

OFORK® 8 - Agentenhandbuch



OFORK Agentenhandbuch

Für Version 8.0

07.09.2019

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	1
1. Anmeldung am Agenten-Interface.....	1
2. Dashboard.....	3
2.1. Aufbau des Dashboards.....	3
2. 2. Ticket-Ereigniskalender.....	7
2.3. Elemente in der Seitenleiste.....	9
3. Persönliches Menü.....	10
3.1. Benutzer-Profil.....	10
3.2. Benachrichtigungseinstellungen.....	13
3.3. Verschiedenes.....	15
4. Kunden.....	17
4.1. Kunden-Informationszentrum.....	17
4.2. Kundenbenutzer-Informationszentrum.....	19
4.2.1. Kundenbenutzer-Tickets verwalten.....	20
4.3. Kundenbenutzerverwaltung.....	22
4.4. Kundenverwaltung.....	24
5. Kalender.....	25
5.1. Kalendereinrichtung und Kalenderübersicht.....	25
5.2. Agendaübersicht.....	32
5.3. Ressourcenübersicht.....	32
5.4. Neuer Termin.....	33
6. Tickets.....	36
6.1. Ansicht nach Queues.....	36
6.1.1. Small - Kleine Ansicht nach Queues.....	37
6.1.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Queues.....	40
6.1.3. Large - Große Ansicht nach Queues.....	41
6.2. Ansicht nach Services.....	42
6.2.1. Small - Kleine Ansicht nach Services.....	43
6.2.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Services.....	45
6.2.3. Large - Große Ansicht nach Services.....	46
6.3. Ansicht nach Status.....	47
6.3.1. Small - Kleine Ansicht nach Status.....	47

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

6.3.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Status.....	48
6.3.3. Large - Große Ansicht nach Status.....	48
6.4. Ansicht nach Eskalationen.....	48
6.4.1. Small - Kleine Ansicht nach Status.....	49
6.4.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Status.....	49
6.4.3. Large - Große Ansicht nach Status.....	49
6.5. Neues Telefon-Ticket.....	50
6.6. Neues E-Mail-Ticket.....	54
6.7. Neues Prozess-Ticket.....	57
6.8. Suche.....	59
6.9. Vorlagen für die Ticket-Suche.....	60
6.10. Neues Formularticket.....	64
6.11. Ticket-Detailansicht.....	67
6.11.1. Ticket-Menü.....	67
6.12. Artikelübersicht.....	87
6.12.1. Artikel-Detailansicht.....	88
6.13. Elemente in der Ticket-Detailansicht.....	93
7. Raumbuchungen.....	97
7.1. Raumbuchungen.....	97
7.2. Statistik Raumbuchungen.....	99
8. Suche.....	100
9. Checklisten.....	100
10. Zeiterfassung und Auswertung Zeiterfassung.....	102
11. Team-Verwaltung und Team-Agenten-Verwaltung.....	104
11.1. Teams verwalten.....	105
11.2. Team-Agenten verwalten.....	106
11.3. Terminerstellung für Teams.....	107
12. Abbildungsübersicht.....	110



Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt von einraumwerk (<https://o-fork.de>), Meeräckerstraße 30, 68163 Mannheim, Deutschland.

Es ist erlaubt, dieses Dokument zu kopieren, verteilen und zu verändern unter Beachtung der Bedingungen der GNU Lizenz für freie Dokumentationen, Version 1.3 oder höher; ohne invariante Abschnitte, keine Titelseiten-Texte und keine Rückseiten-Texte. Eine Kopie der Lizenz finden Sie auf der [GNU website](#).

Einführung

Dieses Handbuch ist zur Nutzung durch OFORK-Agenten gedacht. Die Kapitel beschreiben die Benutzung der OFORK-Software als Agent.

Anmerkung: Für alle im Folgenden genannten Einstellungen/Veränderungen, welche in der Systemkonfiguration vorgenommen werden sollen, müssen Sie Admin-Rechte besitzen!

1. Anmeldung am Agenten-Interface

Das Agenten-Interface ist unter folgender Adresse verfügbar.

Bemerkung: Sie müssen <OFORK_HOST> durch Ihre Domain ersetzen.

Sie benötigen ein Agenten-Konto, um OFORK nutzen zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, kontaktieren Sie bitte Ihren OFORK-Administrator.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Passwort verloren?* und folgen Sie den Anweisungen.

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird das Agenten-Dashboard angezeigt.



Abmeldung erfolgreich.

[Passwort verloren?](#)



Abb. 1: Anmeldung für Agenten



[← Zurück zur Anmeldung](#)



Powered by OFORK™

Abb. 2: Anforderung eines neuen Passwortes

2. Dashboard

Nach der Anmeldung am Agenten-Interface wird das Agenten-Dashboard angezeigt. Dieses Dashboard ist eine Sammlung von Blöcken (vgl. Abb. 3), welche benutzerdefinierte Informationen für jeden Agenten anzeigen.

Das Dashboard ist als Hauptseite des Systems zu verstehen. Hier können Sie sich einen Überblick über die Tickets und andere Dinge, welche im Zusammenhang mit der Ticketaktivität stehen, verschaffen. Somit ist das Dashboard als Startpunkt für die tägliche Arbeit des Agenten gedacht. In der Standardeinstellung stellt es eine schnelle Zusammenfassung der Tickets dar, welche neu, offen, ausstehend oder eskaliert sind, sowie weitere Informationen.

Das Dashboard ist vollständig anpassbar: Sie können es nach Ihren Vorstellungen gestalten, indem Sie Blöcke ein- oder ausblenden. Sie können zudem die einzelnen Blöcke verschieben. Dazu klicken Sie auf die Kopfzeile und ziehen damit den gesamten Block an die gewünschte Stelle (*drag-and-drop*-Methode). OFORK verfügt über Blöcke, welche standardmäßig im Dashboard angezeigt werden. Weitere Blöcke können integriert werden, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu erhalten ([vgl. Punkt 2.3.](#)).

Das Dashboard ist in zwei Bereiche gegliedert. Im linken Bereich sehen Sie die zuvor beschriebenen Blöcke mit Informationen über Tickets, welche nach ihrem Status klassifiziert sind (z.B.: Erinnerungs-Tickets, eskalierte Tickets, Neue Tickets). In jedem Block können Sie die Ticketanzeige nach unterschiedlichen Parametern filtern (vgl. Abb. 7). Neben den Blöcken, welche zur Anzeige der verschiedenen Ticketstatus dienen, existieren zusätzliche Blöcke zur individuellen Gestaltung des Dashboards ([vgl. Punkt 2.3.](#)).

2.1. Aufbau des Dashboards

Das Dashboard besteht aus zwei Teilen: **Kopfbereich** und **Hauptmenü**.

Der **Kopfbereich** setzt sich aus folgenden Teilen zusammen:

Am linken äußeren Rand befindet sich das Avatar-Bild. Mit einem Klick darauf können Sie zwischen dem Punkt *Persönliche Einstellung* und der Möglichkeit zum *Abmelden* wählen ([vgl. Punkt 3](#)).

Neben dem Avatar werden einige Icons angezeigt, welche die Ticketkategorien mit der Ticketanzahl wiedergeben. Jedoch sind nicht alle Icons und Suchfelder freigeschaltet. Die Aktivierung der Symbole und Suchfelder wird im Administratorbereich in der Systemkonfiguration unter Frontend → Agent → Toolbar vorgenommen.

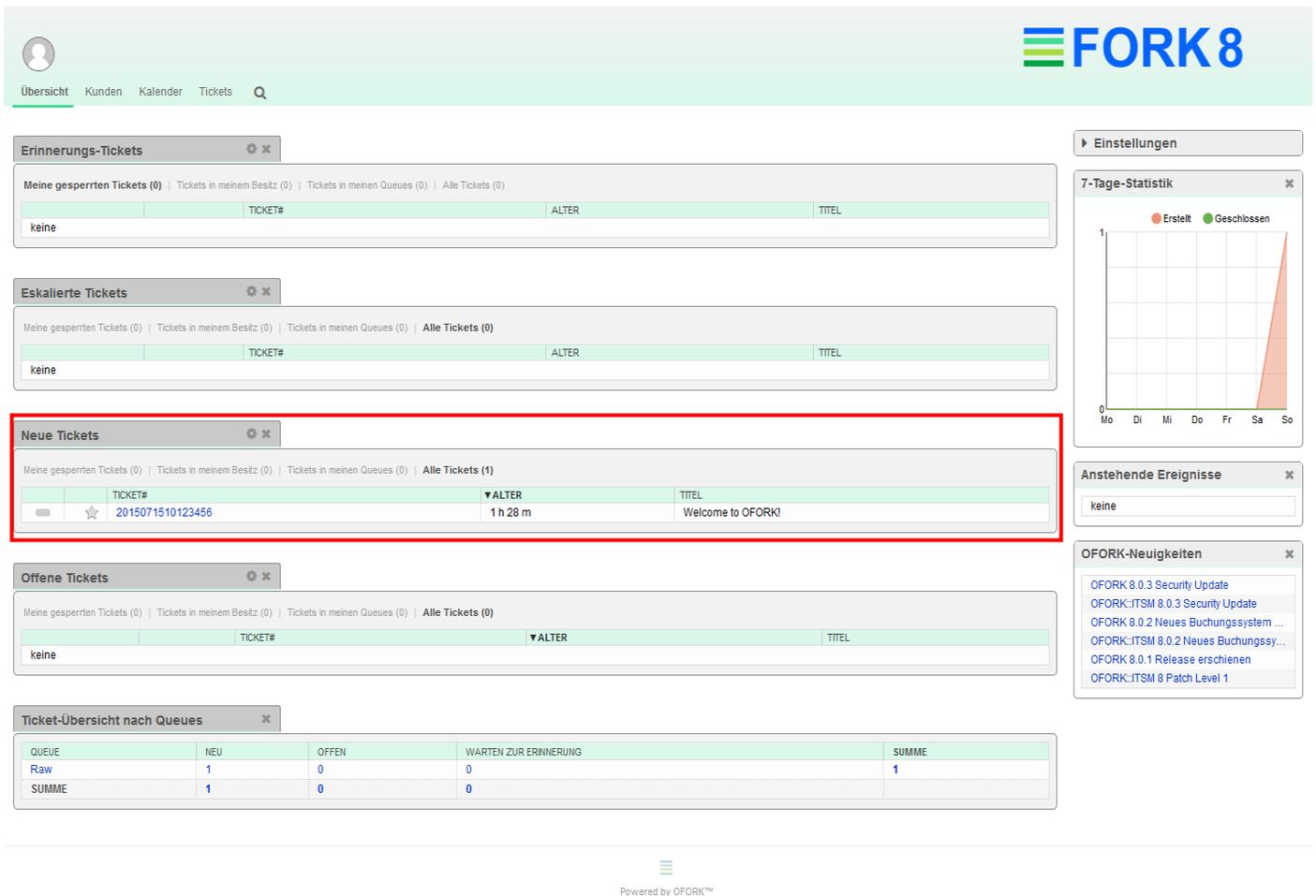


Abb. 3: Agenten-Dashboard mit verschiebbaren Blöcken (rote Markierung)

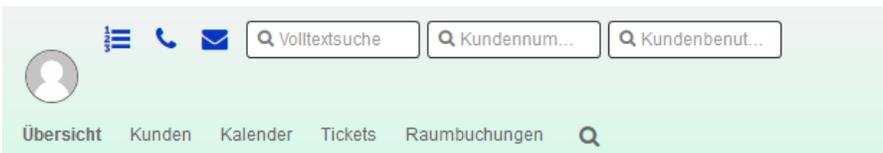


Abb. 4: Kopfbereich des Dashboards mit Avatar, Icons und Suchfeldern

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- **Hauptmenü** Das Hauptmenü des Agenten-Interface

Wie oben beschrieben, baut sich das Hauptmenü aus verschiebbaren Blöcken auf. Diese bestehen im Groben aus einem Reiter und einer Tabelle. Innerhalb eines solchen Blockes befinden sich weiter Filter, mit denen die Anzeige verfeinert werden kann (vgl. Abb. 5). Auf der rechten Seite des Hauptmenüs finden Sie den Block „Einstellungen“. Diesen klappen Sie auf und wählen die gewünschten Blöcke aus. Speichern Sie die Einstellungen ab („Einstellungen speichern“).

Folgende Optionen sind vorhanden:

- *Meine gesperrten Tickets*: Zeigt an, wie viele Tickets durch den aktuellen Agenten gesperrt sind.
- *Meine beobachteten Tickets*: Zeigt die Tickets an, welche der Agent als „zu beobachten“ vermerkt hat. Hierzu muss in der Systemkonfiguration die Einstellung *Ticket::Watcher* aktiviert werden. (Diese Funktion finden Sie, indem Sie in der Systemkonfiguration nach *Ticket::Watcher* suchen).
- *Meine verantwortlichen Tickets*: Zeigt die Tickets an, welchen der Agent als Verantwortlicher zugeordnet wurde. Dazu muss die Einstellung *Ticket::Responsible* in der Systemkonfiguration aktiviert werden. Auch hier suchen Sie in der Systemkonfiguration nach *Ticket::Responsible*.
 - *Tickets in meinen Queues / Tickets in Meinen Services*: Zeigt die Tickets an, welche sich in Queues befinden, die unter [Persönliche Einstellungen](#) ausgewählt wurden.
 - *Tickets in meinem Besitz*: Hier werden alle Tickets angezeigt, für die der Agent als Besitzer festgelegt wurde.
- *Alle Tickets*: Zeigt alle Tickets an, die sich in dem jeweiligen Block befinden.

Um einen neuen Block hinzuzufügen, gehen Sie folgendermaßen vor:

Auf der rechten Seite des Hauptmenüs finden Sie den Block „Einstellungen“ (vgl. Abb. 3 und 6). Diesen klappen Sie auf und wählen die gewünschten Blöcke aus. Speichern Sie die Einstellungen ab („Einstellungen speichern“).

Zum Entfernen einzelner Blöcke entfernen Sie die Häkchen und speichern diese Einstellungen ebenfalls ab. Zudem können Sie direkt im Block mittels Klick auf das „X“-Symbols diesen Block entfernen (vgl. Abb. 5).

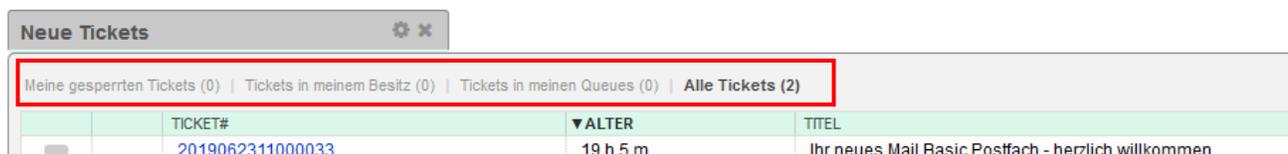


Abb. 5: Dashboardblock mit eigenem Filter. Im Reiter (grau) befindet sich die Möglichkeit, weitere Einstellungen vorzunehmen (Rädchen-Symbol) oder den Block zu entfernen („X“-Symbol).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

▼ **Einstellungen**

- Erinnerungs-Tickets
- Eskalierte Tickets
- Neue Tickets
- Offene Tickets
- Aktive Prozesstickets
- 7-Tage-Statistik
- Anstehende Ereignisse
- Ticket-Übersicht nach Queues
- Ticket-Ereigniskalender
- Derzeit nicht im Büro
- Angemeldete Nutzer
- OFORK-Neuigkeiten
- Termine

Abb. 6: Einstellungsbereich zum An- und Abwählen von Blöcken im Dashboard

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Innerhalb eines Blockes können die die Anzahl der angezeigten Spalten verändern (vgl. Abb. 7). Klicken Sie hierzu auf das Zahnrad-Symbol im Reiter des Blockes (vgl. Abb. 6). Mittels Drag-and-Drop können Sie die verfügbaren Spalten zu den angezeigten Spalten schieben und umgekehrt.

