wenn alle vorherigen Ereignisse in dieser Reihenfolge bereits aufgetreten sind.

Bei einem Problem, das mit dem Status „Geschlossen“ angelegt wird, weist die folgenden Ereignisse in der angegebenen Reihenfolge auf: Erstellung, Aktivierung, Lösung, Beantwortung und Abschluss.

Bei einem Problem, das mit dem Status „Aktiv“ angelegt wird, weist die folgenden Ereignisse in der angegebenen Reihenfolge auf: Erstellung und Aktivierung.

Wenn ein Status im Problemlbenszyklus in die Kategorie Gelöst eingeordnet wird, führt der Übergang zu diesem Status nicht nur zur Auslösung des Lösungsereignisses, sondern auch zur Auslösung der Ereignisse „Erstellung“, „Aktivierung“ und „Beantwortung“, sofern diese Ereignisse noch nicht aufgetreten sind.

## Anzeigen des Executive Dashboard

Wählen Sie zum Anzeigen des Executive Dashboard in der FootPrints Service Core-Symboleiste „Berichte“ und dann im Dropdownmenü „Executive Dashboard“.

## Aktivieren des Executive Dashboard als Standardseite

Sie können das Executive Dashboard als Standardseite nach der Anmeldung bei FootPrints Service Core konfigurieren. Das Executive Dashboard ist dann die erste Seite, die nach dem Anmelden angezeigt wird. Dieses Verhalten ist für Benutzer hilfreich, die Executive Dashboard-Berichte anzeigen wollen, ohne die Navigation in FootPrints Service Core erlernen zu müssen.

Um das Executive Dashboard als Standardstartseite zu konfigurieren, müssen Sie die entsprechenden Einstellungen unter „Einstellungen“ auf der Registerkarte „Persönliche Informationen“ vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen der Einstellungen](#).

## Entfernen eines Berichts

Klicken Sie zum Entfernen eines Berichts aus dem Executive Dashboard auf das Mülleimersymbol (  ) neben dem Berichtsnamen. Wenn ein Bericht entfernt wurde und wieder angezeigt werden soll, müssen Sie auf den Link „Dashboard wechseln“ oben in der Berichtsansicht und dann auf die

Schaltfläche „Hinzufügen“ des betreffenden Berichts klicken. Alle Anpassungen des Berichts gehen dabei verloren und müssen ggf. erneut vorgenommen werden.

## Gemeinsame Merkmale aller Executive Dashboard-Berichte

Einige Merkmale und Faktoren sind allen Executive Dashboard-Berichten gemeinsam.

Für alle Executive Dashboard-Berichte sind drei Kategorien verfügbar:

- **Erstellt:** Der Bericht „Erstellt“ enthält nur Probleme, die im angegebenen Zeitraum erstellt wurden. Das bedeutet, dass im angegebenen Zeitraum aktive Probleme, die aber nicht im betreffenden Zeitraum erstellt wurden, nicht in den Bericht aufgenommen werden.
- **Aktiviert:** Der Bericht „Aktiviert“ enthält nur Probleme, die im angegebenen Zeitraum aktiviert wurden. Wenn beispielsweise ein Problem in diesem Zeitraum gelöst wird, aber in einem früheren Zeitraum aktiviert wurde, wird das betreffende Problem nicht zur Kategorie „Gelöst“ gezählt. Die Problemerkennung ist für diesen Bericht nicht relevant, die Erstellungsdaten werden nicht in den Bericht aufgenommen. Wenn beispielsweise ein Problem in diesem Zeitraum gelöst wird, aber in einem früheren Zeitraum aktiviert wurde, wird das betreffende Problem nicht zur Kategorie „Gelöst“ gezählt.
- **Aktivität „Alle“:** Alle Probleme werden – unabhängig davon, ob sie im angegebenen Zeitraum erstellt oder aktiviert wurden – in den Bericht aufgenommen. Wenn beispielsweise ein Problem in diesem Zeitraum gelöst wird, aber in einem früheren Zeitraum aktiviert oder erstellt wurde, wird das betreffende Problem zur Kategorie „Gelöst“ gezählt.

## Ändern des Dashboard und anderer Steuerelemente

### Dashboard wechseln/anzeigen

Der Link **Dashboard wechseln** oben auf der Executive Dashboard-Seite ermöglicht das Eingeben eines Namens für die Registerkarte, auf der Sie auf den Link geklickt haben (der Link wird auf allen Executive Dashboard-Registerkarten angezeigt), sowie das Hinzufügen von Berichten. Wenn der Link **Dashboard wechseln** ausgewählt wird, ändert sich dessen Beschriftung in **Dashboard anzeigen**. Wenn Sie auf **Dashboard anzeigen** klicken, wird die Executive Dashboard-Berichtsansicht angezeigt und der Link wieder in **Dashboard wechseln** umbenannt.

### Hinzufügen von Dashboard-Registerkarten

Auf Dashboard-Registerkarten können unterschiedliche Berichte angeordnet werden. Sie können alle Berichte auf einer Registerkarte anordnen, Registerkarten für unterschiedliche Berichtstypen (zum Beispiel Beobachtungsliste und Statistikbericht) konfigurieren oder Registerkarten mit gleichen Berichten einrichten, die unterschiedliche Kriterien verwenden (z. B. eine für diesen Monat erstellte Beobachtungsliste und eine weitere Beobachtungsliste mit den Daten für das ganze Jahr). Sie können Registerkarten hinzufügen, indem Sie auf **Neue Registerkarten hinzufügen** klicken. Die Namen der Registerkarten können Sie definieren, indem Sie auf den Link **Dashboard wechseln** auf der betreffenden Registerkarte klicken. Auf die gleiche Weise werden Berichte hinzugefügt.

### Hinzufügen von Berichten zu Registerkarten

Mit den **Hinzufügen**-Schaltflächen können Sie der aktuellen Registerkarte Berichte hinzufügen. Klicken Sie zum Anzeigen der **Hinzufügen**-Schaltflächen auf den Link **Dashboard wechseln**. Blättern Sie dann zum gewünschten Berichtstyp und klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Nachdem ein Bericht hinzugefügt wurde, können Sie ihn anpassen, indem Sie auf den Link **Dashboard anzeigen** und dann auf das Bearbeitungssymbol (  ) neben dem Berichtstitel klicken.

## Flashboard

Im **FootPrints**-Flashboard werden aktuelle anpassbare grafische Berichte der Help Desk- und Arbeitsbereichsaktivitäten angezeigt. Es gibt zwei Arten von Flashboards. Das Arbeitsbereichs-

Flashboard ist nur für Arbeitsbereichs- und Systemadministratoren verfügbar. Dort werden die Aktivitäten im gegenwärtigen Arbeitsbereich angezeigt. Das persönliche Flashboard steht jedem Bearbeiter zur Verfügung. Dort werden die eigene Aktivität und die der Teams angezeigt, denen der Bearbeiter im aktuellen Arbeitsbereich zugewiesen ist.

## Persönliches Flashboard

Im **FootPrints**-Flashboard werden aktuelle anpassbare grafische Berichte der Help Desk- und Arbeitsbereichsaktivitäten angezeigt. Es gibt zwei Arten von Flashboards. Das Arbeitsbereichs-Flashboard ist nur für Arbeitsbereichs- und Systemadministratoren verfügbar. Dort werden die Aktivitäten im gegenwärtigen Arbeitsbereich angezeigt. Das persönliche Flashboard steht jedem Bearbeiter zur Verfügung. Dort werden die eigene Aktivität und die der Teams angezeigt, denen der Bearbeiter im aktuellen Arbeitsbereich zugewiesen ist.

Klicken Sie zum Aufrufen des persönlichen Flashboards in der **FootPrints**-Symbolleiste auf Mehr | Persönlich. Beim ersten Öffnen des persönlichen Flashboards werden ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme der letzten 12 Stunden sowie statistische Basisdaten über die Gesamtanzahl der an diesem Tag empfangenen Anfragen und der diesem Agent zugeordneten und immer noch aktiven Anfragen angezeigt. Sie können auch andere Statistiken und Diagramme auswählen.

Im Flashboard-Hauptfenster stehen mehrere Optionen zur Verfügung:

- **Anpassen:** Sie können zusätzliche Berichte und Statistikdaten im Fenster für das persönliche Flashboard aufnehmen und das Format bestimmter Grafiken von Balkendiagrammen in Kreisdiagramme umwandeln. Einzelheiten dazu erfahren Sie unter *Anpassen des Flashboards*.
- **Aktualisieren:** Obwohl das persönliche Flashboard alle fünf Minuten aktualisiert wird, können Sie das Fenster jederzeit durch Klicken auf diese Schaltfläche aktualisieren.
- **Drucken:** Zum Drucken des Inhalts im Fenster „Persönliches Flashboard“.
- **Hilfe:** Ruft die Online-Hilfe auf.
- **Schließen:** Zum Schließen des persönlichen Flashboards.

## Definieren statistischer Flashboard-Informationen

Statistische Flashboard-Informationen werden in Anzeigetafeln angezeigt. Folgende statistische Daten können im Flashboard angezeigt werden:

- **Heutige Empfangsstatistik für mich und mein Team:** Aktivieren Sie in der Spalte „Zeigen“ die Kontrollkästchen neben den statistischen Daten in der folgenden Liste, die Sie anzeigen möchten:
  - **Alle Probleme:** Die Gesamtanzahl der heute empfangenen Probleme Das Kontrollkästchen ist in der Standardeinstellung aktiviert.
  - **Aktive Probleme:** Die Anzahl der Probleme, die heute eingegangen und noch aktiv sind. Das Kontrollkästchen ist in der Standardeinstellung aktiviert.
  - **Lösung nach 1. Anfrage:** Der prozentuale Anteil der heute eingegangenen Probleme des Bearbeiters und seines Teams, der bereits beim ersten Kontakt gelöst (mit dem Status „Abgeschlossen“ erstellt) werden konnten.

### HINWEIS

Diese Statistik enthält keine Probleme, die vom Kunden über das Web oder per E-Mail übermittelt wurden, da diese Probleme per definitionem nicht als „Abgeschlossen“ erstellt werden können.

- **Durchschnittsdauer bis Abschluss:** Die durchschnittliche Dauer bis zum Abschluss von heute eingegangenen Problemen des Agents oder seines Teams.

- **Durchschnittliche Bearbeitungsdauer:** Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung heute eingegangener Probleme durch den Agent oder sein Team laut Zeiterfassung.

### Definieren grafischer Flashboard-Informationen

Die grafischen Informationen „Empfangen/Abgeschlossen“ werden als Balkendiagramm dargestellt. Zum Übernehmen der Diagramme in das Flashboard aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen in der Spalte „Zeigen“:

- **In den letzten 12 Stunden empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme der letzten 12 Stunden, aufgeschlüsselt nach Stunden.
- **In den letzten 24 Stunden empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme der letzten 24 Stunden, aufgeschlüsselt nach Stunden.
- **Diese Woche empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme der laufenden Woche, aufgeschlüsselt nach Tagen.
- **Letzte Woche empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme der letzten Woche, aufgeschlüsselt nach Tagen.
- **Diesen Monat empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme des laufenden Monats, aufgeschlüsselt nach Wochen.
- **Letzten Monat empfangen/abgeschlossen:** Ein Balkendiagramm der empfangenen/abgeschlossenen Probleme des letzten Monats, aufgeschlüsselt nach Wochen.

Informationen zu **aktiven Problemen** können als Balken- oder als Kreisdiagramm wiedergegeben werden. Wählen Sie dazu im Dropdown-Feld in der Spalte „Format“ die Option „Kreis“ oder „Balken“ aus. Zum Übernehmen der Diagramme in das Flashboard aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen in der Spalte „Zeigen“:

- **Aktive Probleme nach Status:** Ein Balken- oder Kreisdiagramm mit der Anzahl der aktiven Probleme im Arbeitsbereich nach Status.
- **Aktive Probleme nach Team (eigene Teams):** Ein Balken- oder Kreisdiagramm mit der Anzahl der aktiven Probleme im Projekt nach den Teams des Agents.
- **Aktive Probleme nach benutzerdefiniertem Feld:** Ein Balken- oder Kreisdiagramm mit der Anzahl der aktiven Probleme im Projekt nach der Auswahl in einem beliebigen Dropdown-Feld (Problemtyp, Abteilung usw.). Maximal vier Felder können ausgewählt werden.
- **Aktuelle Fenstergröße speichern:** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die aktuelle Größe des Flashboard-Fensters zu speichern.

Sobald das Flashboard eingerichtet ist, können Sie die Änderungen nur für diese Flashboard-Anzeige oder als Standardeinstellungen speichern:

- **Übernehmen:** Zum Übernehmen der Einstellungen für die aktuelle Anzeige.
- **Speichern:** Zum Speichern dieser Einstellungen als Standardeinstellungen.

## Arbeitsbereichübergreifende Berichte

Jeder **FootPrints**-Arbeitsbereich befindet sich in einer eigenen Teildatenbank. Jeder Arbeitsbereich enthält eigene Felder, Benutzer und Optionen. Sie können in mehreren Arbeitsbereichen Mitglied sein. Wenn Sie in mehreren Arbeitsbereichen Mitglied sind und dies für

Ihre Rolle zulässig ist, können Sie Berichte erstellen, die Daten mehrerer Arbeitsbereiche enthalten.

### Erstellen eines arbeitsbereichübergreifenden Berichts

1. Klicken Sie auf der FootPrints-Symboleiste auf „Bericht“ | „Arbeitsbereichübergreifend“.
2. Einbezogene Arbeitsbereiche: Markieren Sie die in den Bericht einzubeziehenden Arbeitsbereiche. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Arbeitsbereiche auszuwählen. Klicken Sie auf OK.
3. Weitere Informationen über die restlichen Registerkarten finden Sie im Abschnitt „Benutzerdefinierte Berichte“ (weiter oben in diesem Dokument).
4. Sobald Sie den Bericht angepasst haben, klicken Sie auf „OK“.
5. Die Ergebnisse des Berichts werden in einem neuen Browser-Fenster unter Angabe des Arbeitsbereichs für jedes Problem angezeigt.

#### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Der Zugriff auf Berichte kann durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Arbeitsbereichübergreifende Berichte sind nicht verfügbar, wenn Ihnen aufgrund Ihrer Rolle der Zugriff verweigert wird. Wenden Sie sich an den **FootPrints-Administrator**, um weitere Informationen zu erhalten.

#### HINWEIS

Bei Personen, die in einem Arbeitsbereich Bearbeiter und in einem anderen Kunde sind, sind arbeitsbereichübergreifende Berichte nicht möglich. Wenn ein Bearbeiter einen arbeitsbereichübergreifenden Bericht erstellt, erhält er keine Ergebnisse aus dem Arbeitsbereich, in dem er Kunde ist.

### Zeiterfassungsberichte

**FootPrints** kann die Zeiten erfassen, die interne Benutzer auf Probleme verwenden. In den Bericht werden nur Daten von Problemen mit Zeiterfassungsdaten aufgenommen. Anhand der Berichte können Sie die Ressourcenverteilung Ihres Teams bewerten, Änderungen im Mitarbeiterstab begründen; Aktivitäten und Kapazitätsstufen überprüfen sowie Informationen zur Zeiterfassung und zu Stundensätzen für Rückbelastungen und Fakturierung erstellen. Es empfiehlt sich, die Optionen für Zeiterfassung und Kostensätze vom Arbeitsbereichsadministrator konfigurieren zu lassen, um sinnvolle Ergebnisse zu erhalten.

Weitere Themen dieses Abschnitts:

- Erstellen eines Zeiterfassungsberichts
- Gespeicherte Zeiterfassungsberichte

### Erstellen eines Zeiterfassungsberichts

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symboleiste auf „Berichte“ | „Zeiterfassung“.
2. Füllen Sie die Registerkarten wie unter „Benutzerdefinierte Berichte“ weiter oben in diesem Dokument beschrieben aus. Es gibt jedoch einige speziell im Zeiterfassungsbericht vorhandene Elemente wie die Registerkarte „Zeiterfassung“.

**Formatierung:** Zeiterfassungsberichte enthalten interne Daten, einschließlich Problemnummer, Titel, Dauer, Rechnungsbetrag usw. Zusätzliche Felder können einbezogen werden. Diese Felder werden zeilenweise in der ausgewählten Reihenfolge ausgegeben. Das Feld „Verlauf“ ist ein besonderes Feld, über das der Problemverlauf in den Bericht integriert wird. Dadurch können Berichte als Nachweis verwendet werden. Auch zur Auswahl des Formats zur Ausgabe in einer Textdatei. Dies gilt nur für

Textdateien. Zur Auswahl stehen Komma als Trennzeichen (.csv), Tabulator als Trennzeichen (.tsv) oder benutzerdefinierte Trennzeichen (.txt).

Registerkarte „Zeiterfassung“

- Benutzer: Zum Auswählen der Benutzer und Teams, deren Zeiterfassungsdaten in den Bericht einfließen sollen. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer oder Teams zu markieren. Klicken Sie auf das Optionsfeld „Flach“, um eine flache Liste der Bearbeiternamen anzuzeigen. Klicken Sie auf das Optionsfeld „Nach Team gruppieren“, um eine Liste der Teams anzuzeigen. Klicken Sie auf das Pluszeichen, um eine Teamliste zu erweitern und die Namen der einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
  - Zeiterfassung: Zum Beschränken des Berichts auf einen bestimmten Datumsbereich. Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt wird, werden alle Zeiterfassungsdaten des aktuellen Arbeitsbereichs in den Bericht aufgenommen.
3. Geben Sie auf der Registerkarte „Speichern/Ausführen“ einen Namen für den zu speichernden Bericht ein. Nach dem Ausführen einer Berichtvorlage werden stets die neuesten Daten ausgegeben. Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf „OK“.

#### HINWEIS

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden. Sie können den Bericht z. B. einmal pro Woche erstellen. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

#### HINWEIS ZU BERECHTIGUNGEN

Der Zugriff auf Berichte kann durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Zeiterfassungsberichte oder bestimmte Optionen sind nicht verfügbar, wenn Ihnen aufgrund Ihrer Rolle der Zugriff verweigert wird. Wenden Sie sich an den **FootPrints-Administrator**, um weitere Informationen zu erhalten.

Ein Zeiterfassungsbericht enthält die Gesamtsumme und die Mittelwerte aller Zeiterfassungsdaten des jeweiligen Berichts sowie Zeiterfassungsinformationen über jedes einzelne Problem. So kann der Zeiterfassungsbericht nicht nur für spezifische Daten für Fakturierungszwecke, sondern auch für Gesamtsummen und Mittelwerte eines bestimmten internen Benutzers, Kunden, Status oder Prioritätstypen usw. verwendet werden.

#### HINWEIS

Durchschnittszeiten werden in Zeiterfassungsberichten nicht in Stunden und Minuten, sondern in dezimalen Stunden angegeben. Der Durchschnittswert „1,25“ bedeutet beispielsweise 1 Stunde und 15 Minuten.

Wenn außerdem Zeiterfassungskommentare in diesem Arbeitsbereich aktiviert sind, werden sie automatisch in den Bericht aufgenommen.

## Gespeicherte Zeiterfassungsberichte

Zeiterfassungsberichte können als Vorlagen gespeichert werden. Nach dem Ausführen einer Berichtvorlage werden stets die neuesten Daten ausgegeben. Diese Berichte können über die Webschnittstelle ausgeführt oder nach Zeitplan automatisch erstellt und per E-Mail gesendet werden. Administratoren finden weitere Informationen dazu, wie Berichte automatisch erstellt und per E-Mail gesendet werden, in der **Numara FootPrints-Anleitung** im Abschnitt *Automatische Berichte*.

## Zugreifen auf gespeicherte Zeiterfassungsberichte

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Meine Berichte“. Gespeicherte Zeiterfassungsberichte sind in einem Dropdown-Menü aufgelistet.
2. Wählen Sie den Bericht aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Klicken Sie auf das Optionsfeld „Ausführen“, um den Bericht auszuführen (Standardeinstellung), auf „Bearbeiten“, um den Bericht zu bearbeiten, oder auf „Löschen“, um den Bericht zu löschen.
4. Klicken Sie auf „OK“.
5. Nehmen Sie, wenn Sie „Bearbeiten“ ausgewählt haben, die gewünschten Änderungen vor, speichern Sie den Bericht und führen Sie ihn anschließend aus. Wenn Sie „Ausführen“ ausgewählt haben, wird der Bericht ausgeführt und angezeigt. Wenn Sie „Löschen“ ausgewählt haben, wird der Bericht gelöscht. Das Löschen eines Zeiterfassungsberichts erfolgt für alle Benutzer.

### HINWEIS

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden. Sie können den Bericht z. B. einmal pro Woche erstellen. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

## Change Management Berichte

In Change Management berichten werden Daten über Probleme erfasst, die den Change Management kriterien entsprechen. Mit der entsprechenden Berechtigung können Sie auf Change Management berichte zugreifen. Nur Probleme, die Teil eines Change Management-Workflows sind, werden in Change Management berichte aufgenommen. Der Bericht kann folgende Elemente enthalten:

- Beliebige Felder aus den Problemen
- Genehmigungsverlauf mit Einzelstimmen und der abschließenden Entscheidung über das Problem
- Change Management kriterien zum Übernehmen von Problemen ins Change Management
- Verknüpfungen zu den Problemen
- Andere beim Konfigurieren des Berichts ausgewählte Daten

Anhand der Informationen aus diesen Berichten können Sie ermessen, wie gut das Change Management funktioniert, ob Genehmiger zeitnah über Probleme abstimmen, welche Genehmiger zu spät oder gar nicht abstimmen usw.

Als Voraussetzung für das Erstellen aussagekräftiger Change Management berichte müssen das Change Management-Add-On installiert sowie die Change Management verfahren und -phasen konfiguriert sein.

Die Benutzer müssen berücksichtigen, dass ihnen Change Management probleme, die sie genehmigt haben oder genehmigen sollen, nur angezeigt werden, wenn sie (die Benutzer) dem Problem auch zugewiesen wurden. Das liegt daran, dass das Anzeigen eines Change Management berichts von anderen Rollenberechtigungen als dessen Ausführung abhängen kann.

## Erstellen eines Change Management berichts

So erstellen Sie einen Change Management bericht:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf Berichte | Change Management.
2. Überschrift: Zum Festlegen des Inhalts der Überschrift am Kopf des Berichts. Diese Optionen gelten nicht für Textdateien. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - Titel: Dieser steht über dem Bericht.
  - Datum: Das Datum der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
  - Zeit: Die Uhrzeit der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
  - Projektname: Der Name des Projekts.
  - Logo: Das im aktuellen Projekt angezeigte Logo.
3. Formatierung: Change Management berichte enthalten interne Daten, einschließlich Problemnummer, Titel usw. Zusätzliche Felder können einbezogen werden. Diese Felder werden zeilenweise in der ausgewählten Reihenfolge ausgegeben. Das Feld „Verlauf“ ist ein besonderes Feld, über das der Problemverlauf in den Bericht integriert wird. Dadurch können Berichte als Nachweis verwendet werden.
  - **Angezeigte Felder:** Change Management berichte können beliebige Felddaten aus Change Management problemen enthalten. Diese Felder werden zeilenweise in der ausgewählten Reihenfolge ausgegeben.
    - **Auswählen der anzuzeigenden Felder:** Aktivieren Sie das entsprechende Optionsfeld, um den anzuzeigenden Feldtyp festzulegen: FootPrints-, Probleminformations- oder Kontaktinformationsfelder. Wählen Sie für jeden Satz die im Bericht anzuzeigenden Felder aus, indem Sie auf den Feldnamen in der Liste links und anschließend auf „Feld hinzufügen“ klicken. Das Feld „Verlauf“ ist ein besonderes Feld, über das der Problemverlauf in den Bericht integriert wird. Dadurch können Berichte als Nachweis verwendet werden.
    - **Beschreibungen:** Wenn Daten aus dem Feld „Beschreibung“ einbezogen werden, kann der Bericht aufgrund der Datenmenge zu umfangreich werden. Legen Sie durch Aktivieren des entsprechenden Optionsfelds fest, ob für jedes Problem alle Beschreibungen oder nur die ursprüngliche, die neueste, die beiden neuesten oder die drei neuesten Beschreibungseinträge in den Bericht einbezogen werden sollen.
    - **Zeilenumbruch in Beschreibungs- und mehrzeiligen Feldern:** Zum Festlegen des Umbruchs von Beschreibungseinträgen und ggf. der Länge einer Zeile vor dem Umbruch.
    - **Vollständigen Abstimmungsverlauf im Bericht anzeigen:** Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, um den vollständigen Abstimmungsverlauf für jedes Problem im Bericht anzuzeigen. Dazu gehören die Namen der Abstimmenden und deren Entscheidung.
    - **Ergebnisse sortieren nach:** Sortiert die ausgegebenen Probleme nach dem angegebenen Feld in absteigender (neueste oder höchste zuerst) oder aufsteigender (älteste oder niedrigste zuerst) Reihenfolge. In der Standardeinstellung sind die ausgegebenen Probleme absteigend nach Problemnummern sortiert. Wählen Sie eine primäre und sekundäre Sortierfolge. In Fällen, in denen die primären Sortierfelder identisch sind, werden die Ergebnisse nach dem Sekundärfeld sortiert.
4. **Kriterien für Change Management:** Zum Auswählen der Kriterien, nach denen bestimmt wird, ob ein Problem in den Bericht aufgenommen wird.

- **Probleme müssen eine der untenstehenden Phasen durchlaufen haben:** Zum Angeben der Phasen, die durchlaufen werden müssen, um im Bericht berücksichtigt zu werden. Nur Probleme, die in den ausgewählten Phasen sind oder waren, werden einbezogen.
  - **Problem befindet sich in einem der folgenden Genehmigungsstatus:** Zum Angeben des Status, in dem sich ein Problem befinden muss, um in den Bericht einbezogen zu werden. Nur Probleme, die sich in den ausgewählten Status befinden, werden einbezogen.
  - **Zuletzt abgestimmt (oder begonnen, falls nicht abgestimmt):** Geben Sie ein Datum ein. Es werden nur Probleme einbezogen, für die zuletzt im angegebenen Zeitraum abgestimmt wurde, bzw. solche, die im angegebenen Zeitraum erstellt wurden und für die noch nicht abgestimmt wurde.
  - **Nur Probleme mit Stimmen (in den ausgewählten Phasen) von folgenden Benutzern:** Markieren Sie die Benutzernamen. Es werden nur Probleme einbezogen, zu denen die angegebenen Benutzer abgestimmt haben. Wählen Sie das entsprechende Optionsfeld, um zu bestimmen, ob die Ergebnisse für Einzelpersonen (Flach) oder gruppiert nach Team (Team) sind.
5. **Auswählen von Berichtskriterien:** Geben Sie die Kriterien für Probleme an, die in den Change Management bericht aufgenommen werden sollen. Es werden nur Probleme einbezogen, die den hier angegebenen Merkmalen entsprechen. Integrierte Felder und problemspezifische Felder sind auf dieser Seite enthalten.
- **Titel:** Geben Sie ein Wort oder Ausdrücke ein, nach denen gesucht werden soll. Die Booleschen Operatoren AND, OR und NODATA werden unterstützt. Boolesche Operatoren.
  - **Beschreibung:** Wenn ein Wort oder ein Ausdruck eingegeben wurde (oder mehrere durch boolesche Operatoren verknüpfte Wörter), werden nur Probleme ausgegeben, deren Beschreibung dieses Wort oder diesen Ausdruck enthält.
  - **Schlüsselwort:** Wenn ein Wort oder ein Ausdruck eingegeben wurde, werden alle Probleme ausgegeben, die das Wort oder den Ausdruck in einem der Felder „Titel“, „Beschreibung“ oder „Projekt“ oder in einem Adressbuchfeld enthalten, sofern die Volltextsuche dem Volltext-Suchverhalten bei Schlüsselwörtern entspricht.
  - **Dateianhänge:** Zum Suchen von Dateianhängen nach Namen (nicht nach Inhalt). Diese Funktion ist in allen Versionen außer in der **FootPrints**-Datenbank verfügbar.
  - **Zugewiesen:** Markieren Sie mindestens einen Benutzer, dessen zugewiesene Probleme ausgegeben werden sollen. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Benutzer auszuwählen. Wenn die Suche nicht auf bestimmte Beauftragte beschränkt werden soll, darf keine Auswahl vorgenommen werden. Für dieses Feld sind auch erweiterte Steuerelemente verfügbar. **HINWEIS ZU** berechtigungen.

Der Zugriff auf Probleme hängt von der Benutzerrolle ab. Die Zuweisungsoptionen können durch die Benutzerrolle eingeschränkt sein. Wenden Sie sich an den **FootPrints**-Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

- **Übermittelt durch:** Wenn ein Benutzer ausgewählt ist, werden als Ergebnisse nur Probleme ausgegeben, die dieser Benutzer erstellt hat.
- **Priorität:** Es werden nur Probleme mit den angegebenen Prioritäten ausgegeben. Wenn Sie mehrere Prioritäten markieren möchten, halten Sie die STRG-Taste gedrückt. Wenn Sie keine Priorität auswählen, werden alle Prioritäten ausgegeben.
- **Status:** Es werden nur Probleme mit den angegebenen Status ausgegeben. In der Standardeinstellung sind im Statusdialogfeld der Status „Offen“ und alle

benutzerdefinierten Status markiert. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt, um mehrere Status auszuwählen.

- **Probleminformationen:** Die Felder in diesem Abschnitt variieren je nach den Feldern des aktuellen Projekts. Sie können die Suche auf beliebig viele Felder ausweiten. Die Suchmethoden hängen vom Datentyp der Felder ab:
  - **Textfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie ein zu suchendes Wort oder einen zu suchenden Ausdruck (oder mehrere durch boolesche Operatoren verknüpfte Wörter) ein.
  - **Nummernfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie eine Nummer oder einen Teil einer Nummer ein, nach der gesucht werden soll.
  - **Dropdown- und Mehrfachauswahlfelder:** Zeigt ein Dialogfeld mit mehreren Optionen an. Markieren Sie ggf. mindestens einen Wert, nach dem gesucht werden soll. Wenn Sie nach Problemen suchen, bei denen dieses Feld leer ist, wählen Sie „Keine Daten“ aus. Wenn Sie die Suche nicht einschränken möchten, markieren Sie keinen Wert.
  - **Datumsfelder:** Zum Suchen nach einem Datum oder in einem Datumsbereich.

#### HINWEIS

Datum/Uhrzeit-Felder können nur nach Datum, nicht nach Zeit durchsucht werden.

- **Andere Feldtypen:** Für E-Mail-, URL- und FTP-Felder wird ein Textfeld angezeigt. Geben Sie das zu suchende Wort oder den zu suchenden Ausdruck ein (einschließlich unvollständiger Adressen).

6. **Kontaktkriterien:** Zum Suchen nach Kontaktinformationen des Benutzers. Die Felder in diesem Abschnitt variieren je nach den Feldern des aktuellen Adressbuchs. Die Suchmethoden sind die gleichen wie bei Probleminformationfeldern (siehe oben).

7. **Erweiterte Kriterien:** Verschiedene Kriterien zur Bestimmung, welche Probleme durchsucht werden, sowie weitere Kriterien.

- **Einzubeziehende Problemtypen:** Geben Sie an, ob erweiterte Problemtypen, einschließlich Unteraufgaben und allgemeiner Probleme, ausgegeben werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - **Alle Problemtypen:** Alle Problemtypen werden ausgegeben.
  - **Normale Probleme:** Normale Probleme (nicht allgemeine oder Masterprobleme/Unteraufgaben) werden ausgegeben.
  - **Master-Probleme einbeziehen:** Master-Probleme, die Unteraufgaben enthalten, werden ausgegeben.
  - **Unteraufgaben einbeziehen:** Unteraufgaben von Master-Problemen werden ausgegeben.
  - **Allgemeine Probleme einbeziehen:** Allgemeine Probleme werden ausgegeben.
  - **GlobalLinks einbeziehen:** Alle Benutzerprobleme, die mit einem allgemeinen Problem verknüpft sind, werden ausgegeben.
- **Datum:** Wenn Datumsangaben vorhanden sind, werden nur Probleme aus diesem Zeitraum ausgegeben.
- **Alter:** Es werden Probleme ausgegeben, die im angegebenen Zeitraum erstellt wurden. Es können Tage und Stunden angegeben werden. Folgende Modifizierer können verwendet werden: „Größer als“, „Kleiner als“, „Gleich“, „Größer oder gleich“, „Kleiner oder gleich“ und „Ungleich“. Wenn z. B. Probleme ausgegeben werden sollen, die älter als ein Tag sind, wählen Sie „Größer als“ aus, und geben Sie für „Tage“ eine „1“ ein.

**HINWEIS**

Das Alter bezieht sich immer auf das 24-Stunden-Format in einer 7-Tage-Woche und nicht auf den Projektkalender.

- **Nur Problemnummern einbeziehen:** Schränkt den Bericht auf den angegebenen Bereich von Problemnummern ein.
- **Erweiterte Optionen für Datum/Uhrzeit:** Die folgenden Optionen für nicht zu berücksichtigende Zeiten werden bei der Berechnung von „Zeit bis zum Schließen“ und „Alter“ (nur in Berichten verfügbar) verwendet:
  - **Zeiten außerhalb des Projektkalenders ausschließen:** Bei den Berechnungen werden Zeiten außerhalb des Projektkalenders nicht berücksichtigt.
  - **Zeiten mit folgenden Status ausschließen:** Wählen Sie mindestens einen Status („In Bearbeitung“, „Auf Kundenantwort wartend“ usw.) aus, für den die Zeit nicht in die Berechnung von „Zeit bis zum Schließen“ und „Alter“ einfließen soll.

**HINWEIS**

Die Zeitberechnungen beziehen sich immer auf die Zeitzone des Server-Standorts.

8. **Bericht speichern/ausführen:** Zum Speichern der Berichtskriterien als Warteschlange. Dabei werden nur die Berichtskriterien als Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse eines ausgeführten Berichts. Anhand der Berichtskriterien können Berichte zu einem späteren Zeitpunkt erneut oder automatisch ausgeführt werden. Gespeicherte Berichte werden als Warteschlangen im Dropdown-Feld auf der Startseite angezeigt. Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf  **OK**.

## Change Management Berichte gespeichert

Change Management berichte können als Vorlagen gespeichert werden. Nach dem Ausführen einer Berichtsvorlage werden stets die neuesten Daten ausgegeben. Diese Berichte können über die Webschnittstelle ausgeführt oder nach Zeitplan automatisch erstellt und per E-Mail gesendet werden. Administratoren finden weitere Informationen dazu, wie Berichte automatisch erstellt und per E-Mail gesendet werden, in der **Numara FootPrints-Anleitung** im Abschnitt *Automatische Berichte*.

### Zugreifen auf einen Change Management Bericht

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Meine Berichte“. Gespeicherte Change Management berichte werden in einem Dropdown-Menü aufgelistet.
2. Wählen Sie den Bericht aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Klicken Sie auf das Optionsfeld „Ausführen“, um den Bericht auszuführen (Standardeinstellung), auf „Bearbeiten“, um den Bericht zu bearbeiten, oder auf „Löschen“, um den Bericht zu löschen.
4. Klicken Sie auf „OK“.
5. Nehmen Sie, wenn Sie „Bearbeiten“ ausgewählt haben, die gewünschten Änderungen vor, speichern Sie den Bericht und führen Sie ihn anschließend aus. Wenn Sie „Ausführen“ ausgewählt haben, wird der Bericht ausgeführt und angezeigt. Wenn Sie „Löschen“ ausgewählt haben, wird der Bericht gelöscht. Das Löschen eines Zeiterfassungsberichts erfolgt für alle Benutzer.

**HINWEIS**

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden. Sie können den Bericht z. B. einmal pro Woche erstellen. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

## Berichtvorlagen

Der Arbeitsbereichsadministrator kann Berichtvorlagen für Einzelprobleme erstellen, um Bestellungen, Arbeitsaufträge, RMA-Formulare (Return Merchandise Authorization, Rücksendegenehmigung) usw. zu drucken. Diese Vorlagen sind auf der Startseite und auf der Detailseite eines Problems beim Ausführen von Berichten über Probleme verfügbar. Weitere Informationen dazu finden Sie in der **Numara FootPrints-Anleitung**.

## Knowledge Base-Berichte

Knowledge Base-Berichte enthalten Daten und Statistikwerte über die Nutzung der Knowledge Base. Dies sind integrierte Berichte, für die Sie Kriterien auswählen. Knowledge Base-Berichte geben Daten zu internen und öffentlichen Lösungen zurück.

### Statistikberichte

Es gibt drei Typen von Statistikberichten:

- **Aktivitätsberichte:** Aktivitätsberichte geben Kunden- und Mitarbeiterstimmen über die Nützlichkeit und die Genauigkeit der Knowledge Base-Lösungen wider. Die gezeigten Ergebnisse sind die Antworten auf die Fragen, ob die Lösung von Nutzen war. Antworten sind „Ja“, „Ja, aber ungenau“ und „Nein“.
- **Entscheidung:** Entscheidungsberichte zeigen die Ersteller von Lösungen, wie oft die Lösungen von ihnen oder anderen bearbeitet wurden sowie die Anzahl, wie oft die Lösungen von ihnen oder anderen verwendet wurden. So bekommen Sie eine Vorstellung, wie oft Lösungen aktualisiert oder korrigiert werden müssen, nachdem sie erstellt wurden. Zudem sehen sie, wie oft die Lösungen genutzt wurden.
- **Trends:** Trendberichte zeigen die Anzahl von Lösungen, die von einem Agent oder Team erstellt wurden, die Anzahl der von Agents und Teams erstellten Lösungen und die Stimmen zur Genauigkeit der Lösung von Agent und Team.

### Ausführen eines Statistikberichts

So führen Sie einen Statistikbericht aus:

1. Wählen Sie in der **FootPrints**-Symbolleiste Berichte | Knowledge Base.
2. Wählen Sie „Statistik“ aus der Dropdown-Liste aus und klicken Sie auf OK.
3. Wählen Sie den Ausgabebetyp für den Bericht.
  - **HTML:** Die Ergebnisse werden in einem Browser-Fenster angezeigt, nachdem sie erzeugt wurden.
  - **Export:** Die Ergebnisse werden in einer Datei angezeigt, die gespeichert werden kann. Wenn Sie „Export“ wählen, erfordert der nächste Schritt, dass Sie den Dateityp angeben, in den die Daten exportiert werden sollen. Optionen sind „MS Excel“ (Datei mit Komma als Trennzeichen mit der Erweiterung .csv), „Tabulator als Trennzeichen“ (eine Datei mit Tabulatoren als Trennzeichen zwischen Feldern und der Dateierweiterung .tsv) und „Benutzerdefiniert“ (Sie müssen Ihr eigenes Feldtrennzeichen wählen, die Datei wird mit der Erweiterung .txt gespeichert).
4. Klicken Sie auf OK, nachdem Sie Ihre Auswahl (oder Auswahlen, wenn Sie „Export“ gewählt haben) getroffen haben.
5. Folgende Optionen sind verfügbar:
  - **Bericht wählen:** Wählen Sie den Typ des zurückzugebenden Berichts: Aktivität, Entscheidung oder Trends.

