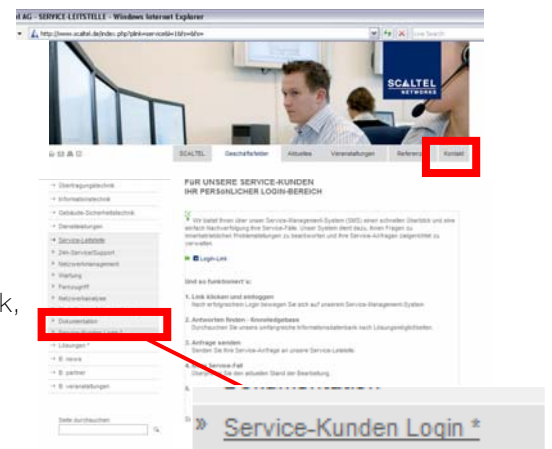




Das SMS (Service Management System) der SCATEL Service-Leitstelle Anleitung und Informationen

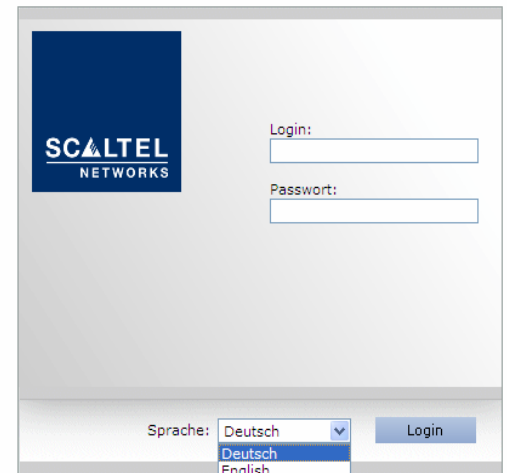
1. Einführung

- Mit dem SMS der Service-Leitstelle haben Sie eine schnelle Übersicht Ihrer Service-Fälle und können diese leicht nachverfolgen. Es ist online zugänglich, so dass sie jederzeit Störungen und Service-Anfragen öffnen, sowie offene Anfragen verfolgen können. Darüber hinaus hat das SMS ein Self-Helpdesk, mit Lösungen, Beispielen und Informationen.



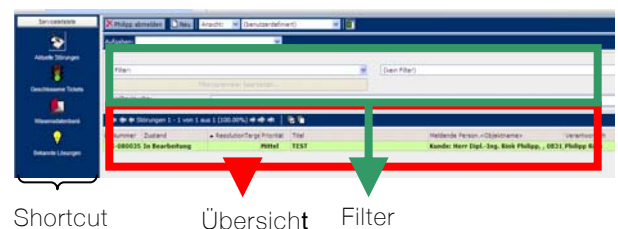
2. Login

- Der Login Bereich befindet sich auf der SCATEL Website (www.scatel.de) unter Kontakte und ist mit Service-Kunden Login gekennzeichnet. Sie loggen sich mit Ihrem Benutzernamen (Login) und Ihrem Kennwort (Passwort) ein. Login und Passwort müssen bei der ersten Anmeldung in der SLS angefordert werden.



3. Übersicht und Aufbau der Störungen und Service-Anfragen

- Als Nächstes sehen Sie ein Fenster mit allen Störungen und Service-Anfragen Ihrer Firma.
- Die **Shortcut** Leiste zeigt alle Steuerelemente zu den einzelnen Übersichten.
- Die **Übersichtsseite** zeigt alle Objekte in dem Ordner. Anhand der Spalten können Sie sortieren.
- Sie können eigene **Filter** erstellen und speichern.



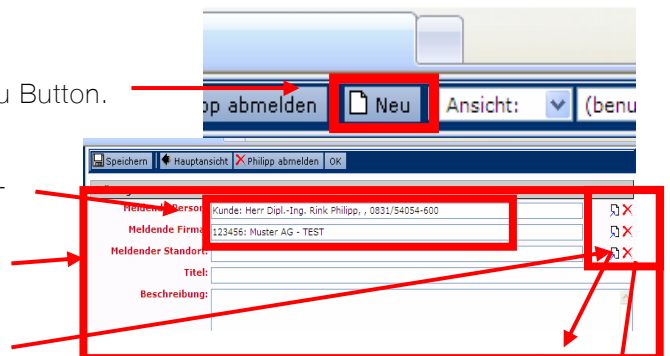
4. Das Arbeiten mit SMS

▪ Neue Anfrage erstellen

Um eine neue Anfrage zu starten drücken sie den Neu Button.