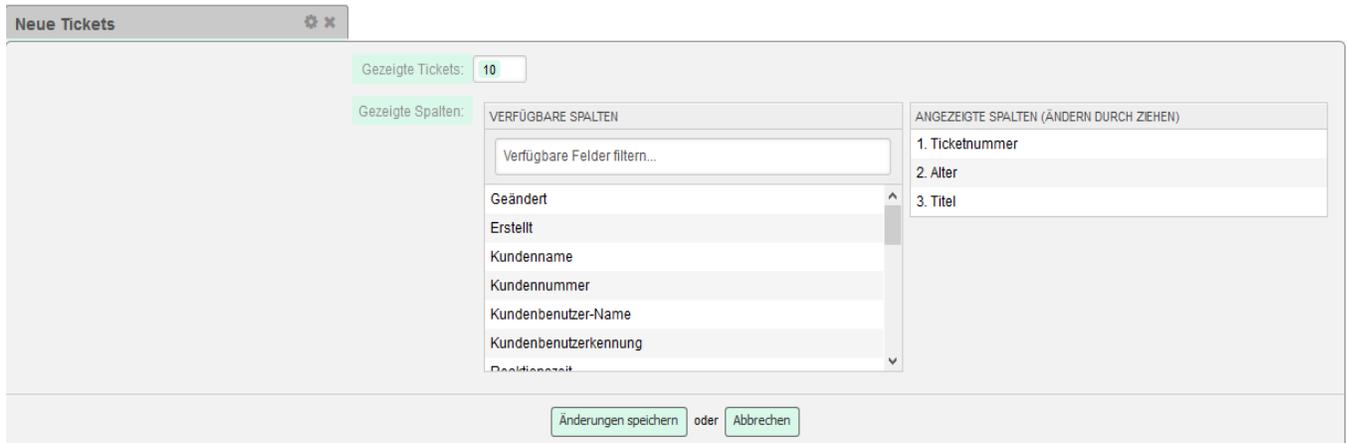


Abb. 7: Einstellungsmöglichkeiten innerhalb eines Blockes

2. 2. Ticket-Ereigniskalender

Der Block „Ticket-Ereigniskalender“ wird standardmäßig nicht angezeigt. Zunächst müssen sie diesen im Einstellungsbereich (vgl. Abb. 6) aktivieren. Der nun sichtbare Block ist noch nicht befüllt.

Diese Befüllung muss durch einen Admin-Nutzer vorgenommen werden. Folgende Anpassungen sind hierfür notwendig:

- Erstellung von Dynamischen Feldern: Im Bereich *Dynamische Felder wählen* Sie unter Aktion → Ticket → Datum/Zeit aus.
- Im Block Allgemein vergeben Sie folgende Bezeichnungen:
- Name: *TicketCalendarStartTime*
- Bezeichnung: *Kalender-Startzeitpunkt*
- Wiederholen Sie den Vorgang für das weitere dynamische Feld mit dem Namen *TicketCalendarEndTime* und der Bezeichnung *Kalender-Endzeitpunkt*.
- Um die erstellten Felder zu aktivieren, gehen Sie in die Systemkonfiguration. Dort wählen Sie unter *Frontend* → *Agent* → *View* die entsprechende Ansicht, zu der Sie das dynamische Feld hinzufügen möchten. Für eine Darstellung des dynamischen Feldes bei einem neuen Email-Ticket fügen Sie unter

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ticket::Frontend::AgentTicketEmail##DynamicField das entsprechende Feld mit dem zuvor ausgewählten **Namen** hinzu und aktivieren dieses. Achten Sie unbedingt auf eine Übereinstimmung mit dem gewählten Namen des zuvor erstellten dynamischen Feldes!

- Schließlich müssen Sie unter *DashboardEventsTicketCalendar###Queues* weitere Queues hinzufügen. Als Standardwert ist hier die Queue *Raw* angegeben. Somit werden Tickets, welche ausgefüllte Werte für die angelegten dynamischen Felder besitzen und sich in den entsprechenden Queues befinden, im Block „Ticket-Ereigniskalender“ angezeigt (vgl. Abb. 8).

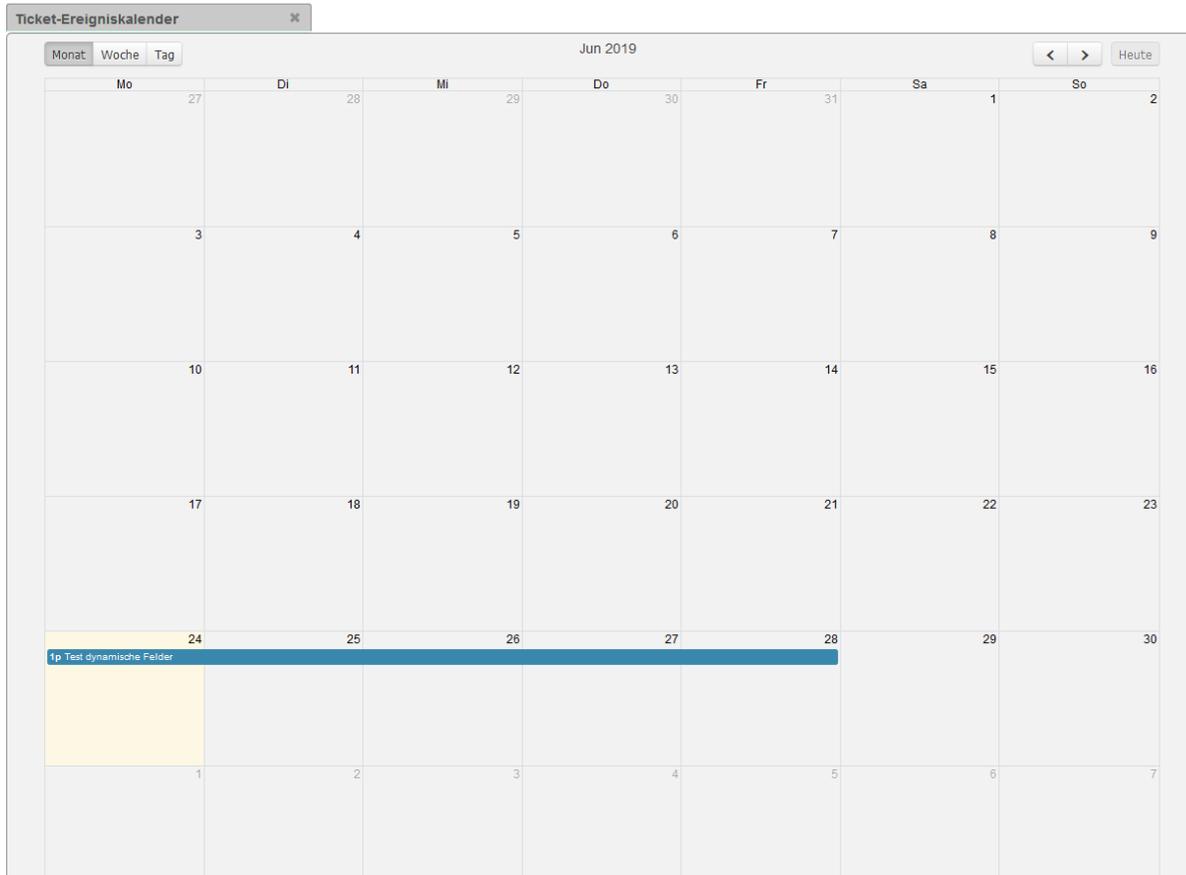


Abb. 8: Ticket-Ereigniskalender mit einem eingetragenen Ticket

2.3. Elemente in der Seitenleiste

Neben der Möglichkeit, die Darstellung des Dashboards über die Einstellungen zu verändern (vgl. Abb. 6), finden sich auf der rechten Seite des Hauptmenüs weitere Blöcke, die zusätzliche Informationen liefern. Diese können zum Teil über die Einstellungen ein- und ausgeschaltet werden. Blöcke, welche rechtsseitig angezeigt werden, sind zum Beispiel die 7-Tage-Statistik, anstehende Ereignisse oder die FAQ-Blöcke (*Zuletzt geänderte FAQ-Artikel*, *zuletzt geänderte FAQ-Artikel*). Letztere sind erst nach der Installation des FAQ-Moduls sichtbar.

3. Persönliches Menü

Das persönliche Menü dient dazu, Anpassungen in Ihrem Profil vorzunehmen. Sie finden die Funktion *Persönliches Menü* durch Klicken auf den Avatar im linken oberen Bildrand.

Den Abmelde-Link finden Sie ebenfalls unter dem Avatar.

Bitte beachten Sie hierbei, dass die vorgenommenen Einstellungen nur Ihr Profil betreffen. Andere Agenten werden von diesen Veränderungen nicht betroffen sein.

Anmerkung: Bitte denken Sie bei allen im Folgenden beschriebenen Einstellungsmöglichkeiten daran, diese mit dem Häkchen auf der rechten Seite eines jeden Elementes zu bestätigen. Ansonsten greift die vorgenommene Veränderung nicht!

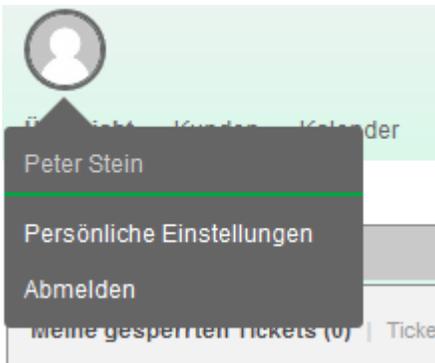


Abb. 9: Mit Klick auf den Avatar können Sie zu den Persönlichen Einstellungen gelangen oder sich abmelden.

3.1. Benutzer-Profil

Im Bereich Benutzer-Profil können Sie als Agent folgende Einstellungen vornehmen.

- Änderung des Passwortes
- Festlegung der Sprache
- Festlegung der Zeitzone
- Abwesenheitszeiten
- Verwendung eines Avatars

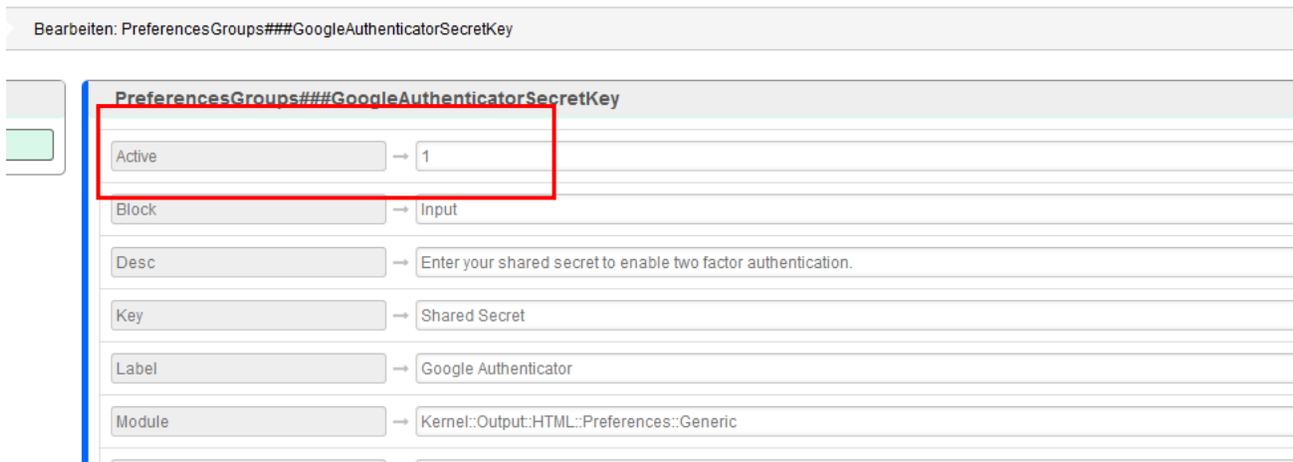
Passwortänderung:

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Neben der gewohnten Möglichkeit zur Passwortänderung, bietet OFORK auch den Google Authenticator für eine Zwei-Faktoren- Authentifizierung an.

Um diesen nutzen zu können, müssen Sie in der Systemkonfiguration die Einstellung *PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey* aktivieren. Hierzu setzen Sie den Wert *Active* auf „1“ (vgl. Abb. 10).

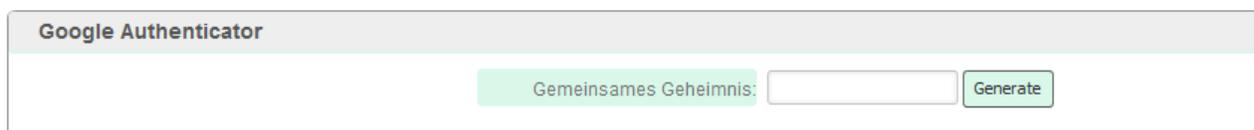
Nach erfolgter Aktivierung erscheint nun im Benutzer-Profil ein Feld mit der Bezeichnung *Gemeinsames Geheimnis* (vgl. Abb. 11). In diesem Feld können Sie einen Token generieren und für die sichere Zwei-Faktor-Authentifizierung nutzen.



The screenshot shows a configuration page titled "Bearbeiten: PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey". The main content area is titled "PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey" and contains several configuration fields:

- Active:** A dropdown menu set to "1", highlighted with a red rectangular box.
- Block:** A dropdown menu set to "Input".
- Desc:** A text field containing "Enter your shared secret to enable two factor authentication."
- Key:** A dropdown menu set to "Shared Secret".
- Label:** A dropdown menu set to "Google Authenticator".
- Module:** A dropdown menu set to "Kernel::Output::HTML::Preferences::Generic".

Abb. 10: Einstellung in der Systemkonfiguration zur Aktivierung der Zwei-Faktor-Authentifizierung



The screenshot shows a section titled "Google Authenticator". Below the title, there is a text input field labeled "Gemeinsames Geheimnis:" and a green "Generate" button.

Abb. 11: Token-Generator von Google nach erfolgter Aktivierung in der Systemkonfiguration

Festlegung der Sprache:

Um OFORK in einer anderen Sprache als Deutsch (Default-Wert) anzuzeigen, können Sie in zwischen Englisch (*USA, UK, Canada*), Spanisch (*Kolumbien, Mexico, Spanien*), Französisch (*Canada, Frankreich*) und Niederländisch wählen.

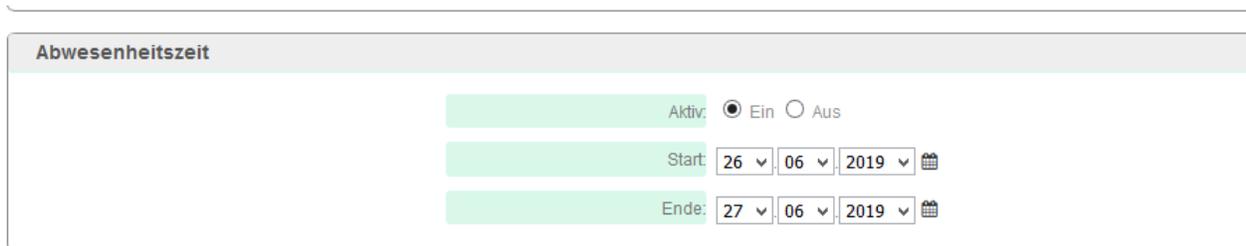
Festlegung der Zeitzone:

Die korrekte Einstellung der Zeitzone ist wichtig, damit OFORK korrekte Zeit- und Datumsberechnungen durchführen kann.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abwesenheitszeiten:

Mit der Aktivierung dieser Funktion können Sie andere Agenten über Ihre Abwesenheit informieren. Die Anzeige über Ihre Abwesenheit erscheint auf der Dashboardansicht Ihrer Kollegen (vgl. Abb. 13), sofern diese dieses Element aktiviert haben (vgl. Abb. 6: „Derzeit nicht im Büro“).



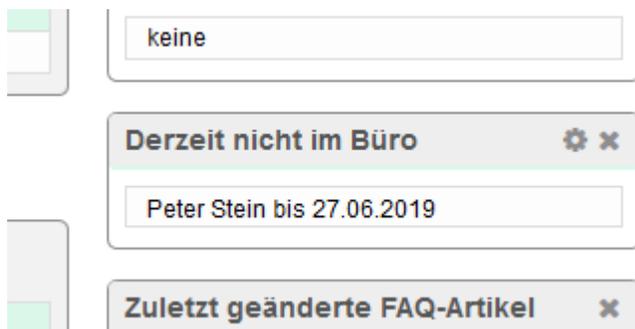
Abwesenheitszeit

Aktiv: Ein Aus

Start: 26 06 2019

Ende: 27 06 2019

Abb. 12: Abwesenheitseinstellung im Benutzer-Profil der Persönlichen Einstellungen



keine

Derzeit nicht im Büro ⚙️ ✕

Peter Stein bis 27.06.2019

Zuletzt geänderte FAQ-Artikel ✕

Abb. 13: Abwesenheitsmeldung in der Dashboardansicht

Verwendung eines Avatars

Um Ihr Profilbild in OFORK zu verändern, müssen Sie sich, sofern nicht bereits geschehen, bei gravatar.com registrieren. Hier können Sie das gewünschte Avatar hochladen und in OFORK verwenden.