- **Aktivitätsberichte:** Aktivitätsberichte geben Kunden- und Mitarbeiterstimmen über die Nützlichkeit und die Genauigkeit der Knowledge Base-Lösungen wider. Die gezeigten Ergebnisse sind die Antworten auf die Fragen, ob die Lösung von Nutzen war. Antworten sind „Ja“, „Ja, aber ungenau“ und „Nein“.
- **Entscheidung:** Entscheidungsberichte zeigen die Ersteller von Lösungen, wie oft die Lösungen von ihnen oder anderen bearbeitet wurden sowie die Anzahl, wie oft die Lösungen von ihnen oder anderen verwendet wurden. So bekommen Sie eine Vorstellung, wie oft Lösungen aktualisiert oder korrigiert werden müssen, nachdem sie erstellt wurden. Zudem sehen sie, wie oft die Lösungen genutzt wurden.
- **Trends:** Trendberichte zeigen die Anzahl von Lösungen, die von einem Agent oder Team erstellt wurden, die Anzahl der von Agents und Teams erstellten Lösungen und die Stimmen zur Genauigkeit der Lösung von Agent und Team.
- **Alle Lösungen einbeziehen:** Zum Angeben des Datumsbereichs für die Suche:
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten für den zu durchsuchenden Zeitraum ein. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Erstellt:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten liegen, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).
    - **Zuletzt bearbeitet:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten zuletzt bearbeitet wurden, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).
    - **Verwendet:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten verwendet wurden, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Lösungen für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Lösungen des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.

5. Klicken Sie auf OK. Der Bericht wird zurückgegeben. Wenn Sie die Datei exportieren, werden Sie gefragt, ob Sie die Datei speichern möchten.

## Lebenszyklusberichte

Lebenszyklusberichte geben die Zeitdauer zurück, die eine Lösung in einem bestimmten Abschnitt ihres Lebenszyklus nach der Erstellung verbracht hat. Typen von Lebenszyklusberichten:

- **Zeit in einem bestimmten Status:** Die Zeitdauer, die die Lösung in einem bestimmten Status verbracht hat. Zum Beispiel könnte der Status „Ausstehend“ sein, d. h., es wird auf die Eingabe der Genehmigung in die Knowledge Base gewartet.

- **Zeit bis zum Wechsel von Status A nach Status B:** Die Zeitdauer, die eine Lösung für den Wechsel von einem Status zu einem anderen verbraucht hat. Wenn Ihre Organisation zum Beispiel über verschiedene Zwischenschritte im Genehmigungsprozess verfügen würde, Sie aber wissen möchten, wie lange es dauert, bis Lösungen, die in die Knowledge Base eingestellt werden sollen, verfügbar sind, nachdem sie übermittelt wurden, würden Sie diese Möglichkeit nutzen. Status A zum Beispiel könnte „An KB übermittelt“ und Status B „Geschlossen“ sein, aber die Status „Genehmigung ausstehend“ und „Durch Test überprüft“ könnten Zwischenschritte zwischen „An KB übermittelt“ und „Geschlossen“ sein.
- **Zeit in den einzelnen Status:** Die Zeitdauer, die Lösungen in einem bestimmten Statusverbraucht haben. „Zeit in den einzelnen Status“ gibt die Zeitdauer zurück, die Lösungen in jedem der Status verbraucht haben, so dass alle Status mit Daten zurückgegeben werden.

## Ausführen eines Lebenszyklusberichts

So führen Sie einen Lebenszyklusbericht aus:

Wählen Sie in der **FootPrints**-Symbolleiste Berichte | Knowledge Base.

Wählen Sie „Lebenszyklus“ aus der Dropdown-Liste aus und klicken Sie auf OK.

Wählen Sie den Ausgabetyt für den Bericht.

- **HTML:** Die Ergebnisse werden in einem Browser-Fenster angezeigt, nachdem sie erzeugt wurden.
- **Export:** Die Ergebnisse werden in einer Datei angezeigt, die gespeichert werden kann. Wenn Sie „Export“ wählen, erfordert der nächste Schritt, dass Sie den Dateityp angeben, in den die Daten exportiert werden sollen. Optionen sind „MS Excel“ (Datei mit Komma als Trennzeichen mit der Erweiterung .csv), „Tabulator als Trennzeichen“ (eine Datei mit Tabulatoren als Trennzeichen zwischen Feldern und der Dateierweiterung .tsv) und „Benutzerdefiniert“ (Sie müssen Ihr eigenes Feldtrennzeichen wählen, die Datei wird mit der Erweiterung .txt gespeichert).

Wählen Sie einen Bericht:

- **Zeit in einem bestimmten Status:** Die Zeitdauer, die die Lösung in einem bestimmten Status verbraucht hat. Zum Beispiel könnte der Status „Ausstehend“ sein, d. h., es wird auf die Eingabe der Genehmigung in die Knowledge Base gewartet.
- **Zeit bis zum Wechsel von Status A nach Status B:** Die Zeitdauer, die eine Lösung für den Wechsel von einem Status zu einem anderen verbraucht hat. Wenn Ihre Organisation zum Beispiel über verschiedene Zwischenschritte im Genehmigungsprozess verfügen würde, Sie aber wissen möchten, wie lange es dauert, bis Lösungen, die in die Knowledge Base eingestellt werden sollen, verfügbar sind, nachdem sie übermittelt wurden, würden Sie diese Möglichkeit nutzen. Status A zum Beispiel könnte „An KB übermittelt“ und Status B „Geschlossen“ sein, aber die Status „Genehmigung ausstehend“ und „Durch Test überprüft“ könnten Zwischenschritte zwischen „An KB übermittelt“ und „Geschlossen“ sein.
- **Zeit in den einzelnen Status:** Die Zeitdauer, die Lösungen in einem bestimmten Statusverbraucht haben. „Zeit in den einzelnen Status“ gibt die Zeitdauer zurück, die Lösungen in jedem der Status verbraucht haben, so dass alle Status mit Daten zurückgegeben werden.

Bericht für:

- **Durchschnitt für Team:** Ermittelt den Durchschnitt der Berichtsdaten nach Team.
- **Durchschnitt für Agent:** Ermittelt den Durchschnitt der Berichtsdaten nach Agent.

- **Durchschnitt für Zeitraum:** Ermittelt den Durchschnitt der Berichtsdaten nach dem angegebenen Zeitraum.

Klicken Sie auf OK.

Die nächste Seite erfordert je nach gewähltem Berichtstyp unterschiedliche Informationen:

- **Zeit in einem bestimmten Status**
  - **Status:** Der Status, für den Sie Daten wünschen
  - **Probleme aufnehmen**
    - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Erstellt:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten liegen, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).
    - **Zuletzt bearbeitet:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten zuletzt bearbeitet wurden, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Lösungen für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Lösungen des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
- **Zeit bis zum Wechsel von Status A nach Status B**
  - **Anfangs-/Endstatus:** Der Anfangsstatus, für den Sie Daten wünschen Die Daten werden für Lösungen basierend auf der Zeit, die für den Wechsel vom Anfangs- zum Endstatus benötigt wurde, zurückgegeben.
  - **Nur Probleme aufnehmen, die noch im Endstatus verbleiben:** Markieren Sie diese Option, wenn Sie nur Daten für Lösungen wünschen, die sich noch im Endstatus befinden. Lassen Sie diese Option deaktiviert, wenn Sie alle Lösungen unabhängig von ihrem aktuellen Status berücksichtigen möchten, die die Kriterien erfüllen.
- **Probleme aufnehmen**
  - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
  - **Erstellt:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten liegen, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).
  - **Zuletzt bearbeitet:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten zuletzt bearbeitet

wurden, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Lösungen für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Lösungen des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.
- **Zeit in den einzelnen Status:** Daten werden für alle Lösungen für alle Status zurückgegeben.
  - **Probleme aufnehmen**
    - **Exakt:** Zum Angeben exakter Daten, die für den angegebenen Zeitraum durchsucht werden sollen. Geben Sie das Datum oder die Daten ein, die durchsucht werden sollen. Klicken Sie auf , um einen Kalender anzuzeigen.
    - **Erstellt:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten liegen, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).
    - **Zuletzt bearbeitet:** Lösungen, die zu, vor, nach oder zwischen (je nach der nachfolgenden Dropdown-Auswahl) bestimmten Daten zuletzt bearbeitet wurden, werden zurückgegeben (außer für „zwischen“ zweites Datum leer lassen).

#### HINWEIS

Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Monatsbericht erstellen, enthält der Bericht die Lösungen für den Monat, in dem dieses Datum liegt. Wenn Sie „Am“ aktiviert und ein bestimmtes Datum eingegeben haben und einen Wochenbericht erstellen, enthält der Bericht die Probleme für die Woche, in der das Datum liegt.

- **Relativ:** Zum Suchen nach relativer Zeitangabe. Dadurch können Sie beispielsweise eine Suche oder einen Bericht erstellen, in der bzw. dem alle Lösungen des letzten Monats ausgegeben werden. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld eine Nummer (1-31) und im zweiten einen Zeitraum (Tag, Woche, Monat oder Jahr) aus.
- **Bereich:** Hiermit können Sie einen spezifischen Zeitraum durchsuchen, z. B. gestern, letzten Sonntag usw.

## Automatische Berichte

Gespeicherte Berichte können nach einem Zeitplan an festgelegten Tagen oder zu bestimmten Zeiten automatisch ausgeführt und per E-Mail gesendet werden. Diese Funktion ist allerdings dem Arbeitsbereichsadministrator vorbehalten. Weitere Informationen dazu finden Sie in der **Numara FootPrints-Anleitung**.

## Adressbuch

Im Adressbuch werden Kontakt- und andere Informationen von Angestellten und/oder externen Kunden gepflegt. Es handelt sich dabei um relativ selten zu ändernde Informationen über Endbenutzer. Dazu zählen beispielsweise Abteilung, Name, Benutzerkennung, E-Mail-Adresse, Rufnummer, Service Level usw. Über das Adressbuch können Agents schnell auf die aktuellen Benutzerkontaktdaten zugreifen und diese direkt vom Problemformular aus anzeigen, wodurch Zeit und Aufwand gespart werden.

### Weitere Themen dieses Kapitels:

- Adressbuch-Startseite
- Erstellen eines neuen Kontakts
- Verwenden von Kontakten
- Erstellen eines neuen Problems aus dem Adressbuch
- Adressbuch-Suchvorgänge und -Berichte
- Adressbuchverwaltung

## Adressbuch-Startseite

Zum Anzeigen des Adressbuchs wählen Sie aus dem Menü „Mehr Info“ der **FootPrints**-Symbolleiste die Option **Adressbuch**. Das Adressbuch wird in einem neuen Browserfenster angezeigt.

## Adressbuch-Symbolleiste

Zum Adressbuch (AB) gehört eine eigene Symbolleiste im linken Bereich mit folgenden Schaltflächen:

- **Startseite:** Zum Anzeigen der Adressbuch-Startseite.
- **Kontakt erstellen:** Zum Erstellen eines neuen Kontakts
- **Berichte:** Zum Erstellen eines Berichts über Kontaktdaten.
- **Verwaltung:** Zum Konfigurieren des Adressbuchs (nur für Administratoren).

### HINWEIS

Eventuell werden in der Symbolleiste weitere Schaltflächen angezeigt, falls FootPrints vom FootPrints-Administrator so konfiguriert wurde, dass die Funktion „Master-Kontaktdatensatz“ verwendet wird. In diesem Fall können die Schaltflächen „Firmenstartseite“ und „Firmensuche“ angezeigt werden. Obige Liste gilt für die standardmäßig in der Symbolleiste angezeigten Schaltflächen.

## Über der Adressbuch-Symbolleiste

Verschiedene Funktionen befinden sich über der Adressbuch-Symbolleiste:

- **Adressbuch-Schnellsuche:** Zur Verwendung der **Schnellsuche** geben Sie in das Feld „Schnellsuche“ den Suchbegriff ein, wählen im Dropdown-Feld das zu durchsuchende Feld aus (mithilfe des Dropdown-Pfeils) und klicken auf die Schaltfläche SUCHEN. Eine Liste aller Probleme wird angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.

- **Link zu „Erweiterte Suche“:** Mit der Funktion **Erweiterte Suche** können Sie die Projekt-Datenbank nach einer beliebigen Kombination aus Feldern und erweiterten Kriterien durchsuchen. **FootPrints** generiert die erweiterte Suchmaske mit allen kundenspezifischen und integrierten Feldern für jedes Adressbuch automatisch. Ein neues, vom Adressbuchadministrator hinzugefügtes Feld wird automatisch in die erweiterte Suchmaske aufgenommen. Umgekehrt wird ein Feld, das aus dem Adressbuch gelöscht wurde, automatisch aus der erweiterten Suchmaske entfernt. Klicken Sie zum Ausführen einer erweiterten Suche unter dem Dialogfeld „Schnellsuche“ auf „Erweitert“. Diese Maske enthält eine Kombination aus Textfeldern, Dropdown-Feldern, Mehrfachauswahldialogfeldern und Optionsfeldern, mit denen eine beliebige Kriterienkombination gesucht werden kann. Jedes Feld ist ein Filter. Geben Sie nur die Kriterien ein, nach denen Sie suchen möchten. Alle nicht zu durchsuchenden Felder sollten nicht ausgefüllt werden. In den Textfeldern dürfen auch bestimmte boolesche Operatoren verwendet werden.
- **Schließen:** Zum Schließen des Adressbuch-Browsers.
- **Hilfe:** Zum Öffnen der gesamten Online-Hilfe.

## Unter der Adressbuch-Symbolleiste

Unmittelbar unter der Adressbuch-Symbolleiste befindet sich ein alphabetisch geordneter Index. Klicken Sie auf einen Buchstaben, um alle Kontakte anzuzeigen, deren Suchfeld (die Standardeinstellung ist der Nachname) mit diesem Buchstaben beginnt.

Die Adressbuchkontakte werden unter der Symbolleiste aufgelistet.

- Die Kontakte sind nach dem ersten Feld alphabetisch geordnet. Dabei handelt es sich in der Standardeinstellung um den Nachnamen. Es kann jedoch jedes beliebige Feld an die erste Stelle gesetzt werden, z. B. Unternehmen, Abteilung oder Benutzerkennung.
- Durch Klicken auf den Hypertext-Link eines Buchstabens (A, B, C usw.) gelangen Sie zu den Kontakten, die mit diesem Buchstaben beginnen.
- Wenn das Adressbuch für LDAP oder dynamisches SQL eingerichtet ist, enthält die Adressbuch-Startseite ein Suchfenster.

## Erstellen eines neuen Adressbuchkontakts

1. Klicken Sie auf der Adressbuch-Symbolleiste auf „Kontakt erstellen“.
2. Füllen Sie die Felder aus. Welche Felder angezeigt werden, hängt davon ab, wie **FootPrints** vom Administrator eingerichtet wurde.
3. Klicken Sie zum Übermitteln der neuen Kontaktinformationen auf „Speichern“ .

Der neue Kontakt wird im Adressbuch alphabetisch eingeordnet. Kontakte können auch auf der Problemerstellungsseite erstellt werden.

### HINWEIS

Beim Erstellen eines neuen Kontakts prüft das System durch Abgleich der ersten beiden Felder und/oder des Primärschlüssels auf Duplikate. Wenn ein Duplikat gefunden wird, erhält der Benutzer die Möglichkeit, den neuen Kontakt trotzdem zu erstellen oder den vorherigen Schritt zu wiederholen und die Daten zu korrigieren.

## Verwenden von Adressbuchkontakten

Durch Auswählen eines Kontakts im Adressbuch (Klicken auf den Hypertext-Link) werden die Details des Kontakts angezeigt. Außerdem stehen Ihnen für den Kontakt weitere Schaltflächen zur Verfügung.

### Kontaktoptionen

- **Kontakt bearbeiten:** Zum Bearbeiten des Adressbuchkontakts (mit der entsprechenden Berechtigung).
- **Kontakt kopieren:** Zum Erstellen einer Kopie des Kontakts.
- **Löschen:** Zum Löschen des Kontakts aus dem Adressbuch (mit der entsprechenden Berechtigung).
- **Problem erstellen:** Zum Erstellen eines neuen Problems auf der Grundlage eines vorhandenen Adressbuchkontakts. Die Kontaktdaten werden dabei übernommen.
- **Verlauf:** Zum Auflisten aller Probleme dieses Kontakts.
- **Bericht:** Zum Erstellen eines Berichts über alle Probleme (mit Details) dieses Kontakts in einem neuen Browser-Fenster.

### Organisationseinheit

Wenn Kontakte in einer Organisationseinheit zusammengefasst sind, z. B. Abteilung oder Unternehmen, sind zwei Felder mit Hypertext-Links versehen. Wenn das Feld der Organisationseinheit des Kontakts ausgewählt wird, werden die Master-Kontaktdaten angezeigt. Dabei können folgende Optionen ausgewählt werden:

- **Verlauf:** Zum Auflisten aller Probleme dieses Kontakts.
- **Bericht:** Zum Erstellen eines Berichts über alle Probleme (mit Details) dieses Kontakts in einem neuen Browser-Fenster.
- **Kontaktliste:** Zum Auflisten aller Kontakte in dieser Organisation.

#### HINWEIS

Die Namen von Kontakt- und Problem Datensätzen können vom **FootPrints**-Administrator geändert werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Kontakte immer als „Kontakte“ und Problem Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet.

## Erstellen eines neuen Problems aus dem Adressbuch

Ein Problem kann nicht nur über die **FootPrints**-Symbolleiste erstellt werden, sondern auch direkt aus dem Adressbuch, wobei die Kontaktdaten übernommen werden.

So erstellen Sie ein neues Problem aus dem Adressbuch:

1. Klicken Sie auf die Buchstaben-Hypertext-Links oben auf der Adressbuchseite, um den Nachnamen (oder anderen Inhalt des ersten Felds) des Kontakts zu suchen. Sie können auch über die Schnellsuche oder die erweiterten Suchoptionen nach anderen Feldern suchen.
2. Klicken Sie, sobald Sie den Kontakt gefunden haben, auf den zugehörigen Hypertext-Link, um die Details anzuzeigen.
3. Klicken Sie in dem Menü über der Kontakt-Detailanzeige auf „Problem erstellen“.

4. Die Seite „Neues Problem“ wird im Hauptfenster von FootPrints angezeigt, wobei die Kontaktinformationen bereits eingetragen sind. Das Adressbuchfenster bleibt im Hintergrund aktiv.
5. Füllen Sie die restlichen Felder des Problems aus (wie unter *Testproblem erstellen* beschrieben) und klicken Sie auf **SPEICHERN**. Das neue Problem wird registriert und erhält eine Nummer.

## Suche im Adressbuch und Berichtsoptionen

Folgende Suchoptionen stehen im Adressbuch zur Verfügung:

- **A-Z-Links:** Klicken Sie auf einen Link, um die Kontakte mit diesem Buchstaben bzw. dieser Nummer aufzulisten. Dabei wird auf das erste Feld im Adressbuch Bezug genommen. Dabei handelt es sich in der Standardeinstellung um den Nachnamen. Es kann aber auch ein anderes Feld als erstes Feld festgelegt werden, z. B. Unternehmen, Abteilung usw.
- **Schnellsuche:** Die Schnellsuche befindet sich im oberen Bereich des Adressbuchs. Sie können im ersten oder zweiten Adressbuchfeld nach einem Namen suchen. Diese Suche beginnt stets am Anfang des Felds. Wenn z. B. die Zeichenfolge „smi“ eingegeben wird und nach Nachnamen gesucht wird, könnten Smith und Smithe gefunden werden, nicht jedoch Goldsmith.
- **Erweiterte Suche:** Verfügbar über den Link „Erweitert“ unter der Schnellsuche. Sie können nach einer beliebigen Kombination von Adressbuchfeldern suchen.
- **Berichte:** Es können Berichte über Kontaktinformationen aus dem Adressbuch generiert werden.
- **Gespeicherte Suchvorgänge und Berichte:** Zum Erstellen gespeicherter Such- und Berichtsvorlagen aus Kontakten.

## Suchen von Adressbuchkontakten

Die erweiterte Suche ist über den Link „Erweitert“ unter dem Feld „Schnellsuche“ verfügbar. Mit ihr kann nach einer beliebigen Kombination von Adressbuchfeldern gesucht werden.

Nach Auswahl von „Erweitert“ können Sie eigene oder gemeinsame Suchvorgänge durchführen, bearbeiten oder löschen. Diese Optionen sind wie bei der Suche nach Problemen zu verwenden. Auch hier geben Sie Suchkriterien an, um eine neue Suche zu erstellen.

Folgende Optionen sind in der erweiterten Suchmaske des Adressbuchs verfügbar:

- Kontaktinformationen:** Die Felder in diesem Abschnitt variieren je nach den Feldern des aktuellen Adressbuchs. Sie können die Suche auf beliebig viele Felder ausweiten. Die Suchmethoden hängen vom Datentyp der Felder ab:
- **Textfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck ein.
  - **Nummernfeld:** Zeigt ein Textfeld an. Geben Sie eine Nummer oder einen Teil einer Nummer ein, nach der gesucht werden soll.
  - **Dropdown- und Mehrfachauswahlfelder:** Zeigt ein Dialogfeld mit mehreren Optionen an. Markieren Sie mindestens einen Wert, nach dem gesucht werden soll. Wenn Sie nach Problemen suchen, bei denen dieses Feld leer ist, wählen Sie „Keine Daten“ aus. Wenn Sie die Suche nicht einschränken möchten, markieren Sie keinen Wert.
  - **Datumsfelder:** Zum Suchen nach einem Datum oder in einem Datumsbereich. Suchoptionen Datumsfeld

**HINWEIS**

Datum/Uhrzeit-Felder können nur nach Datum, nicht nach Zeit durchsucht werden.

- **Andere Feldtypen:** Für E-Mail-, URL- und FTP-Felder wird ein Textfeld angezeigt. Geben Sie das zu suchende Wort oder den zu suchenden Ausdruck ein (einschließlich unvollständiger Adressen).

**Suchergebnisse sortieren nach:** Wählen Sie ein Feld aus, nach dem die Ergebnisse sortiert werden sollen. Alle Ergebnisse werden in alphanumerischer Reihenfolge angezeigt (erst Zahlen, dann Buchstaben). Wenn Sie beispielsweise „Nachname“ wählen, werden die Ergebnisse gemäß dem Feld „Nachname“ in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

**Und/Oder:** Bei „Und“ müssen die Kontakte allen oben ausgewählten Kriterien entsprechen (Standardeinstellung). Bei „Oder“ muss nur ein Kriterium erfüllt sein.

**Ankerpunkt:** In der Standardeinstellung beginnen Suchvorgänge im Adressbuch immer beim ersten Zeichen des ersten Felds. Wenn Sie lieber unverankert suchen möchten (z. B. bei der Suche nach einer Zeichenfolge mitten in einem Adressbuchfeld), wählen Sie die Option „Unverankert“ aus.

**Datenkodierung:** Wählen Sie die Datenkodierung aus, die zur Anzeige der Ergebnisse verwendet werden soll. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Server-Standard:** Die Standardkodierung, die für den FootPrints-Server verwendet wird. Behalten Sie diese Auswahl bei, wenn Sie sich bei Ihrer Wahl nicht sicher sind.
- **UTF-8:** UTF-8 ist sehr universell und für fast alle Skripte geeignet. Verwenden Sie UTF-8 bei Problemen mit nicht lesbaren Zeichen in der Ausgabe und wenn Sie die Ergebnisse nicht in eine Anwendung wie Microsoft Excel exportieren. Wenn bei der Ausgabe keine Probleme auftreten, behalten Sie für dieses Feld die Option „Server-Standard“ bei.
- **UTF 8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel)**— UTF-8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel) druckt am Anfang der Datei eine UTF-8-Signatur, die es verschiedenen Anwendungen wie Microsoft Excel ermöglicht, den Text als UTF-8 zu erkennen. Ohne diese Signatur interpretieren diese Anwendungen die Daten mit der lokalen Kodierung des Servers, so dass einige Zeichen dann eventuell nicht lesbar sind.

**Suche ausführen:** Klicken Sie zum Ausführen der Suche auf **OK**.

**Geben Sie zum Speichern des Suchvorgangs als Vorlage einen Namen ein.** Wählen Sie „Persönlich“ aus, um die Suche als eigene Suche zu speichern. Wählen Sie „Gemeinsam/Intern“ aus, um die Suche mit anderen internen **FootPrints**-Benutzern gemeinsam zu nutzen. Nach dem Ausführen einer gespeicherten Suche werden stets die neuesten Daten ausgegeben.

Die Suchergebnisse werden auf der Adressbuch-Startseite ausgegeben.

## Adressbuchberichte

Über Kontaktinformationen aus dem Adressbuch können Berichte generiert werden. Die Ergebnisse stehen in keiner Beziehung zu Probleminformationen, beruhen jedoch exakt auf den Kontaktinformationen aus dem Adressbuch. Um die Berichtsfunktionen des Adressbuchs aufzurufen, klicken Sie auf der Adressbuch-Symbolleiste auf die Schaltfläche „Berichte“.

**HINWEIS**

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden. Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen im Adressbuch. In diesem Handbuch werden Datensätze im Adressbuch immer als „Kontakte“ bezeichnet.

## Gemeinsame und persönliche Adressbuchberichte

Ausführliche Informationen zum Durchführen, Bearbeiten oder Löschen eines gespeicherten Adressbuchberichts finden Sie unter *Ausführen eines gespeicherten persönlichen oder gemeinsamen Berichts*, *Bearbeiten eines gespeicherten oder gemeinsamen Berichts* oder *Löschen eines gespeicherten oder gemeinsamen Berichts* in diesem Dokument. Diese Abschnitte behandeln zwar die Ausführung eines Berichts zu Problemen, das Prinzip ist für Adressbuchberichte jedoch identisch.

## Erstellen eines Adressbuchberichts

Zum Erstellen eines Berichts über einen Kontakt klicken Sie auf der Adressbuch-Symbolleiste auf **Bericht**.

**Festlegen des Berichtformats:** Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Titel:** Dieser steht über dem Bericht.
- **Datum:** Das Datum der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
- **Zeit:** Die Uhrzeit der Ausführung (wird bei jeder Ausführung der Berichtvorlage aktualisiert).
- **Adressbuchname:** Der Name des Adressbuchs.
- **Logo:** Das im aktuellen Adressbuch angezeigte Logo.

**Sortierreihenfolge:** Wählen Sie ein Feld aus, nach dem die Ergebnisse sortiert werden sollen. Alle Ergebnisse werden in alphanumerischer Reihenfolge angezeigt (erst Zahlen, dann Buchstaben). Wenn Sie beispielsweise „Nachname“ wählen, werden die Ergebnisse gemäß dem Feld „Nachname“ in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

**Berichtskriterien auswählen:** Wählen Sie die Berichtskriterien aus. Geben Sie nur die Kriterien ein, nach denen Sie suchen möchten. Die Verfahren im Abschnitt „Adressbuchberichte“ und im Abschnitt „Erweiterte Suche“ sind identisch. Eine ausführliche Erläuterung der Kriterien finden Sie oben im Abschnitt *Erweiterte Suche*.

**Und/Oder:** Bei „Und“ müssen die Kontakte allen oben ausgewählten Kriterien entsprechen (Standardeinstellung). Bei „Oder“ muss nur ein Kriterium erfüllt sein.

**Ankerpunkt:** In der Standardeinstellung beginnen Suchvorgänge im Adressbuch immer beim ersten Zeichen des ersten Felds. Wenn Sie lieber unverankert suchen möchten (z. B. bei der Suche nach einer Zeichenfolge mitten in einem Adressbuchfeld), wählen Sie die Option „Unverankert“ aus.

**Datenkodierung:** Wählen Sie die Datenkodierung aus, die zur Anzeige der Ergebnisse verwendet werden soll. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Server-Standard:** Die Standardkodierung, die für den FootPrints-Server verwendet wird. Behalten Sie diese Auswahl bei, wenn Sie sich bei Ihrer Wahl nicht sicher sind.
- **UTF-8:** UTF-8 ist sehr universell und für fast alle Skripte geeignet. Verwenden Sie UTF-8 bei Problemen mit nicht lesbaren Zeichen in der Ausgabe und wenn Sie die Ergebnisse nicht in eine Anwendung wie Microsoft Excel exportieren. Wenn bei der Ausgabe keine Probleme auftreten, behalten Sie für dieses Feld die Option „Server-Standard“ bei.
- **UTF 8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel):** UTF-8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel) druckt am Anfang der Datei eine UTF-8-Signatur, die es verschiedenen Anwendungen wie Microsoft Excel ermöglicht, den Text als UTF-8 zu erkennen. Ohne diese Signatur interpretieren diese Anwendungen die Daten mit der lokalen Kodierung des Servers, so dass einige Zeichen dann eventuell nicht lesbar sind.

**Bericht erstellen:** Klicken Sie zum Ausführen des Berichts auf **OK**.

Geben Sie zum Speichern des Berichts als Vorlage einen Namen ein. Wählen Sie „Persönlich“ aus, um den Bericht als eigenen Bericht zu speichern. Wählen Sie „Gemeinsam/Intern“ aus, um die Berichtsvorlage mit anderen internen **FootPrints**-Benutzern gemeinsam zu nutzen. Nach dem Ausführen einer Berichtsvorlage werden stets die neuesten Daten ausgegeben.

#### HINWEIS

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden. Sie können den Bericht z. B. einmal pro Woche erstellen. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

Wenn Sie auf **OK** klicken, wird der Bericht in einem neuen Browserfenster angezeigt. Bei umfangreicheren Berichten kann dies mehrere Minuten dauern. Der Bericht kann direkt im Browser gedruckt oder gespeichert werden.

#### HINWEIS

Beim Speichern des Berichts werden in diesem Fall nur die Formatierungsoptionen und die Kriterien dieser Vorlage gespeichert, nicht aber die Ergebnisse. Mit dieser Funktion kann der Bericht zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt werden. Sie können den Bericht z. B. einmal pro Woche erstellen. Nach dem Ausführen des Berichts werden stets die neuesten Daten des aktuellen Arbeitsbereichs ausgegeben. Das Speichern von Berichtergebnissen wird im Abschnitt *Speichern und Drucken von Berichtsdaten* behandelt.

## Master-Kontaktdaten

### Aktionen zu Master-Kontaktdaten

Falls die Funktion „Master-Kontaktdatensatz“ konfiguriert ist, wird ein Menü für die Startseite des Master-Kontaktdatensatzes angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über die Schaltfläche „Startseite“ in der Adressbuch-Symbolleiste bewegen. Beachten Sie, dass der hierfür verwendete Name nicht „Startseite Master-Kontaktdatensatz“ ist, sondern der Name des für Master-Kontaktdatensätze verwendeten Felds. Falls das Feld „Firma“ verwendet wird, lautet der Name der Menüauswahl „Startseite Firma“. Wenn Sie die Startseite des Master-Kontaktdatensatzes auswählen, werden Datensätze in alphanumerischer Reihenfolge basierend auf dem für den Master-Kontaktdatensatz verwendeten Feld angezeigt. Wenn die Datensätze beispielsweise basierend auf einem Feld mit dem Namen „Firmenname“ organisiert sind, basiert die erste Spalte mit Kontaktdatensätzen auf diesem Feld.

Mit den Master-Kontaktdatensätzen können folgende Aktionen auf der Adressbuch-Startseite ausgeführt werden:

- Erstellen eines Master-Kontaktdatensatzes
- Suchen von Master-Kontaktdatensätzen
- Anzeigen der Details von Master-Kontaktdatensätzen

Auf der Detailseite von Master-Kontaktdatensätzen können folgende Aufgaben ausgeführt werden:

- Edit the record
- Copy the record
- Delete the record
- Create a new issue
- View a history search
- Generate a report on the history

- List associated contacts

Sowohl in den System- als auch in den Arbeitsbereichseinstellungen kann die Bezeichnung „Master-Kontaktdatensatz“ geändert werden. Der Standardbegriff „Kontakt“ sollte ggf. vor dem Konfigurieren der Funktion „Master-Kontaktdatensatz“ geändert werden. Wenn der Begriff also z. B. in „Kunde“ geändert wird, lautet Bezeichnung stattdessen „Master-Kundendatensatz“.

#### HINWEIS

Der Master-Kontaktdatensatz steht nur Benutzern des **FootPrints**-Adressbuchs zur Verfügung.

## Erstellen eines Master-Kontaktdatensatzes

Das Erstellen eines Master-Kontaktdatensatzes ist einfacher als das Erstellen eines neuen Kontakts. Gehen Sie beim Erstellen eines Master-Kontaktdatensatzes folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Adressbuch“. Die Adressbuch-Startseite wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Menü „Kontakt erstellen“ die Option **Master-Kontaktdatensatz erstellen**. Die Seite „Neuen Master-Kontaktdatensatz erstellen“ wird angezeigt. Beachten Sie, dass der hierfür verwendete Name nicht „Master-Kontaktdatensatz erstellen“ ist, sondern der Name des für Master-Kontaktdatensätze verwendeten Felds. Falls das Feld „Firma“ verwendet wird, lautet der Name der Menüauswahl „Firma erstellen“.
3. Geben Sie die Daten in die entsprechenden Felder ein. Wenn Sie zum Beispiel das Feld „Unternehmen“ zum Nachschlagen verwenden, geben Sie in diesem Feld den Namen des Unternehmens ein.
4. Zum Aktualisieren aller Datensätze, die den entsprechenden Master-Kontaktschlüssel aufweisen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Kontakte aktualisieren“. Dadurch werden alle Datensätze mit identischen Daten in den Kontaktfeldern aktualisiert, die denselben Wert als Master-Kontaktschlüssel aufweisen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **GO**. Der Master-Kontaktdatensatz wird erstellt.

#### HINWEIS

Der Master-Kontaktdatensatz steht nur Benutzern des **FootPrints**-Adressbuchs zur Verfügung.

## Suchen von Master-Kontaktdatensätzen

Um von der Adressbuch-Startseite oder der Startseite des Master-Kontaktdatensatzes aus nach Master-Kontaktdatensätzen zu suchen, können Sie das Feld „Schnellsuche“ verwenden und aus der Dropdown-Liste das Feld des Master-Kontaktdatensatzes auswählen. Suchen Sie anschließend nach Datensätzen mit der angegebenen Zeichenfolge im Feld des Master-Kontaktdatensatzes. Wenn das Feld des Master-Kontaktdatensatzes beispielsweise „Firma“ ist und Sie nach allen Datensätzen der Firma International Widget Company suchen, könnten Sie in das Feld „Schnellsuche“ die Zeichenfolge „Internat“ eingeben, aus der Dropdown-Liste den Eintrag „Firma“ auswählen und dann die Suche starten. Da es sich bei Schnellsuchen um verankerte Suchen handelt, muss die eingegebene Zeichenfolge mit den ersten Buchstaben im Feld des Master-Kontaktdatensatzes beginnen. So würde für obiges Beispiel die Zeichenfolge „Widget“ kein Ergebnis liefern.

Um nicht verankerte oder komplexere Suchvorgänge durchzuführen, müssen Sie die erweiterte Suche verwenden.

So suchen Sie einen Master-Kontaktdatensatz:

1. Klicken Sie auf den Link „Erweitert“ unter dem Feld „Schnellsuche“ auf der Adressbuch-Startseite oder der Startseite des Master-Kontaktdatensatzes.
2. Geben Sie die Suchdaten ein, und wählen Sie die Optionen für die Suche nach Master-Kontaktdatensätzen aus. Achten Sie bei einer Suche nach einem Master-Kontaktdatensatz darauf, die Daten in das Feld des Master-Kontaktdatensatzes

einzugeben. Die gefundenen Datensätze werden nach allen weiteren Feldern gefiltert, in die Sie Daten eingeben. Wenn Sie als Feld den Master-Kontakt Datensatz „Firma“ verwenden, müssen Sie die Zeichenfolge in das Feld „Firma“ eingeben. Um alle Datensätze für dieses eine Element zu finden, verwenden Sie nur das Feld des Master-Kontakt Datensatzes und geben keine Daten in andere Felder ein.

Auf dieser Seite haben Sie folgende weitere Möglichkeiten:

- **Suchergebnisse sortieren nach:** Wählen Sie in der Dropdown-Liste ein Feld aus, nach dem die gefundenen Datensätze sortiert werden sollen. Die Dropdown-Liste enthält alle Felder des Master-Kontakt Datensatzes. Die Datensätze werden alphabetisch nach dem Inhalt dieses Felds angeordnet. Wenn beispielsweise im Master-Kontakt Datensatz zwei Felder namens „Unternehmen“ und „Service Level“ vorhanden sind und Sie die Ausgabe nach Service Level sortieren möchten, wird „Bronze“ vor „Gold“ angezeigt.
  - **Und/Oder:** Bei „Und“ werden nur Datensätze mit Treffern in allen Feldern angezeigt, bei „Oder“ alle Datensätze mit mindestens einem Treffer.
  - **Verankert/Unverankert:** Wenn Sie „Verankert“ auswählen, beginnt **FootPrints** mit dem Durchsuchen der Datensätze beim jeweils ersten Buchstaben eines Feldes des Master-Kontakt Datensatzes. Wenn Sie „Unverankert“ auswählen, sucht **FootPrints** nach Datensätzen, die die gesuchte Zeichenfolge an beliebiger Stelle im entsprechenden Feld aufweisen. Wenn Sie beispielsweise im Feld „Unternehmen“ eine unverankerte Suche nach „idge“ ausführen, gibt **FootPrints** Master-Kontakt Datensätze für Unternehmen aus, die „Widget“ oder „North Ridge“ heißen.
  - **Datenkodierung:** Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Server-Standard“, „UTF-8“ oder „UTF-8 mit Signatur“ aus.
    - **Server-Standard:** Die Standardkodierung, die für den FootPrints-Server verwendet wird. Behalten Sie diese Auswahl bei, wenn Sie sich bei Ihrer Wahl nicht sicher sind.
    - **UTF-8:** UTF-8 ist sehr universell und für fast alle Skripte geeignet. Verwenden Sie UTF-8 bei Problemen mit nicht lesbaren Zeichen in der Ausgabe und wenn Sie die Ergebnisse nicht in eine Anwendung wie Microsoft Excel exportieren. Wenn bei der Ausgabe keine Probleme auftreten, behalten Sie für dieses Feld die Option „Server-Standard“ bei.
    - **UTF 8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel):** UTF-8 mit Signatur (kompatibel zu MS Excel) druckt am Anfang der Datei eine UTF-8-Signatur, die es verschiedenen Anwendungen wie Microsoft Excel ermöglicht, den Text als UTF-8 zu erkennen. Ohne diese Signatur interpretieren diese Anwendungen die Daten mit der lokalen Kodierung des Servers, sodass einige Zeichen dann eventuell nicht lesbar sind.
3. Nachdem Sie alle Kriterien ausgewählt haben, klicken Sie auf **OK**. **FootPrints** zeigt alle Master-Kontakt Datensätze an, die den Kriterien entsprechen.

## Anzeigen der Details von Master-Kontakt Datensätzen

Auf der Detailseite des Master-Kontakt Datensatzes kann der Datensatz bearbeitet, kopiert oder gelöscht werden. Auf dieser Seite kann auch ein neues Problem erstellt, der Problemverlauf angezeigt, ein Verlaufsbericht generiert und eine Liste der verknüpften Kontakte angezeigt werden.