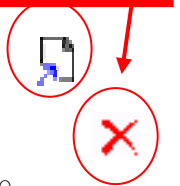
Es erscheint ein neues Fenster. Falls Sie schon eingeloggt sind stehen Ihre Kontaktdaten in den Kontaktfeldern, ansonsten müssen Sie diese Felder noch ausfüllen. Um eine Anfrage richtig anzulegen, müssen alle **rot markierten Felder ausgefüllt** sein.

Auf der rechten Seite des Formulars können bereits bestehende Dateien, aus einer Auswahlliste an die neue Anfrage gehängt werden.



Auswahlliste:

Mit diesem Button gelangen Sie zu einer Auswahlliste:



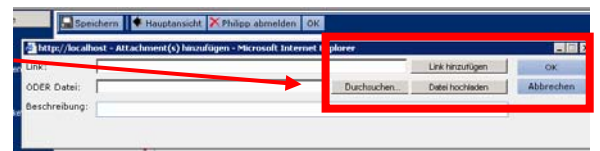
Löschen:

Mit diesem Button können Sie ausgewählte Element löschen.

▪ Dateien hinzufügen

Möchten Sie uns noch Dateien oder Anlagen mitschicken, können Sie diese über:

Hinzufügen → Datei auswählen mit dem Button
Durchsuchen → Datei hochladen und hinzufügen
→ dann mit OK bestätigen.

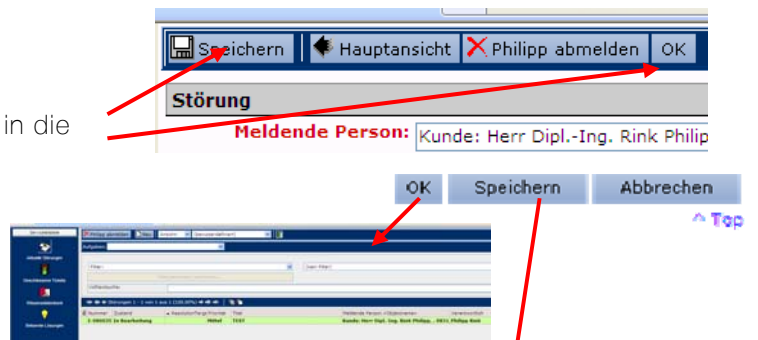


▪ Anfragen speichern

Sie haben zwei Möglichkeiten zu speichern.

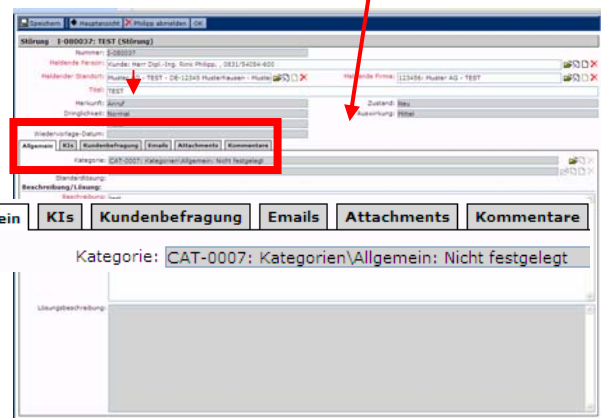
1. Mit dem Button Speichern → Sie gelangen in die **Bearbeitungssicht**.
2. Mit dem Button OK → Sie gelangen in die **Hauptübersicht**.

Beide Speicherknöpfe finden Sie in der Kopfleiste und in der Fußleiste unten rechts.