Avatar

Sie können Ihr Avatar-Bild ändern, indem Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse peter.stein@gmx.de unter gravatar.com registrieren. Bitte beachten Sie, dass es einige Zeit dauern kann, bis Änderungen sichtbar werden.

Abb. 14: Zur Verwendung eines Avatars in OFORK melden Sie sich zunächst bei Gravatar an.

3.2. Benachrichtigungseinstellungen

In diesem Bereich der können Sie Einstellungen zu Benachrichtigungen über Tickets, Services und Termine vornehmen.

Folgende Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Meine Queues
- Meine Services (Aktivierung in Systemkonfiguration nötig)
- Ticket-Benachrichtigungen
- Termin-Benachrichtigungen

Meine Queues

In diesem Element können Sie verschiedene Queues abonnieren. Bitte beachten Sie, dass Sie Ticket-Benachrichtigungen (siehe unten) nur dann erhalten können, wenn Sie auch die entsprechenden Queues abonniert haben.

Im Dashboard finden Sie in jedem Element den Filter *Tickets in meinen Queues* (vgl. Abb. 5). Hier finden Sie alle Tickets aus den abonnierten Queues wieder. Dies gilt ebenso für das Element *Ansicht nach Queues*; auch hier werden die Queues angezeigt, die Sie unter den Benachrichtigungseinstellungen gewählt haben. Zudem erhalten Sie eine E-Mail, sobald ein neues Ticket in die abonnierten Queues eingeht.

Möchten Sie einem Ticket einen Verantwortlichen oder Besitzer zuordnen, so werden normalerweise nur diejenigen Agenten angegeben, welche die betreffenden Queues auch ausgewählt haben.



Abb. 15: Dropdown-Feld mit den zur Verfügung stehenden Queues

Meine Services

Auch hier können Sie die gewünschten Services über ein Dropdown-Feld bestimmen und abonnieren. Tickets, in welchen der Service ausgewählt wurde, können Sie in jedem Dashboard-Element aufrufen (vgl. Abb. 16). Um diese Auswahl in den Benachrichtigungseinstellungen anzeigen zu lassen, muss in der Systemkonfiguration die Funktion *Ticket::Service* aktiviert sein.

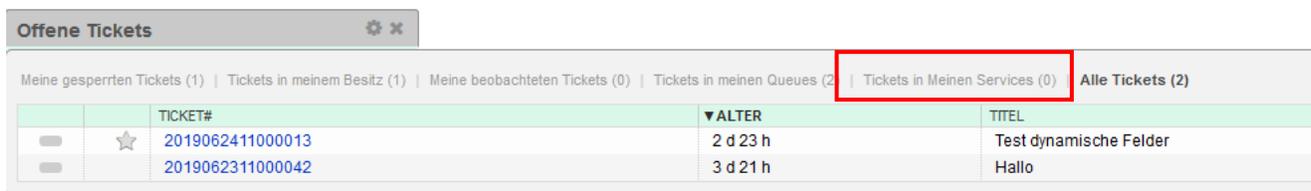


Abb. 16: Dashboard-Element mit der Auswahl Tickets in meinen Services

Ticket-Benachrichtigungen

In diesem Bereich können Sie bestimmen, über welche Ticketveränderungen Sie informiert werden möchten. Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail. Bitte beachten Sie, dass Sie zuvor die gewünschten Queues abonnieren müssen (vgl. Punkt *Meine Queues*).

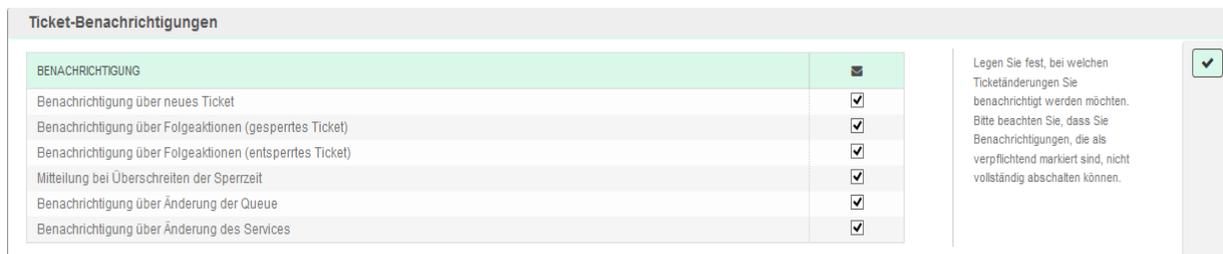
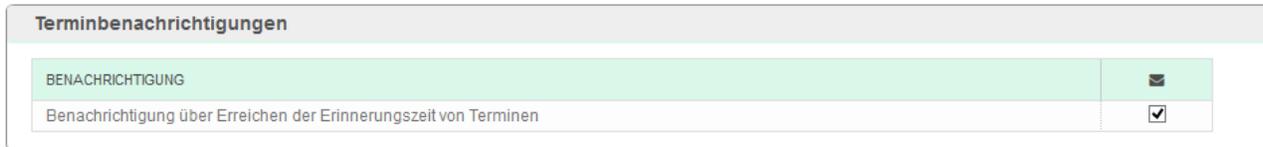


Abb. 17: Mögliche Ticketveränderungen, über die Sie in OFORK informiert werden können.

Termin-Benachrichtigungen

Falls gewünscht, können Sie hier einstellen, ob Sie eine Benachrichtigung erhalten wollen, sobald ein Ticket die Erinnerungszeit erreicht.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch



Terminbenachrichtigungen	
BENACHRICHTIGUNG	✉
Benachrichtigung über Erreichen der Erinnerungszeit von Terminen	<input checked="" type="checkbox"/>

Abb. 18: Terminbenachrichtigungen

3.3. Verschiedenes

Unter dem Bereich Verschiedenes können Sie folgende Einstellungen bearbeiten:

- Skin
- Aktualisierungszeiten der Übersichten
- Ansicht nach Ticket-Erstellung

Skin

Mit dieser Funktion haben Sie die Möglichkeit, das Layout von OFORK zu verändern. Die Ansicht *Standard* ist als Default-Wert eingestellt.



Abb. 19: Verschiedenen Layout-Optionen im OFORK

Aktualisierungszeiten der Übersichten

Um eine automatische Aktualisierung des Dashboard, der Queue-Ansicht und des LockedView zu erhalten, können Sie hier die gewünschte Zeit zwischen den Aktualisierungen bestimmen. Standardmäßig ist diese Funktion ausgeschaltet.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch



The image shows a screenshot of a software interface. At the top, there is a header bar with the text 'Aktualisierungszeiten der Übersichten'. Below this header, a dropdown menu is open, displaying a list of options: '2 Minuten', '5 Minuten', '7 Minuten', '10 Minuten', and '15 Minuten'. Below the list, there is a small 'aus' button. At the bottom of the dropdown menu, the text 'Ansicht nach Ticket-Erstellung' is visible.

Abb. 20: Mögliche Aktualisierungsintervalle

Ansicht nach Ticket-Erstellung

Hier können Sie zwischen zwei Oberflächen wählen, die nach erfolgter Ticketerstellung angezeigt werden. Dabei handelt es sich um die TicketZoom-Maske oder die Eingabemaske für ein neues Ticket.

4. Kunden

Über dem Reiter Kunden (vgl. Abb. 21) kommen Sie in die Übersicht für Kunden und Kundenbenutzer. Hier erhalten Sie einen Überblick über die angelegten Kunden bzw. Kundenbenutzer, können neue einrichten oder Informationen zu bereits vorhandenen Kunden/Kundenbenutzern bearbeiten.

Grundlegende Informationen: Bei Kunden handelt es sich um Firmen. Kundenbenutzer sind die Mitarbeiter in der jeweiligen Firma. Damit erfolgt die Kommunikation in OFORK immer mit den Kundenbenutzern.

4.1. Kunden-Informationszentrum

Im Kundeninformationszentrum bietet eine Übersichtsfunktion über alle kundenrelevanten Informationen und gleicht im Aufbau des Dashboards für die Agenten.

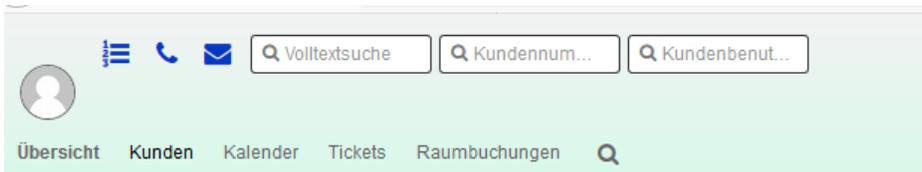


Abb. 21: Der Reiter Kunden in der Navigationsleiste von OFORK

Zunächst können Sie in der Suchmaske (vgl. Abb. 22) entweder einen Kunden oder einen Kundenbenutzer suchen. Wird ein Kunde oder ein Kundenbenutzer gefunden, so erscheint in beiden Fällen die Kundenübersicht (vgl. Abb. 23). Für die Suche können Sie eine Wildcard (*) verwenden. Bei Eingabe zweier Sternchen (**) erscheint die gesamte Kunden- bzw. Kundenbenutzerliste.

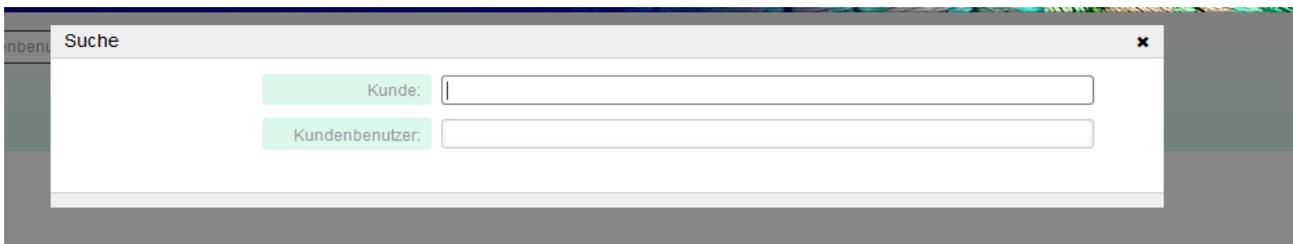


Abb. 22: Suchmaske, über die Sie zum Kunden-Informationszentrum gelangen.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Kunden-Informationszentrum — Firma1 (1)

Kundenbenutzer

KUNDENBENUTZERKENNUNG	KUNDENBENUTZER-INFORMATION	OFFEN	GESCHLOSSEN	TELEFON-TICKET	E-MAIL-TICKET	BEARBEITEN
ae	"Angelika Engel" <Testadresse1@web.de>	3	1	Erstellen	Erstellen	BEARBEITEN

Erinnerungs-Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (1) | Tickets in Meinen Services (0) | Alle Tickets (1)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Eskalierete Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Tickets in Meinen Services (0) | Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Neue Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Tickets in Meinen Services (0) | Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Offene Tickets / Beantwortung erforderlich

Einstellungen

- Kundenbenutzer
- Erinnerungs-Tickets
- Eskalierete Tickets
- Neue Tickets
- Offene Tickets / Beantwortung erforderlich
- Firmenstatus
- Kundeninformation

Firmenstatus

- Eskalierete Tickets: 0
- Offene Tickets: 3
- Geschlossene Tickets: 1
- Alle Tickets: 4

Kundeninformation

Kunde: Firma1

Abb. 23: Übersicht des Kunden-Informationszentrums. Der Aufbau gleicht dem des Agenten-Dashboards.

Im Kunden-Informationszentrum erhalten Sie einen Überblick über alle Kundenbenutzer und die Tickets. Wie auch im Dashboard sind verschiedene Elemente vorhanden, welche Tickets nach unterschiedlichen Status auflisten. Diese Elemente sind via Drag-and-Drop verschiebbar und können direkt durch Klick auf das „X“-Symbol entfernt werden.

Über die Einstellung (vgl. Abb. 24) haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, Element zu entfernen oder hinzuzufügen. Weiterhin können Sie im Element *Kundenbenutzer* Informationen zu bereits vorhandenen Kundenbenutzern bearbeiten (vgl. Abb. 25) oder einen neuen Kundenbenutzer hinzufügen (vgl. Abb. 25). In beiden Fällen gelangen Sie in die gleiche Eingabemaske (vgl. Abb. 26). Zudem können Sie direkt aus dem Element heraus Telefon- oder E-Mail-Tickets versenden (vgl. Abb. 27).

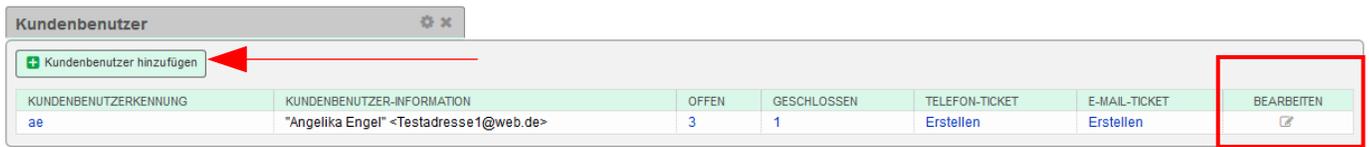
▼ Einstellungen

- Kundenbenutzer
- Erinnerungs-Tickets
- Eskalierete Tickets
- Neue Tickets
- Offene Tickets / Beantwortung erforderlich
- Firmenstatus
- Kundeninformation

Einstellungen speichern

Abb. 24: Einstellungsmöglichkeiten im Kunden-Informationszentrum

OFORK® 8 - Agentenhandbuch



Ab. 25: Element Kundenbenutzer mit den Möglichkeiten, Kundenbenutzer hinzuzufügen (Pfeil) oder zu bearbeiten (Kasten).

Titel oder Anrede:

* Vorname:

* Nachname:

* Benutzername:

Passwort:

* E-Mail:

* Kundennummer:

Telefon:

Fax:

Mobiletelefon:

Straße:

PLZ:

Stadt:

Land:

Kommentar:

* Gültig:

Google Authenticator:

Geben Sie Ihr Shared Secret für die Zweifaktor-Authentifizierung ein. Gemeinsames Geheimnis

Sprache:

Benutzeroberfläche:

Wählen Sie die Sprache der Hauptoberfläche. Sprache

Zeitzone:

Wählen Sie Ihre persönliche Zeitzone aus. Alle Zeiten werden relativ zur eingestellten Zeitzone angezeigt. Zeitzone

Ticket-Übersicht:

Definiert, in welchen Zeitabständen die Ticket-Zusammenfassung automatisch aktualisiert wird. Aktualisierungsintervall

Anzahl der angezeigten Tickets:

Definiert, wieviele Tickets in der Übersicht standardmäßig angezeigt werden. Tickets pro Seite

oder

Abb. 25: Eingabemaske für einen neuen Kundenbenutzer

4.2. Kundenbenutzer-Informationszentrum

Ähnlich wie das Kunden-Informationszentrum bietet das Kundenbenutzer-Informationszentrum einen Überblick, in diesem Falle jedoch über alle Informationen zu einem Kundenbenutzer.

Über die Suchmaske des Kundenbenutzer-Informationszentrums (vgl. Abb. 27) können Sie nach einem Kundenbenutzer suchen.

4.2.1. Kundenbenutzer-Tickets verwalten

Wenn Sie auf den Menüeintrag *Kundenbenutzer-Informationszentrum* klicken, öffnet sich ein Suchdialog, um nach einem Kunden oder Kundenbenutzer zu suchen. Es müssen hier wenigstens zwei Buchstaben eingetragen werden, damit die Suche ausgeführt wird. Wie auch in der Suchmaske für die Kunden können Sie Wildcards (*) verwenden oder sich mit der Eingabe zweier Sternchen (**) alle Kundenbenutzer auflisten lassen.

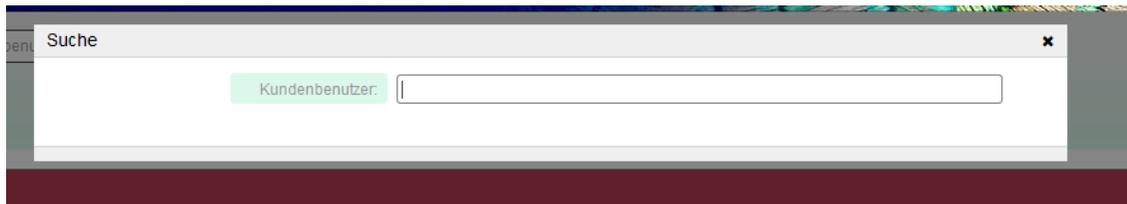


Abb. 26: Suchmaske für Kundenbenutzer, die Sie durch Klicken auf den Reiter Kunden (vgl. Abb. 21) erreichen.