Um die Detailseite der Master-Kontakt Datensätze anzuzeigen, klicken Sie auf die erste Spalte eines der Datensätze in der Liste. Die Seite „Detailanzeige eines Master-Kontakt Datensatzes“ wird angezeigt.

## Bearbeiten des Master-Kontakt Datensatzes auf der Detailseite

Sie können einen Master-Kontakt Datensatz auf der Detailseite bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Master-Kontaktdatensatz:

1. Zeigen Sie den Datensatz entweder auf der Adressbuch-Startseite oder der Startseite des Master-Kontaktdatensatzes an.
2. Klicken Sie in die erste Spalte des Datensatzes, den Sie bearbeiten möchten. Die Seite „Detailanzeige eines Master-Kontaktdatensatzes“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus den Optionen oberhalb der Detailanzeige des Datensatzes den Link „Bearbeiten“. Die Seite „Bearbeiten“ wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.
5. Zum Aktualisieren aller Datensätze, die den entsprechenden Master-Kontaktschlüssel aufweisen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Kontakte aktualisieren“. Dadurch werden alle Datensätze mit identischen Daten in den Kontaktfeldern aktualisiert, die denselben Wert als Master-Kontaktschlüssel aufweisen.
6. Klicken Sie zum Speichern der Änderungen unten auf der Seite auf **OK**.

## Kopieren des Master-Kontaktdatensatzes auf der Detailseite

Sie können einen Master-Kontaktdatensatz auf der Detailseite kopieren.

So kopieren Sie einen Master-Kontaktdatensatz:

1. Zeigen Sie den Datensatz entweder auf der Adressbuch-Startseite oder der Startseite des Master-Kontaktdatensatzes an.
2. Klicken Sie in die erste Spalte des Datensatzes, den Sie kopieren möchten. Die Seite „Detailanzeige eines Master-Kontaktdatensatzes“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus den Optionen oberhalb der Detailanzeige des Datensatzes den Link „Kopieren“. Die Seite „Kopieren“ wird angezeigt.
4. Geben Sie einen neuen Unternehmensnamen ein, und bearbeiten Sie weitere Felder nach Bedarf.
5. Zum Aktualisieren aller Datensätze, die den entsprechenden Master-Kontaktschlüssel aufweisen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Kontakte aktualisieren“. Dadurch werden alle Datensätze mit identischen Daten in den Kontaktfeldern aktualisiert, die denselben Wert als Master-Kontaktschlüssel aufweisen.
6. Klicken Sie unten auf der Seite auf **OK**, um den neuen Datensatz mit den kopierten Daten zu erstellen. Der als Vorlage verwendete Datensatz bleibt unverändert.

## Löschen des Master-Kontaktdatensatzes auf der Detailseite

Sie können einen Master-Kontaktdatensatz auf der Detailseite löschen.

So löschen Sie einen Master-Kontaktdatensatz:

1. Zeigen Sie den Datensatz entweder auf der Adressbuch-Startseite oder der Startseite des Master-Kontaktdatensatzes an.
2. Klicken Sie in die erste Spalte des Datensatzes, den Sie löschen möchten. Die Seite „Detailanzeige eines Master-Kontaktdatensatzes“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf der Symbolleiste oberhalb der Detailanzeige des Datensatzes auf **Löschen**. Zur Bestätigung wird ein Popup-Fenster angezeigt.
4. Wenn Sie den Satz löschen möchten, klicken Sie im Popup-Fenster auf „OK“. Klicken Sie andernfalls auf „Abbrechen“. Nach dem Klicken auf „OK“ wird eine Kennwortabfrageseite angezeigt. Zum Löschen des Master-Kontaktdatensatzes eines Unternehmens muss ein Administratorkennwort eingegeben werden.

5. Geben Sie das Administratorkennwort ein, und klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang abzuschließen.

## Erstellen eines neuen Problems auf der Detailseite des Master-Kontakt Datensatzes

Sie können auf der Detailseite eines Master-Kontakt Datensatzes ein neues Problem erstellen.

So erstellen Sie auf der Detailseite eines Master-Kontakt Datensatzes ein neues Problem:

1. Wählen Sie in der **FootPrints**-Symbolleiste „Adressbuch“, wählen Sie „Startseite Master-Kontakt Datensatz“ über die Schaltfläche „Startseite“ und klicken Sie dann auf die erste Spalte des Datensatzes, für den Sie ein Problem erstellen möchten. Die Detailseite des Master-Kontakt Datensatzes wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Symbolleiste oberhalb der Detailanzeige des Datensatzes auf **Problem erstellen**. Die **FootPrints**-Seite „Neues Problem“ wird angezeigt. Dabei werden die Kontaktinformationen aus dem Master-Kontakt Datensatz übernommen.
3. Vervollständigen Sie wie üblich die restlichen Informationen für das neue Problem. Wenn die Master-Kontakt Datensätze aktiviert sind, wird auf der Seite „Neues Problem“ im Abschnitt „Kontaktinformationen“ eine neue Schaltfläche angezeigt.

## Generieren eines Verlaufsberichts auf der Detailseite des Master-Kontakt Datensatzes

Sie können auf der Detailseite eines Master-Kontakt Datensatzes einen Verlaufsbericht generieren.

So generieren Sie auf der Detailseite eines Master-Kontakt Datensatzes einen Verlaufsbericht:

1. Zeigen Sie die Details des Master-Kontakt Datensatzes an (siehe auch *Anzeigen der Details von Master-Kontakt Datensätzen*).
2. Klicken Sie auf der Symbolleiste oberhalb der Detailanzeige des Datensatzes auf „Bericht“ . Die **FootPrints**-Seite „Berichtformat auswählen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den gewünschten Berichtstyp aus, und klicken Sie auf „Weiter“ . Der Bericht wird generiert und angezeigt.

## Kalender und Zeitplanung

Der Kalender in **FootPrints** ist ein webbasiertes Kalendersystem und Bestandteil der Problemerkennung sowie des Kundenproblemmanagements in **FootPrints**. Agents und Administratoren können damit persönliche und projektspezifische Termine erfassen, Besprechungen, Aufträge usw. planen. Kalendertermine können mit den Problemen in **FootPrints** verknüpft werden. Es können wiederkehrende Termine erstellt werden, aus denen automatisch neue Problemeinträge erstellt werden, sobald diese erneut auftreten. Termine können per E-Mail mit einem externen Kalender synchronisiert werden. Ebenso können Termine im externen Kalender mit dem **FootPrints**-Kalender abgeglichen werden. Für Arbeitsbereiche und einzelne Agents können Arbeitspläne festgelegt werden. In diesen werden regelmäßige Arbeitsstunden, Feiertage, Urlaub und Krankheitstage berücksichtigt, um Konflikte bei der Arbeitsplanerstellung zu vermeiden.

Es gibt drei Optionen für das **FootPrints**-Kalendersystem:

- **Projekt:** Im Projektkalender können Termine für alle Agents und Teams in einem **FootPrints**-Projekt erfasst werden. Zu jedem Projekt gehört ein eigener Kalender.
- **Persönlich:** Jeder Agent/Administrator verfügt in **FootPrints** über einen persönlichen Kalender. Dort können sowohl private als auch geschäftliche Termine eingegeben werden. Der persönliche Kalender bleibt für die Benutzer bei allen Arbeitsbereichen unverändert.
- **Verfügbarkeit:** Jeder Agent/Administrator kann einen Verfügbarkeitsplan erstellen, was bei der Terminplanung zur Reduzierung von Terminüberschneidungen führt. Die Verfügbarkeit kann mit den Datum/Uhrzeit-Feldern eines Problems verknüpft werden.

### HINWEIS

Für die bidirektionale Synchronisierung ist das Add-On-Modul Numara FootPrints Sync erforderlich. Unter *Numara FootPrints Sync* finden Sie Einzelheiten zur Verwaltung dieser Funktion.

In den folgenden Themen werden verschiedene Aspekte zur Verwendung des Kalenders behandelt:

- Kalendergrundlagen
- Anzeigen von Terminen
- Erstellen von Termineinträgen
- Bearbeiten von Terminen
- Synchronisieren von Terminen
- Verknüpfen von Terminen mit Problemen
- Erstellen von regelmäßigen Problemen im Kalender
- Kalendereinstellungen

In den folgenden Themen werden verschiedene Aspekte der Verfügbarkeitsplanung behandelt:

- Zeitpläne einsehen
- Überprüfen der Verfügbarkeit im Kalender
- Überprüfen der Verfügbarkeit für ein Problem

## Kalendergrundlagen

In **FootPrints** gibt es zwei Arten von Kalendern:

- **Arbeitsbereich:** Im Arbeitsbereichskalender können Termine für alle Agents und Teams in einem **FootPrints**-Arbeitsbereich erfasst werden. Zu jedem Arbeitsbereich gehört ein eigener Kalender.
- **Persönlich:** Jeder Agent/Administrator verfügt in **FootPrints** über einen persönlichen Kalender. Dort können sowohl private als auch geschäftliche Termine eingegeben werden. Der persönliche Kalender bleibt für die Benutzer bei allen Arbeitsbereichen unverändert.

Wählen Sie aus dem Menü „Mehr Info“ der **FootPrints**-Symbolleiste die Option „Kalender“, um einen Kalender anzuzeigen. Wählen Sie „Persönlich“ aus, um den eigenen Kalender anzuzeigen, oder wählen Sie „Arbeitsbereich“ aus, um den Kalender des aktuellen Arbeitsbereichs zu öffnen.

Der Kalender weist folgende Bestandteile auf:

- **Hauptbereich**
  - **Tagesansicht:** Eine Ansicht des aktuellen Tages, aufgeschlüsselt nach Stunden. Alle Termine des Tages sind hier nach Stunden aufgelistet. Durch Klicken auf den Titel werden die Einzelheiten zu einem Termin angezeigt. Klicken Sie zum Bearbeiten eines Termins in der Detailansicht auf **Bearbeiten**. Das Symbol **Bearbeiten** wird nur angezeigt, wenn Sie berechtigt sind, den Kalender zu ändern. Klicken Sie zum Löschen eines Termins auf **Löschen**. So zeigen Sie einen anderen Tag an:
    - Klicken Sie auf die Pfeile oben auf der Seite, um tageweise vor- oder zurückzublättern.  
– und/oder –
    - Wählen Sie links im Fenster einen Tag des aktuellen Monats aus. Klicken Sie zum Wechseln des Monats auf die kleinen Pfeile.
    - Klicken Sie auf die Option „Gehe zu Datum“, um ein bestimmtes Datum einzugeben. Geben Sie dazu in den Feldern unten links im Hauptbereich des Kalenders ein Datum ein und klicken Sie dann auf das Symbol .
  - **Aktualisieren:** Zum Aktualisieren der aktuellen Ansicht.
  - **Drucken:** Zum Drucken der aktuellen Ansicht.
  - **Schließen:** Zum Schließen des Kalenders.
- **Linker Bereich**
  - **Aktueller Monat:** Auf der linken Seite des Bildschirms wird eine kleinformatige Darstellung des aktuellen Monats angezeigt. Dabei gibt es folgende Navigationsoptionen:
    - Wählen Sie einen Tag aus, um ihn in der Tagesansicht zu öffnen.
    - Wählen Sie eine Woche (W1, W2 usw.) aus, um sie in der Wochenansicht zu öffnen.
    - Klicken Sie auf die kleinen Pfeile, um monatsweise vor- oder zurückzublättern.
  - **Termin erstellen:** Zum Erstellen eines Termins am aktuellen Tag (vollständige Anweisungen dazu finden Sie unter Termin erstellen).
  - **Gehe zu Datum:** Geben Sie ein bestimmtes Datum ein und klicken Sie auf  **OK**, um dieses Datum in der Tagesansicht zu öffnen.
- **Weitere Ansichten:** Der Kalender kann in mehreren Formaten angezeigt werden.

- **Jahresübersicht:** Eine Übersicht des aktuellen Jahres. Termine werden nicht angezeigt. Klicken Sie auf die Pfeile, um jahresweise vor- oder zurückzublättern. Wählen Sie zum Öffnen der entsprechenden Ansicht einen Tag, eine Woche oder einen Monat aus.
- **Monatsübersicht:** Zum Anzeigen des aktuellen Monats. Termine werden tageweise aufgelistet. Klicken Sie auf die Pfeile, um monatsweise vor- oder zurückzublättern. Wählen Sie einen Tag aus, um ihn in der Tagesansicht zu öffnen. Wählen Sie einen Termin aus, um Einzelheiten zu diesem Termin in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
- **Wochenansicht:** Zum Anzeigen einer Woche. Termine werden tageweise aufgelistet. Klicken Sie auf die Pfeile, um wochenweise vor- oder zurückzublättern. Wählen Sie einen Tag aus, um ihn in der Tagesansicht zu öffnen. Wählen Sie einen Termin aus, um Einzelheiten zu diesem Termin in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
- **Tagesansicht:** Dies ist die Standardansicht des Kalenders (siehe oben).
- **Einstellungen:** Die Benutzer können den persönlichen Kalender auf verschiedene Weise anpassen. Der Arbeitsbereichskalender wird jedoch vom Arbeitsbereichsadministrator eingerichtet.

## Anzeigen von Terminen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Termine im Kalender anzuzeigen:

- **Tagesansicht:** Alle Termine des Tages werden in der Tagesansicht aufgelistet. Durch Klicken auf den Titel werden die Einzelheiten zu einem Termin angezeigt. Die Einzelheiten werden in einem Popup-Fenster angezeigt.
- **Wochenansicht:** In der Wochenansicht werden die Termine jeweils tageweise im Feld des entsprechenden Tages aufgelistet. Wenn in Ihren Einstellungen die Anzahl der in der Wochenansicht anzuzeigenden Termine begrenzt ist, klicken Sie auf „Weitere“, um alle Termine eines Tages anzuzeigen. Klicken Sie auf den Titel eines Termins, um Einzelheiten zu diesem Termin in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
- **Monats-/Jahresübersicht:** Da nicht genügend Platz zur Verfügung steht, werden in diesen Ansichten keine Termine angezeigt. Wählen Sie einen Tag aus, um ihn in der Tagesansicht zu öffnen. Durch Klicken auf den Titel werden die Einzelheiten zu einem Termin angezeigt.

Informationen zu den Navigationsmöglichkeiten für den Kalender finden Sie unter Calendar Basics.

Termine, sowohl für den persönlichen als auch für den Projektkalender, können mit Hilfe von Datum/Uhrzeit-Feldern in den Problemen erstellt werden. Durch das Erstellen eines Termins im Kalender mit Hilfe eines Datum/Uhrzeit-Felds in einem Problem werden folgende Aktionen ausgelöst:

- Datum und Uhrzeit des Termins werden aus dem Datum/Uhrzeit-Feld übernommen.
- Die Beauftragten des Problems werden als zu dem Termin Eingeladene aufgelistet.
- Die Problembeschreibung wird als Terminbeschreibung übernommen.
- Zwischen dem Termin und dem Problem wird eine dynamischer Verknüpfung eingerichtet.

Durch Änderungen am Problem oder am Termin im Kalender werden folgende Aktionen ausgelöst:

- Wenn sich Datum oder Uhrzeit des Problems ändern, wird der Kalender ebenfalls aktualisiert.
- Änderungen der Problembeschreibung wirken sich nicht auf die ursprüngliche Terminbeschreibung aus.
- Wenn das Datum und/oder die Uhrzeit des Termins geändert werden, wird das Problem ebenfalls aktualisiert.
- Alle sonstigen Änderungen an einem Termin wirken sich nicht auf das Problem aus.

## Erstellen von Terminen

Mit folgenden Methoden können Termine im Kalender bearbeitet werden:

- Klicken Sie in der Tagesansicht links auf „Termin erstellen“.
- Wählen Sie in der Tagesansicht die Stunde aus.

Wenn der Arbeitsbereich mindestens ein **Datum/Uhrzeit**-Feld enthält, können Termine auch auf der Seite **Problem erstellen** erstellt werden (siehe „Verknüpfen von Terminen mit Problemen“).

So erstellen Sie im persönlichen oder Arbeitsbereichskalender einen Termin:

1. Klicken Sie in der Tagesansicht links auf „Termin erstellen“, oder wählen Sie eine Stunde aus. In einem Popup-Fenster wird das Dialogfeld „Termin erstellen“ angezeigt.
2. **Titel:** Geben Sie einen Titel für den Termin ein. Dabei handelt es sich um den Gegenstand des Termins, z. B. „Quartalsbesprechung“. Wenn andere Benutzer auf einen Blick sehen sollen, wer an dem Termin teilnimmt, können Sie die Namen der Beteiligten in den Titel aufnehmen, z. B. „Betreuung der Server durch Bob Smith“.
3. **Beginn:** Wählen Sie die Uhrzeit für den Beginn des Termins aus. Wenn in der Tagesansicht eine Uhrzeit ausgewählt wurde, ist sie in diesem Feld angegeben. Wählen Sie im ersten Dropdown-Feld die Stunde (12- oder 24-Stunden-Format, je nach Einstellung) und im zweiten die Minuten (5-Minuten-Intervalle, von 0–55) aus. Wenn Sie das 12-Stunden-Format verwenden, müssen Sie in einem weiteren Dropdown-Feld „AM“ oder „PM“ auswählen. Bei ganztägigen Terminen wählen Sie für Beginn und Ende „Kein“ aus. Diese Termine werden in der Tagesansicht ganz oben angezeigt, da ihnen keine Uhrzeit zugewiesen ist.
4. **Ende:** Wählen Sie die Uhrzeit für das Ende des Termins aus. Wenn in der Tagesansicht eine Uhrzeit ausgewählt wurde, ist hier in der Standardeinstellung Beginn plus eine Stunde eingetragen. Wenn Sie das 12-Stunden-Format verwenden, müssen Sie „AM“ oder „PM“ auswählen. Wenn für „Beginn“ „Kein“ ausgewählt wurde, muss dies auch für „Ende“ gewählt werden.
5. **Registerkarte „Allgemeine Informationen“**
  - **Ort:** Hier kann ein Ort für die Besprechung oder den Termin eingetragen werden, z. B. „Sitzungssaal“ oder „Beim Kunden“.
  - **Mit Problem verknüpfen:** Wenn der aktuelle Arbeitsbereich mindestens ein Datum/Uhrzeit-Feld enthält, können Sie den Termin auch mit einem Problem verknüpfen. Wenn Sie den Termin im Kalender erstellen, wird automatisch ein neues Problem mit den Daten des Termins erstellt. Klicken Sie auf das Datum/Uhrzeit-Feld, um dort die im Dropdown-Feld ausgewählte Anfangszeit des Termins zu übernehmen. Wählen Sie „Keine Verknüpfung“ aus, wenn Sie keine Verknüpfung zu einem Problem erstellen möchten. Vollständige Informationen zu dieser Funktion finden Sie auf Seite 134 unter „Verknüpfen von Terminen mit Problemen“.

- **Kalender:** Diese Option ist nur beim Erstellen eines Termins in einem persönlichen Kalender verfügbar. Wenn „Persönlich“ ausgewählt wurde, wird der Termin sowohl im persönlichen Kalender des Benutzers als auch im persönlichen Kalender jedes Eingeladenen angezeigt. Wenn **Persönlich & Arbeitsbereich** ausgewählt wurde, wird der Termin außerdem allen Benutzern im Arbeitsbereichskalender angezeigt. Bei im Arbeitsbereichskalender erstellten Terminen wird diese Option nicht angezeigt. Folgende Termine werden automatisch sowohl im Arbeitsbereichskalender als auch in den persönlichen Kalendern aller Eingeladenen angezeigt.
- **Beschreibung:** Die Beschreibung kann Anmerkungen oder Einzelheiten zum Termin enthalten.

#### 6. Registerkarte „Teilnehmer“

- **Verfügbarkeit prüfen:** Bevor Sie Agents zu einem Termin einladen, können Sie anhand ihrer Arbeitspläne prüfen, wann der optimale Zeitpunkt für den Termin ist.
- **Teilnehmer:** Jedes Mitglied des aktuellen Arbeitsbereichs kann zu einem Termin eingeladen werden. Es kann sich dabei beispielsweise um Teammitglieder handeln, die zu einer Teambesprechung eingeladen werden, oder um einen Techniker, der zur Arbeit bei einem Kunden eingeteilt ist. Markieren Sie zum Einladen eines Benutzers seinen Namen im Feld auf der linken Seite, und klicken Sie auf den Pfeil nach rechts. Klicken Sie auf  **Verfügbarkeit prüfen**, um zu ermitteln, wer für den Termin verfügbar ist. Klicken Sie zum Einladen des gesamten Teams auf den Teamnamen, wählen Sie „Team zuweisen“ aus und klicken Sie dann auf den Pfeil nach rechts. Der Termin wird für jedes einzelne Teammitglied in den Verfügbarkeitskalender übernommen. Das Einladen eines Teams ist nur in der Tagesansicht möglich.

#### HINWEIS ZUM KALENDER

Kunden, Mitglieder anderer Arbeitsbereiche und Personen, die **FootPrints** nicht verwenden, können nicht eingeladen werden. Der **FootPrints**-Kalender ist für **FootPrints**-Agents und -Administratoren vorgesehen. Wenn Nichtmitglieder des Arbeitsbereichs zu einem Termin benachrichtigt werden müssen, können Sie Ihre E-Mail-Benachrichtigung an sie weiterleiten (siehe unten). Benutzer können auch in jedes Problem kopiert werden, das mit einem Termin verknüpft ist.

7. **Registerkarte „E-Mail-Bestätigung“:** FootPrints kann Benutzern per E-Mail eine Terminbestätigung senden. Dies erfolgt zusätzlich zu E-Mail-Benachrichtigungen, die Benutzer zu FootPrints-Problemen erhalten (einschließlich verknüpfter Probleme). Benachrichtigungen per E-Mail enthalten alle Informationen zu einem Termin sowie einen optionalen Link zum Synchronisieren des Termins mit dem Microsoft Outlook-Kalender. (Der Link wird Benutzern bereitgestellt, die das Add-On-Modul FootPrints Sync nicht verwenden). Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - **E-Mail an mich:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Sie per E-Mail über den Termin benachrichtigt (auch wenn Sie nicht eingeladen sind).
  - **E-Mail an Teilnehmer:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden alle eingeladenen Benutzer per E-Mail über den Termin benachrichtigt.
  - **Mit Outlook synchronisieren:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, enthalten Benachrichtigungen per E-Mail einen Anhang zum Synchronisieren des Termins mit dem Microsoft Outlook-Kalender. (Weitere Informationen finden Sie auf Seite 133 unter *Synchronisieren von Terminen*. Diese Option richtet sich nicht an Benutzer, die FootPrints Sync verwenden).
  - **Erinnerung:** Benutzer können vor Beginn des Termins eine zweite Benachrichtigung per E-Mail erhalten. Wann die Erinnerung gesendet wird, bestimmt die Person, die den Termin erstellt hat. Hierzu sind folgende Optionen für den Zeitraum bis zum Termin verfügbar: 5, 10, 15 oder 30 Minuten, 1-5 Stunden, 1 Tag, 2 Tage oder 1 Woche.

**HINWEIS**

Die angegebene Zeit für die Benachrichtigung per E-Mail basiert auf der internen Uhrzeit des **FootPrints**-Servers. Wenn ein Termin auf Montag, den 1. Dezember 2008, 13:00 Uhr, und die Erinnerung auf 30 Minuten festgelegt ist, wird die E-Mail an diesem Tag um 12:30 Uhr (Standortzeit des Servers, auf dem **FootPrints** installiert ist) gesendet.

8. **Registerkarte „Wiederholung“:** Termine können in festgelegten Abständen wiederholt werden. Jede Wiederholung des Termins wird am entsprechenden Tag in den Kalender eingetragen. Klicken Sie auf die Registerkarte „Wiederholung“, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Wiederholung aktivieren“. Die Optionen für Wiederholungen werden aktiviert. Wählen Sie im Dropdown-Feld das gewünschte Wiederholungsintervall aus. Mögliche Optionen: Täglich, Wöchentlich, Monatlich und Jährlich. Die verfügbaren Optionen hängen davon ab, welches Wiederholungsintervall Sie auswählen.
  - **Täglich:** Zur Auswahl stehen „Alle  $x$  Tage“ (wobei  $x$  eine anzugebende Zahl ist) oder „Jeden Werktag“ (d. h. Montag bis Freitag)
  - **Wöchentlich:** Legen Sie eine Wiederholung für alle  $x$  Wochen (wobei  $x$  eine anzugebende Zahl ist) sowie den Wochentag fest, an dem sich der Termin wiederholen soll.
  - **Monatlich:** Geben Sie an, dass sich der Termin an einem bestimmten Datum (1., 2., 3., 4. usw.) alle  $x$  Monate (z. B. Terminwiederholung alle zwei Monate am 3.) oder an einem bestimmten Wochentag (z. B. am 3. Donnerstag) alle  $x$  Monate wiederholen soll.
  - **Jährlich:** Geben Sie an, dass sich der Termin einmal jährlich an einem bestimmten Datum (z. B. 14. August) oder an einem bestimmten Wochentag eines bestimmten Monats (z. B. jährlich am 3. Donnerstag im August) wiederholen soll.
  - Wählen Sie anschließend „Kein Enddatum“ oder „Endet am“ aus. Im zweiten Fall müssen Sie das Datum eingeben, an dem der Termin zum letzten Mal stattfinden soll. Sie können z. B. einen Termin jeden Montag stattfinden lassen und ein Datum drei Monate später festlegen, an dem die Terminwiederholung enden soll.
8. Klicken Sie zum Erstellen des Termins auf **SPEICHERN**. Der Termin wird dem Kalender hinzugefügt und die Benachrichtigungen werden per E-Mail an die (ausgewählten) Benutzer gesendet. Der Termin wird in der Tages- und Wochenansicht sowie der Monatsübersicht des Kalenders angezeigt.

**HINWEIS**

Wenn der Termin in der Verfügbarkeitsübersicht angezeigt werden soll, müssen Beginn und Ende des Termins definiert sein. Wenn stattdessen „Keine“ angegeben ist, wird der Termin in der Verfügbarkeitsübersicht nicht angezeigt. Wenn Sie einen Termin ganztägig einplanen möchten, wählen Sie für die entsprechenden Zeiten den Beginn und das Ende der Arbeitszeit aus, z. B. 9:00 Uhr als Beginn und 17:00 Uhr als Ende.

## Bearbeiten von Terminen

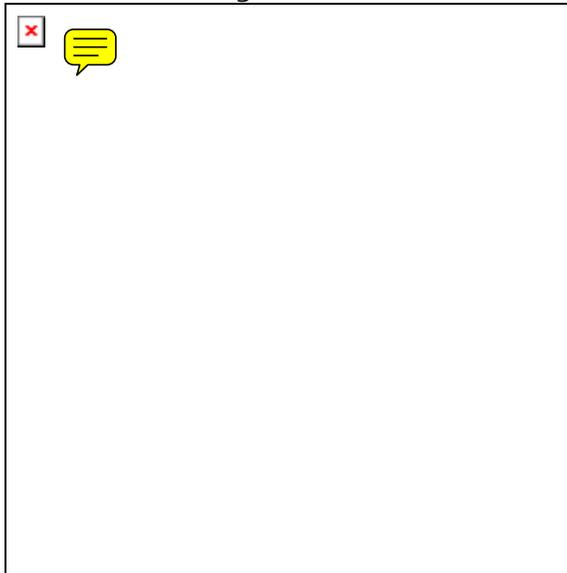
Mit folgenden Methoden können Termine im Kalender bearbeitet werden:

1. Klicken Sie in der Tagesansicht auf das Symbol „**Bearbeiten**“ eines Termins.
2. Klicken Sie in der Detailansicht eines Termins (Popup-Fenster) auf „**Bearbeiten**“.

## Bearbeiten eines Termins

So bearbeiten Sie im persönlichen oder im Projektkalender einen Termin:

1. Klicken Sie in der Tages- oder Detailansicht auf das Symbol „**Bearbeiten**“



eines Termins. Das Dialogfeld „Termin bearbeiten“ wird als Popup-Fenster angezeigt.

2. Ändern Sie die Termindaten nach Bedarf, z. B. Titel, Eingeladene usw. Einzelheiten zu diesen Feldern finden Sie unter *Erstellen von Termineinträgen*.

**HINWEIS**  
Für jeden Termin gibt es nur eine Beschreibung (anders als bei den unbeschränkten Anhängen für Problembeschreibungen). Fügen Sie ergänzende Hinweise am Anfang oder Ende des Beschreibungsfelds ein. Sie können beispielsweise ein den Datums- oder Zeitstempel oder eine Signatur hinzufügen.

3. Klicken Sie auf „**Speichern**“, um die Bearbeitung abzuschließen. Die Änderungen des Termins werden übernommen, und die (ausgewählten) Benutzer, einschließlich ggf. Neu hinzugekommener Eingeladener, werden per E-Mail benachrichtigt.
4. Klicken Sie auf „**Abbrechen**“, um die Bearbeitung abzubrechen.

## Löschen eines Termins

Klicken Sie in der Tagesansicht oder der Detailansicht des Termins auf „**Löschen**“, um einen Termin zu löschen. In einem Dialogfeld werden Sie gefragt, ob Sie den Löschvorgang ausführen möchten. Klicken Sie auf „OK“, um den Termin zu löschen, oder auf „**Abbrechen**“, um den Löschvorgang abzubrechen.

**HINWEIS**  
Es hängt von den Berechtigungen ab, ob Agents Termine im Projektkalender bearbeiten und löschen können. Termine in ihren persönlichen Kalendern können Agents immer bearbeiten oder löschen. Wenn Sie einen eigenen Termin im Projektkalender bearbeiten oder löschen möchten, müssen Sie in Ihren persönlichen Kalender wechseln, um den Eintrag dort zu bearbeiten oder zu löschen.

## Synchronisieren von Terminen

Da der **FootPrints**-Kalender viele Vorteile bietet (webbasiert, mit **FootPrints**-Problemen verknüpft usw.), verwenden ihn die meisten Benutzer zusätzlich zu ihrem normalen persönlichen oder

Desktop-Kalender für ihre Termine. Aus diesem Grund können Termine im **FootPrints**-Kalender per E-Mail unter Verwendung des vCal-Standards mit Microsoft Outlook synchronisiert werden.

#### HINWEIS

Das hier beschriebene Synchronisieren von Terminen mit Outlook ist unabhängig vom Add-On-Modul FootPrints Sync. Als Bestandteil der Basis-Software wird diese Funktion beim Einsatz von FootPrints Sync nicht benötigt.

Mit dem Standard vCal können Termine unterschiedlicher Kalenderanwendungen abgeglichen werden. E-Mail-Benachrichtigungen des **FootPrints**-Kalenders können mit vCal-Anhängen versehen werden, so dass Benutzer mit einem Mausklick Termine aus dem **FootPrints**-Kalender in ihren Outlook-Kalender übernehmen können.

So synchronisieren Sie einen Termin mit Ihrem Outlook-Kalender:

1. Erstellen Sie im **FootPrints**-Kalender einen Termin.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Mit Outlook synchronisieren“. Damit Teilnehmer den Termin mit ihrem Outlook-Kalender synchronisieren können, muss das Kontrollkästchen „E-Mail an Teilnehmer“ ebenfalls aktiviert werden. Wenn Sie selbst den Termin synchronisieren möchten, jedoch nicht eingeladen sind, sondern den Eintrag nur erstellt haben, aktivieren Sie auch das Kontrollkästchen „E-Mail an mich“.
3. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an Ihren Outlook-Posteingang gesendet. Doppelklicken Sie auf die E-Mail, um die Einzelheiten anzuzeigen.
4. Die E-Mail enthält einen Anhang. Doppelklicken Sie auf den Anhang.
5. Ein Dialogfeld von Microsoft Outlook wird angezeigt. Sie werden gefragt, ob Sie den Termin annehmen möchten.
6. Akzeptieren Sie den Termin.
7. Wenn jemand anderes den Termin erstellt hat, können Sie dem Benutzer eine Bestätigung senden. In diesem Fall sendet Outlook dem Absender eine E-Mail, dass Sie den Termin angenommen haben.
8. Der Termin wird in Ihren Outlook-Kalender übernommen. Alle Daten für den Termin (Titel, Ort usw.) werden übernommen. Wenn für den **FootPrints**-Termin eine Erinnerung aktiviert wurde, wird auch diese in Outlook übernommen (d. h., das Popup-Fenster mit der Erinnerung wird in Outlook 15 Minuten vor dem Termin geöffnet usw.)

#### HINWEIS

Das Synchronisieren mit Outlook ist nur in einer Richtung möglich. Änderungen von Terminen in Outlook können in **FootPrints** nicht übernommen werden. Änderungen im **FootPrints**-Kalender lösen eine weitere E-Mail-Benachrichtigung aus. Wenn Sie auf den vCal-Anhang doppelklicken und ihn akzeptieren, werden die Änderungen in Outlook übernommen.

## Verknüpfen von Terminen mit Problemen

Die Verwendung des **FootPrints**-Kalenders kann sich darauf beschränken, manuell von Arbeitsbereichsmitgliedern eingegebene Termine zu verwalten. Sein Leistungsspektrum wird jedoch wesentlich besser ausgeschöpft, wenn Termine mit Problemen verknüpft werden.

Wenn der aktuelle Arbeitsbereich mindestens ein Datum/Uhrzeit-Feld enthält, können Sie den Termin mit einem Problem verknüpfen. Wenn Sie den Termin im Kalender erstellen, wird automatisch ein neues Problem mit den Daten des Termins erstellt. Termine können auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ auch automatisch erstellt werden.

In folgenden Bereichen bietet das Verknüpfen von Terminen und Problemen praktische Vorteile:

1. Planen des Einsatzes von Agents für die Bearbeitung bestimmter Probleme

2. Planen des Einsatzes von Außendienst-Technikern bei Aufträgen (die als **FootPrints**-Probleme erfasst wurden)
3. Planen von Arbeitsbereichs- und Teambesprechungen zu einem spezifischen **FootPrints**-Problem
4. Anzeigen der Folgeanrufe im Kalender
5. Anzeigen der Fälligkeitstermine wichtiger Probleme im Kalender
6. Anzeigen regelmäßiger Wartungsanrufe

In den folgenden Unterthemen werden verschiedene Aspekte der Verknüpfung von Terminen und Problemen behandelt:

1. Einrichten von FootPrints für das Verknüpfen von Terminen und Problemen
2. Erstellen eines Termins anhand eines Problems
3. Creating an Issue from an Appointment
4. Anzeigen von verknüpften Terminen
5. Bearbeiten von verknüpften Terminen

## Einrichten von FootPrints für das Verknüpfen von Terminen und Problemen

Zum Verknüpfen von Terminen und Problemen ist lediglich mindestens ein Datum/Uhrzeit-Feld im Arbeitsbereich erforderlich. Der Feldtyp von Datum/Uhrzeit-Feldern wird von **FootPrints**-Problemen unterstützt. Benutzer können Datum und Uhrzeit von Kalendereinträgen mit einem Problem verknüpfen. Zu den Datum/Uhrzeit-Feldern gehören „Fälligkeitsdatum“, „Startdatum“, „Folgetermin“ und „Arbeitstermin“.

Arbeitsbereichsadministratorrechte sind erforderlich, um ein Datum/Uhrzeit-Feld zu erstellen. Datum/Uhrzeit-Felder können in unbegrenzter Anzahl erstellt werden. Der Benutzer entscheidet beim Erstellen des Termins oder Problems, welches Feld verwendet werden soll.

### HINWEIS

Reine Datumsfelder können nicht mit dem Kalender verknüpft werden, da für diesen Datentyp keine Zeit angegeben werden kann.

## Erstellen eines Termins anhand eines Problems

So erstellen Sie einen Termin anhand eines Problems:

1. Geben Sie auf der Seite „Problem erstellen“ oder auf der Seite „Problem bearbeiten“ alle Informationen über das Problem ein.
2. Wählen Sie das Datum/Uhrzeit-Feld aus, das für die Verknüpfung verwendet werden soll (z. B. das Fälligkeitsdatum). Datum/Uhrzeit-Felder sind durch das Datum/Uhrzeit-Symbol  gekennzeichnet.
3. Wählen Sie im Popup-Feld für Datum und Uhrzeit das Datum sowie den Beginn und das Ende des Termins aus. Aktivieren Sie beim Auswählen von Beginn und Ende des Termins das entsprechende Optionsfeld. Wählen Sie dann in der Liste jeweils eine Uhrzeit für den Beginn und das Ende des Termins aus. Wenn keine Uhrzeit, sondern nur ein Datum angegeben werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Keine Uhrzeit“.
4. Aktivieren Sie für Kalender das Optionsfeld „Persönlich“ oder „Persönlich & Arbeitsbereich“. Wenn Sie „Persönlich“ auswählen, wird der Termin in den persönlichen Kalender jedes Teilnehmers eingetragen. Wenn „Persönlich & Arbeitsbereich“

ausgewählt wurde, wird der Termin außerdem für den aktuellen Arbeitsbereich im Arbeitsbereichskalender angezeigt.

5. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **OK**, um die Auswahl von Datum und Uhrzeit abzuschließen, und klicken Sie dann auf **OK**, um das Problem zu übermitteln.
6. Das Problem wird erstellt und ein Termin in den entsprechenden Kalendern eingetragen.

Die Verknüpfung zum Termin wird auf der Detailseite des Problems angezeigt. Dabei werden folgende Daten genannt:

- **Termindatum:** Das für das Problem ausgewählte Fälligkeitsdatum.
- **Titel:** Der Titel des Problems wird als Titel des Termins übernommen.
- **Beginn:** Die ausgewählte Uhrzeit, zu der der Termin beginnt.
- **Ende:** In der Standardeinstellung ist hier die Uhrzeit des Beginns plus 1 Stunde angegeben.
- **Über das Fälligkeitsdatum verknüpft mit Problem X:** Die Problemnummer und der Name des Verknüpfungsfelds werden angezeigt.
- **Teilnehmer:** Die Benutzer, die dem Problem zugeordnet sind, werden als Teilnehmer aufgelistet.
- **Beschreibung:** Hier wird die ursprüngliche Problembeschreibung angegeben. Die Beschreibung wird auch dann nicht aktualisiert, wenn die Problembeschreibung später aktualisiert wird.

## Erstellen eines Problems anhand eines Termins

Ein Problem kann anhand eines Termins erstellt werden. Wenn ein Problem auf diese Weise erstellt wird, werden die Daten des Termins in das Problem übernommen. Zusätzliche Problemfelder können auf der Seite des jeweiligen Problems ergänzt werden.

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

So erstellen Sie ein Problem anhand eines Termins:

1. Klicken Sie in der Tagesansicht des Kalenders auf „**Termin erstellen**“ , oder wählen Sie eine Stunde aus. In einem Popup-Fenster wird das Dialogfeld „Termin erstellen“ angezeigt.
2. Geben Sie Titel, Beschreibung, Teilnehmer usw. ein. Vollständige Anweisungen finden Sie unter *Erstellen von Terminen*.
3. Wählen Sie neben dem Feld „Mit Problem verknüpfen“ das Datum/Uhrzeit-Feld für die Verknüpfung mit dem Problemfeld aus (z. B. „Fälligkeitsdatum“).
4. Klicken Sie zum Erstellen des Termins auf „**Speichern**“. Termin und Problem werden erstellt, und die Seite zum Erstellen von Terminen wird für dieses Datum angezeigt.

