

Suchtext:

max. Treffer:

Volltextsuche im Service Desk

Suchergebnis

[Standardsicht] | Filter

Vorgangsnummer	Vorgangsart	Angelegt am	Angelegt von	Vorgangsbeschreibung
...	SLFN	05.02.09 19:32:47	I0004	...
...	...	02.02.09 18:35:...	I0004	...

[Standardsicht] | Filter

oxando GmbH

Ausgangssituation und Zielsetzung

■ Ausgangssituation

- Im Servicemonitor kann nur nach dem Kurztext der Meldung gesucht werden.
- Es gibt im Standard Service Desk keine Suchfunktion für weitere Texte in der Meldung.
- Auf das Wissen in bestehenden Meldungen soll einfach und schnell zugegriffen werden können.

■ Zielsetzung

- Der Meldungsbearbeiter soll die Möglichkeit erhalten, in allen Texten von bestehenden Meldungen und deren Anhänge nach Wörtern zu suchen.
- Schaffung und Zugriff auf die vorhandene Wissensbasis ohne den Aufbau einer separaten Lösungsdatenbank
- Die Meldungen, in denen diese Wörter vorkommen, werden in einer Ergebnisliste angezeigt
- Aus der Ergebnisliste kann in die Meldung navigiert werden.

Funktionsumfang

■ Automatische Indizierung der Meldungen mit allen Langtexten

- ◆ Voll-Indizierung (initial)
- ◆ Deltaindizierung für neue/geänderte Meldungen

■ Customizing der Suchparameter

- ◆ Fuzzy Search, Linguistische Suche...
- ◆ Definition von mehrstufigen Suchen mit unterschiedlichen Parametern

■ Volle Integration in die Benutzeroberflächen des Service Desk

- ◆ SAP GUI Transaktion für die Suche
- ◆ WebDynpro Oberfläche für die Suche

■ Volle Integration in den Prozess der Meldungsbearbeitung

- ◆ im Workcenter des Service Desk (Weboberfläche)
- ◆ oder als PPF-Aktion im SAP GUI

SAP GUI Oberfläche für die Suche

Volltextsuche Tickets

Eingabe der Suchbegriffe und Bestimmen der Suchmethode für die Volltextsuche

Suche

Suchbegriff Sprache

Suchmethode

in Anhängen suchen

Suche in Anhängen (Dokumenten) der Tickets

Attributsuche

Vorgangsart Kategorie Priorität

Status → Bezeichnung

SAP-Komponente bis

Buchungsdatum Code Text

Katalogart

Codegruppe

Code

Auftraggeber Name

Administrator Name

Meldender Name

Support Team Name

Bearbeiter Name

Suche mit Ticketattribute

Suche ausführen Suche zurücksetzen max. Anz. Treffer

Anzeige der Trefferliste mit Ranking ○
aus der Trefferliste kann direkt in das Ticket navigiert werden ○
die Anzeigefelder der Trefferliste können benutzerspezifisch eingestellt werden

Ticket anzeigen

Ranki...	Attachme...	Nummer	VorgArt	Buch.Dat	Vorgangsbeschreibung	Sprache	Angelegt am	Angelegt von	Geändert am	Geändert von	Geändert a
874.032		8000000	SLFN	05.05.200	Beispielmeldung für die	DE	05.05.2009 1	I0004	20.10.2009 13	I0010	20.10.2009

■ Suche mit Ticketattribute

- ◆ zur Verfeinerung der Volltextsuche
- ◆ Suche nach Priorität, Status, Auftraggeber, Bearbeiter, etc.
- ◆ Mehrfachselektion für Ticketstatus möglich
- ◆ Suche nach Partner über Nummern oder Namen
- ◆ Anzeige der Suchattribute kann benutzerspezifisch eingestellt werden
- ◆ Suche nur mit Attribute möglich

■ Liefert eine genauere Trefferliste

- ◆ Anzahl der Treffer bleibt überschaubar, da bei den meisten Attributen eine exakte Suche angewendet wird
- ◆ Hohe Relevanz der Ergebnisse

Web-basierte Benutzeroberfläche für die Suche

Die Weboberfläche kann in das Workcenter integriert werden, als Transaktion aufgerufen werden oder über Portal / NW Business Client sowie URL gestartet werden

Suche

Suchtext:

Suchmethode:

Sprache:

in Anhängen:

[Attributsuche ein- / ausblenden](#)

Attributsuche

Vorgangsart: Status:

Kategorie: Priorität:

SAP Komponente: Comp. Text:

Buchungsdatum: bis:

Katalog: Code Text:

Codegruppe:

Code:

Auftraggeber: Name:

Administrator: Name:

Meldender: Name:

Support Team: Name:

Bearbeiter: Name:

max. Treffer:

Suchergebnis

Sicht

Ranking	in Attachment	Vorgangsnummer	Vorgangsart	Buchungsdatum	Vorgangsbeschreibung	Sprache	Priorität	Kategorie	Status
874.034		8000000390	SLFN	05.05.2009	Beispielmeldung für die Volltextsuche	DE	4	TEL	NEW

Suche in Anhängen (Dokumenten) von Tickets

Eingabe der Suchbegriffe und Bestimmen der Suchmethode für die Volltextsuche

Suche mit Ticketattribute

- Anzeige der Trefferliste mit Ranking
- aus der Trefferliste kann direkt in das Ticket navigiert werden
- die Anzeigefelder der Trefferliste können benutzerspezifisch eingestellt werden

■ Voraussetzungen

- ◆ TRES Installation (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

- **Schneller und einfacher Zugriff auf alle bestehenden Meldungen als Wissensbasis ohne Zusatzaufwand**
 - ◆ Kein Zusatzaufwand für den Aufbau einer Lösungsdatenbank erforderlich
- **Immer aktuelle Wissensbasis - ohne Zeitverzögerungen**
 - ◆ Neue geänderte Tickets stehen sofort zur Verfügung – keine vorherige Pflege durch Knowledge Manager in die Lösungsdatenbank erforderlich
- **Einfache und schnelle Schaffung einer integrierten Lösung für Ihren Service Desk Prozess**
- **Flexibel und modifikationsfrei erweiterbar**
 - ◆ Eingrenzung durch Attributsuche möglich
 - ◆ Felder in der Trefferliste

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