Wurde ein Kundenbenutzer gefunden, so erscheint die Kundenbenutzerübersicht (vgl. Abb. 27). Diese gleicht im Aufbau dem des Kunden-Informationszentrum. Jedoch finden Sie hier eine Ticketübersicht über alle kundenbenutzerrelevanten Tickets. Im ersten Element *Kundennummern* sind die Firmen aufgezeigt, zu denen der Kundenbenutzer zugeordnet wurde (vgl. Abb. 28). Diese Daten können Sie bearbeiten, Sie können aber keinen neuen Kunden (Firma) hinzufügen (vgl. Abb. 29).

Kundenbenutzer-Informationszentrum — "Frau Angelika Engel" <Testadresse1@web.de>

Kundennummern ⚙️ ✖️

KUNDENUMMER	NAME	OFFEN	GESCHLOSSEN	BEARBEITEN
1	Firma1	3	1	✎

Erinnerungs-Tickets ⚙️ ✖️

Zugewiesen zu Kundenbenutzer | Zugreifbar für Kundenbenutzer | **Meine gesperrten Tickets (0)** | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (1) | Tickets in Meinen Services (0) |

Alle Tickets (1)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Eskalierete Tickets ⚙️ ✖️

Zugewiesen zu Kundenbenutzer | Zugreifbar für Kundenbenutzer | Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Tickets in Meinen Services (0) |

Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Neue Tickets ⚙️ ✖️

Zugewiesen zu Kundenbenutzer | Zugreifbar für Kundenbenutzer | Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinem Besitz (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | Tickets in Meinen Services (0) |

Alle Tickets (0)

TICKET#	ALTER	TITEL
keine		

Einstellungen

- Kundennummern
- Kundenbenutzerinformation
- Erinnerungs-Tickets
- Eskalierete Tickets
- Neue Tickets
- Offene Tickets / Beantwortung erforderlich
- Kundeninformation

Einstellungen speichern

Kundenbenutzerinformation ✖️

Titel oder Anrede: Frau

Vorname: Angelika

Nachname: Engel

Benutzername: ae

E-Mail: Testadresse1@web.de

Kundeninformation ✖️

Kunde: Firma1

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 27: Kundenbenutzerübersicht

Kundenbenutzer-Informationszentrum — "Frau Angelika Engel" <Testadresse1@web.de>

KUNDENUMMER	NAME	OFFEN	GESCHLOSSEN	BEARBEITEN
1	Firma1	3	1	

Abb. 28: Element mit den Nummern der Kunden, denen der Kundenbenutzer zugeordnet wurde. Diese Daten können über dieses Element bearbeitet werden (Kasten).

bearbeiten: Firma1

Kunde bearbeiten

* Kundennummer:

* Kunde:

Straße:

PLZ:

Stadt:

Land:

URL:

Kommentar:

* Gültig:

oder oder [Abbrechen](#)

Abb. 29: Eingabemaske für Kundeninformationen. Diese Eingabemaske erscheint sowohl beim Neuanlegen von Kunden als auch bei der Bearbeitung von Kundeninformationen.

Wie auch im Kunden-Informationszentrum können Sie die Elemente verschieben oder direkt durch Klicken auf das X-Symbol entfernen. Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, über die *Einstellungen* auf der rechten Seite die Gestaltung der Kundenbenutzerübersicht zu bearbeiten (vgl. Abb. 30).

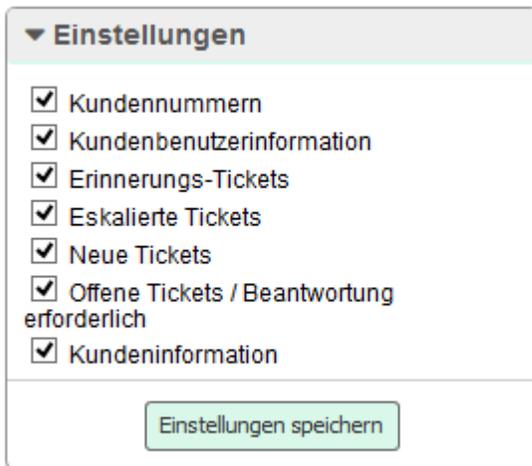


Abb. 30: Einstellungsmöglichkeiten im Kundenbenutzer-Informationszentrum

4.3. Kundenbenutzerverwaltung

Unter diesem Menüpunkt können Sie neue Kundenbenutzer hinzufügen oder bereits vorhandene verwalten. Möchten Sie eine Auflistung aller Kundenbenutzer, mit denen Ihre Firma in Kontakt steht, so können Sie diese über die Kundenbenutzerverwaltung einsehen. Auch in diesem Falle kommen Sie über den Reiter *Kunden* (vgl. Abb. 21) in die Übersicht. Angelegte Kundenbenutzer können sich über ihre Zugangsdaten im Kundenportal anmelden. Außerdem sind Kundenbenutzer nötig, um eine Kundenhistorie anlegen zu können.

In der Kundenbenutzerverwaltung können Sie die bereits vorhandenen Kundenbenutzer einsehen und deren hinterlegte Daten bearbeiten (vgl. Abb. 31). Neue Kundenbenutzer lassen sich über die Kundenbenutzerverwaltung ebenfalls hinzufügen. Sowohl bei der Datenverwaltung als auch beim Einpflegen neuer Kundenbenutzer erscheint die gleiche Eingabemaske wie unter Abbildung 25.

Bitte beachten Sie, dass Kundenbenutzer nicht gelöscht werden können. Sie können jedoch Kundenbenutzer auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen.

Weiterhin müssen Sie bedenken, dass bei der Verwendung von externen Verzeichnisdiensten (z.B. LDAP) die Kundenbenutzerverwaltung deaktiviert ist.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

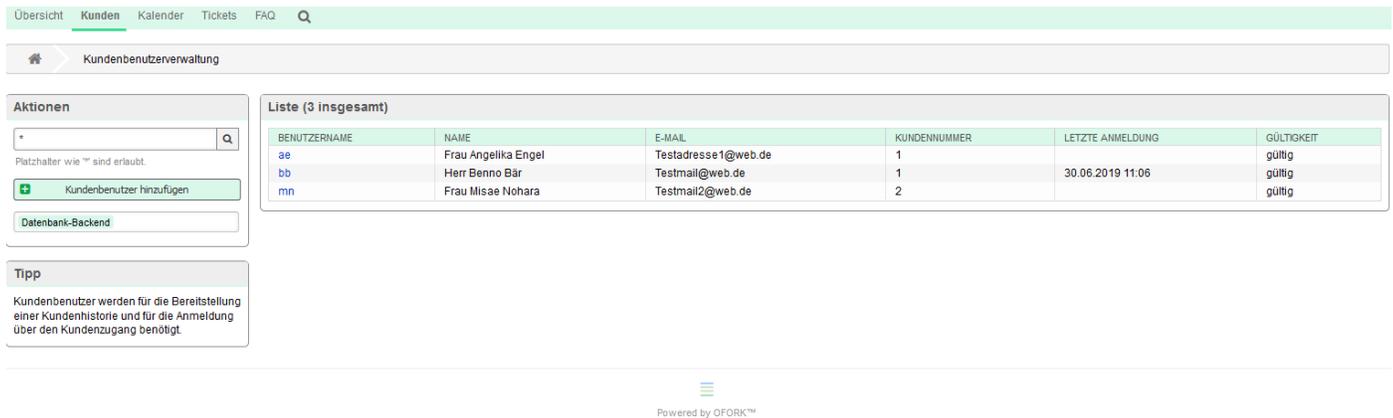


Abb. 31: Auflistung der Kundenbenutzer in der Kundenbenutzerverwaltung. Unter den Aktionen (links) können Sie Kundenbenutzer suchen oder neue anlegen.

Kundenbenutzer können Gruppenberechtigungen erhalten. Damit ist es möglich, den Kundenbenutzern die Berechtigung an bestimmten Queues zu vergeben, da Gruppen immer mit Queues verknüpft werden. Um die Queues anzuzeigen, an denen der Kundenbenutzer berechtigt ist, muss das Feature *Kundengruppen-Support* im Administratorbereich aktiviert werden. Als Agent sehen Sie nun die Berechtigungen für den ausgewählten Kundenbenutzer, nachdem Sie diesen aus der Liste ausgewählt haben (vgl. Abb. 32). Eine Zuordnung der Kundenbenutzer zu Gruppen ist nur mit Admin-Rechten möglich.

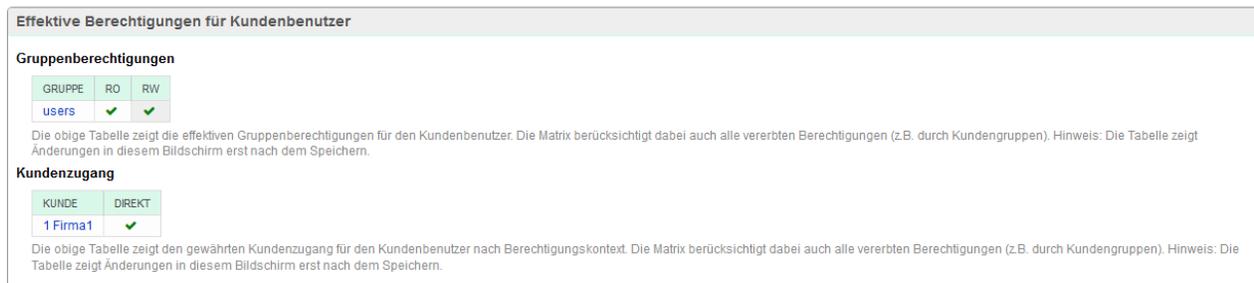


Abb. 32: Anzeige der Gruppenberechtigungen für einen Kundenbenutzer in der Kundenbenutzerverwaltung

4.4. Kundenverwaltung

Unter diesem Menüpunkt können Sie neue Kunden (= Firmen) hinzufügen oder bereits vorhandene verwalten. Wie auch bei der Kundenbenutzerverwaltung erreichen Sie die Kundenverwaltung über den Reiter *Kunden* (vgl. Abb. 21).

Daten zu bereits vorhandenen Kunden können Sie bearbeiten, wenn Sie in der Auflistung auf den Kunden klicken (vgl. Abb. 33). Bitte beachten Sie, dass Sie auch hier Kunden nicht löschen, sondern nur auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen können (vgl. Abb. 34). Bei der Verwendung von externen Verzeichnisdiensten (z.B. LDAP) wird die Kundenverwaltung deaktiviert.



Abb. 33: Auflistung der Kunden in der Kundenverwaltung. Unter den Aktionen (links) können Sie Kunden suchen oder neue anlegen.

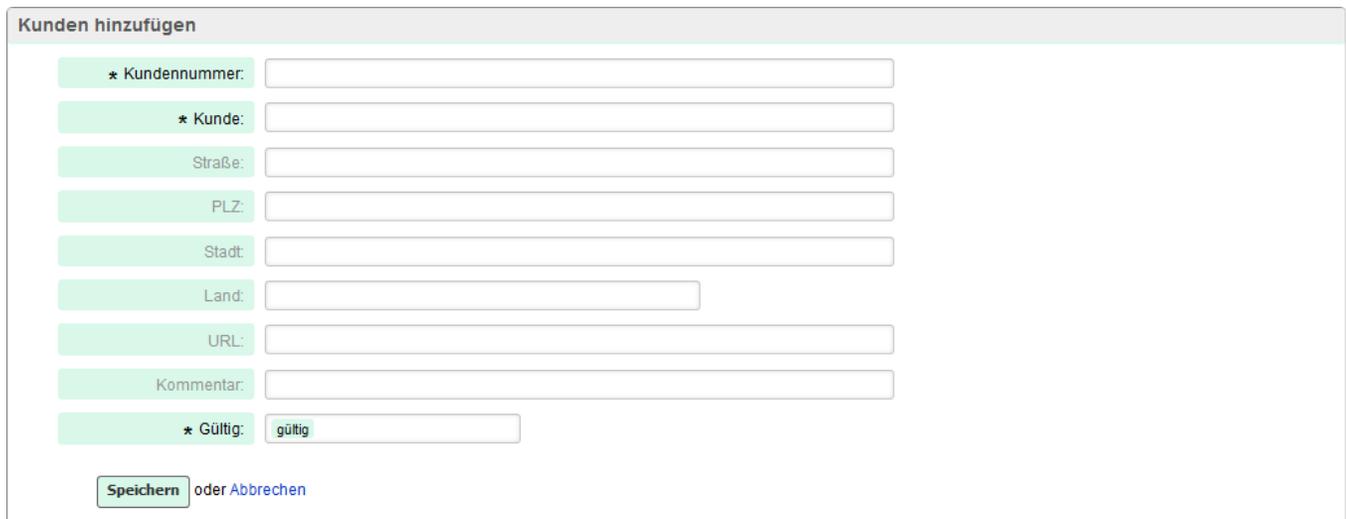


Abb. 34: Eingabemaske zum Bearbeiten eines bereits angelegten Kunden. Auch bei der Neuerstellung eines Kunden erscheint diese Eingabemaske.

5. Kalender

Mit Hilfe der Kalenderfunktion in OFORK können Sie Termine (z.B. mit Kunden oder Kundenbenutzern) verwalten, diese mit Tickets verknüpfen und anstehende Termine über das Agenten-Dashboard allen Mitarbeitern sichtbar machen. Über den Reiter Kalender können Sie standardmäßig zwischen drei Untermenüs auswählen:

- *Kalenderübersicht*
- *Agendaübersicht*
- *Ressourcenübersicht*
- *Neuer Termin*
- *Teams verwalten*
- *Team-Agenten verwalten*

Falls Sie Admin-Rechte besitzen, können Sie zusätzlich das Untermenü *Kalender verwalten*, in welchem Sie unter anderem neue Kalender einrichten können. Außerdem steht Ihnen eine Teamverwaltung und eine Team-Agentenverwaltung zur Verfügung, welche unter [Punkt 11](#) beschrieben werden.

5.1. Kalendereinrichtung und Kalenderübersicht

Bevor Sie die Kalenderübersicht nutzen können, müssen Kalender eingerichtet werden, da standardmäßig keine Kalender in OFORK vorhanden sind. **Dies ist nur mit Admin-Rechten möglich!**

Sobald ein Kalender angelegt wurde, können Sie diesen über den Menüpunkt *Kalenderübersicht* einsehen und Termine eintragen (vgl. Abb. 35).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Kalenderübersicht

The screenshot shows the 'Kalenderübersicht' interface. On the left, there is a sidebar with two sections: 'Aktionen' containing a 'Termin hinzufügen' button, and 'Kalender' containing a search bar and a list of calendars: 'Termine Kunde 1' (checked), 'Besprechungen', and 'Mita...'. The main area is titled 'Kalender' and shows a date range of '1 - 7 Jul 2019 #27'. Below this are navigation tabs for 'Monat', 'Woche', 'Tag', 'Zeitstrahl Monat', 'Zeitstrahl Woche', and 'Zeitstrahl Tag'. The calendar grid displays three days: 'MO, 1 JUL', 'DI, 2 JUL', and 'MI, 3 JUL'. Each day has columns for time slots from 06 to 14. The grid is currently empty.

Abb. 35: Kalenderübersicht mit zwei Kalendern, wobei nur Termine des ersten Kalenders angezeigt werden.

Über die Aktion *Termin* hinzufügen können Sie Termine in ausgewählte Kalender eintragen (vgl. Abb. 36). In der Übersicht wiederum lassen sich die Kalender auswählen, deren Termine Sie sehen möchten (vgl. Abb. 37). Sie haben überdies die Möglichkeit bei der Eintragung eines Standortes sich diesen über Google Maps anzeigen zu lassen (vgl. Abb. 36). Dazu muss in der Systemkonfiguration die Einstellung `AgentAppointmentEdit::Location::Link###1-GoogleMaps` aktiviert werden.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Termin ✕

Grundlegende Informationen

* Titel:

Beschreibung:

Standort:

* Kalender: ✕

Datum/Zeit

Startzeitpunkt: -

Endzeitpunkt: -

Ganztägig:

Wiederholung:

Benachrichtigung

Benachrichtigung:

Verknüpfen

Ticket:

Speichern

Abb. 36: Eingabemaske für einen neuen Termin

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Kalenderübersicht

The screenshot displays the 'Kalenderübersicht' interface. On the left, there are two panels: 'Aktionen' with a 'Termin hinzufügen' button, and 'Kalender' with a search bar and a list of calendar sources: 'Termine Kunde 1' (green), 'Besprechungen' (blue), and 'Mita...' (blue). The main calendar grid shows the month of July 2019. A green event '09:00 Evaluierung' is visible on Thursday, July 4th. Repeating blue events labeled 'Wöchentliches Meeting' are shown on Mondays of each week. Navigation tabs at the top include 'Monat', 'Woche', 'Tag', 'Zeitstrahl Monat', 'Zeitstrahl Woche', and 'Zeitstrahl Tag'. A hamburger menu icon is located at the bottom center.