Problem und Termin werden erstellt und miteinander verknüpft.

## Anzeigen von verknüpften Terminen

Sowohl der Termin als auch das verknüpfte Problem enthalten einen Verweis auf die Verknüpfung. So zeigen Sie die Verknüpfung an:

1. In der Detailansicht eines Termins im Kalender wird eine Verknüpfung mit der Bezeichnung „Mit Problem #n über das Feld Fälligkeitsdatum verknüpft“ angezeigt (wobei n die Problemnummer und Fälligkeitsdatum der Name des Datum/Uhrzeit-Felds ist).
2. In der Detailansicht des Problems wird der Verweis „Mit dem Kalender verknüpft“ neben dem gleichnamigen Symbol angezeigt. Klicken Sie auf die Verknüpfung, um Einzelheiten zu diesem Termin in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

## Bearbeiten von verknüpften Terminen

Änderungen an verknüpften Problemen und Terminen, die an einem der beiden Datensätze vorgenommen werden, werden automatisch in den jeweils anderen übernommen.

Durch Änderungen an folgenden Feldern wird eine Aktualisierung ausgelöst:

### Bei Terminen

1. **Titel:** Durch das Aktualisieren des Titels wird auch der Titel des Problems geändert.
2. **Startdatum/Beginn:** Änderungen an diesen Feldern führen zur Aktualisierung des zugehörigen Problemfelds (Fälligkeitsdatum, Folgetermin usw.).
3. **Teilnehmer:** Durch Änderungen der Teilnehmer ändern sich auch die Beauftragten des Problems.
4. **Beschreibung:** Wenn die Beschreibung aktualisiert wird, erfolgt analog eine Aktualisierung der letzten Beschreibung des verknüpften Problems.

### Bei Problemen

1. **Titel:** Durch das Aktualisieren des Titels wird auch der Titel des Problems geändert.
2. **Datum/Uhrzeit:** Änderungen am verknüpften Feld („Fälligkeitsdatum“, „Folgetermin“ usw.) führen zur Aktualisierung des entsprechenden Terminfelds („Startdatum/Beginn“). Im Feld „Ende/Enddatum“ wird in der Standardeinstellung eine Uhrzeit angegeben, die dem Beginn plus 1 Stunde entspricht.
3. **Beauftragte:** Durch Änderungen der Beauftragten ändert sich auch die Teilnehmerliste des Termins.
4. **Beschreibung:** Eine Aktualisierung des Beschreibungsfelds des Problems wirkt sich nicht auf die Beschreibung des verknüpften Termins aus.

Bei regelmäßigen Terminen verhält es sich anders. Änderungen am Termin wirken sich nur auf zukünftige Probleme aus. In Fällen, in denen der Termin heute stattfindet und sich an *n* Folgetagen wiederholt (also nur ein Problem), wird das Problem wie oben beschrieben aktualisiert.

Wenn ein Problem geändert wird, das anhand eines regelmäßigen Termins erstellt wurde, wirkt sich dies nicht auf den Termin aus. Das liegt daran, dass diese Instanz des Problems spezielle Eigenschaften und Anmerkungen aufweisen kann, die nur für diese Instanz relevant sind. Wenn Sie die Eigenschaften der gemeinsamen Felder (Titel, Beauftragte/Teilnehmer usw.) aller zukünftigen Probleme ändern möchten, müssen Sie die Änderungen am Ursprungstermin vornehmen.

## Erstellen von regelmäßigen Problemen im Kalender

Es können wiederkehrende Termine erstellt werden, aus denen automatisch neue Probleme erstellt werden, sobald der Termin erneut eintritt. Das ist beim Planen wiederkehrender Wartungsaufträge nützlich, für die automatisch ein Ticket erstellt und einem einzelnen Benutzer zugewiesen werden muss.

Der Termin muss aus dem Kalender stammen. Folglich müssen Sie zuerst den (wiederkehrenden) Termin erstellen und diesen anschließend über ein Datum/Uhrzeit-Feld mit einem Problem verknüpfen. Wiederkehrende Probleme können nicht erstellt werden, wenn zuerst das Problem erstellt wird.

#### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

So erstellen Sie regelmäßige Termine, aus denen automatisch wiederkehrende Probleme erstellt werden:

1. Klicken Sie in der Tagesansicht des Kalenders auf „Termin erstellen“, oder wählen Sie eine Stunde aus. In einem Popup-Fenster wird das Dialogfeld „Termin erstellen“ angezeigt.
2. Geben Sie Titel, Beschreibung, Teilnehmer usw. ein. Vollständige Anweisungen finden Sie unter *Erstellen von Terminen*.
3. Wählen Sie neben dem Feld „Mit Problem verknüpfen“ das Datum/Uhrzeit-Feld für die Verknüpfung mit dem Problemfeld aus (z. B. „Fälligkeitsdatum“).
4. Klicken Sie auf die Registerkarte „Wiederholung“, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Wiederholung aktivieren“. Die Optionen für Wiederholungen werden aktiviert.
5. Wählen Sie im Dropdown-Feld das gewünschte Wiederholungsintervall aus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - Täglich
  - Wöchentlich
  - Monatlich
  - Jährlich
6. Die verfügbaren Optionen hängen davon ab, welches Wiederholungsintervall Sie auswählen.
  - **Täglich:** Zur Auswahl stehen „Alle  $x$  Tage“ (wobei  $x$  eine anzugebende Zahl ist) oder „Jeden Werktag“ (d. h. Montag bis Freitag)
  - **Wöchentlich:** Legen Sie eine Wiederholung für alle  $x$  Wochen (wobei  $x$  eine anzugebende Zahl ist) sowie den Wochentag fest, an dem sich der Termin wiederholen soll.
  - **Monatlich:** Geben Sie an, dass sich der Termin an einem bestimmten Datum (1., 2., 3., 4. usw.) alle  $x$  Monate (z. B. Terminwiederholung alle zwei Monate am 3.) oder an einem bestimmten Wochentag (z. B. am 3. Donnerstag) alle  $x$  Monate wiederholen soll.
  - **Jährlich:** Geben Sie an, dass sich der Termin einmal jährlich an einem bestimmten Datum (z. B. 14. August) oder an einem bestimmten Wochentag eines bestimmten Monats (z. B. jährlich am 3. Donnerstag im August) wiederholen soll.
7. Wählen Sie anschließend „Kein Enddatum“ oder „Endet am“ aus. Im zweiten Fall müssen Sie das Datum eingeben, an dem der Termin zum letzten Mal stattfinden soll. Sie können z. B. einen Termin jeden Montag stattfinden lassen und ein Datum drei Monate später festlegen, an dem die Terminwiederholung enden soll.
8. Klicken Sie zum Erstellen des Termins auf „**Speichern**“. Termin und Problem werden erstellt, und die Seite zum Erstellen von Terminen wird für dieses Datum angezeigt.

Probleme werden bei jedem Eintreten des Termins vom System automatisch erstellt. Das erste Problem enthält die manuell auf der Problemseite eingegebenen Informationen, bei allen nachfolgenden Problemen werden die Informationen aus dem Termin übernommen.

## Kalendereinstellungen

Die Benutzer können für den persönlichen Kalender verschiedene Optionen festlegen. Der Arbeitsbereichskalender wird jedoch vom Arbeitsbereichsadministrator eingerichtet.

Klicken Sie auf zum Festlegen der Einstellungen für den Kalender in der Tagesansicht des Kalenders auf „Einstellungen“.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

1. **Mich selbst nach der Erstellung bzw. Aktualisierung von Terminen per E-Mail benachrichtigen:** Der Initiator eines Termins wird per E-Mail über dessen Erstellung oder Aktualisierung benachrichtigt. Dies erfolgt unabhängig von der Teilnahme des Initiators an diesem Termin. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird der Initiator nicht automatisch per E-Mail benachrichtigt. Diese Option kann durch Aktivieren des Kontrollkästchens „E-Mail an mich“ beim Erstellen oder Aktualisieren der einzelnen Termine außer Kraft gesetzt werden.
2. **Alle Teilnehmer nach Terminerstellung/-aktualisierung per E-Mail benachrichtigen:** In der Standardeinstellung werden Benutzer, die zu einem Termin eingeladen wurden, per E-Mail benachrichtigt, sobald ein Termin festgelegt oder aktualisiert wird. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden E-Mails nicht automatisch gesendet. Diese Option kann durch Aktivieren des Kontrollkästchens „E-Mail an Teilnehmer“ beim Erstellen oder Aktualisieren der einzelnen Termine außer Kraft gesetzt werden.
3. **Komplettes Element in den Wochen-/Monatsansichten anzeigen, anstatt zu lange Elemente abzuschneiden:** In der Standardeinstellung werden alle Termine für eine Woche/einen Monat in der Monatsansicht in voller Länge angezeigt. Um die Anzahl und Größe der angezeigten Termine zu beschränken, wählen Sie „Nein“ für diese Option aus und legen Sie mit den folgenden beiden Optionen die maximale Anzahl und Größe fest.
  - **Anzahl der für jeden Tag in den Wochen-/Monatsansichten anzuzeigenden Elemente, wenn Elemente in den Wochen-/Monatsansichten abgeschnitten werden:** Wählen Sie die maximale Anzahl an anzuzeigenden Terminen für jeden Tag in der Wochen-/Monatsansicht. Diese Option kann nur verwendet werden, wenn für die vorhergehende Option „Nein“ ausgewählt wurde.
  - **Anzahl der Zeichen in Tagesfeldern der Wochen-/Monatsansichten, bevor das Element abgeschnitten wird, wenn nicht das komplette Element angezeigt wird:** Wählen Sie die maximale Anzahl der anzuzeigenden Zeichen pro Termin für alle Termine in der Monatsansicht aus. Diese Option kann nur verwendet werden, wenn für die erste Option „Nein“ ausgewählt wurde.
4. **Stunden für Elemente in Wochen-/Monatsansichten anzeigen:** Standardmäßig werden die Stunden für Elemente in den Wochen- und Monatsansichten des Kalenders angezeigt. Sie können dies ausschalten.
5. **Elemente in der Tagesansicht über mehrere Stunden in jeder betreffenden Stunde anzeigen:** In der Standardeinstellung werden Termine, die mehrere Stunden andauern, z. B. von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr, nur in der Stunde angezeigt, in der sie beginnen. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Termine in jedem Stundenblock nochmals angezeigt.
6. **Stunden ohne Elemente in der Tagesansicht anzeigen:** Standardmäßig zeigt der Kalender in der Tagesansicht alle Stunden des Arbeitstages unabhängig davon an, ob in

der Stunde ein Element vorhanden ist oder nicht. Dies kann deaktiviert werden, so dass nur Stunden mit Elementen angezeigt werden.

7. **Ende in Wochen-/Monatsansichten anzeigen:** Standardmäßig werden die Enden für Elemente in der Wochen- und Monatsansicht des Kalenders neben dem Beginn angezeigt. Dies kann deaktiviert werden, so dass nur der Beginn angezeigt wird.
8. **Namen des Benutzers anzeigen, der den letzten Termin erstellt/bearbeitet hat:** Standardmäßig ist diese Option deaktiviert. Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Name des Benutzers, der zuletzt einen Termin festgelegt oder bearbeitet hat, in der Tages-, Wochen- und Monatsansicht in Klammern neben dem Termin angezeigt. (Im Jahresformat werden einzelne Termine nicht angezeigt.)
9. **Tag für den Wochenanfang:** In der Standardeinstellung beginnt eine Woche am Montag und endet am Sonntag. Sie können die Gliederung der Wochenansicht auch in Sonntag bis Montag ändern. Wählen Sie dazu „Sonntag“ als Tag für den Wochenanfang aus.
10. **Zeit, zu der die Tagesanzeige beginnt/endet, im 24-Stunden-Format:** In der Standardeinstellung werden in der Tagesansicht die Stunden von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr angezeigt. Sie können diesen Zeitraum mit diesen beiden Optionen ändern. Termine können unabhängig davon für jeden beliebigen Zeitpunkt festgelegt werden.
11. **12- oder 24-Stunden-Format:** In der Standardeinstellung werden die Stunden in der Tagesansicht im 24-Stunden-Format dargestellt. Wenn „12“ ausgewählt wurde, werden die Stunden im 12-Stunden-Format mit der Zusatzangabe „AM“ oder „PM“ angezeigt.
12. **Anzahl der für jeden Tag in den Wochen-/Monatsansichten anzuzeigenden Elemente, wenn Elemente in den Wochen-/Monatsansichten abgeschnitten werden:** Legen Sie die Anzahl fest.
13. **Anzahl der Zeichen in Tagesfeldern im Wochen-/Monatsformat, bevor das Element abgeschnitten wird, falls nicht das ganze Element angezeigt wird:** Legen Sie die Anzahl fest.
14. **Zeitraumlänge (in Minuten) in der Tagesansicht:** Zeiträume in der Tagesansicht werden standardmäßig als 60 Minuten angezeigt. Sie haben die Möglichkeit, den Zeitraum auf 15, 20, 30 oder 60 Minuten einzustellen.
15. **Standarderinnerungszeit:** Sie können einstellen, dass Erinnerungen x Minuten/Stunden vor einem Termin angezeigt werden. Alternativ können Sie die Erinnerungen deaktivieren.

Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **OK**. Klicken Sie zum Verwerfen der Änderungen auf **Abbrechen**.

## Zeitplanung und Verfügbarkeit

Mit der Zeitplanung können Sie Ihren Arbeitsplan verwalten und diesen für andere Bearbeiter des Arbeitsbereichs verfügbar machen, um Unstimmigkeiten zu vermeiden. Der Arbeitsbereichskalender wird vom Arbeitsbereichsadministrator definiert. Für alle Bearbeiter eines Arbeitsbereichs können Standardpläne erstellt werden, die diese ggf. aber auch selbst ändern können.

Ausführliche Informationen zur Zeitplanung und Verfügbarkeit von Agents erhalten Sie in den folgenden Themen:

1. Anzeigen von Zeitplänen
2. Checking Availability
3. Linking Availability to Issues

## Anzeigen von Zeitplänen

Zeitpläne von Bearbeitern können über Auswahl von „Mehr Info“ | „Kalender“ in der **FootPrints**-Symbolleiste und anschließendes Klicken auf den Link „Verfügbarkeit“ angezeigt werden. Sowohl in den Arbeitsbereichs- als auch den persönlichen Kalendern wird die Verfügbarkeit aller Bearbeiter des Projekts angezeigt.

Unten links auf dem Bildschirm befindet sich eine Legende zur Erläuterung der Farbgebung für die verschiedenen Elemente. Diese Einstellungen wurden vom Administrator vorgenommen.

1. **Verfügbar:** Der Agent ist verfügbar.
2. **Termin:** Der Agent ist am Arbeitsplatz, jedoch gerade bei einem Termin.
3. **Nicht am Arbeitsplatz:** Der Agent ist nicht am Arbeitsplatz.
4. **Feiertag/Ausnahme:** Der Agent ist wegen eines Feiertags oder Urlaub usw. nicht am Arbeitsplatz.

Auf dieser Seite haben Sie folgende Möglichkeiten:

5. **Tagesansicht/Wochenansicht:** Wählen Sie die Tagesansicht, um den Verfügbarkeitsplan für einen Tag anzuzeigen. Wählen Sie die Wochenansicht, um den Verfügbarkeitsplan für die ganze Woche anzuzeigen.
6. **Datum ändern:** Das Popup-Fenster für die Verfügbarkeit von Agents enthält in der Standardeinstellung den Zeitplan der aktuellen Tagesansicht. Klicken Sie zum Wechseln des Tages im oberen Teil des Fensters auf  und .
7. **Agents anzeigen:** In der Standardeinstellung wird die Verfügbarkeit aller Agents angezeigt. Durch Auswählen der entsprechenden Option im Dropdown-Menü können die verfügbaren Bearbeiter (derzeit keine Termine), die angemeldeten Bearbeiter oder die Bearbeiter eines Teams angezeigt werden.
8. **Beginn:** Der Arbeitstag beginnt in der Standardeinstellung um 7:30 Uhr und endet um 17:30 Uhr. Wählen Sie zum Ändern der Zeitspanne einen anderen Beginn im Dropdown-Menü aus. Der Beginn kann zwischen 0:00 Uhr und 14:00 Uhr liegen. Sie können den Beginn und das Ende auch innerhalb des Verfügbarkeitsbereichs durch Klicken auf  und  ändern.

Die tatsächliche Planung der Arbeitszeit eines Agents wird in dessen Arbeitsplan vorgenommen. Dazu muss eine Verknüpfung zum Kalender bestehen, die über ein Datum/Uhrzeit-Feld im Kalender sowie auf den Seiten für die Erstellung bzw. Bearbeitung von Problemen hergestellt werden kann.

## Überprüfen der Verfügbarkeit im Kalender

Agents können während der Terminplanung über den Kalender sowie über die Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ auf dieses Fenster zugreifen. Zusätzlich zu den unter Anzeigen von Zeitplänen beschriebenen Optionen können Sie Agents auswählen, die Sie zu einem Termin einladen möchten.

So laden Sie Agents zu einem Termin ein:

1. Wählen Sie im Projektkalender oder im persönlichen Kalender „**Termin erstellen**“.
2. Klicken Sie auf „**Verfügbarkeit überprüfen**“. Das Fenster „Agent-Verfügbarkeit“ wird geöffnet.
3. Nach dessen Durchsicht aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Namen der Agents, die Sie zum Termin einladen möchten. Wenn Sie den Cursor über einen nicht verfügbaren Zeitraum ziehen, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem begründet wird, warum der Agent zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar ist.

**HINWEIS**

Wenn Sie die Option „Auto-check Availability“ aktiviert haben und daraufhin einen Agent auswählen, der zum Zeitpunkt des geplanten Termins nicht verfügbar ist, wird eine Warnmeldung angezeigt.

4. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Die Seite „Termin erstellen“ wird angezeigt. Die Namen der Agents, deren Verfügbarkeit Sie überprüft haben, sind nun in der Liste der Eingeladenen enthalten.

## Überprüfen der Verfügbarkeit für ein Problem

Beim Erstellen oder Bearbeiten eines Problems können Sie auf der entsprechenden Seite Ihre eigene Verfügbarkeit sowie die Zeitpläne anderer Agents überprüfen.

1. Klicken Sie dazu auf der Seite „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ im Abschnitt „Beauftragte“ auf „Check Availability“.
2. Im Verfügbarkeitsfenster wird das aktuelle Datum angezeigt. Wenn dem Zeitplan durch den Administrator Datumsfelder zugeordnet wurden (z. B. Folgetermin), können Sie zu diesem Datum wechseln und dort die Agent-Verfügbarkeit überprüfen. Zum Auswählen eines Zeitplans eines anderen Tages können Sie auch auf „Datum ändern“ klicken.
3. Aktivieren Sie das jeweilige Kontrollkästchen neben den Namen der Agents, denen Sie ein Problem zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf „**Weiter**“.
5. Wenn die Option „Verfügbarkeit automatisch überprüfen“ aktiviert ist und Sie einen Agent auswählen, der zu diesem Zeitpunkt oder laut Datum/Uhrzeit-Feld nicht verfügbar ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie mit dem Zuweisen des Problems fortfahren möchten.

## E-Mails mit FootPrints

Mit der E-Mail-Management-Funktion von **FootPrints** stehen Ihnen viele Vorteile eines E-Mail-Management-Tools zur Verfügung, das Sie über die Webschnittstelle nutzen können. Mit dem System können benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen gesendet und Benachrichtigungen über eingehende E-Mails übermittelt und aktualisiert werden. Als Agent können Sie in **FootPrints** aktualisierte E-Mails mit Ihren neuesten Anmerkungen zu einem Problem an andere Benutzer senden. Zudem können Sie per E-Mail Probleme übermitteln und aktualisieren sowie die Datenbank abfragen. Die verfügbaren Funktionen variieren je nach den vom **FootPrints**-Administrator aktivierten Optionen.

## E-Mail-Benachrichtigung

Mit der E-Mail-Benachrichtigungsfunktion können Bearbeiter in **FootPrints** untereinander per E-Mail über Probleme kommunizieren. Der Administrator konfiguriert die Regeln für den Zeitpunkt des Sendens von E-Mails. Als Agent können Sie E-Mails zu einem Problem mit den Standardregeln oder eigenen Regeln an andere Benutzer senden.

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Arten von E-Mail-Benachrichtigungen beschrieben:

- Erstellen/Bearbeiten einer E-Mail-Benachrichtigung zu einem Problem
- Eskalierungs-E-Mail
- Kundenanfragen

## Erstellen/Bearbeiten einer E-Mail-Benachrichtigung zu einem Problem

Auf den Seiten „Problem erstellen“ und „Problem bearbeiten“ können Sie über die Option „E-Mail senden an“ festlegen, an wen eine E-Mail-Benachrichtigung zu einem Problem gesendet wird. Dieser Abschnitt gliedert sich in drei Teile:

- **Beauftragte:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Beauftragten des Problems per E-Mail über die Übermittlung benachrichtigt.
- **Kontakt:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Kontaktperson dieses Problems per E-Mail über die Übermittlung benachrichtigt. Dazu wird die Liste der Kunden-E-Mail-Adressen aus den Kontaktinformationen verwendet. Wenn mehrere E-Mail-Adressen für einen Kontakt festgelegt wurden, wird die Verknüpfung „Kontaktadresse auswählen“ angezeigt. Wählen Sie eine E-Mail-Adresse aus, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten. In der Standardeinstellung wird die Benachrichtigung an die primäre E-Mail-Adresse gesendet (entsprechend den Festlegungen des Arbeitsbereichsadministrators), es sei denn, der Kunde hat das Problem von einer sekundären E-Mail-Adresse übermittelt. In diesem Fall besteht das Standardverhalten darin, die Benachrichtigung wieder an die sekundäre E-Mail-Adresse zu senden.
- **CC:** Sie können diese Benachrichtigung als Kopie an weitere Personen versenden. Klicken Sie dazu auf **CC**. Ein Popup-Fenster wird angezeigt. Geben Sie die gewünschten E-Mail-Adressen durch Leerzeichen voneinander getrennt im dafür vorgesehenen Feld ein. Wählen Sie eine Person aus der Liste der Agents aus, oder klicken Sie auf „Kontakt auswählen“, um eine E-Mail-Adresse aus dem Adressbuch auszuwählen (dies wirkt sich nicht auf den Kundenkontakt für das Problem aus). Für die hier eingegebenen CC-Adressen bestehen zwei Optionen:
  - **Alle Änderungen:** Benutzer erhalten bei jeder Änderung am Problem eine E-Mail-Benachrichtigung, auch wenn sie später aus der Liste entfernt werden.
  - **Nur bei Problemerstellung/Einmalig:** Benutzer erhalten einmalig eine E-Mail-Benachrichtigung über die Erstellung oder Aktualisierung eines Problems.
- **Umfrage an Kunden senden:** Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird eine FootPrints-Umfrage zu diesem Problem an den Kunden gesendet (die angegebene Kontaktperson). Falls der Administrator eine Regel zur Häufigkeit (d. h., dass eine Umfrage nicht öfter als einmal alle X Monate an den Kunden gesendet werden darf) festgelegt hat, setzt dieses Kontrollkästchen diese Regel außer Kraft. Diese Funktion ist allen anderen Umfragerregeln übergeordnet.

Der **FootPrints**-Administrator kann festlegen, zu welchem Zeitpunkt diese E-Mails gesendet werden sollen, was sie enthalten und welche Benutzergruppen die E-Mails erhalten (z. B. Agents und Kunden). Die Kontrollkästchen „Beauftragte“ und „Kontakte“ sind dabei, je nach festgelegter Regel, aktiviert oder deaktiviert. Der Status der Kontrollkästchen variiert je nach ausgewähltem Status oder ausgewählter Priorität auf der Seite „Problem erstellen“. Sie können die Standardeinstellungen ändern, indem Sie auf die jeweiligen Kontrollkästchen klicken, um sie zu aktivieren oder zu deaktivieren.

E-Mail-Benachrichtigungen erhalten Sie aus verschiedenen Gründen:

- Sie haben ein Problem erstellt und sich diesem selbst zugewiesen.
- Eine andere Person hat Sie einem Problem zugewiesen.
- Sie wurden einem Problem aufgrund einer Regel automatisch zugewiesen.
- Ein Problem, dem Sie zugewiesen sind, wurde aktualisiert.
- Sie erhalten Kopien (CC) der Benachrichtigungen zu einem Problem.

Wenn Sie einem Problem zugewiesen wurden und das Kontrollkästchen „Beauftragte“ aktiviert ist, erhalten Sie ebenfalls eine E-Mail-Benachrichtigung, auch wenn Sie die Aktualisierung selbst vornehmen.

Das Erscheinungsbild der E-Mail-Benachrichtigungen variiert je nach Konfiguration der E-Mail-Vorlagen durch den Administrator. Für verschiedene Benutzergruppen (z. B. Bearbeiter, Kunden etc.) können unterschiedliche Vorlagen erstellt werden. Die Abbildung unten zeigt ein Beispiel für eine E-Mail-Benachrichtigung.

## Eskalierungs-E-Mail

Mit Hilfe der **FootPrints**-Eskalierungsfunktion kann der Administrator spezielle Regeln für die Eskalierung bestimmter Probleme festlegen. Beispielsweise kann die Priorität eines Problems durch eine entsprechend festgelegte Regel automatisch erhöht werden, und ein Problem kann, je nach Service Level des Kunden, bestimmten Benutzern zugewiesen werden. Auf der Grundlage dieser Regeln erhalten Sie möglicherweise spezielle Eskalierungs-E-Mails. Je nach den vom Administrator vorgenommenen Einstellungen können verschiedene Felddaten darin enthalten sein.

### HINWEIS

Eskalierungs-E-Mails können auch an Ihre drahtlosen Geräte gesendet werden. In der Regel wird die entsprechende Konfiguration vom Administrator vorgenommen, um den Text möglichst kurz zu halten.

## Kundenanfragen

Wenn im System eine neue Kundenanfrage eingeht, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. Diese E-Mails ähneln den normalen E-Mail-Benachrichtigungen und enthalten sämtliche Informationen zur Anfrage des Kunden. Da die E-Mail den Status „Anfrage“ aufweist und keine Beauftragten verzeichnet sind, handelt es sich um eine neue Übermittlung eines Benutzers. Wenden Sie sich an den **FootPrints** Administrator, um Anweisungen zum Bearbeiten von Kundenanfragen zu erhalten.

## Bearbeiten von eingehenden E-Mails

Mit der Funktion „Eingehende E-Mails“ in **FootPrints** können Benutzer Informationen aus der Datenbank abrufen und an diese übermitteln, ohne sich bei **FootPrints** anzumelden. Eventuell wurde **FootPrints** von Ihrem Administrator so konfiguriert, dass Sie E-Mails von einer bestimmten Adresse erhalten, z. B. „support@mycompany.com“. In diesem Abschnitt werden die Arten der unterstützten eingehenden E-Mails behandelt.

### HINWEIS

Der **FootPrints**-Systemadministrator bzw. -Arbeitsbereichsadministrator teilt Ihnen mit, an welches E-Mail-Konto Übermittlungen gesendet werden, die Ihren Arbeitsbereich betreffen.

- Übermitteln von Problemen per E-Mail
- Aktualisieren von Problemen per E-Mail
- HTML-Formular
- E-Mail-Abfragen
- Alternative Übermittlung von E-Mails
- E-Mail für Kunden

## Übermitteln von Problemen per E-Mail

Wenn die Option „Eingehende E-Mail“ konfiguriert wurde, können Bearbeiter sowie Kunden Probleme per E-Mail an das System übermitteln. Die Informationen können in der Betreffzeile sowie im Textteil einer normalen E-Mail enthalten sein. Zudem kann ein Formular angefordert

werden (siehe unten). Jedem Arbeitsbereich kann eine eigene E-Mail-Adresse zugeordnet werden („support@mycompany.com“, „development@mycompany.com“ usw.).

Zusätzlich zur Konfiguration eines E-Mail-Kontos für eingehende E-Mails eines Arbeitsbereichs muss der Arbeitsbereichsadministrator das Erstellen von Anfragen und Problemen per E-Mail ausdrücklich für zulässig erklären. Andernfalls können über die E-Mail-Schnittstelle ausschließlich Problemaktualisierungen erfolgen. Diese Option ist in der Standardeinstellung aktiviert.

Wenn Sie Agent sind, können E-Mails an **FootPrints** folgende Informationen enthalten. Die korrekte Adresse erhalten Sie vom Administrator.

Wenn Bearbeiter und Administratoren nun E-Mails an das festgelegte **FootPrints**-Konto senden, werden diese als Problem erfasst. **FootPrints** erkennt den Status eines Benutzers (Bearbeiter, Administrator) an der E-Mail-Adresse und ordnet den Benutzer automatisch einem Problem zu. Das Format der Übermittlungen von Bearbeitern oder Administratoren stimmt mit dem Format eingehender E-Mails von Kunden überein.

- **Betreff:** Der Betreff der E-Mail wird zum Titel des Problems.
- **Textteil:** Der Textteil der E-Mail enthält die Beschreibung des Problems.
- **Arbeitsbereichsfelder:** Alle Arbeitsbereichs-Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden. Wenn Sie eine E-Mail ohne diese Informationen an **FootPrints** senden, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Diese enthält Anweisungen dazu, wie Sie Informationen über Arbeitsbereichsfelder erhalten können. Das Format wird weiter unten beschrieben.
- **Adressbuchfelder:** Alle Pflichtfelder des Adressbuchs müssen ausgefüllt werden. Das Format wird weiter unten beschrieben.
- **E-Mail-Adresse:** Ihre E-Mail-Adresse wird als Übermittler des Problems erfasst. In der Standardeinstellung wird der Übermittler dem Problem zugewiesen. Wenn die automatische Zuweisung oder Eskalierung konfiguriert wurde, werden vom System zusätzlich zum Übermittler oder an dessen Stelle möglicherweise weitere Benutzer zugewiesen. Zum Benennen eines Kunden oder eines anderen Benutzers als Übermittler eines Problems geben Sie die dessen E-Mail-Adresse im Textteil der E-Mail folgendermaßen an: „sender=jsmith@widget.com“.
- **Priorität:** Allen neuen E-Mail-Übermittlungen wird automatisch die Standardpriorität zugewiesen. Zum Festlegen einer anderen Priorität fügen Sie im Textteil eine neue Zeile mit dem Inhalt „Priority=X“ ein. Dabei steht X für die Priorität.
- **Status:** In der Standardeinstellung erhalten die von Agents per E-Mail übermittelten Probleme den Status „Offen“. Zum Festlegen eines anderen Status fügen Sie die Zeile „Status=X“ ein. Dabei steht X für die jeweilige Statusangabe.
- **Beauftragte:** Zum Bestimmen von Beauftragten fügen Sie die Zeile „Assignees=X“ ein. Dabei bezeichnet „X“ die Benutzerkennung des Beauftragten. Vollständige Informationen über diese Funktion finden Sie Abschnitt *Aktualisieren von Problemen per E-Mail*.

So übermitteln Sie Informationen zu Arbeitsbereichs- oder Adressbuchfeldern:

Fügen Sie im Textteil der E-Mail eine Zeile für jedes Feld vom Typ „Arbeitsbereich“, „Adressbuch“, „Priorität“ und/oder „Status“ ein, das übermittelt werden soll.

Die Daten für das Feld „Arbeitsbereich“ müssen folgendermaßen angegeben werden:

Feldname=Daten

Beispiel: Wenn der Name des Feldes „Problemtyp“ und die Angabe dazu „Software“ lautet, muss die Zeile wie folgt aussehen:

Problemtyp=Software

**HINWEIS**

FootPrints geht in der Standardeinstellung davon aus, dass für die Datenangabe eine Zeile ausreicht. Verwenden Sie für Datenangaben über mehrere Zeilen folgendes Eingabeschema:

```
Feldname=Daten
Daten
Daten
END Feldname
```

Zum Angeben eines Werts für das Kontrollkästchen verwenden Sie die für das Kontrollkästchen festgelegten Wörter, d. h. „Ein“ und „Aus“ („Ein“ und „Aus“ ist der Standardtext, der geändert werden kann). Beispiel: Wenn ein Feld mit der Bezeichnung „Kunde zufrieden“ vorhanden ist und die Auswahlmöglichkeiten „Ja“ und „Nein“ lauten, geben Sie im Textteil der E-Mail „Kunde zufrieden=Ja“ ein, um das Kontrollkästchen als aktiviert anzugeben.

Für Kontrollkästchen oder Mehrfachauswahlfelder übermittelte Daten werden auf Zulässigkeit der Werte für diese Felder überprüft. Eingehende E-Mails werden zurückgewiesen, wenn die angegebenen Datenwerte nicht aufgelistet sind. Beispiel: Für das Feld „Farbe“ können im Arbeitsbereich die Werte „Rot“, „Blau“ und „Grün“ ausgewählt werden. Wenn die eingehende E-Mail eine Zeile mit dem Inhalt „Farbe=Schwarz“ enthält, wird diese E-Mail zurückgewiesen.

Bei Mehrfachauswahlfeldern müssen die verschiedenen Werte durch ein Semikolon voneinander getrennt sein. Beispiel: „Farben, die mir gefallen = Rot;Grün;Blau“.

Das Problem wird in der Standardeinstellung in den Standardarbeitsbereich für eingehende E-Mails bzw. in den festgelegten Arbeitsbereich für das entsprechende E-Mail-Konto eingegeben. Zum Übermitteln eines Problems an einen anderen Arbeitsbereich müssen Sie die folgende Zeile im Betreff der E-Mail einfügen:

PROJ=*n*

Hierbei ist *n* die Anzahl der Arbeitsbereiche. Sie erhalten die Projektnummer nach Übermittlung der E-Mail-Anfrage „listworkspaces“.

**HINWEIS**

Datum und Uhrzeit in einer E-Mail sollten in den entsprechenden Feldern in den für den Benutzer üblichen Datums-/Uhrzeitformaten eingetragen werden. Amerikanisch, Europäisch oder nach den Normen der ISO. Wenn die Benutzer kein eigenes Format festgelegt haben, wird das Standardformat des Systems verwendet. Geben Sie in den Feldern für Datum und Uhrzeit die Zeit im Format hh:mm ein. Nach dem Datum (z. B. „03.04.2006“) geben Sie zuerst ein Leerzeichen und dann die Uhrzeit ein (z. B. „03.04.2006 14:45“). Die Zeitangaben in übermittelten E-Mails werden stets im 24-Stunden-Format dargestellt.

Eingehende Anfragen per E-Mail werden von **FootPrints** auf Fehler überprüft. Nicht korrekt formatierte Daten gehen jedoch nicht verloren, sondern werden der Beschreibung hinzugefügt. Wenn beispielsweise der Name des Felds „Arbeitsbereich“ einen Tippfehler enthält, wird diese Zeile in der Beschreibung der Anfrage angezeigt. **FootPrints** überprüft die Daten auch auf Gültigkeit. Wenn beispielsweise in einem Zahlenfeld Text übermittelt wird, leitet **FootPrints** die Anfrage nicht weiter, sondern antwortet dem Benutzer mit einer Fehlermeldung.

## Aktualisieren von Problemen per E-Mail

Zusätzlich zum Erstellen neuer Probleme können bereits vorhandene Probleme per E-Mail aktualisiert werden. Sie können auf eine E-Mail-Benachrichtigung von **FootPrints** antworten und erhalten wiederum eine Antwort zum jeweiligen Thema. Felder wie „Priorität“, „Status“ und benutzerdefinierte Felder können ebenfalls aktualisiert werden.

**FootPrints** ordnet eingehende E-Mails automatisch dem entsprechenden Problem des jeweiligen Projekts zu. Die Kennung des Projekts sowie die Problemnummer sind in der Betreffzeile aller **FootPrints**-E-Mail-Benachrichtigungen enthalten. Sie können auf diese E-Mail antworten, indem Sie den Inhalt der Betreffzeile nicht ändern und neue Informationen einfach am Anfang der E-Mail hinzufügen. Die Antwort wird automatisch dem richtigen Problem im jeweiligen Projekt zugeordnet. Auf diese Weise kann der gesamte E-Mail-Datenverkehr zwischen einem Agent und einem Kunden von **FootPrints** unterbrechungsfrei protokolliert werden.

So antworten Sie auf eine E-Mail-Benachrichtigung:

1. Klicken Sie in Ihrem E-Mail-Programm (Microsoft Outlook, Lotus Notes usw.) in einer geöffneten E-Mail-Benachrichtigung von **FootPrints** auf „Antworten“.
2. **Geben Sie die Antwort über der Zeile Beim Antworten Text oberhalb dieser Zeile** ein. So erfasst **FootPrints** nur die neuesten hinzugefügten Informationen und vermeidet Doppelungen. Achten Sie darauf, dass nur Text oberhalb dieser Zeile berücksichtigt wird. Text unterhalb dieser Zeile wird von **FootPrints** nicht erfasst und keinem Problem zugeordnet.

Ändern Sie auf keinen Fall den Inhalt der Betreffzeile der E-Mail. Diese enthält wichtige Informationen zum Problem und zum Projekt (Kennungen), die von **FootPrints** zum Aktualisieren des entsprechenden Problems benötigt werden.

3. So aktualisieren Sie Felder (optional):
  - **Priorität aktualisieren:** Dieses Feld muss wie folgt angegeben werden: „Priority=*n*“ (im Textteil der E-Mail). Dabei steht *n* für die neue Priorität.
  - **Status aktualisieren:** Dieses Feld muss wie folgt angegeben werden: „Status=*x*“ (im Textteil der E-Mail). Dabei steht *x* für den neuen Status.
  - **Projektfelder aktualisieren:** Im Formular müssen die Felder wie folgt ausgefüllt werden: „Feldname=*Daten*“ (im Textteil der E-Mail). Dabei bezeichnet Feldname den Name des Feldes und Datenangaben die Felddaten.
  - **Adressbuchfelder aktualisieren:** Die Daten des Adressbuchfeldes können in E-Mail-Übermittlungen wie folgt angegeben werden: „Feldname=*Daten*“ (im Textteil der E-Mail). Dabei bezeichnet Feldname den Namen des Adressbuchfeldes und Daten die Felddaten.
  - **Betreff:** Neue Informationen, die in der Betreffzeile der E-Mail hinzugefügt wurden, werden nicht berücksichtigt. Ändern Sie keinesfalls die Angaben zum Problem oder die Projektkennung in der Betreffzeile. Andernfalls kann das Problem nicht ordnungsgemäß oder gar nicht aktualisiert werden.
  - **Beauftragte aktualisieren:** Mit folgender Syntax können Sie der Beauftragtenliste neue Beauftragte hinzufügen:

`assignees+=Benutzerkennung`

Das Pluszeichen kann auch weggelassen werden:

`assignees=Benutzerkennung`

Dadurch wird ein Beauftragter hinzugefügt. Sie können mehrere Beauftragte hinzufügen, indem Sie diese durch Leerzeichen voneinander trennen. Beispiel:

`assignees=Benutzerkennung1 Benutzerkennung2 Benutzerkennung3`

Durch Voranstellen eines Minuszeichens können Sie Beauftragte entfernen. Beispiel:

`assignees=-Benutzerkennung`

Sie können mehrere Beauftragte entfernen, indem Sie diese durch Leerzeichen voneinander trennen. Beispiel:

`assignees=-Benutzerkennung1 -Benutzerkennung2 -Benutzerkennung3`

Sie können Beauftragte auch wie folgt in einer E-Mail hinzufügen oder entfernen:

`assignees+=Benutzerkennung1 -Benutzerkennung +Benutzerkennung3`

Die Benutzerkennungen „Benutzerkennung1“ und „Benutzerkennung3“ werden diesem Problem als Beauftragte hinzugefügt. Die Benutzerkennung „Benutzerkennung2“ wird aus der Beauftragtenliste dieses Problems entfernt.