▪ Service-Fälle bearbeiten

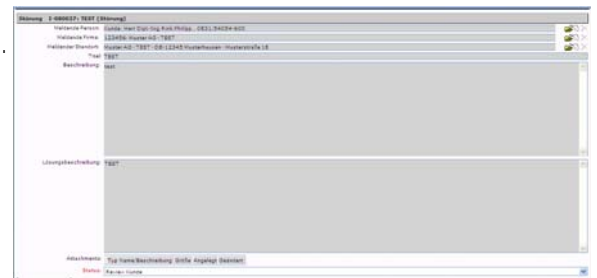
Im Bearbeitungsmodus gibt es verschiedene Reiter die Sie informieren und bearbeiten können. In dem Bereich **Allgemein** stehen Beschreibungen der Fälle und Lösungswege. Die **KI's** sind Konfiguration Items und zeigen alle Komponenten die unter Wartung stehen. Mit Ihnen kann angegeben werden, welche Komponenten an der Störung beteiligt sind. Unter **Emails** sind alle Emails abgelegt. In den **Attachments** sind alle angehängten Dateien aufgelistet. In dem Bereich der **Kommentare**, stehen die Einzelnen Bearbeitungsschritte der Service-Techniker.



▪ **Emails verschicken**

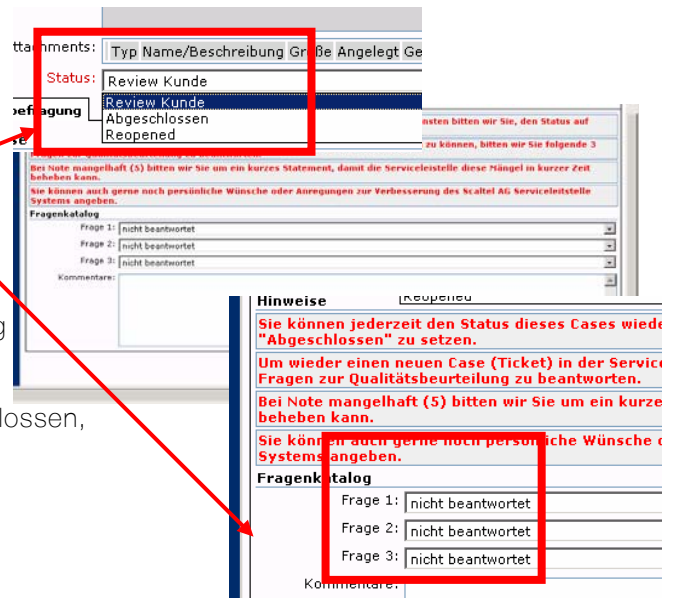
Der Versand von Emails erfolgt automatisiert.

1. Wenn Sie eine Störung oder eine Service-Anfrage öffnen.
 2. Wenn Sie den Status wechseln
 3. Wenn das Wiedervorlagdatum überschritten wird.
- Zusätzlich werden Erinnerungs-Mails verschickt, wenn die Anfrage gelöst wurde und eine Bewertung aussteht oder der Auftrag geschlossen werden soll.



▪ **Der Abschluss eines Service-Falls**

Um einen Service-Fall abzuschließen, ist es notwendig ihn zu beenden und zu bewerten. Sie gehen in das Feld „Status“ und stellen den Service-Fall auf „Abgeschlossen“. Danach beantworten Sie bitte die Fragen, die im Fragenkatalog aufgeführt sind. **Schließen Sie den Service-Fall nicht, wird dieser automatisch nach zwei Wochen geschlossen und ist nicht bewertet.** Die Bewertung eines Service-Falls ist besonders wichtig, damit unsere Service-Leitstelle ständig verbessert und aktualisiert wird. Haben Sie einen Service-Fall versehentlich geschlossen, kann dieser nur durch uns wieder geöffnet werden.



5. **Sich selbst helfen mit dem Self-Helpdesk**

Mit dem Self-Helpdesk können Sie sich selbst helfen, bevor Sie eine Anfrage starten. Es ist eine Sammlung, geschlossener Tickets mit Lösungswegen. Darüber hinaus gibt es eine Wissensdatenbank unserer Techniker, Hersteller und Kunden.



6. **Begriffe**

- Incident: Begriff aus der ITIL-Welt, bezeichnet eine Störung, Case, Ticket
- KI's: Begriff aus der ITIL-Welt, entspricht den Komponenten
- Serviceanfrage: Ist eine Anfrage, wie stelle ich ein Port auf fest, oder die Zusendung des aktuellen Netzplanes.
- Self-Helpdesk: Ist ein Bereich, wo Sie sich selbst helfen können, durch Artikel in, denen Tipps zur Selbst-Hilfe angeboten werden .