Abb. 37: Kalenderübersicht mit den Terminen beider Kalender. Hier wurde die Anzeige des gesamten Monats gewählt. Die blau hinterlegten Termine wiederholen sich wöchentlich. Dies können Sie in der Eingabemaske (Abb. 35) einstellen.

Möchten Sie einen Termin in einen externen Kalender exportieren, so klicken Sie auf das im Element *Kalender* befindliche URL-Symbol (vgl. Abb. 38). Damit kopieren Sie den Link zum Termin in die Zwischenablage und können diesen Link anschließend in den externen Kalender einfügen.

This close-up shows the 'Kalender' sidebar. At the top is a search bar with the placeholder text 'Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern'. Below it is a table with columns for 'NAME' and 'URL'. The table lists three calendar sources: 'Termine Kunde 1' with a green icon, 'Besprechungen' with a blue icon, and 'Mita...' with a blue icon. A red arrow points to the 'URL' icon (a document with a link) next to the 'Besprechungen' entry.

Abb. 38: Kalender-Element mit URLs zum Einfügen der Termine in externe Kalender. Bei einer großen Anzahl an Kalendern können Sie die Filterfunktion verwenden (Pfeil).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Als Agent können Sie je nach ausgewählter Berechtigung im Kalender Termine hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Zudem lassen sich die Termine innerhalb eines Kalenders auch per Drag-and-Drop verschieben. Wenn Sie mit der Maus über einen Termin gehen, erscheint eine Zusammenfassung des jeweiligen Termins (vgl. Abb. 39). Klicken Sie auf einen Termin, um diesen zu bearbeiten oder zu löschen (vgl. Abb. 40). Nachdem Sie einen Termin kopiert haben, können Sie diesen mit Drag-and-Drop innerhalb des gleichen Kalenders verschieben.

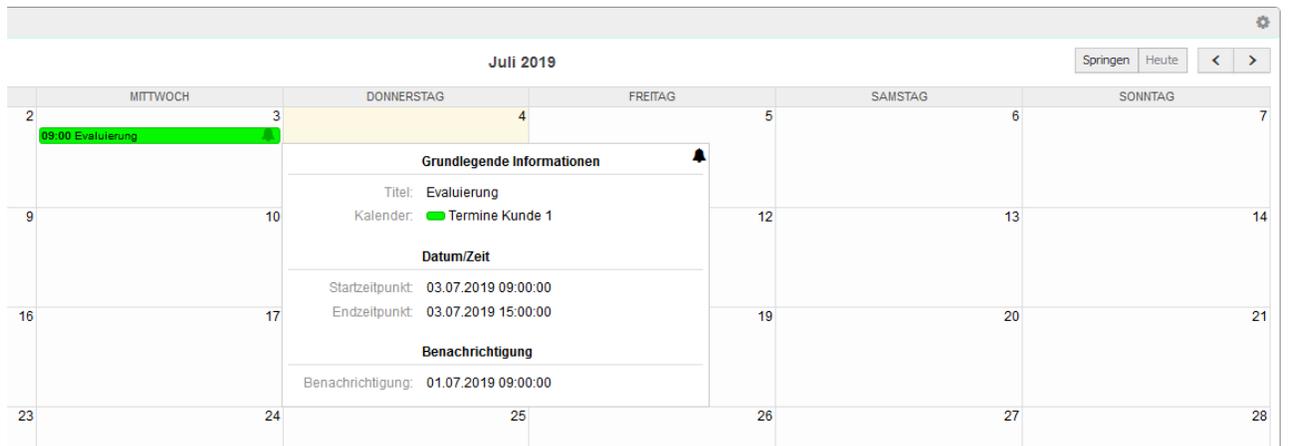


Abb. 39: Anzeige der Termindetails

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Termin

Grundlegende Informationen

* Titel: Evaluierung

Beschreibung:

Standort:

* Kalender: Termine Kunde 1

Datum/Zeit

Startzeitpunkt: 04 07 2019 - 09 : 00

Endzeitpunkt: 04 07 2019 - 15 : 00

Ganztägig:

Wiederholung: Niemaals

Benachrichtigung

Benachrichtigung: 2 Tag(e) vorher

Verknüpfen

Ticket:

Speichern Kopieren

Abb. 40: Dialogfenster mit der Möglichkeit, einen Termin zu verändern, zu kopieren oder zu löschen.

Bei wiederkehrenden Terminen (vgl. Abb. 41) wird der erste eingetragene Termin als Elterntermin bezeichnet, alle nachfolgenden Termine als Kindtermine. Sie können diese Termitypen durch die Symbole, welche im Termin angezeigt werden, erkennen (vgl. Abb. 42). Bitte beachten Sie, dass bei einer Änderung des Elterntermins automatisch auch die Kindtermine modifiziert werden. Jedoch können Sie einen Kindtermin ohne Beeinflussung der anderen Termine verändern (vgl. hierzu auch Erläuterungen unter [5.4. Neuer Termin](#)).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ganztägig:

Wiederholung: Benutzerdefiniert

Frequenz: täglich

Alle: 1 Tag(e)

bis ...

07 07 2019

Benachrichtigung

Benachrichtigung: Keine Benachrichtigung

Verknüpfen

Ticket:

Speichern

Abb. 41: Möglichkeit der benutzerdefinierten Wiederholung eines Termins. Auch vordefinierte Intervalle sind vorhanden.

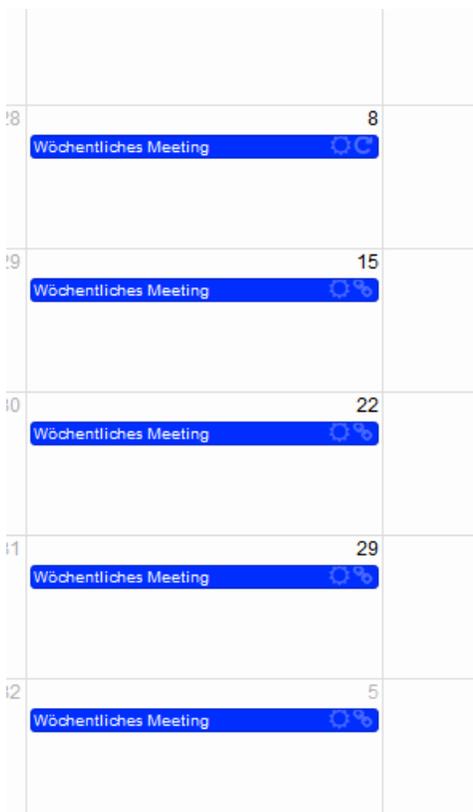


Abb. 42: Darstellung der sich wiederholenden Termine. Der Elterntermin (oben) wird durch das Zahnrad und den Aktualisierungspfeil markiert. Die nachfolgenden Termine sind Kindtermine.

5.2. Agendaübersicht

In der Agendaübersicht erhalten Sie eine tabellarische Auflistung über alle bereits eingetragenen Termine in allen vorhandenen Kalendern und können auch hier wie in der Kalenderübersicht Termine hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Abb. 43: Agendaübersicht mit der Auflistung für die monatlichen Termine

Agendaübersicht



Abb. 44: Innerhalb der Agendaübersicht haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, einen neuen Termin hinzuzufügen.

5.3. Ressourcenübersicht

In der Ressourcenübersicht werden die Termine je nach ausgewähltem Team angezeigt (vgl. Abb. 45).

Auf der linken Seite der Ressourcenübersicht finden sich weitere Aktionen. Die Aktion *Kalender verwalten* kann nur ausgeführt werden, wenn Sie Admin-Rechte besitzen. Unter dem Punkt *Termin hinzufügen* können [reguläre Termine](#) oder [teamspezifische Termine](#) erstellt werden. Eine Beschreibung zur Verwaltung der Teams und der Team-Agenten finden Sie unter [Punkt 11](#).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ressourcenübersicht

Aktionen

- Kalender verwalten
- Teams verwalten
- Team-Agenten verwalten
- Termin hinzufügen

Kalender

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern

	NAME	URL
<input checked="" type="checkbox"/>	Besprechungen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Mita...	
<input checked="" type="checkbox"/>	Termine Kunde 1	

Kalender

Team:

Monat | Woche | Tag | Zeitstrahl Monat | Zeitstrahl Woche | Zeitstrahl Tag | 2 - 8 Sep 2019 #36 | Springen | Heute | < | >

RESSOURCEN	MO, 2 SEP										DI, 3 SEP										
	04	06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06	08	10	12	14	16	18	20
Faduma Amburo			Update System																		
Peter Stein			Update System																		
Bianca Weiß			Update System																		
Nicht zugewiesen			Update System																		

Abb. 45: In der Ressourcenübersicht werden Termine der vorhandenen Teams dargestellt. Die Termine können bearbeitet werden, indem auf den Termin im Kalender geklickt wird (hier neongrün hinterlegt). Es erscheint die Eingabemaske für einen Termin (vgl. Abb. 40).

5.4. Neuer Termin

Unter diesem Menüpunkt lassen sich neue Termine zu einem bereits vorhandenen Kalender hinzufügen. Die Eingabemaske ist die gleiche wie auch unter Punkt 5.1 (vgl. Abb. 36) gezeigt. Sie können also den Menüpunkt *Kalenderübersicht* oder den Menüpunkt *Neuer Termin* nutzen.

Zur Verknüpfung eines Termins mit einem Ticket können Sie auch hier eine Wildcard einsetzen. Wenn Sie zwei Sternchen (**) eintragen, werden alle vorhandenen Tickets aufgelistet. Die Verknüpfung erscheint dann in Ticketdetailansicht des jeweiligen Tickets ([vgl. Punkt 6.11.](#)).

Auch im Agenten-Dashboard lassen sich die Termine anzeigen. Unter dem Element *Einstellungen* auf der rechten Seite des Dashboards (vgl. Abb. 6) können Sie den Punkt Termine auswählen, wodurch auf der rechten Seite in einem neuen Element die erstellten Termine angezeigt werden (vgl. Abb. 46).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

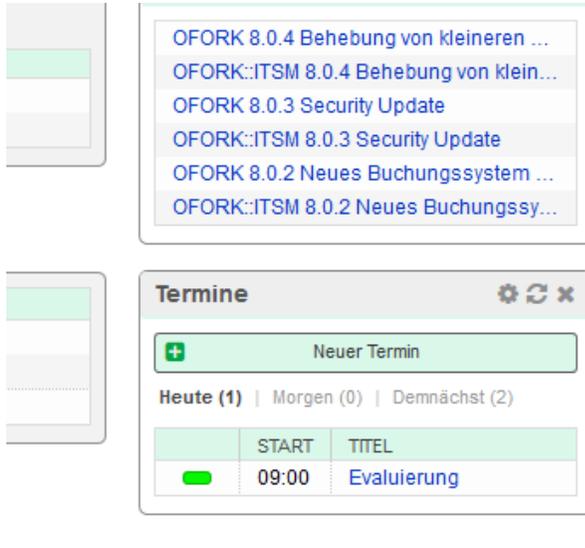


Abb. 46: Dashboard-Element mit aktuellen und anstehenden Terminen. Über dieses Element können Sie ebenfalls neue Termine erstellen.

Bei wiederkehrenden Terminen wird zwischen dem ursprünglichen Elterntermin und den Kindterminen unterschieden. Änderungen am Elterntermin hat eine automatische Änderung aller Kindtermine zur Folge. Falls Sie jedoch einen einzelnen Kindtermin ändern möchten, so ist dies problemlos möglich. Trotzdem können über die Änderung eines Kindtermins auch alle Termine in diesem Zusammenhang verändert werden (vgl. Abb. 47 und 48).



Abb. 47: Hinweisfenster bei einem sich wiederholenden Termin. Sie können nur den ausgewählten Termin oder alle Termine (alle Vorkommnisse) verändern.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ganztägig:

Wiederholung: Dies ist ein Vorkommnis eines sich wiederholenden Termins.
Klicken Sie hier, um den Eltern-Termin zu bearbeiten.

Benachrichtigung

Benachrichtigung:

Verknüpfen

Ticket:

Speichern Kopieren Löschen Abbrechen

Abb. 48: Hinweis auf Elterntermin bei der Bearbeitung eines einzelnen Kindtermins.

6. Tickets

Tickets dienen dazu, einem Vorgang zugehörige und benötigte Informationen zentral zusammenzufassen. Dadurch wird gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter in der Lage ist, sich in kürzester Zeit einen Überblick über jeden Vorgang zu verschaffen.

Abb. 49: Untermenü des Reiters Tickets

6.1. Ansicht nach Queues

Über dem Menüpunkt *Ansicht nach Queues* können Sie sich Tickets geordnet nach den jeweiligen Queues anzeigen lassen.

Eine Queue ist zu vergleichen mit einem Email-Postfach. Im OFORK sind standardmäßig die Queues *Raw*, *Postmaster*, *Misc* und *Junk* vorhanden. Jedoch können eigens definierte Queues im Admin-Bereich angelegt werden. **Hierzu benötigen Sie Administrator-Rechte!**

Im Kopfbereich werden die Queues aufgelistet, in denen sich Tickets. Des Weiteren erscheinen unter dem Punkt *Meine Queues* alle Tickets aus den Queues, welche Sie abonniert haben. Queues können Sie unter den *Persönlichen Einstellung* → *Benachrichtigungseinstellungen* abonnieren. Unterhalb der Queueauflistung können Sie sich anschließend alle Tickets oder die verfügbaren Tickets in der ausgewählten Queue anzeigen lassen. Bei den verfügbaren Tickets handelt es sich um jene, die Sie bearbeiten können. Ist ein Ticket gesperrt, so kann dieses nur vom Agenten bearbeitet werden, der dieses gesperrt hat.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Queue-Ansicht: Meine Queues

Meine Queues (6/5) Meetings (1) Misc (1) Postmaster (3/2) Raw (1)

Alle Tickets 6 Verfügbare Tickets 5

Sammelaktion 1-5 von 5 S M L

<input type="checkbox"/>		TICKET#	▲ ALTER	SENDER	TITEL	STATUS	SPERREN	QUEUE	BESITZER	KUNDENNUMMER
<input type="checkbox"/>	★	2019070611000019	10 m	Herr Benno Bär	Geschäftessen	neu	frei	Misc	Admin OFORK	1
<input type="checkbox"/>	★	2019070611000028	0 m	Herr Benno Bär	Raumänderung R102	neu	frei	Meetings	Admin OFORK	1
<input type="checkbox"/>	★	2015071510123456	12 d 22 h	OFORK Feedback	Welcome to OFORK!	neu	frei	Raw	Admin OFORK	
<input type="checkbox"/>	★	2019062311000015	12 d 20 h	OFORK System	Hallo	warten zur Erinnerung	frei	Postmaster	Admin OFORK	1
<input type="checkbox"/>	★	2019062411000013	11 d 22 h	OFORK System	Test dynamische Felder	offen	frei	Postmaster	Admin OFORK	1

Abb. 50: Ticketansicht nach Queues in der Small-Ansicht

Queue-Ansicht: Meine Queues

Meine Queues (5/4) Misc (1) Postmaster (3/2) Raw (1)

Alle Tickets 5 Verfügbare Tickets 4

Sammelaktion 1-4 von 4 S M L



Abb. 51: Kopfbereich der Queueansicht mit den vorhandenen Queues (links) und den Anzeigemöglichkeiten (rechts).

Weiterhin sind auf der rechten Seite die Anzeigemöglichkeiten

- S (Small),
- M (Medium) und
- L (Large) möglich.

Bei allen Anzeigooptionen haben Sie die Möglichkeit, sich alle Tickets oder nur die verfügbaren Tickets anzeigen zu lassen.

Anmerkung: Verfügbare Tickets sind all jene Tickets, die noch keinen Besitzer haben oder nicht gesperrt sind.