Teamnamen können auf die gleiche Weise hinzugefügt oder entfernt werden. Leerzeichen innerhalb von Team-Namen haben keine Auswirkung. Wenn der Teamname ein Leerzeichen enthält, setzen Sie den Namen in Anführungszeichen. Wenn Sie beispielsweise Team 1 und Team 3 hinzufügen und Team 2 entfernen möchten, geben Sie folgende Syntax ein:

assignees=Team 1 „Team 2“ +,Team 3“.

Mit dieser Syntax können Sie auch Teams und Beauftragte kombiniert eingeben.

4. Klicken Sie zum Senden der Aktualisierung an FootPrints auf „Senden“. Das Problem wird innerhalb weniger Minuten aktualisiert. Wenn die Regeln für E-Mails so konfiguriert wurden, dass Kunden und/oder Beauftragte über Aktualisierungen informiert werden, so erhalten diese eine E-Mail-Benachrichtigung über die vorgenommenen Änderungen.

#### HINWEIS

Sie können nur Probleme aktualisieren, für die Sie Schreibzugriff haben. Dies betrifft die Probleme, denen Sie als Agent zugeordnet sind. Als Administrator haben Sie Schreibzugriff auf alle Probleme. Wenn CC-Aktualisierungen zulässig sind, können Sie die Beschreibungen aller Probleme aktualisieren, auch wenn Sie nicht als Beauftragter zugewiesen sind. Wenn diese Art der Aktualisierung unzulässig ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung per E-Mail.

Unten finden Sie ein Beispiel für eine Antwort-E-Mail. Das Problem wird durch eine neue Nachricht, die der Benutzer in der Beschreibung eingegeben hat, aktualisiert und geschlossen. Achten Sie darauf, dass durch das E-Mail-Programm (Microsoft Outlook) der Header, der sich auf die Originalnachricht bezieht, über der Trennlinie eingefügt wurde. **FootPrints** erkennt und verwirft diese Informationen. Lediglich die vom Benutzer geschriebene neue Nachricht wird erfasst. Da „Status=Closed“ in eine neue Zeile geschrieben wurde, wird das Problem geschlossen. Beachten Sie auch, dass die Eingangsnummer (Problemnummer) und die Projektkennung in der Betreffzeile der E-Mail enthalten sind. Diese müssen beibehalten werden, da die Aktualisierung andernfalls nicht durchgeführt werden kann.

*Aktualisieren und Schließen eines Problems per E-Mail*

## Hinzufügen einer Beschreibung

Kunden, Beauftragte und Administratoren können den ihnen zugewiesenen Problemen neue Beschreibungen hinzufügen.

Dabei müssen die folgenden Vorgaben für E-Mails eingehalten werden:

1. **Betreff:** In der Betreffzeile der E-Mail muss folgende Syntax eingehalten werden:

ENTRY=*n*

Dabei steht *n* für die Nummer des Problems. Der Rest der Betreffzeile wird nicht berücksichtigt.

2. **Textteil:** Der Textteil der E-Mail enthält die neue Beschreibung.

Wenn es sich nicht um einen dem Problem zugewiesenen Benutzer handelt, erhält dieser eine Fehlermeldung, und die Beschreibung wird nicht angefügt.

## HTML-Formular

Ein HTML-Formular mit den entsprechenden Feldern für ein bestimmtes Projekt sowie die Berechtigungsebene des jeweiligen Benutzers erhalten Sie, indem Sie eine E-Mail an das Konto für eingehende E-Mails des Projekts senden. Schreiben Sie dazu in die Betreffzeile: „HTML form“. So kann jeder Benutzer mit Zugang zu einem Projekt ein Problem übermitteln, ohne sich bei **FootPrints** anzumelden. Dazu muss ein E-Mail-Programm verwendet werden, das HTML-Formate unterstützt, z. B. Microsoft Outlook, Eudora, Netscape Mail, Yahoo Mail usw.

**FootPrints** generiert automatisch ein HTML-Formular mit den korrekten Eingabefeldern für jedes Projekt. Administratoren müssen diese Formulare nicht erstellen. Agents und Kunden, die durch ihre E-Mail-Adressen identifiziert werden können, erhalten ein anderes Formular.

Wenn Sie als Agent beispielsweise das Formular für Kunden anfordern möchten, um es für Kunden auf einer Website zu veröffentlichen, geben Sie in der Betreffzeile „HTML Form Customer“ ein.

Wenn Sie ein Formular für ein anderes Projekt (dem Sie zugewiesen sein müssen) abrufen möchten, senden Sie eine HTML-Formularanfrage an das E-Mail-Konto dieses Projekts, z. B. „support@widget.com“ oder „sales@widget.com“. Wenn nur ein E-Mail-Konto für das gesamte System vorhanden ist, fügen Sie die Projektkennung in der Betreffzeile der Anfrage ein, z. B. „HTML form PROJ=5“.

*Beispiel für ein HTML-Formular für E-Mails*

Füllen Sie einfach die Felder aus, und klicken Sie auf „Senden“.

#### HINWEIS

Feldabhängigkeiten, die für das Projekt aktiviert wurden, werden im E-Mail-Formular nicht angezeigt. Die Projektfelder werden vollständig angezeigt.

## E-Mail-Abfragen

Wenn Sie per E-Mail Informationen von **FootPrints** anfordern möchten, können Sie verschiedene E-Mail-Abfragevorlagen verwenden. Abfragen von **FootPrints** senden Sie per E-Mail an das E-Mail-Eingangskonto des jeweiligen Projekts. Geben Sie dazu in der Betreffzeile den Text einer der unten beschriebenen Abfragen ein.

### Allgemeine Abfragen

1. **help**: Ihnen wird ein Abschnitt der Hilfe gesendet (der Abschnitt, den Sie gerade lesen).
2. **listworkspaces**: Ihnen wird eine Liste mit den Namen und Nummern der Arbeitsbereiche gesendet, denen Sie zugewiesen wurden.

### Datenbankabfragen

Die folgenden Abfragen liefern Daten für den Standardarbeitsbereich wie vom Systemadministrator definiert. Wenn für jeden Arbeitsbereich jedoch unterschiedliche E-Mail-Konten festgelegt wurden, erhalten Sie auf eine Abfrage eines bestimmten E-Mail-Kontos nur Informationen zu diesem Arbeitsbereich.

Wenn Sie Informationen zu einem anderen Arbeitsbereich abrufen möchten, dem Sie zugewiesen wurden, für das jedoch kein arbeitsbereicheigenes E-Mail-Konto vorhanden ist, fügen Sie im Textteil der E-Mail die Zeile „Workspace=n“ ein. Hierbei steht n für die Projektnummer. Sie können diese Angabe auch wie folgt in die Betreffzeile einfügen: „Proj=n“. Die Arbeitsbereichsanzahl erhalten Sie über die Abfrage „listworkspaces“. Alle Abfragen berücksichtigen die Groß-/Kleinschreibung.

Die folgenden Abfragen können in der Betreffzeile der E-Mail eingegeben werden, die Sie anschließend an das E-Mail-Eingangskonto von **FootPrints** senden.

1. **getMine**: Ihnen wird eine Liste mit den Arbeitsbereichen gesendet, denen Sie zugewiesen sind.
2. **Getschema**: Liefert das Schema der Arbeitsbereichsfelder eines Arbeitsbereichs. Hier werden die Arbeitsbereichsfelder eines Arbeitsbereichs beschrieben.
3. **SearchFAQ "Schlüsselwort"**: Gibt Lösungen auf der Grundlage von Schlüsselwörtern zurück, die im Titel oder in der Beschreibung gefunden werden. Geben Sie z. B. „SearchFAQ Drucker“ ein.
4. **Ticket-„Nummer“ anfordern** – Die Details einer bestehenden Aufgabe, die auf einer Aufgabennummer basieren, werden angezeigt (dazu müssen Sie der Aufgabe zugewiesen sein.). Geben Sie z. B. ‚Ticket 235 anfordern‘ ein.

5. **getData "Schlüsselwort"**: Gibt Probleme aus der Datenbank auf der Grundlage von Schlüsselwörtern zurück, die im Titel oder in der Beschreibung gefunden werden. Geben Sie z. B. „getData Exchange“ ein. Diese Option steht nur internen Benutzern zur Verfügung. An externe Benutzer werden Lösungen gesendet, in denen die eingegebenen Schlüsselwörter verwendet werden.
6. **HTML form**: Ihnen wird ein HTML-Formular gesendet, das alle erforderlichen Felder zur Problemübermittlung für einen Arbeitsbereich enthält. Geben Sie z. B. „HTML form“ oder „HTML form PROJ=5“ ein.

## Alternative Übermittlung von E-Mails

In bestimmten Fällen müssen Agents oder Administratoren möglicherweise stellvertretend für andere Benutzer Probleme per E-Mail übermitteln. Dazu wird im Textteil der E-Mail die folgende Zusatzzeile eingefügt:

```
sender=jsmith@widget.com
```

Wenn diese Zeile in einer eingehenden E-Mail enthalten ist, wird unabhängig vom tatsächlichen Absender die E-Mail-Adresse „jsmith@widget.com“ als Übermittler des Problems erfasst.

## Kunden-E-Mails

Wenn der Administrator die Funktion „Eingehende E-Mail“ aktiviert hat, können Kunden auch ohne Anmeldung bei **FootPrints** Anfragen übermitteln. Hierzu senden Kunden eine E-Mail an ein **FootPrints**-E-Mail-Konto. Diese wird wie eine Nachricht verarbeitet, die über das Internet übermittelt wurde. Die Informationen werden in der Betreffzeile sowie im Textteil einer normalen E-Mail angegeben. Zudem kann ein Formular angefordert werden (siehe unten).

Folgende Felder sind vorhanden:

1. **Betreff**: Der Betreff der E-Mail wird zum Titel.
2. **Textteil**: Der Textteil der E-Mail wird zur Beschreibung.
3. **Projektfelder**: Die Kunden müssen nur die Projektfelder ausfüllen, die als öffentlich und als Pflichtfelder gekennzeichnet sind. Wenn ein Kunde jedoch eine E-Mail ohne die erforderlichen Daten an **FootPrints** sendet, erhält dieser Kunde eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Hinweis auf den Fehler und Anweisungen zum Anfordern von Projektfeld-Informationen.
4. **E-Mail-Adresse**: Die E-Mail-Adresse des Kunden wird als Standardübermittler festgelegt. Kunden, die eine Anfrage per E-Mail übermitteln, werden auf der Grundlage der E-Mail-Adresse des Übermittlers automatisch mit den Kontaktinformationen ihres Adressbuchs verknüpft. **FootPrints** stellt diese Verknüpfung her und ordnet die Adressbuchdaten dem entsprechenden Problemdatensatz zu.
5. **Automatische Zuordnung**: Mit der Funktion „Automatische Zuordnung“ können Sie in FootPrints mit Hilfe eines benutzerdefinierten Auswahlfelds Benutzer angeben, die automatisch einem Problem zugeordnet werden sollen. Neue per E-Mail übermittelte Probleme und Anfragen können automatisch zugewiesen werden, wenn im Textteil der E-Mail die entsprechenden Auswahlfelddaten enthalten sind. Diese müssen mit der Syntax *Feldname=Daten* eingegeben werden. Dabei steht *Feldname* für den Namen des Auswahlfelds und *Daten* für die Felddaten. Die durch die angegebene Auswahl zugeordneten Benutzer werden automatisch einem Problem zugewiesen und erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.
6. **Allen neuen E-Mail-Übermittlungen wird automatisch die Standardpriorität zugeordnet.**
7. E-Mail-Adressen, an die eine Kopie (CC) einer eingehenden E-Mail an **FootPrints** gesendet wurde, werden automatisch der CC-Liste für dieses Problem hinzugefügt. Die CC-Liste kann von dem Agent oder Administrator, der dieses Problem übernommen hat, bereinigt werden.

So übermitteln Sie Informationen zu Projekt- oder Adressbuchfeldern:

1. Fügen Sie im Textteil der E-Mail eine Zeile für jedes Projektfeld ein, das übermittelt werden soll.
2. Die Projektfelder müssen mit folgender Syntax angegeben werden:

*Feldname=Datenangabe*

Beispiel: Wenn der Name des Felds „Problemtyp“ lautet und für die Daten der Text „Software“ angegeben wird, muss folgende Zeile eingegeben werden:

*Problemtyp=Software*

#### HINWEIS

FootPrints geht in der Standardeinstellung davon aus, dass für die Datenangabe eine Zeile ausreicht. Wenn Daten in mehreren Zeilen angegeben werden sollen, müssen Sie am Ende jeder Zeile einen umgekehrten Schrägstrich (\) einfügen.

3. Die Anfrage wird in der Standardeinstellung im Standardprojekt für eingehende E-Mails bzw. im festgelegten Projekt für das entsprechende E-Mail-Konto eingegeben. Zum Übermitteln einer Anfrage an ein anderes Projekt müssen Sie die folgende Zeile im Text der E-Mail einfügen:

*PROJECT=n*

Dabei steht n für die Projektnummer. Sie erhalten die Projektnummer nach Übermittlung der E-Mail-Anfrage „listprojects“.

Eingehende Anfragen per E-Mail werden von **FootPrints** auf Fehler überprüft. Nicht korrekt formatierte Daten gehen jedoch nicht verloren, sondern werden der Beschreibung hinzugefügt. Wenn beispielsweise der Name des Felds „Projekt“ einen Tippfehler enthält, wird diese Zeile in der Beschreibung der Anfrage angezeigt. FootPrints überprüft die Daten auch auf Gültigkeit. Wenn beispielsweise in einem Zahlenfeld Text übermittelt wird, leitet **FootPrints** die Anfrage nicht weiter, sondern sendet dem Benutzer eine E-Mail mit einer Fehlermeldung.

Sobald eine Anfrage erfolgreich per E-Mail übermittelt wurde, wird sie wie eine Anfrage behandelt, die über die **FootPrints**-Benutzerschnittstelle übermittelt wurden. Agents können die Anfrage übernehmen und in ein Problem umwandeln. Der Projektadministrator kann sie aber auch einem oder mehreren Agents zuweisen.

## Aktualisierungen durch Kunden

Kunden können Probleme auch per E-Mail aktualisieren. So beantworten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung von **FootPrints**:

1. Klicken Sie in Ihrem E-Mail-Programm (Microsoft Outlook, Lotus Notes usw.) in einer geöffneten E-Mail-Benachrichtigung von **FootPrints** auf „Antworten“.
2. Geben Sie die Antwort über der Zeile „Beim Antworten Text oberhalb dieser Zeile eingeben“ ein. So erfasst FootPrints nur die neuesten hinzugefügten Informationen und vermeidet Doppelungen. Text unterhalb dieser Zeile wird von **FootPrints** nicht erfasst und keinem Problem zugeordnet.
3. Ändern Sie auf keinen Fall den Inhalt der Betreffzeile der E-Mail. Diese enthält wichtige Informationen zum Problem und zum Projekt (Kennungen), die von FootPrints zum Aktualisieren des entsprechenden Problems benötigt werden.
4. Klicken Sie zum Senden der Aktualisierung an **FootPrints** auf „Senden“. Das Problem wird innerhalb weniger Minuten aktualisiert. Wenn die Regeln für E-Mails so konfiguriert wurden, dass Kunden und/oder Beauftragte über Aktualisierungen informiert werden, so erhalten diese eine E-Mail-Benachrichtigung über die vorgenommenen Änderungen.

#### **HINWEIS**

Beim Anfügen an bestehende Probleme werden durch die **FootPrints**-Funktion „Eingehende E-Mail“ nur die neuesten Informationen der Antwort erfasst (Vermeidung von Doppelungen in der Beschreibung).

Die Nachricht enthält folgenden Text:

**Beim Antworten Text oberhalb dieser Zeile eingeben.**

Dieser wird in jeder E-Mail-Benachrichtigung von **FootPrints** angezeigt. Die Antwort muss oberhalb dieser Zeile eingegeben werden. Text unterhalb dieser Zeile wird von **FootPrints** nicht erfasst und keinem Problem zugeordnet.

## Knowledge Base

In der Knowledge Base werden wichtige Informationen eines **FootPrints**-Projekts gespeichert, organisiert und verwaltet. Dazu gehören u. a. die folgenden Angaben: Lösungen zu allgemeinen Problemen, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Patches und Unterlagen. In der Knowledge Base in **FootPrints** können Sie von den Erfahrungen von Kunden und Agents profitieren und eine Datenbank mit durchsuchbaren Lösungen erstellen. Agents können dadurch ggf. schneller Lösungen zu wiederkehrenden Problemen finden, und Kunden gewinnen Selbstvertrauen, wenn sie Antworten auf Fragen finden, ohne eine Anfrage zu übermitteln.

Weitere Themen dieses Abschnitts:

- Informationen zu Lösungen
- Erstellen von neuen Lösungen
- Erstellen von Lösungen für ein bestehendes Problem
- Anzeigen von Lösungen
- Suchoptionen in der Knowledge Base
- Lösen von Problemen mit Hilfe der Knowledge Base
- Popularität
- Knowledge Base-Verwaltung (einschließlich Knowledge Base-Genehmigungen)
- Knowledge-Paks aus RightAnswers (Add-On Modul)

## Informationen zu Lösungen

Die wichtigste Komponente der Knowledge Base sind die Lösungen. **FootPrints**-Lösungen weisen folgende Merkmale auf:

- **Arbeitsbereichsorientierung:** Lösungen sind Einträge in einer Arbeitsbereichsdatenbank mit speziellen, arbeitsbereichbezogenen Eigenschaften (siehe unten).
- **Öffentlich** oder **intern:** Unterschieden wird zwischen öffentlichen Lösungen, die für Agents sowie für Kunden zugänglich sind, und internen Lösungen, auf die nur Agents Zugriff haben.
- **Kategorisierbarkeit:** Lösungen lassen sich anhand der Arbeitsbereichsfelder der einzelnen Arbeitsbereiche kategorisieren. Diese Kategorien dienen der Erstellung von FAQ-Listen (Listen häufig gestellter Fragen). Durch diese Listen können Lösungen nochmals unterteilt werden.
- **Allgemeine Verwendbarkeit:** Lösungen enthalten keine Kontaktdaten (Adressbuch).
- **Dateianhänge:** Lösungen können Dateianhänge enthalten, mit denen Agents/Administratoren Patches oder andere Dokumente für Benutzer zugänglich machen können.
- **Genehmigung erforderlich:** Agents müssen ggf. zunächst eine Genehmigung einholen, bevor eine Lösung in der Knowledge Base veröffentlicht wird. Zudem können Lösungen möglicherweise nur beschränkt erstellt werden.

Es gibt zwei Möglichkeiten zum Erstellen einer Lösung:

- **von neuen Lösungen:** Bearbeiter können vollständig neue Lösungen erstellen, wenn sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.
- **von Lösungen für ein bestehendes Problem:** Beim Schließen eines Problems durch einen Agent können der Knowledge Base Lösungen hinzugefügt werden, die Informationen

zu diesem Problem enthalten. Das ursprüngliche Problem bleibt erhalten, und die Lösung erhält eine zusätzliche Referenznummer.

Lösungen können auch in die Knowledge Base importiert werden.

## Erstellen von neuen Lösungen

1. Fahren Sie mit der Maus über die Schaltfläche „Neues Problem“ in der Symbolleiste und wählen Sie aus dem angezeigten Menü die Option „Zu KB hinzufügen“. Wenn die Option „Zu KB hinzufügen“ nicht angezeigt wird, verfügen Sie nicht über die Berechtigung zum Erstellen von Lösungen.
2. Die Seite „Lösung erstellen“ wird angezeigt.
3. **Knowledge Base:** Wählen Sie die Knowledge Base aus, der Sie die Lösung hinzufügen möchten. Die öffentliche Knowledge Base kann von Agents und Kunden aufgerufen werden. Die interne Knowledge Base ist ausschließlich für Agents zugänglich.
4. **Titel:** Der Titel kann für eine zusammenfassende oder kurze Beschreibung einer Lösung oder einer Frage verwendet werden (z. B. „Wie kann ich...?“).

### HINWEIS

Das Titelfeld einer Lösung kann auch anders bezeichnet sein (z. B. Betreff, Kurzbeschreibung usw.).

5. **Probleminformationen:** Kategorisieren Sie die Lösung anhand der Felder aus dem Bereich „Probleminformationen“ nach Problemtyp, Produkt usw.
6. **Beschreibung:** Beschreiben Sie die Lösung schrittweise und ausführlich im Feld „Beschreibung“. Verwenden Sie verschiedene Formatierungen (Aufzählungszeichen, Nummerierungen, mehrere Schriftarten usw.), um die Angaben zur Lösung möglichst übersichtlich darzustellen.

### HINWEIS

Das Feld „Beschreibung“ einer Lösung kann auch anders bezeichnet sein (z. B. Notizen, Journal, Details usw.).

7. Prüfen Sie den Text der Lösung mit der Option **Rechtschreibprüfung** auf Rechtschreibfehler. Achten Sie auf eindeutige und verständliche Formulierungen, um den Nutzwert für andere Benutzer zu erhöhen.
8. **Anlagen:** Sie können der Lösung mehrere Dateien als Anlage hinzufügen. Sie können beispielsweise einen Patch, einen Bildschirmfoto oder eine PDF-Datei mit einer Produktbeschreibung hinzufügen.
9. Optional können Sie weitere Personen in die CC-Liste aufnehmen. Diese erhalten dann einmal eine E-Mail mit der Lösung.
10. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, wird die Lösung in eine Warteschlange verschoben, und die zuständigen Genehmiger werden benachrichtigt. Andernfalls wird die Lösung sofort in der entsprechenden Knowledge Base veröffentlicht.

## Erstellen von Lösungen für ein bestehendes Problem

1. Öffnen Sie die Detailseite des Problems, das Sie in eine Lösung umwandeln möchten.
2. Klicken Sie auf der Detailseite des Problems auf **Zu KB hinzufügen**. Wenn die Option „Zu KB hinzufügen“ nicht angezeigt wird, verfügen Sie nicht über die Berechtigung zum Erstellen von Lösungen.

3. Es können zwei Fälle unterschieden werden:
  - **Das Problem ist bereits geschlossen.** Die Eingabemaske „Lösung erstellen“ wird angezeigt. Das Formular ist bereits ausgefüllt und enthält die Daten der aktuellen Beschreibung für das Problem. Die Kontaktinformationen des ursprünglichen Problems sind nicht enthalten.
  - **Das Problem ist noch aktiv.** Ein aktiver Status, z. B. „Offen“, wird angezeigt. Sie werden aufgefordert, das Problem zu schließen. Wenn Sie auf „Ja“ klicken, wird ein Beschreibungsfeld angezeigt, in dem zusätzliche Kommentare oder Lösungen eingegeben werden können, bevor Sie das Problem schließen. Nachdem Sie auf **OK** geklickt haben, wird die Eingabemaske für Lösungen angezeigt. Das Formular ist mit öffentlichen Informationen des Problems gefüllt und enthält die neu hinzugefügten Kommentare.
4. **Knowledge Base:** Wählen Sie die Knowledge Base aus, der Sie die Lösung hinzufügen möchten. Die öffentliche Knowledge Base kann von Agents und Kunden aufgerufen werden. Die interne Knowledge Base ist ausschließlich für Agents zugänglich.
5. Mit Problem verknüpfen: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Lösung mit dem ursprünglichen Problem verknüpft. Diese Verknüpfung wird ausschließlich internen FootPrints-Benutzern angezeigt (nicht Kunden).
6. **Titel:** Der Titel des Problems ist bereits angegeben. Er kann für eine zusammenfassende oder kurze Beschreibung einer Lösung oder einer Frage verwendet werden (z. B. „Wie kann ich...?“). Wenn Sie den Titel umformulieren, um die Zusammenfassung zu verbessern, wirkt sich dies nicht auf die Beschreibung des ursprünglichen Problems aus.

#### HINWEIS

Das Titelfeld einer Lösung kann auch anders bezeichnet sein (z. B. Betreff, Kurzbeschreibung usw.).

7. **Probleminformation:** Kategorisieren Sie die Lösung anhand der Felder aus dem Bereich „Probleminformationen“ nach Problemtyp, Produkt usw. In diesen Feldern sind bereits Informationen zum Problem eingetragen. Die Einträge variieren je nach Konfiguration.
8. **Beschreibung:** Im Feld „Beschreibung“ ist der gesamte Beschreibungsverlauf des Problems aufgelistet. Sie können diese Einträge auf Wunsch neu anordnen und formatieren, um eine Schritt-für-Schritt-Lösung zu erstellen. Ein Neuankordnen und -formatieren wirkt sich nicht auf die Beschreibung des ursprünglichen Problems aus. Verwenden Sie verschiedene Formatierungen (Aufzählungszeichen, Nummerierungen, mehrere Schriftarten usw.), um die Angaben zur Lösung möglichst übersichtlich darzustellen.

#### HINWEIS

Das Feld „Beschreibung“ einer Lösung kann auch anders bezeichnet sein (z. B. Notizen, Journal, Details usw.).

9. Prüfen Sie den Text der Lösung mit der Option Rechtschreibprüfung auf Rechtschreibfehler. Achten Sie auf eindeutige und verständliche Formulierungen, um den Nutzwert für andere Benutzer zu erhöhen.
10. **Anhänge:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um der Lösung die Anhänge des Problems hinzufügen zu können. Sie können auch neue Anhänge hinzufügen. Sie können beispielsweise einen Patch, einen Bildschirmfoto oder eine PDF-Datei mit einer Produktbeschreibung hinzufügen.
11. Optional können Sie weitere Personen in die CC-Liste aufnehmen. Diese erhalten dann einmal eine E-Mail mit der Lösung. In der Standardeinstellung sind die Beauftragten und die Kontaktperson für das ursprüngliche Problem bereits im Feld „CC“ eingetragen. Sie können diese Adressen löschen und/oder weitere Personen unter CC einfügen.

12. Klicken Sie auf OK.
13. Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, wird die Lösung in eine Warteschlange verschoben, und die zuständigen Genehmiger werden benachrichtigt.
14. Andernfalls wird die Lösung sofort in der entsprechenden Knowledge Base veröffentlicht.
15. Änderungen an der Lösung wirken sich nicht auf die Daten des Ursprungsproblems aus. Der Lösung wird eine neue Referenznummer zugeordnet.

## Anzeigen von Lösungen

Wählen Sie „Mehr Info“ | „Knowledge Base“, um Lösungen anzuzeigen. Zum Anzeigen von Lösungen gibt es drei Möglichkeiten:

1. **Interne Lösungen:** Wählen Sie auf der **FootPrints**-Startseite in der Dropdown-Liste oder der Anzeige der Arbeitsbereichsgesamtdaten die Option „Interne Lösungen“ aus. Interne Lösungen können ausschließlich von Agents und Administratoren angezeigt werden. Diese Lösungen werden in der Regel ausführlicher und mit eher technischen Informationen als öffentliche Lösungen beschrieben.
2. **Lösungen:** Wählen Sie auf der **FootPrints**-Startseite in der Dropdown-Liste oder der Anzeige der Arbeitsbereichsgesamtdaten die Option „Lösungen“ aus. Lösungen können von Bearbeitern und Kunden angezeigt werden.
3. **Lösungen aus allen Arbeitsbereichen:** Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option „Lösungen aus allen Arbeitsbereichen“ aus, um eine Liste der öffentlichen Lösungen aus allen Arbeitsbereichen anzuzeigen, denen Sie zugewiesen sind.

Wenn Sie eine der oben genannten Optionen ausgewählt haben, wird auf der Startseite eine Liste mit Lösungen angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen der Details einer Lösung auf deren Nummer.

## Suchoptionen in der Knowledge Base

Mit **FootPrints** können Lösungen ganz leicht gefunden und für Berichte verwendet werden. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Schlüsselwortsuche:** Durchsuchen Sie die Knowledge Base des aktuellen Arbeitsbereichs anhand eines Schlüsselworts.
- **Schlüsselwortsuche in externen Knowledge Bases:** Dehnen Sie die Schlüsselwortsuche auf externe Knowledge Bases aus.
- **Erweiterte Suche:** Erweitern Sie den Suchvorgang mittels einer Kombination aus mehreren Kriterien.
- **FAQs:** Rufen Sie die vom Arbeitsbereichsadministrator erstellten Kategorien für häufig gestellte Fragen auf.
- **Lösungsberichte:** Erstellen Sie benutzerdefiniert formatierte Berichte anhand der Knowledge Base.

## Schlüsselwortsuche in der Knowledge Base

Die Schlüsselwortsuche, auch „Einfache Suche“ genannt, ist über die **FootPrints**-Symbolleiste verfügbar. Klicken Sie dazu auf „Mehr Info“ | „Knowledge Base“. Die Schlüsselwortsuche befindet sich im Bereich „Durchsuchen“ auf der Seite „Knowledge Base“.

So führen Sie eine Schlüsselwortsuche aus:

1. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Knowledge Base aus, z. B. „Öffentliche FootPrints Knowledge Base“.
2. Falls konfiguriert, wählen Sie die Kategorie, die durchsucht werden soll. Sie können z. B. nur diesen Arbeitsbereich, Lösungen in allen Arbeitsbereichen oder Lösungen in einer anderen Kategorie durchsuchen, beispielsweise in Kategorien, die für spezielle Firmenprodukte eingerichtet wurden. Das Wort „Kategorie“ kann von Ihrem Administrator geändert worden sein.
3. Geben Sie das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck im Feld „Suchen nach“ ein.
4. Klicken Sie auf **OK**. **FootPrints** durchsucht nun sämtliche Felder („Titel“, „Beschreibung“ und „Arbeitsbereich“) nach dem Schlüsselwort.
5. Wenn Sie die Suche auf einer Problemseite starten, wird eine Liste der entsprechenden Lösungen im Hauptbereich oder in einem Popup-Fenster angezeigt. Klicken Sie auf eine der Lösungen, um die entsprechenden Details anzuzeigen, oder positionieren Sie den Mauszeiger über dieser Lösung, um eine Vorschau in einem Popup-Fenster einzublenden.
6. Wenn Sie die Suche auf einer Problemseite starten, indem Sie eine Lösung aus einer **FootPrints**-Knowledge Base auswählen, wird diese Lösung automatisch in das Beschreibungsfeld eingefügt.

## Schlüsselwortsuche in externen

Zusätzlich zur Suche in den Knowledge Bases von **FootPrints** können Sie eine Online-Schlüsselwortsuche in den gängigen Knowledge Bases ausführen, z B. Microsoft TechNet, Adobe und Google Groups.

So führen Sie eine Online-Schlüsselwortsuche in einer anderen Knowledge Base aus:

1. Wählen Sie im Dropdown-Feld eine online verfügbare Knowledge Base aus, z. B. Microsoft TechNet, HP, Adobe oder Google Groups.
2. Geben Sie das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck ein.
3. Klicken Sie auf **OK**. In einem neuen Browserfenster werden die Ergebnisse der Suche in der ausgewählten Knowledge Base angezeigt.
4. Wenn Sie die Suche auf einer Problemseite starten, können Sie die Informationen der externen Knowledge Base kopieren und in das Feld „Problembeschreibung“ einfügen.

## Erweiterte Suche in der Knowledge Base

Wenn die Suche mit Hilfe eines Schlüsselworts nicht ausreicht, können Sie mit der Funktion „Erweiterte Suche“ eine Kombination verschiedener Kriterien verwenden. Klicken Sie auf „In den erweiterten Modus wechseln“, um die erweiterte Suche zu verwenden. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

1. Wählen Sie „Erweiterte Suche in öffentlicher KB“ aus, um nach öffentlichen Lösungen zu suchen, oder wählen Sie „Erweiterte Suche in interner KB“ aus, um nach internen Lösungen zu suchen.
2. **Titel:** Geben Sie im Feld „Titel“ das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck ein. Dieses Feld kann auch anders bezeichnet sein, z. B. „Betreff“.
3. **Beschreibung:** Geben Sie im Feld „Beschreibung“ das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck ein. Dieses Feld kann auch anders bezeichnet sein, z. B. „Anmerkungen“.

4. **Schlüsselwort:** Geben Sie das gesuchte Wort oder den gesuchten Ausdruck ein. Die Felder „Titel“, „Beschreibung“ und „Probleminformationen“ (Arbeitsbereich) werden durchsucht.
5. **Datum:** Wenn bei der Suche Datumsangaben vorgenommen wurden, werden nur Lösungen aus dem angegebenen Zeitraum ausgegeben. Beispiel: Zum Ausgeben von Problemen, die vor dem 1. Januar 2005 erstellt wurden, wählen Sie „Erstellt vor“ aus und geben Sie im ersten Datumsfeld „01.01.2005“ ein. Das zweite Datumsfeld lassen Sie leer. Zum Suchen mit dem aktuellen Datum aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Aktuelles Datum“. Es können auch andere Zeiträume ausgewählt werden.
6. **Alter:** Wenn dieser Bereich ausgefüllt ist, werden bei der Suche Lösungen ausgegeben, die sich auf die festgelegte Zeit beziehen. Folgende Modifizierer können verwendet werden: „Größer als“, „Kleiner als“, „Gleich“, „Größer oder gleich“, „Kleiner oder gleich“ und „Ungleich“. Beispiel: Wenn Lösungen angezeigt werden sollen, die älter als drei Tage sind, wählen Sie „Größer als“ aus, und geben Sie im Feld „Tage“ eine „3“ ein.
7. **Probleminformationen:** Die Felder in diesem Bereich variieren je nach den Arbeitsbereichsfeldern des aktuellen Arbeitsbereichs. Geben Sie in mindestens einem Feld Kriterien ein (oder wählen Sie mindestens einen Wert in einem Dropdown- oder Mehrfachauswahlfeld aus), um Lösungen anzuzeigen, die diese Daten enthalten. Beispiel: Zum Ausgeben von Problemen unter Windows XP wählen Sie unter „Plattform“ die Option „Windows XP“ aus.
8. **Suchergebnisse ordnen nach:** Zum Ordnen der Lösungen nach dem angegebenen Feld. Sie können in absteigender (neueste oder höchste zuerst) oder aufsteigender (älteste oder niedrigste zuerst) Reihenfolge sortieren. In der Standardeinstellung sind die angezeigten Lösungen absteigend nach Referenznummern sortiert.
9. **Groß-/Kleinschreibung bei Titel, Beschreibung usw. (nur FootPrints-Datenbankversion):** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Groß-/Kleinschreibung für die Suche zu aktivieren. In der Standardeinstellung ist die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche aktiviert. In den SQL/Access-Versionen von **FootPrints** ist die Groß-/Kleinschreibung immer deaktiviert.
10. **Und/Oder:** Bei „Und“ müssen die Probleme allen ausgewählten Kriterien entsprechen (Standardeinstellung). Bei „Oder“ muss nur ein Kriterium erfüllt sein.
11. **Suchen:** Klicken Sie auf **OK**, um die Suche zu starten. Die Ergebnisse der Suche werden im Hauptbereich des Browsers angezeigt (bzw. in einem Popup-Fenster, wenn Sie die Suche über eine Problemseite ausführen).
12. Wenn Sie die Suche auf einer Problemseite starten, indem Sie eine Lösung aus einer **FootPrints**-Knowledge Base auswählen, wird diese Lösung automatisch in das Beschreibungsfeld eingefügt.

## Häufig gestellte Fragen

Bei der Suche in der Knowledge Base stehen den Bearbeitern die Kategorien der häufig gestellten Fragen (FAQ) zur Verfügung. Diese Kategorien werden vom Arbeitsbereichsadministrator erstellt und gepflegt. Die Kategorien sind durch erweiterte Suchkriterien bestimmt und werden vom Administrator mit einer Bezeichnung versehen und gespeichert. Bei jedem Zugriff auf eine Kategorie werden die neuesten Lösungen angezeigt, die mit den Kriterien dieser Kategorie übereinstimmen.

So zeigen eine häufig gestellte Frage an:

1. Wählen Sie auf der Seite „Erweiterte Suche“ in der Knowledge Base „Häufig gestellte Fragen“.
2. Es gibt zwei FAQ-Kategorien-Listen: die öffentliche Liste und die interne Liste. Die öffentlichen FAQs enthalten Lösungen, die vorwiegend für Kunden vorgesehen sind. Die internen FAQs enthalten in der Regel ausführlichere und eher technische Informationen.
3. Klicken Sie auf den Titel der entsprechenden FAQ-Kategorie.
4. Die entsprechenden Lösungen für diese FAQ-Kategorie werden im Hauptbereich angezeigt (oder in einem Popup-Fenster, wenn Sie die Suche auf einer Problemseite starten). Klicken Sie auf eine der Lösungen, um die entsprechenden Details anzuzeigen, oder positionieren Sie den Mauszeiger über dieser Lösung, um eine Vorschau in einem Popup-Fenster einzublenden.
5. Wenn Sie über eine Problemseite auf die häufig gestellten Fragen zugreifen und eine Lösung aus den FAQs auswählen, wird diese Lösung automatisch in das Beschreibungsfeld importiert.

### HINWEIS

Öffentliche FAQ-Kategorien können auch von Kunden angezeigt werden.

## Lösungsberichte

Sie können ggf. auch Lösungsberichte erstellen. Berichte bieten mehr Such- und Formatierungsoptionen als Knowledge Bases. Berichte können Sie nur mit den entsprechenden Berechtigungen erstellen.

So erstellen Sie einen Lösungsbericht:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Berichte“ | „Benutzerdefiniert“.
2. Wählen Sie die gewünschten Formatierungsoptionen, die anzuzeigenden Felder usw. aus (siehe „*Benutzerdefinierte Berichte*“).
3. Stellen Sie sicher, dass Sie in Schritt 3 das Beschreibungsfeld einbeziehen, um eine Lösung vollständig anzuzeigen. (Das Feld „Beschreibung“ einer Lösung kann auch anders bezeichnet sein, z. B. „Anmerkungen“ oder „Details“).
4. Für die Statusangabe markieren Sie unter „Berichtskriterien auswählen“ die Option „Interne Lösungen“ und/oder die Option „Öffentliche Lösungen“. Dadurch wird der Bericht auf die jeweilige Knowledge Base beschränkt.
5. Sie können auch andere Kriterien für den Bericht auswählen. Beispiel: Wenn nur Lösungen mit dem Schlüsselwort „Kennwort“ ausgegeben werden sollen, geben Sie als Schlüsselwort „Kennwort“ ein. Lösungen enthalten keine Adressbuchangaben. Geben Sie daher keine Adressbuchinformationen an.
6. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Die Ergebnisse des Berichts werden in einem neuen Browser-Fenster angezeigt.

## Lösen von Problemen mit Hilfe der Knowledge Base

Agents können beim Bearbeiten eines Problems die Knowledge Base nach geeigneten Lösungen durchsuchen. So können Probleme schneller bearbeitet und gelöst werden. Wenn eine übereinstimmende Lösung gefunden wird, kann diese direkt in das Beschreibungsfeld des Problems importiert werden.

