



# Vereinfachte Ticketerfassung

oxando GmbH

# Ausgangssituation und Zielsetzung

## ■ Ausgangssituation

- Das Anlegen eines Tickets ist oft nicht intuitiv und einfach möglich und ist daher zeitaufwendig
  - ◆ Ansprechpartner und IBase-Komponenten müssen manuell über Eingabehilfe gesucht werden
- Beim Anlegen eines Tickets gibt es keinen direkten Zugriff auf die Historie
- Lösungen, die die o.g. Punkte besser unterstützen erfordern die Implementierung weiterer komplexer Systemkomponenten wie z.B. das CRM Interaction Center

## ■ Zielsetzung

- Vereinfachung der Erfassung eines Tickets
- Sofortiger Zugriff auf die komplette Historie
- Keine zusätzliche Lösungen oder Infrastruktur

## ■ Schrittweises, geführtes Anlegen von Tickets zu einem Ansprechpartner und einer IBase-Komponente

- ◆ Die Suche / Erfassung von Ansprechpartner und IBase-Komponente ist dabei in der Reihenfolge frei wählbar
  - Suche Ansprechpartner (Schritt 1) → Suche IBase (Schritt 2)
  - Suche IBase (Schritt 1) → Suche Ansprechpartner (Schritt 2)

## ■ Automatische Anzeige relevanter Zusatzinformationen

- ◆ Tickethistorie eines Ansprechpartner bzw. einer IBase-Komponente bei Klick in der Trefferliste
- ◆ Alle IBase-Komponenten eines Ansprechpartner werden vorgeschlagen
- ➔ Ansprechpartner, IBase-Komponenten und Historie werden über die TREX Suchmaschine gelesen und stehen somit ohne Wartezeit per Click zur Verfügung

## ■ Volle Integration in den Standardprozess der Meldungsbearbeitung im SAP Solution Manager

- ◆ Integration der Lösung im Workcenter des Service Desk (Weboberfläche)

# Vereinfachte Ticketerfassung

1 Suche 2 Suche2 3 Ticket erzeugen 4 Ergebnis

Suche

Suchbegriff: MUSTER

Suche Ansprechpartner Suche IBase

Details	Nachname	Vorname
▶	Muster	Michael
▶	Mueller	Peter

Sicht Def Druckversion Export

Vorgangsnummer	Vorgangsart	Vorgangsbeschreibung	Angelegt am	Angelegt von	Priorität	Kategorie	Status
8000000635	SLFN	Frage zu Druckerinstallation	20.01.2010 11:04:50	I0006	4	TEL	FEHL OFFN NEW
8000000633	SLFN	Display Defekt	19.01.2010 11:57:19	I0006	4	TEL	FEHL OFFN NEW
8000000607	SLFN	Notebook bootet nicht	26.11.2009 11:43:39	I0006	4	TEL	FEHL OFFN NEW
8000000604	SLFN	Maus defekt	20.11.2009 13:12:47	I0006	3		FEHL OFFN NEW
8000000603	SLFN	Absturz Windows	20.11.2009 11:41:03	I0006	3		FEHL OFFN NEW

zurück weiter

TREX Suche nach dem Ansprechpartner oder IBase mit Fehlertoleranz.

Schritt 2:  
Automatische Anzeige der IBase-Komponenten des selektierten Ansprechpartners.

Die letzten Tickets des selektierten Ansprechpartner als Überblick.



1 Suche 2 Suche2 3 Ticket erzeugen 4 Ergebnis

Suche

Suchbegriff:

Partner: 162

IBasesuche Partnersuche

Beschreibung	Details		
Notebook	▶	3623	CO
Maus	▶	3636	CO

zurück weiter

# Vereinfachte Ticketerfassung

1 Suche 2 Suche2 3 Ticket erzeugen 4 Ergebnis

**Tickets**

Partner-ID: 162 Michael Muster

Beschreibung: \* Display Defekt

Priorität: 4

Kategorie: Telefon

Code: Service Anfrage

Installation: 3620 Daniels Arbeitsplatz

Komponente: 3623 Notebook

**Langtexte**

Textart: SU99

Sprache Meldg: DE

Text:

Ticket anlegen abbrechen

zurück

Selektionen aus Schritt 1 und 2 werden automatisch übernommen.

Eingabe der weiteren Daten für das Ticket

Langtexteingabe Beschreibung



✓ Ticket mit der Nummer 8000000633 erfolgreich angelegt.

1 Suche 2 Suche2 3 Ticket erzeugen 4 Ergebnis

Ticket erfolgreich angelegt:

Vorgangs-ID: 8000000633

Neues Ticket anlegen

Erfolgsmeldung mit Ticketnummer

## ■ Voraussetzungen

- ◆ TREX Installation (Basisinstallation WebAS - kundenseitig durchzuführen)

## ■ Technische Aspekte

- ◆ Modifikationsfreie Erweiterung im SAP Solution Manager
- ◆ Implementierung als vordefinierte Lösung innerhalb kürzester Zeit möglich
- ◆ Kundenspezifische Anpassungen sind auf Projektbasis möglich

## ■ Wartung

- ◆ Auf Projektbasis oder durch Kunden selbst
- ◆ Auf Anfrage kann auch eine zusätzliche Wartung durch oxando angeboten werden

# Nutzen der Lösung

- **Einfacher und geführter Prozess zur schnellen Ticketerfassung**
  - ◆ Ablauf in standardisierten, klaren Schritten
  - ◆ Durch Einsatz der Suchmaschine werden Suchzeiten deutlich verkürzt
- **Sofortiger Zugriff auf die Historie**
  - ◆ Schneller Zugriff auf bestehende Tickets zum Ansprechpartner oder zur IBase-Komponente für z.B. Zweitandrufe oder Rückfragen
- **Erfassung eines Tickets sehr einfach z.B. am Telefon möglich**
  - ◆ Ohne Einsatz des komplexen CRM Interaction Center
- **Fehlertolerante Suche bei der Erfassung**
  - ◆ Ansprechpartner und IBase-Komponenten können mittels TREX fehlertolerant gesucht werden (z.B. Name = ‚Mueller‘ oder ‚Mueler‘)
- **Keine zusätzlichen Lösungen und Infrastruktur erforderlich**
- **Flexibel und modifikationsfrei erweiterbar**
  - ◆ Felder in den Masken sind per Customizing anpassbar
  - ◆ Funktionserweiterungen möglich

# Bei Interesse sprechen Sie uns einfach an!

**Tobias Zug**  
Geschäftsführer

**oxando**  
IT Solutions & Consulting

oxando GmbH  
Konrad-Zuse-Ring 12  
68163 Mannheim  
www.oxando.com

Tel.: + 49 / 621 / 860 860 - 12  
Fax: + 49 / 621 / 860 860 - 29  
Mobil: + 49 / 160 / 88 96 922  
Email: tobias.zug@oxando.com

**Andreas Schmidt**  
Geschäftsführer

**oxando**  
IT Solutions & Consulting

oxando GmbH  
Konrad-Zuse-Ring 12  
68163 Mannheim  
www.oxando.com

Tel.: + 49 / 621 / 860 860 - 11  
Fax: + 49 / 621 / 860 860 - 29  
Mobil: + 49 / 160 / 36 03 896  
Email: andreas.schmidt@oxando.com