6.1.1. Small - Kleine Ansicht nach Queues

Die Ansicht *Small* listet die Tickets in einer Tabelle auf. Um die Tabellenstruktur zu verändern, müssen Sie auf das Zahnrad-Symbol auf der rechten Seite des Kopfbereiches klicken (vgl. Abb. 51).

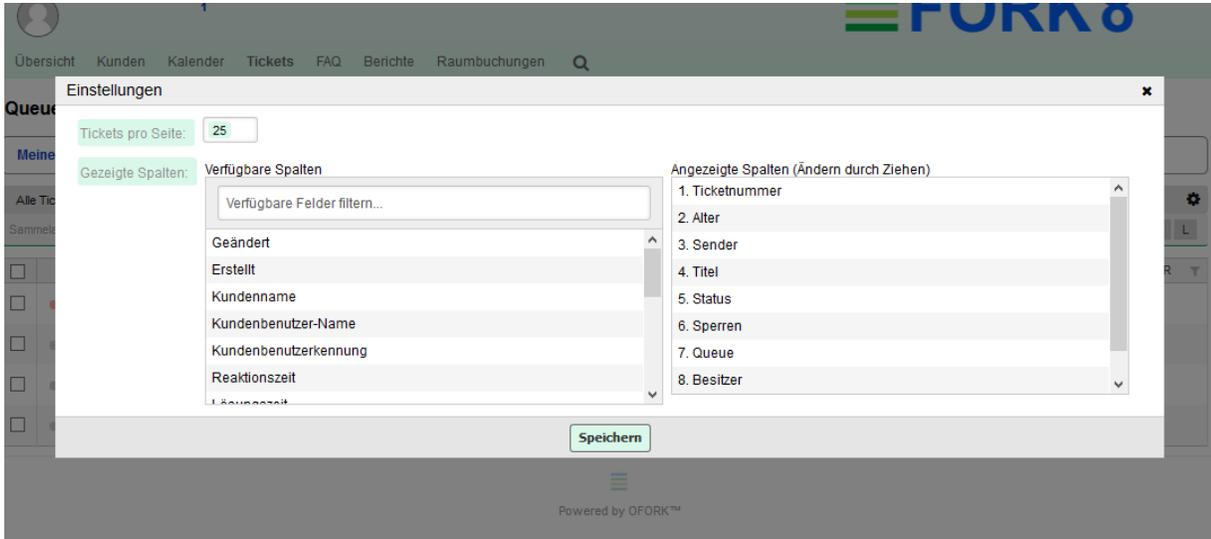


Abb. 52: Einstellungsmöglichkeiten in der Small-Ansicht. Die Reihenfolge der angezeigten Spalten kann mit Drag-and-Drop verändert werden.

Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit den Einstellungsmöglichkeiten der tabellarischen Darstellung (vgl. Abb. 52). Dies ist zum einen die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite (*Tickets pro Seite*). Zum anderen können Sie eine Auswahl der angezeigten Spalten treffen (*Gezeigte Spalten*). Mittels Drag-and-Drop werden die verfügbaren Spalten von links nach rechts verschoben und umgekehrt. Möchten Sie einen bestimmten Spaltennamen finden, so geben Sie diesen im Suchfeld ein.

Weiterhin können Sie die Einträge innerhalb der Spalten in auf- oder absteigender Reihenfolge auflisten. Dazu klicken Sie einfach auf den Spaltenkopf. In einigen Spaltenköpfen finden Sie ein Filter-Symbol, mit welchem Sie die auch einzelne Spalten zum Beispiel nach einem bestimmten Status filtern können (vgl. Abb. 54). Sobald ein oder mehrere Spaltenfilter ausgewählt wurden, erscheint neben dem Zahnradsymbol im Kopfbereich des Elements ein Papierkorbsymbol, mit welchem Sie alle gesetzten Spaltenfilter löschen können.

Um eine Aktion für ein Ticket direkt aus der Queueansicht auszuführen, markieren Sie das zu bearbeitende Ticket im linken Kästchen (vgl. Abb. 53). Es erscheinen im Kopfbereich des Elements einige zur Verfügung stehende Aktionen (vgl. Abb. 53).

Abb. 53: Mögliche Aktionen für ein Ticket, nach dem dieses zur Bearbeitung markiert wurde.



OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 54: Filtermöglichkeit innerhalb einer Spalte. Das Filtersymbol (Kasten) zeigt an, ob diese Filtermöglichkeit für eine Spalte besteht.



Folgende Aktionen sind möglich:

- Sperren/Freigeben: Das Ticket wird gesperrt. Damit sind bestimmte Aktionen nur durch den Agenten möglich, der dieses Ticket gesperrt hat. Dabei handelt es sich um die Aktionen Sperren/Entsperren, Änderung der Priorität, Ausgehender Kundenanruf, Warten, Zusammenfassen und Schließen
- Inhalt: Hier gelangt man zur Detailansicht des Tickets, dem [TicketZoom](#).
- Historie: Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Historie des Tickets, also eine Übersicht über alle Aktionen, die seit der Erstellung des Tickets durchgeführt wurden.
- Priorität: Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem Sie die Priorität ändern können.
- Notiz: Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem Sie die eine Notiz zum Ticket verfassen können.
- Schließen: Auch hier öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie die Schließung eines Tickets veranlassen können.
- Verschieben: Hier können Sie ein Ticket in eine andere Queue verschieben.
- Sammelaktion: Mit Hilfe der Sammelaktion können Sie für mehrere ausgewählte Tickets die gleichen Aktionen durchführen (vgl. Abb. 55).

Wenn Sie direkt auf das Ticket klicken, kommen Sie ebenfalls in die [Detailansicht](#).

Abb. 55: Pop-up-Fenster für Sammelaktionen

6.1.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Queues

In der mittleren Ansicht erhalten Sie eine etwas detaillierte Ansicht (vgl. Abb. 56). Im Gegensatz zur kleinen Ansicht können Sie über das Zahnrad-Symbol nur die angezeigten Tickets pro Seite ändern.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Queue-Ansicht: Meine Queues

Meine Queues (5/2) Meetings (1) Misc (1/0) Postmaster (3/2) Raw (1/0)

Alle Tickets 5 Verfügbare Tickets 2

Sammelaktion | Sortieren nach "Alter" (absteigend) | 1-5 von 5 | S M L

<input type="checkbox"/>	Ticket#2019070611000019 – Geschäftessen				
<input type="checkbox"/>	Sender Herr Benno Bär Erstellt 06.07.2019 10:12:51 Betreff Geschäftessen	Alter 1 d 23 h Status neu Besitzer Peter Stein	Queue Misc Sperrern gesperrt	Kundennummer 1 Aktualisierungszeit	Reaktionszeit Lösungszeit
<input type="checkbox"/>	Ticket#2015071510123456 – Welcome to OFORK!				
<input type="checkbox"/>	Sender OFORK Feedback Erstellt 23.06.2019 11:27:59 Betreff Welcome to OFORK!	Alter 14 d 22 h Status neu Besitzer Peter Stein	Queue Raw Sperrern gesperrt	Kundennummer Aktualisierungszeit	Reaktionszeit Lösungszeit

Abb. 56: Mittlere Ansicht nach Queues. In dieser Ansicht werden mehr Informationen zu einem Ticket dargestellt.

Weiterhin haben Sie in dieser Ansicht die Möglichkeit, die Tickets nach Alter bzw. Titel auf- und absteigend zu sortieren. Sobald Sie mit der Maus über ein Ticket gehen, zeigt sich ein Menü (vgl. Abb. 57) mit den gleichen Aktionen, wie sie bereits unter dem [Punkt 6.1.1.](#) beschrieben wurden. Auch hier gelangen Sie in die Detailansicht, sobald Sie auf das Ticket klicken und können Sammelaktionen für ein oder mehrere Tickets durchführen.

Queue-Ansicht: Meine Queues

Meine Queues (5/2) Meetings (1) Misc (1/0) Postmaster (3/2) Raw (1/0)

Alle Tickets 5 Verfügbare Tickets 2

Sammelaktion | Sortieren nach "Alter" (absteigend) | 1-5 von 5 | S M L

<input type="checkbox"/>	Ticket#2019070611000019 – Geschäftessen				
<input type="checkbox"/>	Sender Herr Benno Bär Erstellt 06.07.2019 10:12:51 Betreff Geschäftessen	Alter 1 d 23 h Status neu Besitzer Peter Stein	Queue Misc Sperrern gesperrt	Kundennummer 1 Aktualisierungszeit	Reaktionszeit Lösungszeit

Freigeben | Inhalt | Historie | Priorität | Notiz | Schließen | - Verschieben -

Abb. 57: Mittlere Ansicht mit dem Hover-Menü für die Ticketaktionen

6.1.3. Large - Große Ansicht nach Queues

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Dies ist die detaillierteste Darstellungsmöglichkeit, bei der auch der Tickettext angezeigt wird (vgl. Abb. 58). Ebenso wie in der [mittleren Ticketansicht](#) erscheint auch hier das Menü mit den möglichen Ticketaktionen, wenn Sie mit der Maus über das Ticket fahren (vgl. Abb. 59).

Abb. 58: Große Ansicht der Tickets mit dem Tickettext. Über das Zahnrad-Symbol können Sie die Anzahl der angezeigten Tickets festlegen.

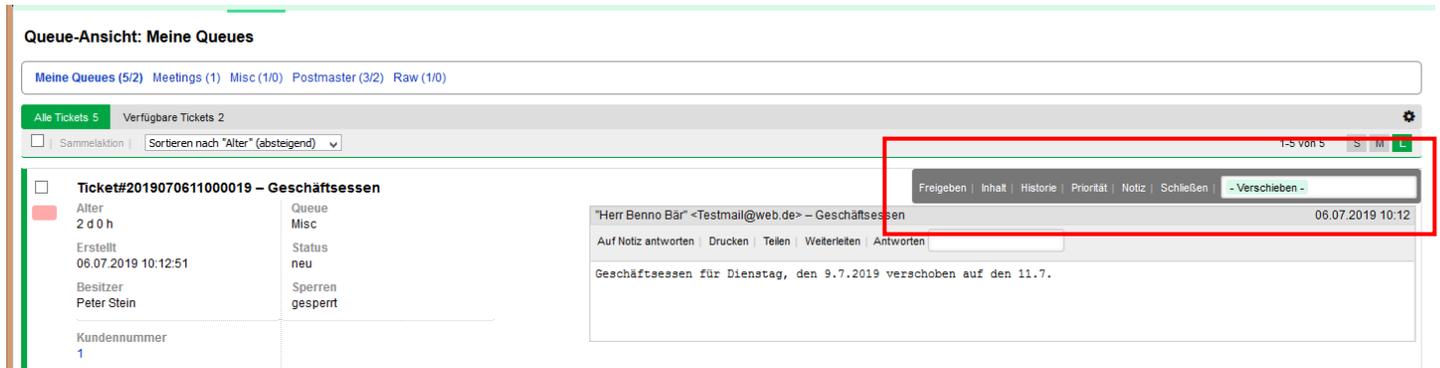


Abb. 59: Große Ansicht mit dem Hover-Menü für Ticketaktionen

6.2. Ansicht nach Services

Um Tickets nach Services anzeigen zu lassen, muss in der Systemkonfiguration die Einstellung Ticket::Service aktiviert sein. Damit wird auch im Reiter Tickets der Menüpunkt Ansicht nach Services sichtbar (vgl. Abb. 48).

Services werden im Admin-Bereich angelegt, hierfür benötigen Sie demnach Administratorrechte.

Des Weiteren können Sie in den [Persönlichen Einstellungen](#) unter Benachrichtigungseinstellungen bestimmte Services abonnieren, so dass diese abonnierten Services in der Übersicht als *Meine Services* angezeigt werden. Wie auch bei der Ansicht nach Queues ([vgl. Punkt 6.1.](#)) existieren drei verschiedene Ansichten: S (Small), M (Medium), L (Large). Auch hier können Sie sich über den Kopfbereich des Elements auswählen, ob alle Tickets oder nur die verfügbaren Tickets angezeigt werden sollen.

Anmerkung: Bei den verfügbaren Tickets handelt es sich um die Tickets, welche noch keinen Besitzer haben oder nicht gesperrt sind.

6.2.1. Small - Kleine Ansicht nach Services

In dieser Ansicht werden alle Tickets in einer tabellarisch aufgelistet (vgl. Abb. 60).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 60: Kleine Ansicht der Tickets nach Service

Abb. 61: Kopfbereich des Elements. Auf der rechten Seite befindet sich das Zahnradsymbol für eine Anpassung der tabellarischen Darstellung.

Mit Hilfe des Zahnradsymbols können Sie die tabellarische Darstellung anpassen, indem Sie Spalten hinzufügen oder entfernen und die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite festlegen (vgl. Abb. 62). Auch hier können Spalten in auf- und absteigender Reihenfolge geordnet werden. Zudem hier haben Sie die Möglichkeit, innerhalb bestimmter Spalten mit Hilfe des Filtersymbols Tickets zu filtern. Nachdem ein oder mehrere Filter gesetzt wurden, erscheint neben dem Zahnradsymbol ein Papierkorbsymbol, mit dem Sie die zuvor ausgewählten Filter löschen können (vgl. Abb. 63).

Abb. 62: Einstellungsmöglichkeiten für die kleine Ticketansicht.

Abb. 63: Filtermöglichkeiten innerhalb einer Spalte

Um direkt aus der tabellarischen Ansicht heraus ein Ticket zu bearbeiten, so markieren Sie dieses im linken Kontrollkästchen. Im Kopfbereich des Elements erscheinen nun die Bearbeitungsmöglichkeiten (vgl. Abb. 64). Wurden mehrere Tickets ausgewählt, so ist nur die Bearbeitung mit einer Sammelaktion möglich.



<input type="checkbox"/>		TICKET#	▲ALTER	SENDER	TITEL	STATUS ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	■	2019070911000022	2 d 1 h	Herr Benno Bär	Internetzugang seit 6 Uhr morgens down	neu

Abb. 64: Mögliche Ticketaktionen, die Sie direkt aus der tabellarischen Ansicht heraus ausführen können.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Folgende Aktionen sind möglich:

- **Sperrungen/Freigeben:** Das Ticket wird gesperrt. Damit sind bestimmte Aktionen nur durch den Agenten möglich, der dieses Ticket gesperrt hat. Dabei handelt es sich um die Aktionen Sperren/Entsperren, Änderung der Priorität, Ausgehender Kundenanruf, Warten, Zusammenfassen und Schließen
- **Inhalt:** Hier gelangt man zur Detailansicht des Tickets, dem [TicketZoom](#).
- **Historie:** Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit der Historie des Tickets, also eine Übersicht über alle Aktionen, die seit der Erstellung des Tickets durchgeführt wurden.
- **Priorität:** Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem Sie die Priorität ändern können.
- **Notiz:** Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem Sie die eine Notiz zum Ticket verfassen können.
- **Schließen:** Auch hier öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie die Schließung eines Tickets veranlassen können.
- **Verschieben:** Hier können Sie ein Ticket in eine andere Queue verschieben.
- **Sammelaktion:** Mit Hilfe der Sammelaktion können Sie für mehrere ausgewählte Tickets die gleichen Aktionen durchführen (vgl. Abb. 55).

6.2.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Services

In der mittleren Ansicht erhalten Sie eine etwas detaillierte Ansicht (vgl. Abb. 65). Im Gegensatz zur kleinen Ansicht können Sie über das Zahnrad-Symbol nur die angezeigten Tickets pro Seite ändern. Innerhalb der Liste können Tickets in auf- oder absteigender Reihenfolge nach Alter oder Titel geordnet werden. Klicken Sie direkt auf ein Ticket, um in die [TicketZoom](#)-Maske zu gelangen.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ansicht nach Services: Meine Services

Meine Services (0)				
Alle Tickets 3 Verfügbare Tickets 0				
Sortieren nach "Alter" (absteigend)				
<input type="checkbox"/>	Ticket#2019070911000022 – Internetzugang seit 6 Uhr morgens down			
<input type="checkbox"/>	Sender Herr Benno Bär	Alter 2 d 1 h	Queue Postmaster	Kundennummer 1
	Erstellt 09.07.2019 08:44:31	Status neu		Aktualisierungszeit
	Betreff Internetzugang seit 6 Uhr morgen...	Besitzer Peter Stein	Sperren gesperrt	Service Internetzugang Service-Level-Vereinbarung 24/7
				Reaktionszeit
				Lösungszeit
<input type="checkbox"/>	Ticket#2019070911000013 – Support Bildschirm Lenovo			
<input type="checkbox"/>	Sender ★ Angelika Engel	Alter 2 d 1 h	Queue Postmaster	Kundennummer 1
	Erstellt 09.07.2019 08:43:01	Status offen		Aktualisierungszeit
	Betreff Support Bildschirm Lenovo	Besitzer Franzi Steps	Sperren gesperrt	Service Hardware Service-Level-Vereinbarung 8 bis 16 Uhr werktags
				Reaktionszeit
				Lösungszeit
<input type="checkbox"/>	Ticket#2019071011000011 – were			

Abb. 65: Die mittlere Ansicht nach Services liefert eine detailliertere Darstellung im Vergleich zur kleinen Ansicht.