So verwenden Sie diese Funktion:

1. Klicken Sie auf der Seite „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ über dem Feld „Beschreibung“ auf „**Knowledge Base durchsuchen**“. Ein Popup-Fenster mit den Suchoptionen der Knowledge Base wird angezeigt.
2. Geben Sie das gesuchte Schlüsselwort ein. Beispiel: Suchen Sie nach dem Wort „Kennwort“, um Lösungen anzuzeigen, die sich auf Kennwortprobleme beziehen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der Knowledge Bases von **FootPrints** aus. Auf der Seite „Problem“ stehen Ihnen weitere Suchoptionen für die Knowledge Base zur Verfügung, z. B. die FAQ-Kategorien und die erweiterte Suche. Weitere Informationen erhalten Sie unter „Suchoptionen in der Knowledge Base“. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um ein Problem mit der ursprünglichen Lösung zu verknüpfen.
4. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Eine Liste der entsprechenden Lösungen wird angezeigt.
5. Positionieren Sie den Mauszeiger über die angezeigten Titel, um die Details der einzelnen Lösungen einzublenden.
6. Klicken Sie auf den Titel der gewünschten Lösung. Wenn keine der Lösungen zum aktuellen Problem passt, klicken Sie auf „**Suchen**“, um eine erneute Suche zu starten.
7. Die Lösung wird im Feld „Beschreibung“ angezeigt. Es kann bei Bedarf bearbeitet werden. Das Bearbeiten der Beschreibung wirkt sich nicht auf die ursprüngliche Lösung aus.
8. Wenn eine externe Knowledge Base durchsucht wurde, werden die Ergebnisse in einem neuen Fenster angezeigt. Die Ergebnisse werden nicht automatisch in das Feld „Beschreibung“ importiert. Sie müssen die Angaben manuell kopieren und einfügen.
9. Nehmen Sie ggf. weitere erforderliche Änderungen am Problem vor, und klicken Sie auf „**Weiter**“. Das Problem wurde anhand der ausgewählten Lösungen aktualisiert. Agents und Kunden erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die entsprechende Option aktiviert wurde.

### HINWEIS

Die Namen vieler Felder in **FootPrints** können vom Administrator geändert werden (Titel, Priorität, Status, Beschreibung usw.). Dies gilt auch für die Bezeichnung von Datensätzen (Problemen). Es können auch benutzerdefinierte Felder erstellt werden. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden in diesem Benutzerhandbuch **FootPrints**-Datensätze immer als „Probleme“ bezeichnet und die anderen Felder mit ihren Standardbezeichnungen benannt.

## Popularität

Die Lösungen der Knowledge Base können für nahezu alle Suchvorgänge oder FAQ-Abfragen nach Popularität geordnet werden. Die Popularität kann mit einer Benutzerumfrage bei jedem Zugriff auf eine Lösung ermittelt werden. Wenn sich ein Benutzer bei **FootPrints** anmeldet und eine Lösung aufruft, wird die Frage „War diese Lösung für Sie hilfreich?“ angezeigt? Im entsprechenden Dialogfeld gibt es die Antwortmöglichkeiten „Ja“ und „Nein“. Die Antworten werden erfasst, und jeder Lösung wird ein Popularitätsgrad zugeordnet (je höher, desto besser).

Kunden haben keinen Lesezugriff auf diese Einstufungen. Jedoch kann jede angezeigte Liste öffentlicher Lösungen nach Popularität geordnet werden. Auf der Startseite der Kunden wird stets eine nach Popularitätsgrad sortierte Liste der am häufigsten aufgerufenen Lösungen

angezeigt). Bearbeiter und Administratoren können diese Popularitätseinstufung, die in den meisten Suchergebnissen der Knowledge Base enthalten ist, jederzeit anzeigen.

## Knowledge-Paks von Right Answers

In die Software von Numara sind Knowledge-Paks® von Right Answers integriert, um Supportteams und Kunden einen sofortigen Zugriff auf bekannte Lösungen für technische Probleme zu bieten.

Mit **FootPrints** können Sie eine eigene Knowledge Base erstellen oder Knowledge-Paks verwenden. Knowledge-Paks ermöglichen den Zugriff auf zahlreiche weitere Lösungen für über 150 Anwendungen. In den Knowledge-Paks werden die populärsten Themen behandelt. Dazu gehören Desktop- und Betriebssysteme, Hardware, Laufwerknutzung, Produktivität, E-Mail, Internet sowie Desktop-Publishing-Anwendungen führender Hersteller wie Microsoft, Lotus, Adobe, SAP und Oracle. Agents können Lösungen direkt in Probleme importieren, und Kunden können auf Lösungen zugreifen, die sich direkt an Endbenutzer richten.

### HINWEIS

Diese Funktion, für die eine Lizenz erforderlich ist, steht Ihnen als Add-On-Modul zur Verfügung. Wenden Sie sich an den Vertriebsverantwortlichen, um weitere Informationen zur Lizenzierung dieser Funktion zu erhalten.

## Verwenden von Knowledge-Paks

Nach Aktivierung der Knowledge-Paks erfolgt der Zugriff in gleicher Weise wie auf die Knowledge Base von **FootPrints**:

1. Klicken Sie auf der Seite „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ über dem Feld „Beschreibung“ auf „**Knowledge Base durchsuchen**“. Ein Popup-Fenster mit den Suchoptionen der Knowledge Base wird angezeigt.
2. Zum Durchsuchen der Knowledge-Paks wählen Sie „Knowledge-Paks durchsuchen“ aus.
3. Eine Liste mit Titeln wird in einem neuen Fenster angezeigt. Diese sind nach Bibliothek (Selbstbedienung für Endbenutzer-Lösungen und Support-Beratung für eher technische Informationen), Anwendungstyp und Hersteller kategorisiert.
4. Wählen Sie einen Titel aus, um die entsprechenden Lösungen anzuzeigen.
5. Wenn Sie einen Titel finden, der zum Problem des Benutzers passt, wählen Sie „Gelöst“ aus, um die Lösung in das Problem zu importieren. Eine Zusammenfassung der Lösung und eine Verknüpfung zur vollständigen Anzeige werden in das Feld „Beschreibung“ importiert.
6. Geben Sie zum Suchen nach Schlüsselwort ein Wort oder einen Ausdruck in das entsprechende Feld ein. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option „Knowledge-Paks online“ aus, und klicken Sie auf „**OK**“. Eine Liste der entsprechenden Lösungen wird in einem neuen Fenster angezeigt.
7. Zum Suchen nach Schlüsselwort auf den Seiten „Problem erstellen“ oder „Problem bearbeiten“ muss vom Administrator zunächst ein Projektfeld für die Knowledge-Paks-Suche eingerichtet werden. Fragen Sie den Administrator, ob dieser Schritt bereits ausgeführt wurde.
8. Zum Verwenden der Suchfunktionen der Knowledge-Paks klicken Sie im oberen Bereich des Knowledge-Paks-Fensters auf „Durchsuchen“. Sie können auch auf die Knowledge-Paks zugreifen, indem Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Knowledge Base“ | „Durchsuchen“ klicken.
9. Wenn diese Funktion für Kunden aktiviert ist, stehen ihnen auch die Selbstbedienungs-Knowledge-Paks über die Schnittstelle für die Kunden-Selbstbedienung zur Verfügung.

# Kapitel 5: Erweiterte Funktionen

## Typen erweiterter Probleme

In diesem Benutzerhandbuch werden die Grundlagen zum Erstellen und Verwenden von **FootPrints**-Problemen in problembezogenen Themen behandelt. Für einen verbesserten Workflow unterstützt **FootPrints** neben den normalen Problemen auch andere Problemtypen. Dazu gehören Kurzproblemvorlagen, Master-Probleme und Unteraufgaben sowie allgemeine Probleme.

### HINWEIS

Der Administrator kann während der Installation (und in jedem Arbeitsbereich) den Standardbegriff „Problem“ durch einen anderen Begriff ersetzen, z. B. „Eintrag“, „Anruf“ oder „Ticket“. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden **FootPrints**-Datensätze in diesem Benutzerhandbuch jedoch immer als „Probleme“ bezeichnet.

Im Abschnitt *Typen erweiterter Probleme* werden die Optionen zu verschiedenen Typen erweiterter Probleme in den folgenden Themen behandelt:

- **Kurzprobleme:** Hierbei handelt es sich um Vorlagen mit vorgefertigten Informationen für Standardtypen von Kundenproblemen und -anfragen. Beispielsweise liegt die Kurzproblem-Vorlage für „Zurücksetzen des Kennworts“ bereits ausgefüllt mit einer Problembeschreibung vor, die jeweiligen Problemkategorien sind bereits mit „Netzwerk“ und „Zurücksetzen des Kennworts“ ausgefüllt und als Status ist möglicherweise bereits „Geschlossen“ angegeben. Der Agent muss lediglich die Kontaktdaten des Benutzers eintragen, um das Problem zu übermitteln. Der Arbeitsbereichsadministrator kann beliebig viele Vorlagen erstellen.
- **Master-Problem/Unteraufgabe:** Wenn eine Unteraufgabe für ein Problem erstellt wurde, wird das ursprüngliche Problem automatisch zum Master-Problem dieser Unteraufgabe. Manchmal muss ein Problem in einzelne Unteraufgaben unterteilt werden, damit es von verschiedenen Benutzern abgeschlossen werden kann. Es können mehrere Unteraufgaben für ein Problem erstellt werden.
- **Master-Kurzprobleme:** Kurzproblem-Vorlagen können auch für die automatische Erstellung von Master-Problemen und den zugehörigen Unteraufgaben definiert werden. So kann z. B. ein Verfahren für Neuanstellungen festgelegt werden. Zusätzlich können die Unteraufgaben so angeordnet werden, dass bestimmte Unteraufgaben erst dann bearbeitet werden können, wenn andere Unteraufgaben abgeschlossen sind. Dadurch können Sie Unteraufgaben besser steuern.
- **Allgemeine Probleme/GlobalLink:** Als allgemeine Probleme werden wichtige oder häufig gemeldete Probleme bezeichnet, die mehrere Benutzer betreffen. Allgemeine Probleme können an alle Agents gesendet, auf der Agent-Startseite veröffentlicht und wahlweise den Kunden angezeigt werden. Wenn ein neues Problem gemeldet wird, das sich auf den gleichen Sachverhalt wie ein allgemeines Problem bezieht, kann der Agent (oder ggf. der Kunde) das Problem mit dem allgemeinen Problem verknüpfen (GlobalLinks erstellen). Allgemeine Probleme können so konfiguriert werden, dass beim Schließen eines allgemeinen Problems auch der GlobalLink geschlossen wird.

## Kurzprobleme

Mit Kurzproblemvorlagen können alle Bearbeiter eines Arbeitsbereichs Probleme mit Hilfe vorgefertigter Vorlagen für den jeweiligen Problemtyp schnell bearbeiten. Die Agents müssen lediglich die Kontaktdaten des Kunden eintragen und die sonstigen Pflichtfelder ausfüllen, die in der Vorlage noch nicht ausgefüllt sind. Dies spart Zeit bei häufig auftretenden oder wiederkehrenden Problemen, z. B. beim Zurücksetzen des Kennworts, bei der Anforderung von Broschüren usw.

### HINWEIS

Der Name dieser Funktion hängt davon ab, wie die **FootPrints**-Datensätze „System“ und „Arbeitsbereich“ benannt wurden. Wenn die Datensätze im aktuellen Arbeitsbereich z. B. als „Anfragen“ bezeichnet werden, wird diese Funktion während des gesamten Arbeitsbereichs (auf der Symbolleiste, auf den Verwaltungsseiten usw.) als „Kurzanfrage“ bezeichnet. Aus Gründen der Einheitlichkeit wird diese Funktion in allen Hilfedateien als „Kurzproblem“ bezeichnet.

Wenn mindestens eine Kurzproblemvorlage vom Arbeitsbereichsadministrator erstellt wurde, wird den Bearbeitern des Arbeitsbereichs auf der **FootPrints**-Symbolleiste die Option „Kurzproblem“ angezeigt. So verwenden Sie eine Vorlage:

1. Klicken Sie im Menü „Neues Problem“ auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Kurzproblem“. Wenn Sie z. B. ein Kunde anruft, der sein Kennwort vergessen hat und es zurücksetzen lassen möchte, wählen Sie die Vorlage „Kennwort zurücksetzen“ aus. Im Menü werden alle verfügbaren Vorlagen angezeigt. Wenn die Option nicht auf der Symbolleiste angezeigt wird, gibt es für den Arbeitsbereich keine Vorlagen.

### HINWEIS

Dies ist nur ein Beispiel. Welche Vorlagen verfügbar sind, hängt davon ab, welche Vorlagen der **FootPrints**-Administrator für den aktuellen Arbeitsbereich erstellt hat.

2. Es wird eine Problemseite angezeigt, die vorgefertigte Informationen aus der Vorlage enthält. So kann der Name der Vorlage z. B. „Kennwort zurücksetzen“ lauten, das Feld „Problemtyp“ kann auf „Netzwerk“ festgelegt sein, das Feld „Netzwerkanforderungstyp“ kann auf „Kennwort zurücksetzen“ festgelegt sein, und das Feld „Beschreibung“ kann bereits eine Beschreibung und Lösung des Problems enthalten.
3. Wählen Sie wie beim Erstellen eines normalen Problems die Kontaktdaten des Benutzers aus.
4. Füllen Sie alle noch nicht ausgefüllten Pflichtfelder (mit einem roten Sternchen gekennzeichnet) und ggf. optionale Felder aus. Für die E-Mail-Einstellungen gelten die gleichen Regeln wie für den Arbeitsbereich.
5. Wenn das Problem des Kunden einer näheren Erläuterung bedarf, ändern oder erweitern Sie die Beschreibung (oder eines der anderen Felder). Klären Sie ggf. mit dem **FootPrints**-Administrator oder Ihrem Supervisor, was geändert werden darf. Diese Änderungen wirken sich nur auf das aktuelle Problem aus. Die Kurzproblemvorlage wird nicht geändert.
6. Klicken Sie zum Übermitteln des Problems auf „OK“.
7. Das Problem wird erstellt. Wenn der Status in der Vorlage auf „Geschlossen“ festgelegt war, wird das Problem automatisch geschlossen. Wenn ein Problem aktiv ist, wird es automatisch der Warteschlange der zuständigen Agents hinzugefügt. Wenn die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion für die Beauftragten und/oder für die Kunden aktiviert ist, werden Benachrichtigungen versandt.
8. Wenn es sich bei der Kurzproblemvorlage um ein Master-Kurzproblem handelt, werden die entsprechenden Unteraufgaben automatisch erstellt.

Probleme, die anhand der Kurzproblemvorlage erstellt wurden, unterscheiden sich nach dem Erstellen nicht von anderen normalen Problemen. Sie können u. a. bearbeitet, gelöscht und wieder neu zugewiesen werden. Es gelten für sie dieselben Eskalationsregeln.

#### HINWEIS

Kunden können zwar auch Kurzproblemvorlagen verwenden, jedoch unterscheidet sich die Funktionsweise der integrierten Felder bei Kunden und Agents voneinander. Die einzige Änderung, die der Kunde an den integrierten Feldern der Kurzproblemvorlage vornehmen kann und die beim Übermitteln des Problems gespeichert wird, ist eine Änderung des Felds „Beauftragter“. Wenn ein Kunde ein integriertes Feld der Kurzproblemvorlage ändert, z. B. die Felder „Status“ oder „Priorität“, werden diese Änderungen beim Speichern wieder auf die Standardeinstellungen der Vorlage zurückgesetzt.

*Schnelles Lösen häufig auftretender Probleme mit Hilfe von Kurzproblemvorlagen*

## Master-Probleme und Unteraufgaben

Manchmal muss ein Problem in einzelne Unteraufgaben mit verschiedenen Eigenschaften unterteilt werden, damit es von verschiedenen Benutzern abgeschlossen werden kann. Zum Beispiel fallen beim Einrichten eines neuen PC mehrere Aufgaben an, z. B. die Installation des Betriebssystems und der Software, das Konfigurieren der E-Mail-Anwendung usw. Mit der **FootPrints**-Funktion „Master-Problem/Unteraufgaben“ können Sie bei komplexen Vorgängen, z. B. bei der Einstellung eines neuen Mitarbeiters, beim Change Management usw., Beziehungen zwischen übergeordneten und untergeordneten Elementen erstellen.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Unteraufgaben manuell erstellen. Weitere Informationen zum automatischen Erstellen von Unteraufgaben mit einer Master-Problemvorlage finden Sie unter *Master-Kurzproblemvorlagen*.

Wenn für ein Problem eine Unteraufgabe erstellt wird, wird das ursprüngliche Problem automatisch zum Master-Problem, so dass eine hierarchische Beziehung zwischen dem Master-Problem und der Unteraufgabe entsteht.

#### HINWEIS

Der Name dieser Funktion hängt davon ab, wie die **FootPrints**-Datensätze „System“ und „Arbeitsbereich“ benannt wurden. Wenn die Datensätze im aktuellen Arbeitsbereich z. B. als „Ticket“ bezeichnet werden, wird das übergeordnete Problem während des gesamten Arbeitsbereichs als „Master-Ticket“ bezeichnet. „Unteraufgaben“ werden jedoch immer als „Unteraufgaben“ bezeichnet. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden die jeweiligen Funktionen in allen Hilfedateien als „Master-Problem“ bzw. als „Unteraufgabe“ bezeichnet.

Zum Erstellen einer Unteraufgabe für ein normales **FootPrints**-Problem (das in der Folge zu einem Master-Problem wird) wählen Sie auf der Seite „Details“ des Problems die Option **Unteraufgabe** aus. Wenn diese Option nicht verfügbar ist, verfügen Sie möglicherweise nicht über Zugriff für das Problem oder das Problem weist bereits andere spezielle Eigenschaften auf, mit denen verhindert wird, dass dieses Problem zu einem Master-Problem mit Unteraufgaben wird. Weitere Informationen erhalten Sie unter *Beschränkungen*.

Es wird ein zweites Menü mit den folgenden Optionen angezeigt:

- **Zurück:** Zum Zurückkehren zur Hauptsymbolleiste „Details“.
- **Unteraufgabe erstellen:** Zum Erstellen einer Unteraufgabe für das gegenwärtig angezeigte Problem.
  - Die Seite „Unteraufgabe erstellen“ wird angezeigt. Einige Informationen des ursprünglichen Problems, z. B. die Kontaktinformationen und Informationen über das Problem (Arbeitsbereichsfelder), sind bereits eingetragen.

- Geben Sie einen Titel für die Unteraufgabe ein. Wenn das ursprüngliche Problem z. B. „Neuen PC einrichten“ heißt, könnte die erste Unteraufgabe „Betriebssystem installieren“ genannt werden.
- Füllen Sie alle Kontakt- und Probleminformationfelder aus, oder ändern Sie diese bei Bedarf. Wenn die Aufgabe z. B. innerhalb von zwei Tagen abgeschlossen werden muss, tragen Sie im Feld „Fälligkeitsdatum“ das Datum des übernächsten Tages ein. Dieses Fälligkeitsdatum betrifft nicht das Fälligkeitsdatum des ursprünglichen (Master-) Problems, sondern bezieht sich nur auf die neue Unteraufgabe.
- Geben Sie eine Beschreibung für die Unteraufgabe ein. Dabei sollten die zum Bearbeiten der Unteraufgabe erforderlichen Schritte erläutert werden.
- Sie können auch Dateien anhängen, die der Agent benötigt, um die Unteraufgabe abzuschließen.
- Beauftragen Sie nun einen Agent oder ein Team mit der Unteraufgabe. Der Beauftragte der Unteraufgabe und der Beauftragte des zugehörigen Master-Problems müssen nicht identisch sein. In der Tat sind Unteraufgaben eine gute Lösung, um einen großen Arbeitsbereich auf mehrere Benutzer aufzuteilen. Jedem Benutzer oder Team wird eine Aufgabe zur Bearbeitung zugeteilt.
- Für E-Mails gelten die Standardregeln des Arbeitsbereichs, es sei denn, dass Sie diese durch die Aktivierung bzw. Deaktivierung der entsprechenden E-Mail-Kontrollkästchen aufheben.
- Klicken Sie auf „OK“. Die Unteraufgabe wird erstellt, und das ursprüngliche Problem ist nun ein Master-Problem.
- Ein Master-Problem und eine Unteraufgabe sind auf der **FootPrints**-Homepage mit speziellen Symbolen gekennzeichnet. Die zu einem Master-Problem gehörenden Unteraufgaben werden auf der Seite „Details“ des Master-Problems aufgelistet. Das zu der Unteraufgabe gehörende Master-Problem ist auf der Seite „Details“ der Unteraufgabe verzeichnet.
- Sie können auf der Seite „Details“ des Master-Problems zusätzliche Unteraufgaben erstellen. Wiederholen Sie dazu die oben aufgeführten Schritte 1–9. Zur Einrichtung eines neuen PC könnten z. B. auch folgende Arbeitsschritte gehören: „Software installieren“, „E-Mail-Anwendung konfigurieren“, „Netzwerkkarte konfigurieren“, usw. Für jede dieser Aufgaben könnte eine Unteraufgabe erstellt werden, mit der entweder dasselbe Team oder derselbe Agent beauftragt oder ein anderes Team bzw. Agent beauftragt wird.
- **Mit Master-Problem verknüpfen:** Zum Verknüpfen dieses Problems mit einem Master-Problem oder einem anderen Problem.
  - So verknüpfen Sie dieses Problem mit einem Master-Problem:
    - Klicken Sie im Popup-Fenster auf „**Master-Probleme anzeigen**“. Ein neues Fenster mit einer Liste der Master-Probleme wird angezeigt. Die Problemnummern- und -namen werden ebenfalls angezeigt.
    - Aktivieren Sie das Optionsfeld neben dem Master-Problem, das Sie als Master für das aktuelle Problem festlegen möchten.
    - Klicken Sie auf „OK“. Die Master-Problemnummer wird nun im Popup-Fenster „Mit Master-Problem verknüpfen“ im Feld „Problemnummer“ angezeigt. Sie können die Details des ausgewählten Master-Problems überprüfen, indem Sie auf „**Details anzeigen**“ klicken.
    - Klicken Sie auf „OK“. Das aktuelle Problem ist nun eine Unteraufgabe des ausgewählten Master-Problems.

- So verknüpfen Sie dieses Problem mit einem beliebigen Problem:
  - Geben Sie die Problemnummer des Problems ein, das Sie als Unteraufgabe verknüpfen möchten. Sie können hierbei jedes Master-Problem oder jedes normale Problem auswählen, sofern es sich nicht um ein allgemeines Problem, einen GlobalLink, eine Unteraufgabe oder eine Lösung handelt.
  - Klicken Sie auf „OK“. Das aktuelle Problem ist nun eine Unteraufgabe des ausgewählten Master-Problems.

#### HINWEIS

Wenn Sie die Problemnummer eines Problems angeben, bei dem es sich um ein allgemeines Problem, einen GlobalLink, eine Unteraufgabe oder eine Lösung handelt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

## Anzeigen von Master-Problemen und Unteraufgaben

Master-Probleme und Unteraufgaben verfügen über bestimmte Eigenschaften zum Verdeutlichen ihres Hierarchyverhältnisses.

- Bei Master-Problemen:
  - Auf der **FootPrints**-Homepage sind Master-Probleme mit dem Symbol „Master-Problem“ gekennzeichnet, um diese sofort als Master-Problem kenntlich zu machen.
  - Wenn auf der Startseite das Feld „Problemtyp“ (unter „Einstellungen“) angezeigt wird, wird das Problem in dieser Spalte als Master-Problem beschrieben.
  - Auf der Seite „Details“ des Master-Problems wird darauf hingewiesen, dass es sich um ein Master-Problem handelt. Alle Unteraufgaben des Problems werden in einer Tabelle mit Angabe der Problemnummer, des Titels, des Status und der Beauftragten angezeigt.
  - Klicken Sie auf den Titel der Unteraufgabe, um die Details einer zugehörigen Unteraufgabe anzuzeigen. Die Detailansicht der Unteraufgabe wird aktualisiert.
- Bei Unteraufgaben:
  - Auf der **FootPrints**-Homepage sind Unteraufgaben mit dem Symbol „Unteraufgabe“ (  ) gekennzeichnet, um diese sofort als Unteraufgabe kenntlich zu machen.
  - Wenn auf der Startseite das Feld „Problemtyp“ (unter „Einstellungen“) angezeigt wird, wird das Problem in dieser Spalte als Unteraufgabe beschrieben.
  - Auf der Seite „Details“ der Unteraufgabe wird darauf hingewiesen, dass es sich um eine Unteraufgabe handelt. Das zu der Unteraufgabe gehörende Master-Problem wird aufgelistet. Zusätzlich werden andere verwandte Unteraufgaben mit Angabe der Problemnummer, des Titels, des Status und der Beauftragten angezeigt.
  - Klicken Sie auf den Titel des Master-Problems, um die Details des Master-Problems anzuzeigen. Die Detailansicht des Master-Problems wird aktualisiert. Sie können nun alle zum jeweiligen Master-Problem gehörenden Unteraufgaben anzeigen.

## Bearbeiten von Unteraufgaben

Eine Unteraufgabe kann von den Beauftragten dieser Unteraufgabe und allen anderen Personen mit Schreibzugriff (Arbeitsbereichsadministrator, Teammitglieder usw.) bearbeitet werden. Das Bearbeiten der Unteraufgabe wirkt sich nicht auf andere Unteraufgaben oder das Master-Problem aus, sondern bezieht sich nur auf die aktuelle Unteraufgabe. Eine Ausnahme liegt vor, wenn Unteraufgaben geschlossen werden (siehe *Schließen von Master-Problemen und Unteraufgaben*).

So bearbeiten Sie eine Unteraufgabe:

Hierzu bestehen folgende Optionen:

- Klicken Sie auf der **FootPrints**-Homepage auf das Wort „Mehr“ nach dem Problemtitel und anschließend auf „Bearbeiten“.
- Wählen Sie auf der Seite „Details“ die Option „Bearbeiten“ aus. Wenn das Symbol „Bearbeiten“ nicht angezeigt wird, verfügen Sie nicht über die Berechtigung zum Bearbeiten dieser Unteraufgabe.

Die Maske „Unteraufgabe bearbeiten“ wird angezeigt und enthält bereits Informationen über die Unteraufgabe.

Sie können nun Änderungen an der Unteraufgabe vornehmen (weitere Informationen finden Sie unter *Bearbeiten von Problemen*).

Wenn die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion aktiviert ist, werden die Beauftragten und Kunden per E-Mail über die Unteraufgabe benachrichtigt.

Wenn die Unteraufgabe geschlossen wird und keine weiteren aktiven Unteraufgaben des Master-Problems mehr vorhanden sind, wird der Beauftragte des Master-Problems benachrichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter *Schließen von Master-Problemen und Unteraufgaben*.

## Löschen von Unteraufgaben

Unteraufgaben können von allen Personen gelöscht werden, die über delete right verfügen. Das Löschen einer Unteraufgabe wirkt sich nicht auf andere Unteraufgaben oder das zugehörige Master-Problem aus. Weitere Informationen erhalten Sie unter *Löschen von Problemen*.

## Bearbeiten von Master-Problemen

Ein Master-Problem kann von den Beauftragten des Master-Problems oder einer anderen Person mit Bearbeitungsberechtigungen (Arbeitsbereichsadministrator, Teammitglieder usw.) bearbeitet werden. Zudem können Unteraufgaben wahlweise bei der Bearbeitung der zugehörigen Master-Probleme automatisch aktualisiert werden.

So bearbeiten Sie ein Master-Problem:

Hierzu bestehen folgende Optionen:

- Klicken Sie auf der **FootPrints**-Homepage auf das Wort „Mehr“ nach dem Problemtitel und anschließend auf „Bearbeiten“.
- Wählen Sie auf der Seite „Details“ die Option „Bearbeiten“ aus. Wenn das Symbol „Bearbeiten“ nicht angezeigt wird, verfügen Sie nicht über die Berechtigung zum Bearbeiten dieses Master-Problems.

Die Maske „Master-Problem bearbeiten“ wird angezeigt und enthält bereits Informationen über das Master-Problem.

Sie können nun Änderungen am Master-Problem vornehmen (weitere Informationen finden Sie unter *Bearbeiten von Problemen*).

Wenn Sie die Beschreibung des Problems aktualisiert haben, können Sie die zugehörigen Unteraufgaben aktualisieren. Aktivieren Sie hierzu das Kontrollkästchen „Alle zugehörigen Unteraufgaben aktualisieren“, damit die Beschreibungsfelder der Unteraufgaben entsprechend ergänzt werden.

Wenn die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion aktiviert ist, werden die Beauftragten und Kunden per E-Mail über das Master-Problem benachrichtigt.

Wenn die Beschreibung aktualisiert wurde und das Kontrollkästchen „Unteraufgaben aktualisieren“ aktiviert ist, werden die Unteraufgaben ebenfalls aktualisiert. Zudem werden die Beauftragten und Kunden per E-Mail benachrichtigt.

Master-Probleme werden normalerweise erst dann geschlossen, wenn alle zugehörigen Unteraufgaben geschlossen sind. Der Beauftragte des Master-Problems kann diese Regelung aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter *Schließen von Master-Problemen und Unteraufgaben*.

## Löschen von Master-Problemen

Master-Probleme können nur von entsprechend berechtigten Personen gelöscht werden.

### HINWEIS

Beim Löschen eines Master-Problems werden auch die zugehörigen Unteraufgaben gelöscht.

So löschen Sie ein Master-Problem:

1. Wählen Sie auf der Seite „Details“ des Master-Problems die Option „Löschen“ aus.
2. In einem Dialogfeld werden Sie aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen. Dort sind auch die zugehörigen Unteraufgaben aufgelistet. Klicken Sie auf „OK“, um den Vorgang fortzusetzen, oder auf „Abbrechen“, um den Löschvorgang abubrechen.
3. Das Master-Problem und die zugehörigen Unteraufgaben werden gelöscht.

## Schließen von Master-Problemen und Unteraufgaben

Wenn ein Master-Problem oder Unteraufgaben geschlossen werden, kann sich dies auf andere verwandte Probleme auswirken. Wenn alle Unteraufgaben abgeschlossen sind, kann das Master-Problem automatisch geschlossen oder eine E-Mail an den Beauftragten des Master-Problems gesendet werden. Der Administrator ist dafür verantwortlich festzulegen, was passiert, wenn ein Master-Problem oder eine Unteraufgabe geschlossen wird. Wenden Sie sich an den Administrator, um herauszufinden, welche Regeln definiert wurden.

## Schließen eines Master-Problems mit aktiven Unteraufgaben

Der Beauftragte eines Master-Problems kann das Master-Problem manuell schließen, auch wenn noch Unteraufgaben aktiv sind. Allerdings werden hierdurch automatisch alle zugehörigen Unteraufgaben geschlossen. Master-Probleme können nicht mit Hilfe einer Eskalationsregel geschlossen werden.

So schließen Sie ein Master-Problem mit aktiven Unteraufgaben:

1. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ des Master-Problems im Statusfeld die Option „Schließen“ aus. Geben Sie im Feld „Beschreibung“ einen Grund für das Schließen des Problems an, und aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen „Unteraufgaben aktualisieren“.
2. Klicken Sie auf „Weiter“. In einem Dialogfeld werden alle zugehörigen und noch aktiven Unteraufgaben angezeigt.
3. Klicken Sie auf „OK“, um den Vorgang fortzusetzen, oder auf „Abbrechen“, um den Vorgang abubrechen.
4. Das Master-Problem und die noch aktiven Unteraufgaben werden geschlossen und aktualisiert.

## Aktualisieren von Unteraufgaben über das Master-Problem

Durch Aktivieren eines Kontrollkästchens unten auf der Seite „Bearbeiten“ des Master-Problems können alle Unteraufgaben über die Seite „Master-Problem“ aktualisiert werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um alle zu bearbeitenden Felder des Master-Problems (mit Ausnahme der

Beauftragten) zu aktualisieren. Die entsprechenden Felder der Unteraufgaben werden mit den gleichen Informationen wie das Master-Problem aktualisiert.

## Konfigurieren der Abfolge von Unteraufgaben

Wenn mehrere Unteraufgaben eines Master-Problems vorhanden sind, kann in FootPrints eine Abfolge von Unteraufgaben festgelegt werden, so dass einige Unteraufgaben erst dann geschlossen oder bearbeitet werden können, nachdem andere geschlossen wurden (sofern der Agent über die entsprechenden Berechtigungen verfügt). Es gibt zwei Möglichkeiten zum Konfigurieren einer Abfolge:

- Legen Sie mit den Verwaltungsfunktionen eine Abfolge fest.
- Agents mit entsprechenden Rollenberechtigungen können beim Bearbeiten eines Master-Problems auch eine Abfolge von Unteraufgaben festlegen.

Weitere Informationen zum Festlegen einer Abfolge von Unteraufgaben über ein Master-Problem finden Sie unter *Verwenden von Master-Kurzproblemvorlagen*.

## Einschränkungen bei Master-Problemen und Unteraufgaben

Da die hierarchischen Beziehungen zwischen Master-Problemen und Unteraufgaben teilweise sehr kompliziert und mit bestimmten Regeln verbunden sind, bestehen bei diesen Problemtypen folgende Einschränkungen:

- **Unteraufgaben können nicht für bestehende Unteraufgaben erstellt werden:** In **FootPrints** werden nur zwei Hierarchieebenen unterstützt. Verschachtelte Unteraufgaben werden nicht unterstützt.
- **Ein Master-Problem kann keine Unteraufgabe eines anderen Problems werden:** In **FootPrints** werden, wie oben erwähnt, nur zwei Hierarchieebenen unterstützt. Verschachtelte Master-Probleme werden nicht unterstützt.
- **Master-Probleme und Unteraufgaben können keine allgemeinen Probleme oder GlobalLinks werden:** Mit der Funktion „Allgemeine Probleme“ können Sie ähnliche Probleme zusammenfassen, die als ein Problem gelöst werden können (z. B. ein Systemausfall, der von mehreren Benutzern gemeldet wird). Trotz einiger Ähnlichkeiten zu Master-Problemen oder Unteraufgaben handelt es sich um eine andere Funktion mit anderen Regeln. Deshalb können Master-Probleme und Unteraufgaben weder zu allgemeinen Problemen werden noch mit einem allgemeinen Problem verknüpft werden.

## Master-Kurzprobleme

Manchmal muss ein Problem in einzelne Unteraufgaben mit verschiedenen Eigenschaften unterteilt werden, damit es von verschiedenen Benutzern abgeschlossen werden kann. Beim Einrichten eines neuen Mitarbeiters müssen z. B. mehrere Schritte von verschiedenen Benutzern ausgeführt werden. Mit Hilfe der Master-Probleme und Unteraufgaben in **FootPrints** können bei komplexen Vorgängen, z. B. der Einstellung eines neuen Mitarbeiters, dem Change Management usw., Beziehungen zwischen übergeordneten und untergeordneten Problemen erstellt werden. Unteraufgaben können manuell von einem Agent oder automatisch über eine Master-Kurzproblemvorlage erstellt werden.

## Verwenden von Master-Kurzproblemvorlagen

Mit Master-Kurzproblemvorlagen können alle Bearbeiter eines Arbeitsbereichs komplexe Probleme mit Hilfe vorgefertigter Vorlagen für den jeweiligen Problemtyp schnell bearbeiten. Die zugehörigen Unteraufgaben werden automatisch vom System erstellt. Die Agents müssen lediglich die Kontaktdaten des Kunden eintragen und die sonstigen Pflichtfelder ausfüllen, die in der Vorlage noch nicht ausgefüllt sind. Dies spart Zeit bei häufigen oder wiederkehrenden

mehrschrittigen Problemen, z. B. bei der Einstellung eines neuen Mitarbeiters, Genehmigungen im Change Management usw.

Wenn mindestens eine Kurzproblemvorlage vom Arbeitsbereichsadministrator erstellt wurde, wird den Bearbeitern des Arbeitsbereichs auf der **FootPrints**-Symbolleiste die Option „Kurzproblem“ angezeigt. Master-Kurzproblemvorlagen werden in demselben Abschnitt aufgelistet.

Für Master-Kurzproblemvorlagen kann eine Hierarchie von Unteraufgaben erstellt werden. Dabei wird für den Abschluss der Unteraufgaben eine Abfolge festgelegt, so dass eine Unteraufgabe erst dann geschlossen oder bearbeitet werden kann, wenn die vorhergehende Unteraufgabe geschlossen wurde. Die Abfolge von Unteraufgaben kann von einem Administrator oder Agent (sofern dieser über die entsprechenden Berechtigungen verfügt) auf der Seite „Details“ eines Master-Kurzproblems festgelegt werden. Ein Master-Kurzproblem muss mindestens zwei Unteraufgaben aufweisen, damit eine Abfolge festgelegt werden kann. Das Verfahren zum Angeben einer Abfolge für Unteraufgaben wird nachfolgend beschrieben.

Eine Master-Kurzproblemvorlage erstellen Sie genauso wie ein Kurzproblem (siehe *Kurzprobleme* weiter oben in diesem Dokument). Wenn Sie den Vorgang abgeschlossen haben, wird das Master-Problem erstellt und automatisch der Warteschlange der dem Master-Problem zugewiesenen Bearbeiter hinzugefügt. Die verknüpften Unteraufgaben werden ebenfalls automatisch erstellt und den entsprechenden Benutzern zugewiesen. Beispielsweise wird der Netzwerkadministrator damit beauftragt, eine neue Netzwerkkennung für den Mitarbeiter zu erstellen, der Telefonadministrator wird damit beauftragt, dem Mitarbeiter ein neues Telefon zur Verfügung zu stellen, und die Mitarbeiter der Inventarverwaltung sind für die Beschaffung eines neuen Computers zuständig. Wenn die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion für die Beauftragten und/oder Kunden aktiviert ist, werden diese per E-Mail ebenfalls über das Master-Problem und die Unteraufgaben benachrichtigt.

#### HINWEIS

Der Name dieser Funktion hängt davon ab, wie die **FootPrints**-Datensätze „System“ und „Arbeitsbereich“ benannt wurden. Wenn die Datensätze im aktuellen Arbeitsbereich z. B. als „Anfragen“ bezeichnet werden, wird diese Funktion während des gesamten Arbeitsbereichs (auf der Symbolleiste, auf den Verwaltungsseiten usw.) als „Master-Kurz-anfrage“ bezeichnet. Aus Gründen der Einheitlichkeit wird diese Funktion in allen Hilfedateien als „Master-Kurzproblem“ bezeichnet.

Probleme, die anhand der Master-Kurzproblemvorlage erstellt wurden, unterscheiden sich nach dem Erstellen nicht von anderen normalen Master-Problemen. Sie können u. a. bearbeitet, gelöscht und wieder neu zugewiesen werden. Es gelten für sie dieselben Eskalationsregeln wie für jedes andere Problem. Das Schließen eines Master-Problems unterliegt der Regel, die der Arbeitsbereichsadministrator für den Abschlussvorgang der Unteraufgabe festgelegt hat.

Weitere Informationen zu Master-Problemen und Unteraufgaben finden Sie unter *Unteraufgaben*.