Um ein Ticket zu bearbeiten, fahren Sie mit der Maus darüber. Es erscheint ein Hover-Menü mit den möglichen Ticketaktionen (vgl. Abb. 66). Auch in dieser Ansicht können Sie ein oder mehrere Tickets über eine Sammelaktion (vgl. Abb. 55) bearbeiten.

Abb. 66: Ticketbearbeitung über das Hover-Menü (Pfeil) in der mittleren Ansicht

6.2.3. Large - Große Ansicht nach Services

Dies ist die detaillierteste Darstellungsmöglichkeit, bei der auch der gesamte Tickettext angezeigt wird (vgl. Abb. 67). Ebenso wie in der [mittleren Ticketansicht](#) erscheint auch hier das Menü mit den möglichen Ticketaktionen, wenn Sie mit der Maus über das Ticket fahren (vgl. Abb. 66).



Abb. 67: Große Ansicht nach Services. Hier wird im Vergleich zur mittleren Ansicht der gesamte Tickettext angezeigt.

6.3. Ansicht nach Status

Mit dem Menüpunkt *Ansicht nach Status* werden die Tickets nach Status geordnet angezeigt. Wie auch bei allen Ansichtsmöglichkeiten (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*) existieren hier drei Darstellungsmöglichkeiten S (Small), M (Medium), L (Large). Eine Abonnieung wie bei den Services oder Queues unter den [Persönlichen Einstellungen](#) ist hier nicht möglich.

Diese unterscheiden sich in ihren Funktionen nicht von den anderen Ansichten, wobei bei der kleinen Ansicht im Kopfbereich nicht zwischen verfügbaren und allen Tickets unterschieden wird, sondern zwischen offenen und geschlossenen Tickets (vgl. Abb. 68).

Abb. 68: Kopfbereich der tabellarischen Ansicht (Small). Hier wird zwischen offenen und geschlossenen Tickets unterschieden.

6.3.1. Small - Kleine Ansicht nach Status

Die Ansicht Small listet alle vorhandenen Tickets in tabellarischer Form auf.

Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten hier nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*) unterscheiden, wird hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Small) verwiesen.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

6.3.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Status

In der mittleren Ansicht erhalten Sie einen etwas detaillierteren Überblick über die vorhandenen Tickets als bei der kleinen Ansicht.

Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten der Tickets in diesem Bereich nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*) unterscheiden, wird hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Medium) verwiesen.

6.3.3. Large - Große Ansicht nach Status

Dies ist die detaillierteste Darstellungsmöglichkeit, bei der der gesamte Tickettext angezeigt wird. Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten auch hier nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*) unterscheiden, wird hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Large) verwiesen.

6.4. Ansicht nach Eskalationen

Unter dem Menüpunkt Ansicht nach Eskalationen werden die Tickets nach Eskalationszeiträumen angezeigt. Eskalationen können entweder direkt für eine Queue festgelegt oder über Services/SLAs erreicht werden. Beide Einstellungen werden im Admin-Bereich vorgenommen, weshalb Sie hierzu Administratorrechte im OFORK benötigen. Eskalierte Tickets lassen sich auch im Dashboard anzeigen, wenn Sie die entsprechende Einstellung vorgenommen haben (vgl. Abb. 3 und 6).

Mit dem Menüpunkt *Ansicht nach Eskalationen* des Reiters *Tickets* werden die Tickets nach Eskalation geordnet angezeigt. Wie auch bei allen Ansichtsmöglichkeiten (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*, *Ansicht nach Status*) existieren hier drei Darstellungsmöglichkeiten S (Small), M (Medium), L (Large).

Diese unterscheiden sich in ihren Funktionen nicht von den anderen Ansichten, wobei bei der kleinen Ansicht im Kopfbereich nicht zwischen verfügbaren und allen Tickets unterschieden wird, sondern nach dem Zeitpunkt der Eskalation der Tickets (*heute*, *morgen*, *nächste Woche*; vgl. Abb. 69).

Abb. 69: Kleine Ansicht nach Eskalationen. Im Kopfbereich des Elements werden verschiedene Zeitpunkte der Eskalationen angezeigt.

6.4.1. Small - Kleine Ansicht nach Status

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Die Ansicht Small listet alle vorhandenen Tickets in tabellarischer Form auf. Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten hier nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*, *Ansicht nach Status*) unterscheiden, sei hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Small) verwiesen.

6.4.2. Medium - Mittlere Ansicht nach Status

In der mittleren Ansicht erhalten Sie einen etwas detaillierteren Überblick über die vorhandenen Tickets als bei der kleinen Ansicht. Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten der Tickets in diesem Bereich nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*, *Ansicht nach Status*) unterscheiden, wird an dieser Stelle hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Medium) verwiesen.

6.4.3. Large - Große Ansicht nach Status

Dies ist die detaillierteste Darstellungsmöglichkeit, bei der der gesamte Tickettext angezeigt wird. Da sich die Darstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten auch hier nicht von den vorangegangenen Anzeigen (*Ansicht nach Queues*, *Ansicht nach Service*, *Ansicht nach Status*) unterscheiden, sei hier auf die Erklärung für die [Ansicht nach Queues](#) (Large) verwiesen.

6.5. Neues Telefon-Ticket

Zur Ticketerstellmaske gelangen Sie über den Reiter *Tickets*.

Ein Telefon-Ticket unterscheidet sich von einem E-Mail-Ticket dahingehend, dass hier keine Email an den Kundenbenutzer versendet wird (vgl. Abb. 70). Daher kann die Erstellung eines Tickets über diese Eingabemaske auf einem Telefonanruf beruhen oder zum internen Ticketversand genutzt werden (z.B. Erinnerungstickets innerhalb einer Abteilung).

Abb. 70: Oberer Teil der Eingabemaske für ein neues Telefon-Ticket

In der Eingabemaske werden Pflichtfelder mit einem Stern (*) markiert.

Zum Eingabefeld *Kundenbenutzer*: Sie können hier mit Wildcards die vorhandenen Kundenbenutzer auflisten lassen. Geben Sie dazu zwei Sternchen ein (**). Alternativ können Sie auch unter Optionen auf das Feld *Kundenbenutzer* klicken, wodurch alle vorhandenen Kundenbenutzer aufgelistet werden. Aus dieser Liste wählen Sie den gewünschten Kundenbenutzer aus. Das Feld *Kundennummer* wird automatisch ausgefüllt.

Zum Eingabefeld *Besitzer*: Hier können Sie einen Besitzer des Tickets auswählen. Ein Besitzer arbeitet an einem Ticket.

Zum Eingabefeld *Verantwortlicher*: Dieses Feld wird erst sichtbar, wenn in der Systemkonfiguration die Einstellung *Ticket::Responsible* aktiviert wurde. Der Verantwortliche kann, muss aber nicht der Besitzer sein.

Zum Eingabefeld *Optionen*: Hier können Sie weitere Kundenbenutzer dem Ticket hinzufügen und/oder FAQs an das Ticket anhängen. In beiden Fällen öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem die vorhandenen Kundenbenutzer oder FAQ aufgelistet sind (vgl. Abb. 71).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

The screenshot shows a web application window titled 'Kundenbenutzerverwaltung'. On the left, there is a sidebar with a search bar and a 'Kundenbenutzer hinzufügen' button. Below the sidebar is a 'Tipp' (tip) box. The main area displays a table with 3 users. The table has columns for 'BENUTZERNAME', 'NAME', 'E-MAIL', 'KUNDENUMMER', and 'LETZTE ANMELDUNG'. The data rows are as follows:

BENUTZERNAME	NAME	E-MAIL	KUNDENUMMER	LETZTE ANMELDUNG
ae	Frau Angelika Engel	Testadresse1@web.de	1	
bb	Herr Benno Bär	Testmail@web.de	1	11.07.2011
mn	Frau Misae Nohara	Testmail2@web.de	2	

Abb. 71: Pop-up-Fenster mit den Kundenbenutzern aus der Kundenbenutzerverwaltung. Hier haben Sie auch die Möglichkeit, neue Kundenbenutzer hinzuzufügen.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Optionen: [Kundenbenutzer] [FAQ]

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Format - | Schriftart - | Größe - | - - | Quellcode

Anlagen:

Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

Nächster Status des Tickets:

Warten bis: -

Für alle warten* Status.

Priorität:

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

Erstellen

Powered by OFORK™

Abb. 72: Unterer Teil der Eingabemaske für ein neues Telefon-Ticket

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Erstellen

Kundenhistorie:

1-11 von 11										
		TICKET#	▼ALTER	SENDER	TITEL	STATUS	SPERREN	QUEUE	BESITZER	KUNDENNUMMER
		2019071111000027	1 d 21 h	Herr Benno Bär	Problem Mailserver	neu	frei	Postmaster	Admin OFORK	1
		2019071111000018	1 d 21 h	Mail Delivery System	Update Nachbestellung Asus All-in-One	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019071011000011	2 d 22 h	Benno Bär	were	offen	gesperrt	Junk	Franzi Steps	1
		2019070911000022	4 d 1 h	Herr Benno Bär	Internetzugang seit 6 Uhr morgens down	warten zur Erinnerung	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1
		2019070911000013	4 d 2 h	Angelika Engel	Support Bildschirm Lenovo	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019070611000028	7 d 0 h	Herr Benno Bär	Raumänderung R102	neu	gesperrt	Meetings	Franzi Steps	1
		2019070611000019	7 d 0 h	Herr Benno Bär	Geschäftessen	neu	gesperrt	Misc	Peter Stein	1
		2019062411000013	18 d 22 h	OFORK System	Test dynamische Felder	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019062311000051	19 d 20 h	Angelika Engel	Test	erfolgreich geschlossen	frei	Postmaster	Peter Stein	1
		2019062311000042	19 d 20 h	Peter Stein	Hallo	offen	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1
		2019062311000015	19 d 20 h	OFORK System	Hallo	warten zur Erinnerung	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1

Abb. 73: Kundenhistorie zu einem Kundenbenutzer

Zum Eingabefeld *Nächster Status des Tickets*: Im OFORK steht üblicherweise der nächste Status auf *offen*. Sie können den Status nach Bedarf ändern.

Zum Eingabefeld *Warten bis*: Hier können Sie einen Zeitpunkt zur Erinnerung an ein Ticket festlegen. Bedenken Sie hierbei, dass der nächste Status des Tickets dafür auf *Warten* stehen muss. Sie erhalten eine Nachricht, sobald die Wartezeit erreicht wurde. Ist das Ticket gesperrt, so geht die Nachricht nur an den Besitzer, ist das Ticket nicht gesperrt, so geht die Nachricht an alle Agenten, welche an der Queue berechtigt sind. Des Weiteren **kann** das Ticket eskalieren. Dies ist dann der Fall, wenn für die Queue, in der das Ticket generiert wird, eine Eskalationszeit festgelegt wurde und die Wartezeit mit der Eskalationszeit kollidiert (z.B., wenn die Wartezeit länger als die Eskalationszeit ist). Dann erhalten Sie neben der Nachricht zum Erreichen der Wartezeit auch eine Eskalationsbenachrichtigung.

Zum Eingabefeld *Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)*: Die hier eingetragenen Einheiten werden vom Anwender definiert und für die Zeiterfassung verwendet. Daher sollten in diesem Feld nur Ziffern eingetragen werden, da sonst keine Berechnung möglich ist.

Zur *Kundenhistorie*: Unterhalb des Buttons *Erstellen* erscheint die Kundenhistorie (vgl. Abb. 73). Diese enthält alle bereits erstellten Tickets zu den Kunden, denen die Kundenbenutzer zugeordnet sind. Dies bedeutet, dass in der Kundenhistorie auch die Tickets zu den Kundenbenutzern aufgelistet werden, die nicht im Feld *Kundenbenutzer* eingetragen wurden. Bei Kundenbenutzern von verschiedenen Kunden wird je nach ausgewähltem Kundenbenutzer die entsprechende Kundenhistorie angezeigt.

6.6. Neues E-Mail-Ticket

Über den Reiter *Tickets* gelangen Sie in das Untermenü *Neues E-Mail-Ticket*. Hier können Sie ein neues E-Mail-Ticket erstellen.

Ein E-Mail-Ticket unterscheidet sich vom Telefonticket dahingehend, dass hier ein Ticket an den Kundenbenutzer versendet wird.

Die Eingabemaske für ein neues E-Mail-Ticket variiert nur geringfügig vom Telefon-Ticket, weshalb auf zur Erklärung der Eingabefelder auf [Punkt 6.5](#) verwiesen sei. Die Unterschiede liegen darin, dass im Falle des E-Mail-Tickets das Ticket **aus einer Queue** generiert und nicht in einer Queue generiert wird (vgl. Abb. 74). Weiterhin können Sie eine Signatur an das Ticket anfügen (vgl. Abb. 75). Diese wird im Admin-Bereich erstellt und einer Queue zugeordnet. Bei der Auswahl einer Queue erscheint schließlich die entsprechende Signatur. Sowohl für die Erstellung als auch für die Änderung einer Signatur benötigen Sie Administratorrechte!

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Signatur: Support Hardware
Testfirma
Teststraße 123
45678 Stadt

Anlagen: 
Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

Nächster Status des Tickets:

Warten bis:
Für alle warten* Status.

Priorität:

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

Abb. 75: Unterer Teil der Eingabemaske für ein neues E-Mail-Ticket. Die Signatur wird der jeweiligen Queue zugeordnet, aus der das Ticket generiert wird.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Mail übermitteln

Kundenhistorie:

1-11 von 11										
		TICKET#	▼ALTER	SENDER	TITEL	STATUS	SPERREN	QUEUE	BESITZER	KUNDENNUMMER
		2019071111000027	1 d 21 h	Herr Benno Bär	Problem Mailserver	neu	frei	Postmaster	Admin OFORK	1
		2019071111000018	1 d 21 h	Mail Delivery System	Update Nachbestellung Asus All-in-One	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019071011000011	2 d 22 h	Benno Bär	were	offen	gesperrt	Junk	Franzi Steps	1
		2019070911000022	4 d 2 h	Herr Benno Bär	Internetzugang seit 6 Uhr morgens down	warten zur Erinnerung	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1
		2019070911000013	4 d 2 h	Angelika Engel	Support Bildschirm Lenovo	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019070611000028	7 d 0 h	Herr Benno Bär	Raumänderung R102	neu	gesperrt	Meetings	Franzi Steps	1
		2019070611000019	7 d 0 h	Herr Benno Bär	Geschäftssessen	neu	gesperrt	Misc	Peter Stein	1
		2019062411000013	18 d 22 h	OFORK System	Test dynamische Felder	offen	gesperrt	Postmaster	Franzi Steps	1
		2019062311000051	19 d 20 h	Angelika Engel	Test	erfolgreich geschlossen	frei	Postmaster	Peter Stein	1
		2019062311000042	19 d 20 h	Peter Stein	Hallo	offen	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1
		2019062311000015	19 d 20 h	OFORK System	Hallo	warten zur Erinnerung	gesperrt	Postmaster	Peter Stein	1

Powered by OFORK™

Abb. 76: Kundenhistorie zum E-Mail-Ticket. Je nach ausgewähltem Kundenbenutzer erscheinen die entsprechenden Tickets zum zugehörigen Kunden.