## Festlegen einer Abfolge von Unteraufgaben auf der Detailseite des Master-Problems

Wenn Sie ein Master-Problem erstellt haben, können Sie festlegen, in welcher Reihenfolge Unteraufgaben geschlossen werden sollen. Hierzu muss das Master-Problem mit mindestens zwei Unteraufgaben verknüpft sein, und der Agent muss über die entsprechenden Rollenberechtigungen verfügen. Wenn Sie dennoch keine Abfolge festlegen können, müssen Sie mit dem Arbeitsbereichs- oder Systemadministrator klären, ob Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.

So legen Sie auf der Seite „Details“ eines Master-Problems eine Abfolge für Unteraufgaben fest:

Wechseln Sie auf die Seite „Details“ des Master-Problems.

Klicken Sie auf die Registerkarte „Zugehörige Probleme“.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Zulassen einer Abfolge von Unteraufgaben. In dem Abschnitt werden Dropdown-Felder angezeigt, über die Sie die Abfolge der Unteraufgaben festlegen können.

Legen Sie durch Auswählen in den Dropdown-Feldern neben der jeweiligen Unteraufgabe eine Abfolge fest. Es können mehrere Unteraufgaben mit der gleichen Abfolgenummer versehen werden. Dann sind diese Unteraufgaben gleichwertig und unterliegen keiner Abfolgeordnung. Allerdings können nachfolgende Unteraufgaben erst dann bearbeitet werden, wenn die vorherigen Unteraufgaben mit gleicher Abfolgenummer geschlossen sind. So können Sie z. B. die ersten beiden Unteraufgaben auf Platz 1 setzen. Es ist folglich fakultativ, welche der beiden Unteraufgaben Sie zuerst schließen. Allerdings müssen beide Unteraufgaben geschlossen sein, bevor die Unteraufgabe auf Platz 2 bearbeitet oder geschlossen werden kann.

Nachdem Sie die Reihenfolge der Unteraufgaben festgelegt haben, klicken Sie auf **„Abfolge der Unteraufgaben aktualisieren“**. Die Abfolge wird gespeichert und in **FootPrints** erzwungen. Die Seite „Kurzproblemvorlage“ wird angezeigt.

### Aufheben der Abfolge der Unteraufgaben

So heben Sie auf der Seite „Details“ des Master-Problems die Abfolge der Unteraufgaben auf:

1. Wechseln Sie auf die Seite „Details“ des Master-Problems.
2. Klicken Sie auf den Abschnitt oder die Registerkarte „Zugehörige Probleme“.
3. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen zum Zulassen einer Abfolge von Unteraufgaben deaktiviert ist, und klicken Sie dann auf **„Abfolge der Unteraufgaben aufheben“** . Die Abfolge wird aufgehoben und die Seite neu geladen.

## Allgemeine Probleme

Allgemeine Probleme unterscheiden sich von normalen **FootPrints**-Problemen dadurch, dass in ihnen häufig oder mehrmals auftretende Probleme verknüpft werden können. Es können drei oder vier allgemeine Probleme gleichzeitig vorhanden sein. Das Vorhandensein von allgemeinen Problemen ist jedoch nicht obligatorisch. Es wird nicht empfohlen, zu viele allgemeine Probleme gleichzeitig zu öffnen, da dies Verwirrung bei Agents und Kunden stiften könnte. Zudem wird dasselbe Problem möglicherweise mehrmals erfasst. Zu allgemeinen Problemen sollten nur für wichtige, tiefgreifende Probleme erklärt werden, die viele Benutzer betreffen, z. B. Systemausfälle, Anwendungsfehler oder Viruswarnungen.

Wenn ein Agent über die Berechtigung zum Erstellen eines allgemeinen Problems verfügt, bestehen hierzu zwei Möglichkeiten:

- Ein allgemeines Problem kann über die **FootPrints**-Symbolleiste erstellt werden.
- Ein normales Problem kann in ein allgemeines Problem umgewandelt werden.

#### HINWEIS

Der Name dieser Funktion hängt davon ab, wie die **FootPrints**-Datensätze „System“ und „Projekt“ benannt wurden. Wenn die Datensätze im aktuellen Projekt z. B. als „Ticket“ bezeichnet werden, wird das allgemeine Problem im gesamten Projekt als „Allgemeines Ticket“ bezeichnet. „GlobalLinks“ werden jedoch immer als „GlobalLinks“ bezeichnet. Aus Gründen der Einheitlichkeit werden die jeweiligen Funktionen in allen Hilfedateien als „Allgemeines Problem“ bzw. als „GlobalLink“ bezeichnet.

## Ein allgemeines Problem kann über die FootPrints-Symbolleiste erstellt werden

Wenn ein Agent oder ein Administrator weiß, dass ein Problem (z. B. ein Serverabsturz) in Kürze von mehreren Kunden gemeldet werden wird, kann für dieses Problem ein vollständig neues allgemeines Problem erstellt werden.

### HINWEIS

Bevor Sie ein neues allgemeines Problem erstellen, ist es ratsam, stets zuerst zu prüfen, ob nicht ein ähnliches Problem oder dasselbe Problem bereits vorliegen. Allgemeine Probleme können Sie auf der **FootPrints**-Startseite anzeigen.

So erstellen Sie ein allgemeines Problem:

Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „Neues Problem“ | „Neuer Global“. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, verfügen Sie nicht über die Berechtigung zum Erstellen von allgemeinen Problemen.

Die Maske „Allgemeines Problem erstellen“ wird angezeigt. Die Seite ähnelt zwar der Seite „Problem erstellen“, doch es sind weniger Felder und andere Optionen verfügbar.

**Titel für das allgemeine Problem eingeben:** Der Titel sollte aussagekräftig und so kurz wie möglich formuliert sein. Dieser Titel wird an Agents und Kunden weitergeleitet sowie auf der **FootPrints**-Startseite angezeigt. Agents und Kunden sollten anhand des Titels beurteilen können, ob es sich bei dem gemeldeten Problem um ein bereits bestehendes allgemeines Problem handelt. Auch wenn es sich um ein solches handeln sollte, ist der Name „Großes Problem“ kein geeigneter Name für ein allgemeines Problem. Der Name „Server 123 funktioniert nicht“ ist besser geeignet. Das Problem wird präzise beschrieben und überfordert den Leser nicht.

**Alle Bearbeiter des Arbeitsbereichs über die Erstellung eines allgemeinen Problems informieren:** Wenn diese Option aktiviert ist (Standardeinstellung), werden alle Bearbeiter des Arbeitsbereichs in Form eines Popup-Fensters über das neue allgemeine Problem benachrichtigt.

**Priorität:** Weisen Sie dem allgemeinen Problem wie bei normalen Problemen eine Priorität zu. Diese Priorität wird zur Standardpriorität aller GlobalLinks, die diesem allgemeinen Problem zugeordnet sind.

**Status:** In der Standardeinstellung werden allgemeine Probleme mit dem Status „Offen“ erstellt. Der Status kann auf dieser Seite in einen anderen aktiven Status versetzt werden (z. B. „In Bearbeitung“, usw.). Es wird nicht empfohlen, dass der Status zu Beginn auf geschlossen gesetzt wird, da eine der Hauptfunktionen eines allgemeinen Problems darin besteht, beim Schließen des allgemeinen Problems gleichzeitig alle zugehörigen Probleme zu schließen.

**Probleminformationen:** Füllen Sie die Arbeitsbereichsfelder nach Bedarf aus. Die Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden. Bei GlobalLinks werden die hier ausgewählten Optionen übernommen.

**Beschreibung:** Geben Sie eine Beschreibung des Problems ein. Über dieses Feld können Sie eine detailliertere Beschreibung des Problems eingeben, mit Angabe der Symptome, Informationen zur Problemdiagnose, der betroffenen Systeme, der geschätzten Zeit zur Behebung des Problems, usw. Diese Beschreibung wird von den Problemen übernommen, die mit dem allgemeinen Problem verknüpft sind.

**Anlagen:** Sie können beliebig viele Dateien anhängen, die mit dem allgemeinen Problem verknüpft werden sollen. Diese Dateien werden auch mit den Problemen verknüpft, die mit dem allgemeinen Problem verknüpft sind. Administratoren können Regeln für Anhänge definieren, in denen Größenbeschränkungen und/oder Dateitypen definiert sowie Anhänge zwingend erforderlich gemacht werden können. Regeln können auf der Basis von Feldern wie dem Statusfeld angewendet werden. Das bedeutet, dass ein Anhang zum Beispiel bei dem Status „Offen“ zwingend ist, nicht jedoch bei einem anderen Status.

**Zuweisung:** Das hier ausgewählte Team oder der hier ausgewählte Benutzer ist für die Aktualisierung und letztendlich für das Schließen des allgemeinen Problems zuständig. Die in der Folge erstellten verschiedenen GlobalLinks können unterschiedlichen Benutzern zugewiesen werden.

#### HINWEIS

Wenn ein bestehendes Problem zu einem allgemeinen Problem wird, fügt **FootPrints** den Beauftragten des bestehenden Problems die Beauftragten des allgemeinen Problems hinzu.

**E-Mail:** Wenn das Kontrollkästchen „Beauftragter“ aktiviert ist, werden der Agent oder das Team des allgemeinen Problems per E-Mail benachrichtigt.

**Zeiterfassung:** Informationen zur Zeiterfassung beziehen sich nur auf das allgemeine Problem. GlobalLinks verfügen über eigene Zeiterfassungsinformationen.

#### HINWEIS

Stellen Sie unbedingt sicher, dass jedes aktuelle allgemeine Problem eindeutig, aussagekräftig und nur einmal vorhanden ist.

Klicken Sie auf „OK“. Das allgemeine Problem wird erstellt. Es kann auf der Startseite von den Agents angezeigt werden, wird über ein Popup-Fenster an die Agents gesendet und kann wahlweise auch an Kunden gesendet werden, sofern diese berechtigt sind, eine Verknüpfung zu allgemeinen Problemen herzustellen.

#### HINWEIS

Allgemeine Probleme enthalten keine Kontaktinformationen. Dies liegt daran, dass allgemeine Probleme für die allgemeine Verwendung vorgesehen sind und für mehrere Benutzer gelten. Jeder erstellte GlobalLink enthält die Kontaktinformationen des Benutzers, der das Problem meldet.

## Umwandeln eines normalen Problems in ein allgemeines Problem

Bestehende Probleme können nach dem Erstellen in allgemeine Probleme umgewandelt werden. Beispielsweise meldet ein Kunde ein Problem, und der Agent schlussfolgert nach einigen Nachforschungen, dass es sich um ein tiefgreifendes Problem handelt, das auch andere Kunden betreffen wird.

So wandeln Sie ein normales Problem in ein allgemeines Problem um:

1. Wählen Sie auf der Seite „Details“ des Problems im Menü „Details“ die Option „**In allgemeines Problem umwandeln**“ aus. Wenn diese Option nicht verfügbar ist, fehlt Ihnen möglicherweise die Berechtigung zum Erstellen eines allgemeinen Problems, oder für den Problemtyp werden allgemeine Probleme nicht unterstützt (z. B. bei einer Unteraufgabe, einem Master-Problem usw.; weitere Informationen hierzu finden Sie unter *Einschränkungen*).
2. Die Maske „Allgemeines Problem erstellen“ wird angezeigt. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Problem vor, um es in ein allgemeines Problem umzuwandeln. Der Titel sollte aussagekräftig und so kurz wie möglich formuliert sein, die Beschreibung hingegen ausführlich sein usw.
3. Die Kontaktinformationen des Problems werden nicht angezeigt. Diese Informationen gehen jedoch nicht verloren. Wenn ein allgemeines Problem erstellt wird, wird gleichzeitig ein entsprechender GlobalLink mit den Kontaktinformationen des Kunden erstellt.

4. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Das allgemeine Problem wird erstellt. Es kann auf der Startseite von den Agents angezeigt werden, wird über ein Popup-Fenster an die Agents gesendet und kann wahlweise auch an Kunden gesendet werden, sofern diese berechtigt sind, eine Verknüpfung zu allgemeinen Problemen herzustellen. Dabei wird auch ein GlobalLink mit den Kontaktinformationen des ursprünglichen Benutzers erstellt.

## Anzeigen von allgemeinen Problemen

Nach dem Erstellen eines allgemeinen Problems kann es von allen Bearbeitern des Arbeitsbereichs sowie von Kunden angezeigt werden, die über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten für den Zugriff auf ein allgemeines Problem:

- **Über das Dashboard-Element allgemeiner Probleme auf der FootPrints-Startseite:** Auf der FootPrints-Startseite ist für alle Bearbeiter des Arbeitsbereichs ein Dashboard-Element allgemeiner Probleme verfügbar. Klicken Sie auf den Titel eines allgemeinen Problems, um dessen Details anzuzeigen, oder klicken Sie auf das GlobalLink-Symbol, um einen neuen GlobalLink für das allgemeine Problem zu erstellen. Klicken Sie auf „Mehr“, wenn mehr allgemeine Probleme vorhanden sind, als angezeigt werden können. Die Liste aller aktiven allgemeinen Probleme wird angezeigt.
- **Auswählen von „Allgemeine Probleme“ im Dropdown-Menü der Startseite:** Wenn Sie diese Auswahl treffen, werden alle aktiven allgemeinen Probleme auf der Startseite aufgelistet.
- **Rundmeldung:** Beim Erstellen eines neuen allgemeinen Problems wird in der Standardeinstellung eine Rundmeldung an alle Bearbeiter des Arbeitsbereichs gesendet. Weitere Informationen über das allgemeine Problem können Sie mit einer der obigen Methoden auf der Startseite des jeweiligen Arbeitsbereichs abrufen.
- **Kunden:** Sofern Kunden über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können sie allgemeine Probleme anzeigen und abonnieren, indem sie auf der FootPrints-Symbolleiste die Option „Allgemeine Probleme“ auswählen.

### Details eines allgemeinen Problems

Auf der Seite „Details“ eines allgemeinen Problems wird darauf hingewiesen, dass es sich um ein allgemeines Problem handelt. Alle zugehörigen GlobalLinks werden in einer Tabelle mit Angabe der Problemnummer, des Titels, des Status und der Beauftragten je GlobalLink angezeigt.

### Details von GlobalLinks

Auf der Seite „Details“ eines GlobalLinks wird darauf hingewiesen, dass es sich um einen GlobalLink handelt. Zudem werden Informationen über das zugehörige allgemeine Problem mit Angabe der Problemnummer, des Titels, des Status und der Beauftragten angezeigt.

## Erstellen eines GlobalLinks

Bearbeiter und Kunden können auf unterschiedliche Art und Weise Verknüpfungen zu allgemeinen Problemen und damit GlobalLinks erstellen. Wenn ein GlobalLink erstellt wird, übernimmt dieser viele Eigenschaften des allgemeinen Problems und enthält auch die Kontaktinformationen des jeweiligen Kunden. Alle GlobalLinks können zeitgleich mit dem allgemeinen Problem geschlossen werden.

Der Agent hat zwei Möglichkeiten zum Erstellen eines GlobalLinks:

- Über ein allgemeines Problem.
- Über ein normales Problem.

Kunden können auch den Vorgang „allgemeiner Probleme“ ausführen und eigene GlobalLinks erstellen.

## Erstellen eines GlobalLinks aus einem allgemeinen Problem

**Über die „Anzeigetafel“ allgemeiner Probleme auf der FootPrints-Startseite:** Klicken Sie auf der FootPrints-Startseite auf das Symbol neben dem allgemeinen Problem. Klicken Sie auf „Mehr“, wenn zusätzliche aktive allgemeine Probleme vorhanden sind, die nicht angezeigt werden. Die Problemliste wird aktualisiert und zeigt nun alle aktiven allgemeinen Probleme an.

**Über die Detailseite des allgemeinen Problems:** Wählen Sie aus dem Menü „Details“ die Option „Global“ | „Neuer GlobalLink“ aus.

Die Maske „GlobalLink erstellen“ wird angezeigt. Die Seite ähnelt der Seite „Problem erstellen“.

**Titel/Priorität/Status:** In diesen Feldern sind bereits Informationen des allgemeinen Problems eingetragen. Es ist nicht erforderlich, die Einträge zu ändern, es sei denn, der GlobalLink weist spezielle Eigenschaften auf (wenn z. B. der Geschäftsführer das Problem gemeldet hat und dem Problem die Priorität „Dringend“ zugewiesen wurde).

**Kontaktinformationen:** Wählen Sie wie beim Erstellen eines normalen Problems die Kontaktdaten des Benutzers aus.

**Probleminformationen:** Es wurden bereits Informationen zum allgemeinen Problem eingetragen. Sie können ggf. Änderungen vornehmen oder weitere Felder ausfüllen.

**Beschreibung:** Die Beschreibung des allgemeinen Problems wurde bereits eingetragen. Nehmen Sie ggf. Änderungen vor. Änderungen dieses Feldes wirken sich nicht auf das allgemeine Problem aus.

**Anlagen:** Die an das allgemeine Problem angehängten Dateien sind hier ebenfalls verknüpft.

**Zuweisung:** In der Standardeinstellung wird der GlobalLink Ihnen oder derjenigen Person zugewiesen, die normalerweise für Probleme zuständig ist, die auf Problemtypen oder anderen automatischen Zuweisungsregeln/Eskalationsregeln basieren. Der ursprüngliche Beauftragte des allgemeinen Problems ist weiterhin dem hauptsächlichsten allgemeinen Problem zugewiesen. Dieser Beauftragte ist auch dafür zuständig, das allgemeine Problem zu schließen, wobei auch alle zugehörigen GlobalLinks geschlossen werden.

**E-Mail:** Der Agent oder das Team, der bzw. das dem GlobalLink zugewiesen ist, wird per E-Mail benachrichtigt, wenn das Kontrollkästchen „Beauftragter“ aktiviert ist. Der Kunde erhält eine E-Mail, wenn das Kontrollkästchen „Kontakt“ aktiviert ist.

**Zeiterfassung:** Die Informationen zur Zeiterfassung beziehen sich auf diesen GlobalLink.

Klicken Sie auf „OK“. Der GlobalLink wird erstellt. Er wird auf der Seite „Details“ des allgemeinen Problems angezeigt.

## Erstellen eines GlobalLinks über die Detailseite eines normalen Problems

Auch normale Probleme können in GlobalLinks umgewandelt werden. So wandeln Sie ein normales Problem in einen GlobalLink um:

1. Wählen Sie auf der Seite „Details“ eines normalen Problems aus dem Menü „Details“ die Option **„Mit allgemeinem Problem verknüpfen“** aus. Wenn diese Option nicht verfügbar ist, weist das Problem bereits andere spezielle Eigenschaften auf, mit denen verhindert wird, dass es mit einem allgemeinen Problem verknüpft werden kann. Weitere Informationen erhalten Sie unter *Beschränkungen*.
2. Es wird ein Popup-Fenster mit einer Liste der vorhandenen allgemeinen Probleme angezeigt, die verknüpft werden können. Aktivieren Sie das Optionsfeld des allgemeinen Problems, das Sie verknüpfen möchten, und klicken Sie auf **„Weiter“**.

3. Die Maske „GlobalLink erstellen“ wird angezeigt. Es wurden bereits Informationen über das ursprüngliche Problem eingetragen, nicht über das allgemeine Problem. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf „Weiter“.
5. Der GlobalLink wird erstellt. Er wird auf der Seite „Details“ des allgemeinen Problems zusammen mit den anderen GlobalLinks angezeigt.

## Aktualisieren von allgemeinen Problemen

Ein allgemeines Problem kann vom Beauftragten des allgemeinen Problems oder jeder anderen schreibberechtigten Person aktualisiert werden. Das Aktualisieren des Titels, der Arbeitsbereichsfelder, der Priorität usw. wirkt sich nicht auf die GlobalLinks aus.

Nach der Aktualisierung eines allgemeinen Problems werden folgende Schritte ausgeführt:

- **Zwei wichtige Felder werden in allen zugehörigen GlobalLinks aktualisiert, wenn diese für das allgemeine Problem aktualisiert wurden:**
  - **Status:** Wenn der Status des allgemeinen Problems aktualisiert wird, wird auch der Status aller verknüpften GlobalLinks aktualisiert.
  - **Beschreibung** - Wenn einem allgemeinen Problem eine Beschreibung hinzugefügt wurde, wird diese allen zugehörigen GlobalLinks hinzugefügt, es sei denn, dass die Option „Nachträgliche Beschreibung einbeziehen“ deaktiviert wurde.
- **Nach Änderungen an einem allgemeinen Problem werden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet:**
  - Nach Änderungen am allgemeinen Problem werden alle Agents, bei denen zumindest ein GlobalLink mit dem allgemeinen Problem verknüpft ist, per E-Mail über diese Änderung benachrichtigt (eine E-Mail pro Agent, nicht pro GlobalLink).
  - Wenn die Felder „Status“ oder „Beschreibung“ des allgemeinen Problems geändert wurden, werden die Kunden für jeden GlobalLink per E-Mail benachrichtigt, sofern sie E-Mail-Benachrichtigungen erhalten können.
  - Der Agent oder das Team, der bzw. das dem allgemeinen Problem zugewiesen ist, wird ebenfalls bei jeder Änderung per E-Mail benachrichtigt.
- **Nach dem Lösen eines allgemeinen Problems kann es gleichzeitig mit den zugehörigen GlobalLinks geschlossen werden.**

## Aktualisieren von GlobalLinks

Die Aktualisierung eines GlobalLinks wirkt sich weder auf das ursprüngliche allgemeine Problem noch auf die anderen GlobalLinks aus. Eine Aktualisierung aller zugehörigen GlobalLinks (der Felder „Beschreibung“ oder „Status“) muss über das hauptsächliche allgemeine Problem erfolgen.

## Löschen von allgemeinen Problemen

Allgemeine Probleme können nur von entsprechend berechtigten Personen gelöscht werden. Beim Löschen eines allgemeinen Problems werden nicht die zugehörigen GlobalLinks, sondern nur die Verknüpfungen gelöscht.

So löschen Sie ein allgemeines Problem:

Wählen Sie auf der Seite „Details“ des allgemeinen Problems im Menü die Option „Löschen“ aus.

In einem Dialogfeld werden Sie aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen. Klicken Sie auf „OK“, um den Vorgang fortzusetzen, oder auf „Abbrechen“, um den Löschvorgang abzubrechen. Das allgemeine Problem wird gelöscht. Die Verknüpfungen zu den zugehörigen GlobalLinks wurden entfernt. Sie sind nun wieder normale Probleme.

## Schließen von allgemeinen Problemen

Allgemeine Probleme sind wichtige oder häufig auftretende Probleme, die mehrere Benutzer betreffen, z. B. ein Systemausfall, der von mehreren Benutzern gemeldet wird. Eine der Hauptfunktionen eines allgemeinen Problems besteht darin, dass beim Schließen eines allgemeinen Problems auch alle zugehörigen GlobalLinks geschlossen und aktualisiert werden. Die Kunden werden automatisch per E-Mail benachrichtigt. Da mit Hilfe dieser Funktion das Schließen mehrerer zugehöriger Probleme auf einen Vorgang reduziert wird, kann Zeit gespart werden. Zudem wird durch die gleichzeitige Benachrichtigung aller betroffenen Benutzer über die Lösung des Problems die Kommunikation verbessert.

So schließen Sie ein allgemeines Problem:

1. Klicken Sie auf der Startseite oder der Seite „Details“ des allgemeinen Problems, das Sie schließen möchten, auf „**Bearbeiten**“ . Sie müssen hierfür über Edit rights für das allgemeine Problem verfügen.
2. Ändern Sie den Status in „Geschlossen“.
3. Geben Sie die Lösung des Problems im Feld „Beschreibung anfügen“ ein. Das Kontrollkästchen „Angehängte Beschreibung in GlobalLinks einbeziehen“ muss aktiviert sein.
4. Klicken Sie auf „**Weiter**“. Das allgemeine Problem sowie alle zugehörigen GlobalLinks werden geschlossen. Alle Agents, bei denen zumindest ein GlobalLink mit dem allgemeinen Problem verknüpft ist, die Beauftragten des allgemeinen Problems und die Kunden aller allgemeinen Probleme werden per E-Mail benachrichtigt.

Allgemeine Probleme können auch auf der Startseite mit Hilfe des Dialogfelds „Schnelle Aktion“ geschlossen werden.

## Abonnieren von allgemeinen Problemen durch Kunden

Sofern Kunden über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können sie allgemeine Probleme anzeigen und den Dienst abonnieren. Für den Help Desk ergibt sich eine Zeitersparnis daraus, dass Kunden ihre eigenen Probleme benennen und mit zentralen allgemeinen Problemen verknüpfen können, anstatt mehrere Probleme einzugeben, die sich auf den gleichen Sachverhalt beziehen. Auf diese Weise wird den Kunden ein schnellerer Service geboten, da sie automatisch bei der Aktualisierung und letztendlich bei der Lösung des ursprünglichen allgemeinen Problems Aktualisierungen erhalten.

So können Sie allgemeine Probleme anzeigen und abonnieren:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Symbolleiste auf „**Allgemeine Probleme**“. Das Popup-Fenster „Aktuelle allgemeine Probleme“ wird angezeigt. Es enthält eine Liste allgemeiner Probleme, die derzeit andere Benutzer betreffen.
2. Klicken Sie auf den Titel eines allgemeinen Problems, um dessen vollständige Beschreibung anzuzeigen.
3. Klicken Sie zum Abonnieren eines allgemeinen Problems auf „**Abonnieren**“.
4. Sobald ein Kunde ein allgemeines Problem abonniert hat, wird es in seinen Anfragen aufgelistet. Wenn ein allgemeines Problem aktualisiert und letztendlich gelöst wird, erhält der Kunde eine E-Mail mit den Aktualisierungen. Der Kunde kann den aktuellen Status jederzeit unter „Meine Anfragen anzeigen“ überprüfen.

## Einschränkungen bei allgemeinen Problemen

Da die Beziehung zwischen allgemeinen Problemen und GlobalLinks mit bestimmten Regeln verbunden ist, gelten für diese Problemtypen bestimmte Einschränkungen:

- **Ein GlobalLink kann nicht in einem anderen GlobalLink erstellt werden:** Ein GlobalLink muss aus einem allgemeinen Problem erstellt werden.
- **Ein GlobalLink kann nicht aus einem anderen allgemeinen Problem erstellt werden:** Andernfalls entstünden doppelte allgemeine Probleme. Zum Ersetzen eines allgemeinen Problems müssen Sie zuerst das allgemeine Problem löschen und dann ein neues allgemeines Problem erstellen.
- **Für ein allgemeines Problem oder einen GlobalLink kann keine Unteraufgabe erstellt werden:** Unteraufgaben und Master-Probleme verfügen über eigene Regeln und Verknüpfungen. Deshalb können allgemeine Probleme und GlobalLinks keine Unteraufgaben enthalten.
- **Ein Master-Problem kann nicht zu einem allgemeinen Problem oder GlobalLink werden:** Unteraufgaben und Master-Probleme verfügen über eigene Regeln und Verknüpfungen. Deshalb können allgemeine Probleme und GlobalLinks keine Unteraufgaben enthalten.
- **Allgemeine Probleme und GlobalLinks können nicht kopiert und mit anderen Problemen oder Arbeitsbereichen verknüpft werden:** Während normale Probleme kopiert und innerhalb oder außerhalb des Arbeitsbereichs verknüpft werden können, besteht diese Option für allgemeine Probleme und GlobalLinks nicht.

## Problemlösung in Echtzeit

### Numara Remote

#### HINWEIS

Numara Remote ist ein Add-On-Modul. Numara Remote unterstützt Windows Vista auf dem Client-Rechner, vorausgesetzt, der Kunde bezieht einen Patch von Numara Software. Kontaktieren Sie den Support von Numara Software, um den Patch zu beziehen.

Mit Numara Remote können Sie per Fernzugriff die Steuerung des Desktops eines Benutzers übernehmen, um dort Fehler zu beheben. Zu FootPrints gehört eine E-Mail-Funktion, mit der Anweisungen zum Herunterladen und Installieren der Anwendung Numara Remote Host an Kunden gesendet werden können.

Numara Remote besteht aus zwei Teilen:

- **Host:** Dieser befindet sich auf dem Computer des Kunden, also dem zu steuernden Computer.
- **Gast:** Mit dem Gast wird die Verbindung zum Computer des Kunden hergestellt und dem Kunden der Desktop angezeigt.

Host und Gast können sich auf verschiedenen Computern und auch in verschiedenen Netzwerken befinden, sofern diese über TCP/IP (DFÜ wird nicht unterstützt) kommunizieren können. Host- und Gast-Computer können auch auf verschiedenen Plattformen ausgeführt werden.

### Installieren des Gasts auf dem Computer eines Agents

Agents können die Gast-Software auf der Numara FootPrints-Symbolleiste unter „Kommunikation“ | „Fernsteuerung“ abrufen, indem sie dort auf den Link „Zum Herunterladen der Numara Remote Gast-Software hier klicken“ klicken. Der Agent kann den Gast anschließend über das Internet installieren oder die Software auf seinen Computer herunterladen und dort installieren.

Der Agent führt diese Installation aus, wenn die Fernsteuerung erstmals benötigt wird. Anschließend muss die Installation nicht mehr wiederholt werden.

## Installieren des Hosts auf dem Computer des Kunden

Wenn ein Bearbeiter auf der Numara FootPrints-Symbolleiste auf „Mehr“ | „Numara Remote“ klickt, wird im Hauptbereich die Seite „Numara Remote“ angezeigt.

Der Kunde muss den Numara Remote Host auf seinem Computer installieren, damit der Agent mit dem Numara Remote-Gast den Computer des Kunden steuern kann. Hierzu müssen folgende Schritte ausgeführt werden:

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Kunden im dafür vorgesehenen Feld ein. Zusätzliche Bemerkungen können Sie im Feld „Zusätzliche Bemerkungen“ eingeben.

Klicken Sie auf „OK“. FootPrints sendet nun eine E-Mail an den Kunden. Diese enthält Anweisungen zum Herunterladen und Installieren der Numara Remote Host-Anwendung.

## Verwenden von Numara Remote

Zum Starten von Numara Remote Guest wählt der Agent im Windows-Startmenü „Start“ | „Programme“ | „Numara-Fernsteuerung“ | „Gast“ aus.

Wenn die Anwendung Numara Remote angezeigt wird, muss der Agent die IP-Adresse des Kunden im Feld „Host“ eingeben und anschließend auf „Verbinden“ klicken.

Weitere Informationen zum Verwenden von Numara Remote finden Sie in der entsprechenden Online-Dokumentation. Sie können diese Dokumentation aufrufen, indem Sie den Client starten und anschließend auf „Hilfe“ klicken.

## Unterstützte Plattformen und Anforderungen

### Numara Remote-Gast

- Computer und Prozessor: Mindestens 1 GHz
- Arbeitsspeicher: Mindestens 512 MB RAM
- Festplatte: 50 MB; ein Teil dieses Arbeitsspeichers wird nach der Installation wieder freigegeben
- Anzeige: 1024 × 768 oder ein Bildschirm mit höherer Auflösung
- Betriebssysteme:
  - Windows Server 2003 Standard, Enterprise und Web Edition
  - Windows 2000 Server, Advanced Server
  - Windows XP Professional und Home Edition
  - Windows 2000 Professional
  - Windows NT 4.0 Server und Workstation (SP4)
  - Windows ME
  - Windows 98

### Numara Remote Host

- Computer und Prozessor: Intel Pentium oder höher oder ein vollständig vergleichbarer Prozessor
- Arbeitsspeicher: Gemäß den Anforderungen an das Betriebssystem und zusätzlich 12 MB (16 MB oder mehr empfohlen).

- Festplatte: Etwa 15 MB
- Grafikkarte: Vollständig VGA-kompatible, von Windows unterstützte Grafikkarte. Für das Gastmodul sind mindestens 256 Farben erforderlich (16 Bit Farbtiefe oder höher empfohlen)
- Betriebssysteme:
  - Windows Server 2003 Standard, Enterprise und Web Edition
  - Windows 2000 Server, Advanced Server
  - Windows XP Professional und Home Edition
  - Windows 2000 Professional
  - Windows NT 4.0 Server und Workstation (SP4)

## Weitere

Für die Smart Card-Authentifizierung für Active Directory müssen die Sicherheitsserver, Active Directory und die Active Directory-Domänencontroller ordnungsgemäß konfiguriert sein. Active Directory muss einer Zertifizierungsstelle vertrauen, die die Benutzer anhand von Zertifikaten dieser Zertifizierungsstelle authentifiziert. Wie bei jeder Implementierung einer Infrastruktur öffentlicher Schlüssel müssen alle Stellen der Stammzertifizierungsstelle vertrauen, zu der die ausstellende Zertifizierungsstelle gehört.

## Numara FootPrints Sync

### Installieren des Desktop-Clients

#### HINWEIS

FootPrints Sync ist ein Add-On-Modul und muss separat erworben werden. Es ist nur für Agents und Administratoren, aber nicht für Kunden erhältlich.

So installieren Sie den FootPrints Sync-Client:

1. Klicken Sie auf der FootPrints-Symboleiste zuerst auf „**Einstellungen**“ und wählen Sie dann auf der Registerkarte „**Verschiedenes**“ die Option „FootPrints Sync (Duplex)“ aus. Wählen Sie „**FootPrints Sync-Einstellungen konfigurieren**“ aus. Die Seite „FootPrints Sync“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf dieser Seite auf den Link „FootPrints Sync-Client herunterladen“, um auf den Client zuzugreifen. Sie können die Client-Installation öffnen und installieren oder aber herunterladen und installieren.
3. Doppelklicken Sie auf die Datei „FootPrints Sync“ (FPSync.exe), die Sie gerade heruntergeladen haben, um den FootPrints Sync-Installationsassistenten zu starten. Der Begrüßungsbildschirm wird angezeigt.
4. Klicken Sie zum Fortfahren auf „Weiter“. Das Programmwartungsfenster wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf „Installieren“, um den Client zu installieren. Der Abschluss der Installation wird in einem neuen Dialogfeld angezeigt.
6. Klicken Sie auf „Fertig stellen“, um die Installation abzuschließen.
7. Sobald die Installation beendet ist, werden auf dem Desktop zwei Symbole angezeigt: „FootPrints Sync Setup“ und „FootPrints Sync“. Außerdem wird der Sync-Client angezeigt. Wenn dies nicht der Fall sein sollte, doppelklicken Sie auf eines der Symbole, um den

FootPrints Sync-Client anzuzeigen. Weitere Hinweise zum Konfigurieren und Verwenden des FootPrints Sync Desktop-Clients finden Sie weiter unten.

## Deinstallieren des FootPrints Sync Desktop-Clients

Es gibt drei Möglichkeiten zum Deinstallieren des FootPrints Sync-Clients:

- Führen Sie die Datei FPSync.exe aus:
  - Sobald das Begrüßungsfenster angezeigt wird, klicken Sie auf „Weiter“.
  - Aktivieren Sie im Programmwartungsfenster das Optionsfeld für „Entfernen“, und klicken Sie dann auf „Weiter“. Der Client wird entfernt.
- Wählen Sie unter Windows die Funktion zum Hinzufügen und Entfernen von Programmen:
  - Wählen Sie „Start→Systemsteuerung“.
  - Wählen Sie die Option zum Hinzufügen und Entfernen von Programmen. Der Name der Option ist von der verwendeten Windows-Version abhängig.
  - Wählen Sie in der Liste FPSync aus und klicken Sie auf die Schaltfläche zum Deinstallieren
- Öffnen Sie den Sync-Client. Wählen Sie „File“ und dann „Uninstall“.

## Konfigurieren von FootPrints Sync-Einstellungen in FootPrints

Mit diesen Einstellungen werden in **FootPrints** folgende Parameter konfiguriert:

- Bearbeitung von in **FootPrints** oder im PIM (persönlicher Informationsmanager) erstellten Terminen
- Synchronisierung von **FootPrint**-Problemen mit PIM-Aufgaben und umgekehrt
- Abgleich von Kontaktfeldern zwischen **FootPrints** und dem PIM

Einige PIMs enthalten „private“ und „öffentliche“ Kalender. Dies ähnelt dem persönlichen Kalender und dem Projektkalender in **FootPrints**. Ein privater Kalender kann nur vom Besitzer des PIM angezeigt werden, der öffentliche Kalender hingegen kann mit der Genehmigung des Besitzers auch von anderen Personen angezeigt werden.

### WICHTIG

In Numara FootPrints Sync werden beim ersten Synchronisieren von FootPrints-Zuweisungen mit der Aufgabenliste die Rollenberechtigungen berücksichtigt. Es werden nur die eigenen Zuweisungen des Agents oder die Zuweisungen des Teams synchronisiert. Wenn ein Agent jedoch gemäß seiner Rolle nur eigene Zuweisungen über die FootPrints-Benutzeroberfläche bearbeiten darf, kann der Agent über den PIM das Beschreibungsfeld der Teamzuweisungen schließen oder ergänzen. Administratoren müssen sich dessen bewusst sein, wenn sie die Erstellung von Teamzuweisungen durch Agents einschränken sollen und in diesem Zusammenhang möglicherweise auch die Verwendung von Numara FootPrints Sync einschränken möchten.

Die Synchronisierung und Definition des PIM werden bei der Client-Installation aktiviert. Die folgenden Optionen können nur verwendet werden, wenn die Synchronisierung im Client aktiviert wurde.

So können Sie FootPrints Sync in FootPrints aktivieren und zur Konfiguration die Seite „FootPrints Sync“ öffnen:

1. Klicken Sie auf der **FootPrints**-Startseite auf „**Einstellungen**“.
2. Wählen Sie dann auf der Registerkarte „**Verschiedenes**“ die Option „FootPrints Sync (Duplex)“. Wenn Sie weiterhin die einseitige Version von FootPrints Sync verwenden möchten, die nur die Kalendereinträge mit dem Outlook-Kalender synchronisiert (und dies

nur von FootPrints zu Outlook), aktivieren Sie das Optionsfeld „Manuelle Kalendersynchronisierung (einseitig)“. Wenn Sie die einseitige Synchronisierung auswählen, müssen Sie die weiteren Arbeitsschritte nicht ausführen.

3. Klicken Sie im Abschnitt „FootPrints Sync“ auf „**FootPrints Sync-Einstellungen konfigurieren**“. Die Seite „FootPrints Sync“ wird angezeigt.

Auf der Seite „FootPrints Sync“ können Sie folgende Optionen auswählen:

- Termine
  - **FootPrints -> PIM:** Hier können Sie angeben, wie **FootPrints** in **FootPrints** erstellte Termine auf den PIM übertragen soll.
    - **Persönliche Termine:** Zum Übertragen der Termine aus dem persönlichen Kalender in **FootPrints** an den PIM.
    - **Persönliche und Projekttermine:** Zum Übertragen der Termine aus dem persönlichen Kalender und dem Projektkalender in **FootPrints** an den PIM.
  - **FootPrints -> PIM:** Hier können Sie angeben, wie **FootPrints** im PIM erstellte Termine in den **FootPrints**-Kalender übertragen soll.
    - **Private Termine:** Hier können Sie festlegen, wie **FootPrints** private, im PIM erstellte Termine an **FootPrints** übertragen soll.
      - **Nur persönlicher Kalender:** Zum Übertragen privater Termine vom PIM nur an den persönlichen Kalender in **FootPrints**.
      - **Persönlicher Kalender und Projektkalender:** Zum Übertragen privater Termine vom PIM an den persönlichen Kalender und den Projektkalender in **FootPrints**.

#### HINWEIS

Da **FootPrints** nicht unterscheiden kann, ob es sich bei einem Benutzer um einen von mehreren zu einem Termin eingeladenen Teilnehmern handelt, wird derselbe Termin mehrmals im **FootPrints**-Projektkalender angezeigt, wenn mehrere Teilnehmer dieses einzelnen Treffens ihre Outlook-Kalender mit dem **FootPrints**-Projektkalender synchronisieren. Zur Vermeidung dieses Problems wird empfohlen, dass die Teilnehmer (aber nicht der Initiator) dieses Termins die Option zum Synchronisieren des persönlichen und des Projektkalenders zeitweilig deaktivieren und den Termin nur mit ihrem persönlichen Kalender synchronisieren.

- **Öffentliche Termine:** Hier können Sie festlegen, wie **FootPrints** im PIM erstellte öffentliche Termine an **FootPrints** übertragen soll.
  - **Nur persönlicher Kalender:** Zum Übertragen öffentlicher Termine vom PIM nur an den persönlichen Kalender in **FootPrints**.
  - **Persönlicher Kalender und Projektkalender:** Zum Übertragen öffentlicher Termine vom PIM an den persönlichen Kalender und den Projektkalender in **FootPrints**.
- **Aufgaben:** **FootPrints Sync** kann Probleme an die **PIM-Aufgabenliste** übertragen.
- **FootPrints -> PIM:** Hier können Sie angeben, wie **FootPrints** Probleme an die PIM-Aufgabenliste übertragen soll.
  - **Eigene Termine:** Zum Übertragen aller Ihnen zugewiesenen Probleme in die PIM-Aufgabenliste, wenn **FootPrints** mit dem PIM synchronisiert wird.

- **Adressbuch und Projektfelder an die Beschreibung der Aufgaben senden:** Wenn das entsprechende Kontrollkästchen aktiviert wurde, werden alle Felddaten des Problems in das Beschreibungsfeld der Aufgabe übertragen.
- **PIM -> FootPrints**
  - **Abgeschlossene/Gelöschte Aufgaben:** Wenn Sie eine Aufgabe im PIM als abgeschlossen oder gelöscht kennzeichnen, wird der Status des jeweiligen Problems bei der Synchronisierung des PIM mit FootPrints in den Status geändert, den Sie in der Dropdown-Liste auswählen:
    - **Offen:** Der Status wird in **FootPrints** in den Status „Offen“ geändert.
    - **Geschlossen:** Der Status wird in **FootPrints** in den Status „Geschlossen“ geändert.
    - **[Weitere Status]:** Weitere Status-Optionen werden im Dropdown-Menü angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, um die Vorgehensweise zu bestimmen, wenn der Status im PIM als abgeschlossen gekennzeichnet ist.
    - **Status nicht ändern:** Der Status wird in **FootPrints** nicht geändert.
  - **Gelöschte Aufgaben:** Wenn Sie eine Aufgabe auf dem PIM löschen, können Sie für diese Aufgabe beim Synchronisieren des PIM mit FootPrints in den Dropdown-Feldern folgende Status auswählen:
    - **Offen:** Der Status wird in **FootPrints** in den Status „Offen“ geändert.
    - **Geschlossen:** Der Status wird in **FootPrints** in den Status „Geschlossen“ geändert.
    - **[Weitere Status]:** Weitere Status-Optionen werden im Dropdown-Menü angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus, um die Vorgehensweise zu bestimmen, wenn der Status im PIM als abgeschlossen gekennzeichnet ist.
    - **Status nicht ändern:** Der Status wird in **FootPrints** nicht geändert.

#### HINWEIS

Lotus Notes unterstützt nur drei Prioritätsstufen. Bei der Zuordnung von Prioritäten von FootPrints zu Lotus Notes werden alle Prioritäten mit einer höheren Priorität als 3 der Prioritätsstufe 3 zugeordnet.

- **Kontakte: FootPrints** kann Kontakte aus dem **FootPrints**-Adressbuch in das PIM-Adressbuch übertragen. Die Kontaktsynchronisierung kann nur verwendet werden, wenn Sie eine Suche für das persönliche Adressbuch definiert haben.
- **FootPrints -> PIM:** Hier können Sie angeben, ob **FootPrints** die Kontakte aus dem **FootPrints**-Adressbuch in das Adressbuch des PIM übertragen und ob die Felder in **FootPrints** mit denen im PIM abgeglichen werden sollen.
  - **Dropdown-Suche:** Wählen Sie die Adressbuchsuche aus. Die Ergebnisse dieser Suche werden auf den PIM übertragen.
  - **Feldzuordnung:** Wenn Sie die Kontakte synchronisieren, müssen Sie den Abgleich der Adressbuchfelder in FootPrints und der Adressbuchfelder im PIM konfigurieren.
    - **FootPrints-Feld an PIM -Feld:** Wählen Sie mit Hilfe der Dropdown-Felder die PIM-Felder aus, die den **FootPrints**-Feldern entsprechen.

## FootPrints Sync-Client

Nachdem FootPrints Sync installiert ist, werden zwei FootPrints-Verknüpfungen auf dem Desktop angezeigt:

- FootPrints Sync Setup
- FootPrints Sync

Klicken Sie auf eine der beiden Verknüpfungen, um den Client zu öffnen.

Nach der Installation müssen zuerst die Einstellungen des FootPrints Sync-Clients festgelegt werden. In den folgenden Abschnitten dieses Dokuments werden zuerst die Schaltflächen der Benutzeroberfläche von FootPrints Sync sowie anschließend die Menüeinträge aus der Menüleiste im oberen Teil der Benutzeroberfläche erklärt.

## FootPrints Sync-Einstellungen

So konfigurieren Sie die Einstellungen in FootPrints Sync:

1. Doppelklicken Sie auf dem Desktop auf die Verknüpfung „FootPrints Sync Setup“.
2. Klicken Sie auf „Einstellungen“. Es wird eine Seite angezeigt, auf der Sie Ihre FootPrints-Benutzerkennung, Ihr Kennwort und den URL eingeben können, unter der sich der FootPrints-Link befindet. Der Standardspeicherort lautet „*http://localhost/MRcgi/webcal/*“. *localhost* bezeichnet hierbei Ihren PC oder Ihr Handheld-Gerät.
3. Geben Sie die Informationen ein, und klicken Sie auf „Weiter“. Das Fenster „Einstellungen von Informationsmanager“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste mit den Namen der Informationsmanager Ihren PIM aus, und klicken Sie auf „Konfigurationsoptionen“. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
  - Lotus Notes
  - Microsoft Outlook
  - Outlook Express
  - Palm Desktop
  - Palm HotSync
  - PocketPC Sync über Outlook
5. Nachdem Sie den PIM ausgewählt haben, klicken Sie auf „Konfigurationsoptionen“. Es wird ein Fenster mit Registerkarten angezeigt. Sie können den PIM mit Hilfe der Optionen konfigurieren. Es werden nicht alle Registerkarten für alle PIM-Typen angezeigt. Nehmen Sie die entsprechenden Einstellungen auf den einzelnen Registerkarten vor.
  - Folgende Registerkarten und Optionen sind verfügbar:
  - **Benutzerkennung:** Wählen Sie im Dropdown-Menü Ihre Benutzerkennung aus (diese Registerkarte wird nur bei Palm und Palm HotSync angezeigt).
  - **Übertragungsmethode:** Wählen Sie aus, ob der Datentransfer in beide Richtungen, nur vom PIM zu **FootPrints** oder nur von **FootPrints** zum PIM stattfinden soll.
    - **Änderungen in beiden Richtungen synchronisieren:** Bei der Synchronisierung des PIM mit **FootPrints** können neue Daten in beide Richtungen übertragen werden.

- **PIM-Typ zu FootPrints hinzufügen:** Die Daten werden nur vom PIM zu **FootPrints** übertragen.
  - **FootPrints zu PIM-Typ hinzufügen:** Die Daten werden nur von **FootPrints** zum PIM übertragen.
- **Inhalt:** Wählen Sie die Daten aus, die übertragen werden sollen.
    - **Kontakte:** Zum Übertragen der **FootPrints**-Kontakte zum PIM. Unabhängig davon, ob Sie eine uni- oder bidirektionale Synchronisierung konfiguriert haben, können Kontakte nur von **FootPrints** zum PIM übertragen werden.
    - **Aufgaben:** Zum Übertragen von **FootPrints**-Problemen in die Aufgabenliste. Bei der Synchronisierung von Aufgaben vom PIM zu **FootPrints** ändert sich das Statusfeld des **FootPrints**-Problems gemäß den Festlegungen bei der Konfiguration dieser Funktion in **FootPrints**.
    - **Kalender:** Zum Synchronisieren von Termine aus dem Kalender zwischen **FootPrints** und dem PIM.
  - **Persönliche Kategorie:** Legen Sie fest, ob Daten aus der persönlichen Kategorie synchronisiert werden sollen (diese Registerkarte wird nur für Palm HotSync angezeigt).
    - Persönliche Kategorie synchronisieren
    - Persönliche Kategorie nicht synchronisieren
5. Sobald Sie alle Einstellungen auf den Registerkarten konfiguriert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche „OK“. Das Fenster „Einstellungen von Informationsmanager“ wird erneut angezeigt.
  6. Klicken Sie auf „Weiter“. Das Fenster „Synchronisierungseinstellungen“ wird angezeigt.
  7. Wählen Sie aus, wie der PIM mit **FootPrints** synchronisiert werden soll:
    - **Jeden Tag um Uhrzeit synchronisieren:** Wählen Sie mit Hilfe der Dropdown-Felder die Uhrzeit aus, zu der der FootPrints Sync-Client die Synchronisierung ausführen soll. Sie können weiterhin nach Bedarf synchronisieren, indem Sie auf der FootPrints Sync-Client-Benutzeroberfläche auf „Synchronisieren“ klicken.
    - **Alle Stunden synchronisieren:** Mit Hilfe der Dropdown-Liste können Sie für alle x Stunden eine Synchronisierung festlegen. Sie können weiterhin nach Bedarf synchronisieren, indem Sie auf der FootPrints Sync-Client-Benutzeroberfläche auf „Synchronisieren“ klicken oder indem Sie auf das Symbol „FootPrints Sync“ doppelklicken. Da die Synchronisierung zu einer hohen Auslastung des Servers führen kann, kann die automatische Synchronisierung pro Benutzer nur einmal pro Stunde ausgeführt werden. Wenn eine unmittelbare Synchronisierung erforderlich ist, doppelklicken Sie auf der Symbolleiste auf das Symbol „FootPrints Sync“.
    - **Beim Starten des Computers synchronisieren:** Wenn Sie dieses Optionsfeld aktivieren, beginnt der FootPrints Sync-Client mit dem Synchronisierungsvorgang, sobald der PC oder das Handheld-Gerät gestartet wird, auf dem sich der Client befindet. Sie können weiterhin nach Bedarf synchronisieren, indem Sie auf der FootPrints Sync-Client-Benutzeroberfläche auf „Synchronisieren“ klicken.
    - **Manuell synchronisieren:** Die Synchronisierung erfolgt nur nach dem Klicken auf „Synchronisieren“ auf der FootPrints Sync-Client-Benutzeroberfläche.
  8. Nachdem Sie das entsprechende Optionsfeld aktiviert haben, klicken Sie auf „Weiter“. Es wird nun das letzte Fenster angezeigt.
  9. Klicken Sie auf „Fertig stellen“, um die Konfiguration abzuschließen.

## Synchronisieren

Klicken Sie auf „Synchronisieren“, um die Einstellungen des FootPrints Sync-Clients unmittelbar mit **FootPrints** zu synchronisieren.

## Hilfe und Beenden

Wenn Sie auf „Hilfe“ klicken und die FootPrints Sync-Hilfe auswählen, wird eine Online-Hilfe angezeigt, die speziell auf FootPrints Sync zugeschnitten ist. Zudem ist im Hilfemenü die Option „Über FootPrints Sync“ verfügbar, die Informationen über die Version des Programms enthält.

Klicken Sie auf „Beenden“, um die FootPrints Sync-Sitzung zu beenden.

## FootPrints Sync-Menü: Datei

Wenn Sie im FootPrints Sync-Client-Menü die Option „Datei“ auswählen, wird ein Dropdown-Menü mit folgenden Optionen angezeigt:

- **FootPrints Sync-Client deinstallieren:** Zum Deinstallieren des FootPrints Sync-Clients.
- **Palm HotSync-Einstellungen zurücksetzen:** Zum Zurücksetzen der Palm HotSync-Konfiguration, so dass dieses Gerät nicht mehr für die Zusammenarbeit mit dem FootPrints Sync-Client konfiguriert ist.
- **Beenden:** Zum Beenden der Anwendung.

## FootPrints Sync-Menü: Optionen

Wenn Sie im FootPrints Sync-Client-Menü die Option „Optionen“ auswählen, sind folgenden Optionen verfügbar:

- **Daten des PCs bei der nächsten Synchronisierung erneut lesen und FootPrints-Daten bei der nächsten Synchronisierung erneut lesen:** FootPrints Sync bedient sich hierbei einer speziellen Technologie, um Datensätze zu überspringen, die auf dem Handheld bereits vorhanden sind. Wenn eine Datenbank zum ersten Mal verarbeitet wird, laufen die Vorgänge wesentlich langsamer ab, da FootPrints Sync jedes Feld überprüfen muss. Für die folgenden Vorgänge ist wesentlich weniger Zeit erforderlich, da FootPrints Sync nur die geänderten Daten aktualisiert.

Gelegentlich ändern sich Daten so, dass FootPrints Sync dies nicht erkennen kann. In anderen Fällen ist nach einer Neukonfiguration ein erneutes Lesen erforderlich. Beispiele sind das Feld „Kategorie“ oder das Feld für die Mobiltelefonnummer in FootPrints Sync.

Wenn Sie meinen, dass die erfassten Datensätze auf dem Handheld-Gerät nicht mehr mit den erfassten Datensätzen des Web-PIMs identisch sind oder dass die Feldwerte auf dem Handheld-Gerät nicht die aktuelle FootPrints Sync-Konfiguration wiedergeben, aktivieren Sie die Option zum erneuten Lesen der Datensätze bei der nächsten Synchronisierung, damit FootPrints Sync die Datenbanken erneut liest und alle Felder aktualisiert.

## Hilfe

Klicken Sie im Menü auf „Hilfe“, um die Seite „Info“ anzuzeigen oder um auf die Dokumentation zu FootPrints Sync zuzugreifen.

## Regelmäßige Termine

Regelmäßige Termine werden für alle PIMs bis auf eine Ausnahme ordnungsgemäß gehandhabt. Wenn in Lotus Notes die Uhrzeit eines regelmäßigen Termins geändert wurde, wird diese Änderung in FootPrints bei der Synchronisierung angezeigt. Wenn die Uhrzeit eines regelmäßigen Termins jedoch in FootPrints geändert wurde, wird diese Änderung in Lotus Notes nicht angezeigt.

Bei Lotus Notes werden nur die neueste Beschreibung und somit nicht alle Beschreibungen mit der Aufgabenliste synchronisiert.

## Löschen von Terminen

In **Numara FootPrints Sync** liegt folgende Einschränkung vor: Wenn Sie in Ihrem Kalender einen Termin eingetragen haben, zu dem mehrere Teilnehmer eingeladen wurden und nun ein Teilnehmer diesen Termin mit seinem PIM synchronisiert, diesen Termin anschließend dort löscht und dann eine erneute Synchronisierung ausführt, wird dieser Termin auch in FootPrints gelöscht, obwohl er für die anderen Teilnehmer möglicherweise noch relevant ist. Dies kann durch folgendes Verfahren vermieden werden: Wenn ein Teilnehmer nicht an einem Gruppentermin teilnehmen möchte, muss er sich selbst aus dem FootPrints-Kalender als Teilnehmer streichen und anschließend die Synchronisierung erneut ausführen. Der Termin wird in seinem PIM gelöscht, bleibt aber in FootPrints weiter bestehen.

## „Bedarfsorientierte Synchronisierung

Zur bedarfsorientierten (also sofortigen) Synchronisierung von PIM und **FootPrints** können Sie zuerst auf das Symbol „FootPrints Sync-Setup“ doppelklicken und dann auf „Synchronisieren“ klicken oder aber sofort auf das Symbol „FootPrints Sync“ doppelklicken.

## Change Management

Das Change Management ist ein Verfahren zum Einholen von Genehmigungen für bestimmte Schritte in diesem Verfahren. Die einzelnen Schritte des Verfahrens werden als „Phasen“ bezeichnet. Die dem Problem zugewiesenen Genehmiger geben in den einzelnen Phasen des Verfahrens ihre Stimme ab, um das Problem zu genehmigen oder abzulehnen.

Ein Problem, das sich im Genehmigungsverfahren des Change Managements befindet, unterscheidet sich nicht von den anderen Problemen, es sei denn, dass der Agent in dieser Phase des Genehmigungsverfahrens als Genehmiger benannt wurde. Genehmiger können ihre Stimme über die **FootPrints**-Benutzeroberfläche oder per E-Mail abgeben.

## Abstimmen über die FootPrints-Benutzeroberfläche

Wenn ein Agent als Genehmiger benannt wurde, werden auf der Seite „Details“ zusätzliche Felder angezeigt, damit der Genehmiger seine Stimme abgeben kann. Die Zustimmung wird jeweils auf der Seite „Details“ abgegeben.

Folgende Felder stehen für die Abstimmung zur Verfügung:

- **Abstimmung ändern:** Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Ihre Abstimmung unverändert zu lassen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, werden die Schaltflächen für die Abstimmung angezeigt.
- **Genehmigen/Ablehnen/Enthalten:** Klicken Sie auf „Genehmigen“ oder auf „Ablehnen“, um das Problem zu genehmigen oder abzulehnen. Durch Klicken auf „Enthalten“ können Sie bestätigen, dass Sie die Abstimmung zur Kenntnis genommen haben. Geben Sie einen Kommentar ein, ohne damit das Ergebnis der Entscheidung zu beeinflussen. Sofern die jeweilige Phase noch nicht beendet ist, können Sie Ihre Entscheidung ggf. revidieren und Ihre Stimme in „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ ändern. Wenn Sie sich enthalten, erhalten Sie weiterhin Erinnerungs-E-Mails.

Wenn die Zustimmungskriterien erfüllt sind, wird das Problem in eine andere Phase des Verfahrens verschoben, es sei denn, das Zustimmungsverfahren ist damit abgeschlossen. Die Stimmabgabe kann in nur einer oder in mehreren Phasen erforderlich sein.

- **Diese Phase beenden - Alle Stimmen überschreiben** - Einige Wähler sind dazu bevollmächtigt, die Phase vollständig durch die Kraft ihrer Stimme zu beenden. Diese Option kann konfiguriert werden und ist nicht bei allen Abstimmungen verfügbar.

**HINWEIS**

Wenn Sie ohne Kommentar abstimmen, wird die Stimme normal gezählt. Das Ergebnis auf der Seite „Details“ wird entsprechend aktualisiert. Weitere Informationen zum Ändern einer abgegebenen Stimme finden Sie weiter unten. Auf diese Weise können Sie auch Kommentare hinzufügen, wenn Sie ohne Kommentar abgestimmt haben.

- **Weitere Details zur Abstimmung:** Zu den weiteren Details zur Abstimmung zählen:
  - Problemnummer
  - Name des Vorgangs
  - Beschreibung des Vorgangs
  - Name der Phase
  - Beschreibung der Phase
  - Genehmigungs-/Ablehnungsanforderungen
  - Liste der Genehmiger
  - Nächste Phase des Vorgangs
  - Liste der Pro- und Contra-Stimmen mit dem Namen des Stimmberechtigten, dem Abstimmungsdatum und ggf. Kommentaren
  - Liste der abgegebenen Stimmen mit den Kommentaren
- **Kommentare zur Abstimmung (optional):** In diesem Feld können Sie Ihre Kommentare eingeben. Mit Ihren Kommentaren können Sie beispielsweise Ihre Entscheidung erläutern. Wenn Sie z. B. mit Contra gestimmt haben, können Sie angeben, unter welchen Umständen Sie sich bei Wiedervorlage anders entscheiden würden.

## Ändern einer abgegebenen Stimme oder Hinzufügen von Bemerkungen

Abgegebene Stimmen oder Kommentare können nur dann geändert werden, wenn die Abstimmung noch läuft. So können Sie eine zuvor abgegebene Stimme ändern oder Bemerkungen hinzufügen:

1. Rufen Sie die Seite „Details“ des Problems auf, für das Sie Ihre abgegebene Stimme ändern möchten.
2. Klicken Sie auf „Weitere Details zur Abstimmung“.
3. Wenn Sie Bemerkungen hinzufügen möchten, geben Sie sie ein, bevor Sie auf eine Abstimmungsschaltfläche klicken.
4. Klicken Sie auf „Genehmigen“, „Ablehnen“ oder „Enthalten“. Dabei können Sie Ihre vorherige Abstimmungsentscheidung beibehalten oder ändern.

## Stimmabgabe per E-Mail

Wenn Genehmiger nach Abstimmungsbeginn eine E-Mail-Benachrichtigung oder wiederkehrende E-Mail-Erinnerungen erhalten, dass die Stimmabgabe noch aussteht, können Genehmiger je nach Konfiguration der Benachrichtigungsfunktion ihre Stimme auch durch Beantworten der Benachrichtigung abgeben.

Wenn Sie per E-Mail abstimmen können, wird der folgende Text in der E-Mail angezeigt:

[ ] Genehmigen [ ] Ablehnen

Klicken Sie zum Abstimmen per E-Mail in E-Mail-Programm auf „Antworten“, geben Sie ein X in der zutreffenden eckigen Klammer ein, und senden Sie die Antwort. Ändern Sie keinesfalls die Sicherheitskennung. Diese Angabe ist erforderlich, damit die Abstimmung erfolgreich verarbeitet wird.

Wenn die E-Mail entsprechend konfiguriert ist, können Sie in der Antwort auch Bemerkungen in der dafür vorgesehenen Zeile eingeben.

Stimmberechtigte, die per E-Mail abgestimmt haben, werden mit vorgefertigten Antworten darüber informiert, ob die Stimme erfolgreich abgegeben wurde:

- Bei erfolgreicher Stimmabgabe:
  - Ihre erneute Zustimmung bei der Abstimmung wurde gezählt. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Zustimmung bei der Abstimmung wurde gezählt. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre erneute Ablehnung bei der Abstimmung wurde gezählt. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Ablehnung bei der Abstimmung wurde gezählt. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
- Bei nicht erfolgreicher Stimmabgabe:
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. In dieser Phase war die Stimmabgabe bereits beendet. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Die Stimmabgabe war nicht eindeutig. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Stimme konnte aus unbekanntem Grund nicht gezählt werden. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Ihre E-Mail-Adresse stimmt nicht mit unseren Daten überein. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Es handelt sich nicht um das richtige Projekt. [Problem: %s, Verfahren: %s, Phase: %s]
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Die Sicherheitskennung war ungültig
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Die Sicherheitskennung wurde nicht gefunden

## Abstimmung per E-Mail

Wenn Genehmiger nach Abstimmungsbeginn eine E-Mail-Benachrichtigung oder wiederkehrende E-Mail-Erinnerungen erhalten, dass die Stimmabgabe noch aussteht, können Genehmiger je nach Konfiguration der Benachrichtigungsfunktion ihre Stimme auch durch Beantworten der Benachrichtigung abgeben.

Wenn Sie per E-Mail abstimmen können, wird der folgende Text in der E-Mail angezeigt:

Genehmigen     Ablehnen

Klicken Sie zum Abstimmen per E-Mail in E-Mail-Programm auf „Antworten“, geben Sie ein X in der zutreffenden eckigen Klammer ein, und senden Sie die Antwort. Ändern Sie keinesfalls die Sicherheitskennung. Diese Angabe ist erforderlich, damit die Abstimmung erfolgreich verarbeitet wird.

Wenn die E-Mail entsprechend konfiguriert ist, können Sie in der Antwort auch Bemerkungen in der dafür vorgesehenen Zeile eingeben.

Stimmberechtigte, die per E-Mail abgestimmt haben, werden mit vorgefertigten Antworten darüber informiert, ob die Stimme erfolgreich abgegeben wurde:

- Bei erfolgreicher Stimmabgabe:
  - Ihre erneute Wahl für die Genehmigung [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde gezählt.
  - Ihre Wahl für die Genehmigung [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde gezählt.;
  - Ihre erneute Wahl gegen die Genehmigung [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde gezählt.;
  - Ihre Wahl gegen die Genehmigung [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde gezählt.;
- Bei nicht erfolgreicher Stimmabgabe:
  - Ihre Stimme [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde nicht gezählt. Die Wahl für diese Phase ist beendet.;
  - Ihre Stimme [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde nicht gezählt. Der Stimmzettel war nicht deutlich.;
  - Ihre Stimme [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde nicht gezählt. Grund unbekannt.;
  - Ihre Stimme [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde nicht gezählt. Ihre E-Mail-Adresse stimmt nicht mit unseren Unterlagen überein.;
  - Ihre Stimme [Problem: %s, Prozess: %s, Phase: %s] wurde nicht gezählt. Dies ist nicht der richtige Arbeitsbereich.;
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Die Sicherheits-ID war ungültig.;
  - Ihre Stimme wurde nicht gezählt. Die Sicherheits-ID konnte nicht gefunden werden.;

## Einzelentscheidungen durch Endgenehmiger

Endgenehmiger können jede Phase sofort per Einzelentscheidung beenden. Mit der Stimme eines Endgenehmigers werden alle anderen in dieser Phase abgegebenen Stimmen für ungültig erklärt.

Wenn Sie den Status „Endgenehmiger“ besitzen und eine Phase per Einzelentscheidung beenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Diese Phase beenden und Einzelentscheidung treffen“. Daraufhin wird eine Warnmeldung angezeigt. Geben Sie Ihre Stimme ab. Anschließend wird die Phase beendet.

Dabei entspricht auch eine Einzelentscheidung des Endgenehmigers dem üblichen Genehmigungs- oder Ablehnungsverfahren.

## Anzeigen des Change Management protokolls

Wenn Sie Mitglied einer Rolle mit der Berechtigung sind, den Change Management verlauf anzuzeigen und Change Management berichte auszuführen, wird Ihnen zusätzlich zu den drei Registerkarten, auf denen der Verlauf des normalen Problems dokumentiert ist, der Abstimmungsverlauf bereitgestellt.

In diesem Protokoll ist eine Liste aller Aktionen sowie deren Datum enthalten, die zu einem Change Management problem ausgeführt wurden. Nur Benutzer mit der entsprechenden Berechtigung auf der Grundlage einer Rollenmitgliedschaft können die gesamten

Verlaufsinformationen anzeigen. Benutzer ohne diese Berechtigung können nur die Meldung anzeigen.

Die Seite „Protokoll“ kann nicht bearbeitet werden.

So können Sie das Change Management protokoll anzeigen:

Rufen Sie die Seite „Details“ eines Change Management problems auf.

Wechseln Sie zum Abschnitt „Verlauf“ auf dieser Seite. Für dieses Problem wird die Seite „Protokoll“ angezeigt.

## Verwenden des Protokolls

Wenn Sie die Seite „Protokoll“ zum ersten Mal öffnen, wird der gesamte Verlauf des Problems angezeigt. Mit den folgenden Links können Sie verschiedene Verlaufsdaten anzeigen:

- **Vollständiger Verlauf:** Zum Anzeigen der gesamten Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Problem.
- **Problemverlauf:** Zum Anzeigen der von den Benutzern oder automatisch vom System an einem Problem ausgeführten Aktionen.
- **E-Mail-Verlauf:** Zum Anzeigen der gesamten E-Mail-Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Problem.
- **Abstimmungsverlauf:** Zum Anzeigen einer Übersicht über die einzelnen abgegebenen Stimmen. Der Abstimmungsverlauf wird in keiner anderen Ansicht angezeigt.

Folgende Informationen werden in allen Ansichten mit Ausnahme des Abstimmungsverlaufs angezeigt:

- **Datum:** Das Datum, an dem die Aktion ausgeführt wurde.
- **Uhrzeit:** Der Zeitpunkt, zu dem die Aktion ausgeführt wurde.
- **Benutzer:** Der Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat. Wenn die Aktion automatisch vom System ausgeführt wurde, ist die Eskalationsregel hier aufgeführt.
- **Aktion:** Die für das Problem ausgeführte Aktion, d. h. „Geänderter Status“, „Geänderte Priorität“, „Aktualisierte Beschreibung“ usw.
- **E-Mail-Typ:** Bei E-Mail-Aktionen wird der E-Mail-Typ (eingehende Aktualisierung und ausgehende E-Mail-Benachrichtigung) sowie der Benutzer angezeigt, der die Aktualisierung ausgeführt oder die Benachrichtigung erhalten hat.

Folgende Informationen werden im Abstimmungsverlauf protokolliert:

- **Datum:** Das Datum, an dem die Stimme abgegeben wurde.
- **Uhrzeit:** Der Zeitpunkt, zu dem die Stimme abgegeben wurde.
- **Benutzer:** Der Benutzer, der die Stimme abgegeben hat.
- **Verfahren:** Die Bezeichnung des Verfahrens, bei dem die Stimme abgegeben wurde.
- **Phase:** Die Bezeichnung der Phase, in der die Stimme abgegeben wurde.
- **Stimme:** Die abgegebene Stimme („Genehmigen“ oder „Ablehnen“).
- **Bemerkung:** Die Kommentare des Stimmberechtigten, die bei der Stimmabgabe hinzugefügt wurden.

## Servicekatalog

Kunden können den Servicekatalog verwenden, um Serviceanfragen zu platzieren oder die Services anzusehen, die zur Verfügung stehen. Um den Servicekatalog anzuzeigen, wählen Sie „Servicekatalog“ in der **FootPrints**-Symbolleiste. Der Servicekatalog wird angezeigt.

Der Servicekatalog zeigt Servicekategorien und eine „Wichtige Liste“ an. Die Servicekategorien sind hierarchisch dargestellt, so dass die Services strukturiert sind. Über die „Wichtige Liste“ kann man bestimmte Services schnell auffinden.

## Servicekategorien

Servicekategorien werden durch den Administrator festgelegt und können in beliebigen Ebenen Unterkategorien enthalten. Um Services anzuzeigen, müssen Sie auf die entsprechende Servicekategorie und eventuell weitere Unterkategorien klicken, bis Sie an die gewünschte Stelle gelangen. Zum Beispiel möchten Sie einen Service in der Abteilung IT Services finden, der sich mit einer Business Application befasst. Um die Kategorie auszuwählen, würden Sie auf „IT Services“ und dann „Business Application Services“ klicken. Dort würden Sie eine Liste der Services finden. Das Klicken auf einen Service zeigt die Details zu dem Service an. Von dort können Sie mithilfe der Serviceanfrage-Vorlage eine Serviceanfrage für diesen Service übermitteln.

## Wichtige Liste

Die „Wichtige Liste“ ist eine Liste von Services, für die sich ein schneller Zugriff anbietet. Die „Wichtige Liste“ wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche „Servicekatalog“ auf der gleichen Seite wie die Servicekategorien klicken. Anstatt durch die Servicekategorien nach unten zu blättern, kann ein Kunde auf einen Service in der Liste klicken, um die Details anzuzeigen. Von dort kann der Kunde mithilfe der Serviceanfrage-Vorlage eine Serviceanfrage für diesen Service übermitteln.

## Übermitteln einer Anfrage über den Servicekatalog

Serviceanfragen werden im Wesentlichen wie andere FootPrints-Anfragen übermitteln, wenn Sie festgelegt haben, welchen Service Sie wünschen. So übermitteln Sie eine Anfrage:

1. Wählen Sie „Servicekatalog“ in der **FootPrints**-Symbolleiste. Die Seite „Servicekatalog“ wird angezeigt.
2. Entweder:
  - Klicken Sie sich durch die Servicekategorien, bis Sie die Liste der Services finden.
  - oder
  - Suchen Sie den gewünschten Service in der „Wichtigen Liste“.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Service, den Sie anfragen möchten. Die Seite „Details“ der Anfrage wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **SPEICHERN** . Die Serviceanfrage wird übermitteln.

---

# Kapitel 6: Von der Anfrage bis zur Lösung: Ein Fallbeispiel

Es folgt nun die beispielhafte Beschreibung einer Benutzeranfrage, die eingeht, von einem Agent entgegengenommen, bearbeitet und schließlich geschlossen und in eine Lösung umgewandelt wird. Diese Beschreibung ist aber nur eine der vielen Möglichkeiten, die sich je nach Konfiguration von FootPrints ergeben können.

1. Jane Doe (eine Kundin) meldet sich bei FootPrints an, gibt ihre Benutzerkennung ein und reicht eine neue Anfrage ein.
2. Jill Smith (ein Agent) meldet sich bei FootPrints an und klickt auf der Startseite im Dashboard auf „Anfragen“.
3. Jill Smith klickt auf eine der Anfragen, um die Details anzuzeigen.
4. Anschließend beginnt Jill Smith mit der Bearbeitung der Anfrage, indem sie auf der Symbolleiste „Details“ auf „Bearbeiten“ klickt, um diese Anfrage zu übernehmen. Nach dem Klicken auf „Bearbeiten“ ändert sich der Status in „Offen“, und die Anfrage wird zu einem Problem, das Jill Smith nun zur Bearbeitung zugewiesen ist. Jill Smith legt die Priorität auf „Mittel“ fest. Sie fügt dem Problem die neue Beschreibung an, dass sie Jane Does Problem bearbeitet. Sie klickt auf „OK“, um die Änderungen zu speichern.
5. Das Problem wird nun in Jill Smiths Liste „Zuweisungen“ angezeigt.
6. Nach der Suche nach Lösungen gibt Jill Smith eine mögliche Lösung für Jane Does Problem ein (indem sie die Lösung an die Problembeschreibung anfügt). Jane Doe erhält automatisch eine E-Mail mit Jill Smiths Lösungsvorschlag.
7. Jane Doe erhält eine E-Mail mit der Mitteilung, dass das Problem bearbeitet wird, und mit der möglichen Lösung. Sie kann sich auch bei FootPrints anmelden, um so den Status des Problems zu überprüfen.
8. Jane Doe beantwortet die E-Mail-Benachrichtigung mit der Feststellung, dass Jill Smiths Lösung funktioniert hat.
9. Jill Smith schließt das Problem, indem sie den Status in „Geschlossen“ ändert.
10. Wenn Jill Smith meint, dass es sich bei Jane Does Problem um ein häufig auftretendes Problem handelt, kann sie das Problem in eine Lösung umwandeln. Auf der Seite „Details“ des Problems klickt sie dazu auf die „Zu KB hinzufügen“. Sie korrigiert ggf. die Rechtschreibung und klickt dann auf „OK“, um die Lösung zu erstellen.
11. Nun können alle Kunden (inklusive Agents und Administratoren) die neue Lösung anzeigen, durchsuchen und in Berichte aufnehmen.

## Zusammenfassung

Sie können nun mit **FootPrints** arbeiten. In der Online-Hilfe von **FootPrints** finden Sie stets weitere Informationen. Die erweiterten und verwaltungsspezifischen Funktionen sind im Handbuch **Erste Schritte für Numara FootPrints-Administratoren** sowie in der **Numara FootPrints-Anleitung** ausführlich beschrieben.

Wenden Sie sich bei Fragen zu **Numara FootPrints** an das Numara Software-Support-Team unter +1-800-222-0550 (gebührenfrei in den USA und Kanada), oder senden Sie eine E-Mail an „[footprints.support@numarasoftware.com](mailto:footprints.support@numarasoftware.com)“. Das Support-Team steht Ihnen von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Eastern Standard Time, Ostküste der USA und Kanadas, UTC-5) zur Verfügung. Benutzer außerhalb der USA und Kanadas können sich jederzeit an den jeweiligen lokalen Vertriebspartner wenden.

Außerdem können Sie jederzeit unsere Website [www.numarasoftware.com/tech.html](http://www.numarasoftware.com/tech.html) aufrufen und die **FootPrints**-Knowledge Base sowie die häufig gestellten Fragen durchsuchen oder eine Anfrage übermitteln.

# Index

Abstimmen über die FootPrints-	
Benutzeroberfläche .....	187
Abstimmung per E-Mail.....	189
address book	
toolbar .....	53
Adressbuch.....	116, 117, 118, 120
Berichte.....	120
Hauptbereich .....	117
Startseite .....	116
Symbolleiste.....	116
Allgemeines Problem.....	171, 174, 176, 177
Schließen .....	177
Allgemeines Problem.....	174
Ändern einer abgegebenen Stimme oder	
Hinzufügen von Bemerkungen.....	188
Änderungsmanagementprotokoll.....	190
Anfrage .....	67, 68
Aufruf.....	57, 58, 60, 62
Bearbeiter .....	58
Benutzereinstellungen .....	35, 39, 44, 69
Bericht .....	78, 79, 84, 95, 103, 104
Berichte .....	78, 79, 84, 95, 104
Adressbuch.....	119, 120
Berichterstellung.....	78, 80, 84, 95, 103, 104
Beschreibung .....	57, 61
contact.....	118
copy.....	65
ticket .....	65
Dateianhänge .....	57
Eigene Einstellungen .....	35, 39, 44
Eingabe .....	56, 57, 60, 61, 64
Einstellungen.....	35, 44, 69
Eintrag .....	56, 57, 60, 61, 64
E-Mail .....	68, 148
Alternative Übermittlung .....	150
Ausgehend .....	142
eingehend.....	149, 150
Endgenehmiger .....	190
Erstellen	
Erstellen eines Problems .....	57
Erweiterte Berichterstellung.....	79
Erweiterte Suche	
Projekt .....	71, 117
Erweiterte Suchkriterien .....	72
FAQ .....	159
Häufig gestellte Fragen (FAQ) .....	159
homepage .....	48
Kalender..	127, 128, 129, 130, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 139
Einstellungen.....	139
Grundlegende Informationen über.....	128
Knowledge Base.....	153, 154, 155, 156, 157, 159, 160
Kontakt .....	116, 117, 118
Kopieren.....	64
eines Eintrags .....	64
eines Problems .....	64, 65
Kopieren eines Problems.....	64
Kriterien	
Erweiterte Suche .....	72
Kurzproblem .....	163, 169
Lösung.....	153, 154, 156, 157, 159, 160
Master-Problem.....	164, 166, 167, 168, 169
move.....	65
Persönlicher Kalender .....	130
Problem .....	56, 57, 60, 61, 64
Problem bearbeiten .....	60, 61
Projektkalender .....	130
Projektübergreifend.....	65, 103
Protokoll .....	190
Schnellsuche .....	35, 70
Startseite.....	47
Stimmabgabe per E-Mail .....	188
Suche.....	70, 71, 75, 119
Suche im Adressbuch	
und Berichtoptionen.....	119
Symbolleiste	
Auswahl ErweiterteSuche .....	71
Tagesansicht .....	128
Termin.....	130, 132, 133, 134, 135, 136, 137
Termine.....	129
toolbar .....	53
Unteraufgabe .....	164, 166, 167, 168, 169
Verwenden des Änderungsmanagements	
.....	187
Zeiterfassung .....	104