6.7. Neues Prozess-Ticket

Bei Prozess-Tickets handelt es sich um Tickets, welche aus einer bestimmten Stelle eines erstellen Prozess generiert werden können. Dazu müssen innerhalb des Prozesses sogenannte Aktivitäts-Dialoge erstellt worden sein (vgl. hierzu Admin-Handbuch). Für die Erstellung eines Prozesses benötigen Sie Administrator-Rechte. Das Untermenü *Neues Prozess-Ticket* erscheint erst, wenn auch Prozesse mit Aktivitäts-Dialogen in Betrieb genommen wurden (vgl. Abb. 77).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

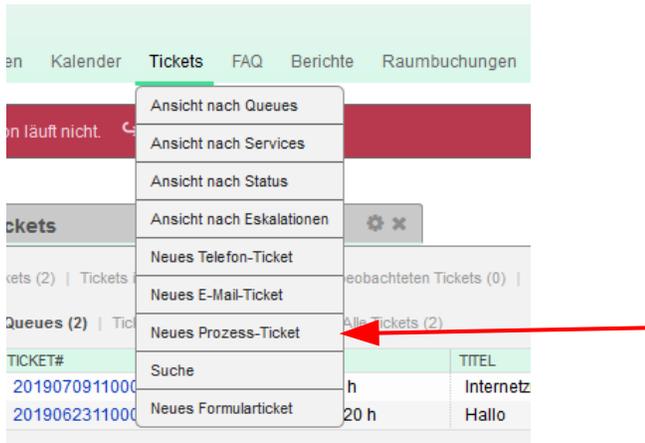


Abb. 77: Untermenü Neues Prozess-Ticket

Um ein Prozess-Ticket zu erstellen, wählen Sie zunächst den gewünschten Prozess aus (vgl. Abb. 78). Der anschließend erscheinende Aktivitäts-Dialog wird ausgefüllt und generiert ein Ticket (vgl. Abb. 79).

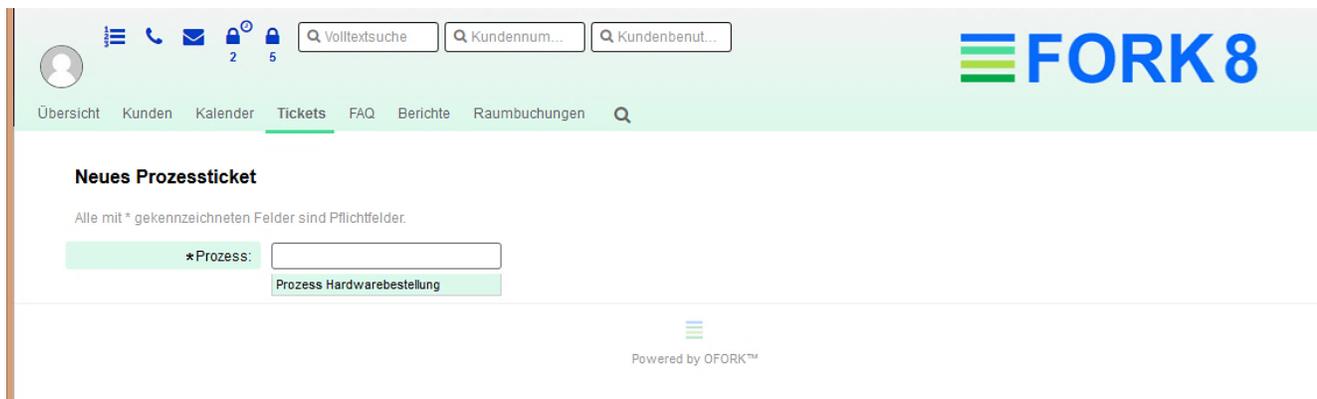


Abb. 78: Bevor ein Prozess-Ticket erstellt werden kann, muss der entsprechende Prozess gewählt werden.

Abb. 79: Beispiel für einen Aktivitäts-Dialog eines Prozess-Tickets. Nachdem der Übermittlung des Dialogs wird ein Ticket generiert.

Welche Felder im Aktivitäts-Dialog erscheinen und ob es sich um Pflichtfelder handelt, hängt vom erstellten Dialog ab.

6.8. Suche

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Über den Menüpunkt *Suche* können Sie anhand ausgewählter Kriterien nach Tickets suchen. Sie haben zudem die Möglichkeit, erstellte Suchvorlagen zu speichern, um diese zu einem späteren Zeitpunkt zu nutzen.

Die Eingabemaske für die Suche gliedert sich in drei Teile:

- *Vorlagen*
- *Verwendete Filter*
- *Zusätzliche Filter*

6.9. Vorlagen für die Ticket-Suche

Unter diesem Punkt erstellen Sie eine Suchvorlage, die Sie individuell zusammenstellen können und nach Bedarf nutzen können. Bitte beachten Sie, dass die Suchvorlagen nur vom Agenten genutzt werden können, der die Suchvorlagen eingerichtet hat. Über den Profil-Link kann eine Suchvorlage aber auch an andere Agenten versendet werden (vgl. Abb. 80).

Abb. 80: Suchmaske mit verschiedenen Parametern, welche mit Hilfe der zusätzlichen Filter ausgewählt wurden.

Um eine Suchvorlage anzulegen, führen Sie folgende Schritte durch:

- Wählen Sie unter *zusätzliche Filter* die gewünschten Suchparameter aus. Diese erscheinen dann unter *verwendete Filter*. Klicken Sie unter *Vorlagen* auf *Neue anlegen* und wählen einen Namen für die Suchvorlage aus.
- Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

Haben Sie die erstellte Suchvorlage hinzugefügt, so kann diese auch gelöscht werden (vgl. Abb. 80). Der Button *Profil-Link* ermöglicht Ihnen, die Suchvorlage mit anderen Agenten zu teilen, indem ein Link generiert wird. Beim Aufrufen des Links erscheinen alle Treffer für die Suchvorlage. Dieser Link lässt sich zum Beispiel in Suchmaschinen einbinden.

Möchten Sie eine bereits erstellte Suchvorlage nutzen, so klicken Sie einfach auf das Feld Suchvorlage. Es erscheint ein Dropdown mit allen vorhandenen Vorlagen. Sie können natürlich hierüber auch die gewählte

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Vorlage verändern oder löschen. Damit Veränderungen in einer Suchvorlage übernommen werden, muss das Feld Änderungen in der Vorlage speichern markiert sein (vgl. Abb. 81).

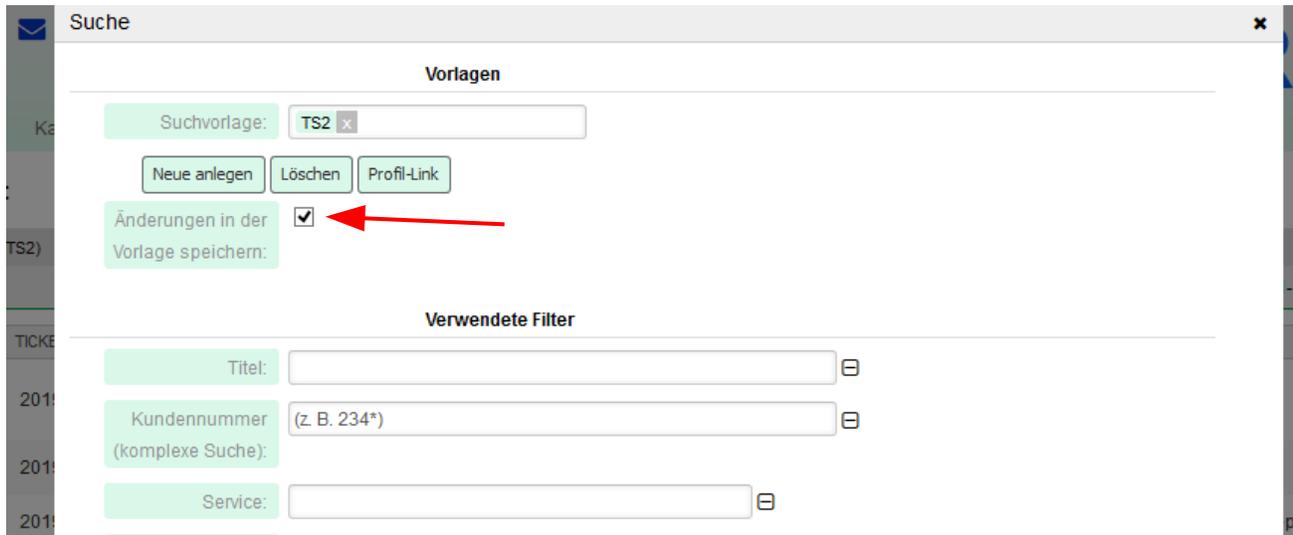


Abb. 81: Änderungen in der Suchvorlage werden erst gespeichert, wenn das entsprechende Feld markiert ist.

Im Bereich *Zusätzliche Filter* können Sie aus einer Vielzahl von Ticketattributen auswählen, welche sich den verwendeten Filtern hinzufügen lassen (vgl. Abb. 82). Ebenso kann hier das Ausgabeformat gewählt werden (*Normal*, *Drucken*, *Excel*, *CSV*). Soll ein bereits verwendeter Filter entfernt werden, so klicken Sie auf das Minus-Symbol rechts neben dem Feld (vgl. Abb. 81).

Abb. 82: Auswahl an Ticketattributen, welche den verwendeten Filtern hinzugefügt werden können.

Werden nach erfolgter Suche mehrere Tickets gefunden, so werden diese tabellarisch aufgelistet, sofern das Ausgabeformat *Normal* gewählt wurde (vgl. Abb. 83). Wird nur ein Ticket gefunden, so gelangen Sie in die [Detailansicht](#) des Tickets. Innerhalb der tabellarischen Anzeige der Suchergebnisse haben Sie die Möglichkeit, die Suchoptionen zu ändern (vgl. Abb. 85).

Abb. 83: Beispiel einer Suche über eine Suchvorlage

Abb. 84: Tabellarische Auflistung der Suchergebnisse der Suche aus Abb. 83

Abb. 85: Unter Such-Optionen ändern können Sie eine Suchvorlage bearbeiten. Sie gelangen in die entsprechende Suchmaske (vgl. Abb. 82).

6.10. Neues Formularticket

Formulare können sowohl von den Kunden im Kundenportal als auch von den Agenten im Agentenportal genutzt werden. Im Agentenportal haben die Agenten die Möglichkeit, anhand eines Formulars bei Anrufen/Anfragen von Kundenbenutzern diese mit den richtigen Fragen gezielt abzuarbeiten. Das Formular gibt die benötigten Informationen vor. Damit wird sichergestellt, dass das erstellte Ticket bereits alle wichtigen Informationen für die Bearbeitung der Anfrage enthält.

Um ein neues Formularticket zu erstellen, klicken Sie auf den Reiter *Tickets*. Dort finden Sie das Untermenü *Neues Formularticket* (vgl. Abb. 86).

Abb. 86: Reiter Tickets mit dem Untermenü *Neues Formularticket*

Formulare werden im Admin-Bereich erstellt, weshalb Sie zur Erstellung und/oder Änderung eines Formulars Administrator-Rechte benötigen.

Formulare werden Kategorien zugeordnet. Diese werden ebenso im Admin-Bereich erstellt. Weiterhin lassen sich den Kategorien und Formularen Icons zuweisen. Um diese anzeigen zu lassen, muss in der Systemkonfiguration die Einstellung *Ticket::Frontend::RequestIcon* aktiviert werden.

Abb. 87: Beispiel der Auflistung von Kategorien und Unterkategorien, denen ein Formular zugeordnet werden kann.

Das Ausfüllen eines Formulars erfolgt nach den gleichen Anforderungen wie bei einem regulären Ticket. Daten zu bereits hinterlegten Kundenbenutzer/Kunden werden ebenfalls angezeigt (vgl. Abb. 88). Nachdem ein neues Ticket erstellt wurde, gelangen Sie entweder in die Ticket-Detailansicht (TicketZoom) oder in das Dashboard (vgl. Abb. 89). Unter *Persönliche Einstellungen* → *Verschiedenes* → *Ansicht nach Ticket-Erstellung* können Sie die gewünschte Ansicht auswählen.

Abb. 88: Beispiel eines Formulars für eine Störungsmeldung.

Abb. 89: Ticket-Detailansicht eines erstellten Formulartickets

6.11. Ticket-Detailansicht

Zur Ticket-Detailansicht gelangen Sie, sobald Sie in einer beliebigen Ansicht (Dashboard, Kundenbenutzer-Informationszentrum, Kunden-Informationszentrum, Ansicht nach Queues, Ansicht nach Status etc.) auf ein Ticket klicken.

In der TicketZoom-Ansicht können Sie alle Informationen über ein Ticket auf einen Blick erfassen und weitere Aktionen für Tickets und Artikel durchführen.

Artikel werden generiert, sobald eine [Aktion](#) innerhalb eines Tickets durchgeführt wird. Somit kann ein Ticket aus einem Artikel oder aus mehreren Artikeln bestehen.

6.11.1. Ticket-Menü

Oberhalb des Textfeldes zu einem Ticket befindet sich die Menüleiste, in welcher die Aktionen aufgelistet sind, welche sich für ein Ticket durchführen lassen (vgl. Abb. 90). Rechts befindet sich ein Zahnradsymbol, mit dem Sie die Anzahl der angezeigten Artikel bestimmen können (vgl. Abb. 91). Diese Menüleiste lässt sich in der Systemkonfiguration anpassen. Hierzu benötigen Sie Administrator-Rechte.

Abb. 90: Menüleiste im TicketZoom. Das Zahnrad-Symbol ganz rechts öffnet ein Pop-up-Fenster (siehe unten).

Abb. 91: Pop-up-Fenster mit der Möglichkeit, die Artikel-Anzeige zu variieren.

Folgende Aktionen lassen sich über die Menüleiste durchführen:

- *Zurück*: Hierdurch gelangen Sie in die vorhergehende Ansicht, aus der heraus Sie das Ticket geöffnet haben.
- *Drucken*: Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit einer pdf-Ansicht des Tickets (vgl. Abb. 92). Aus diesem Fenster heraus können Sie das Dokument entweder drucken oder als pdf-Datei abspeichern.

Abb. 92: pdf-Ansicht eines Tickets

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- *Priorität*: Über das erscheinende Pop-up-Fenster können Sie die Priorität eines Tickets ändern (vgl. Abb. 93). Einige Felder sind Pflichtfelder, wie zum Beispiel der Betreff und das Textfeld. In letzterem können Sie erläutern, aus welchen Gründen die Priorität geändert wurde. Dies dient zur Dokumentation sowohl für andere Agenten als auch für Sie. Sie können einen Eintrag in der Eingabemaske als Entwurf speichern und zu einem späteren Zeitpunkt nutzen (vgl. Abb. 93). Die erstellten Entwürfe können Sie in der Ticket-Detailansicht in einem Element am rechten Rand aufrufen (vgl. Abb. 100).

Abb. 93: Pop-up-Fenster zur Änderung der Priorität eines Tickets. Sie können die eingegebenen Daten als Entwurf speichern.

- *Personen*: Diese Funktion dient dazu, den Besitzer eines Tickets, den Verantwortlichen oder den Kunden, welchem das Ticket zugeordnet wurde, zu ändern. Wenn Sie auf den Reiter klicken, öffnet sich ein Untermenü mit den beiden Optionen *Besitzer*, *Verantwortlicher* und *Kunde* (vgl. Abb. 94). Bitte beachten Sie, dass standardmäßig zwischen *Besitzer* und *Kunden* gewählt werden kann. Damit auch die Änderung des Verantwortlichen möglich ist, muss in der Systemkonfiguration die Einstellung *Ticket::Responsible* aktiviert werden.

Abb. 94: Untermenü des Reiters *Personen*

Bei der Änderung des Besitzers bzw. des Verantwortlichen öffnet sich ein neues Fenster mit ähnlichen Eingabemasken (vgl. Abb. 95). Möchten Sie den Kunden ändern, so öffnet sich ein Fenster mit dem aktuellen Kundenbenutzer und der dazugehörigen Kundenhistorie (vgl. Abb. 96). Wählen Sie den neuen Kundenbenutzer aus, die Kundennummer und die Kundenhistorie werden automatisch aktualisiert. Sie können wie bei *Notizen* und *Priorität* auch hier Entwürfe anlegen.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Besitzer von Ticket#2019071711000016 wechseln — Störungsmeldung Server
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Abrechnen und Beenden](#)

▼ Ticket-Einstellungen

Service:

Service-Level-Vereinbarung:

*Neuer Besitzer:

▼ Artikel hinzufügen

*Betreff:

Optionen: [\[FAQ\]](#)

*Text:

B I U S | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | |

Anlagen:

Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

ist sichtbar für Kunde:

Zeiteinheiten (Arbeitsseinheiten):

Übermitteln oder **Als neuen Entwurf speichern**

Abb. 95: Eingabemaske für einen neuen Besitzer. Sie können die eingegebenen Daten als Entwurf speichern.

Abb. 96: Eingabemaske für einen neuen Kunden

- *Kommunikation:*

OFORK® 8 - Agentenhandbuch



Abb. 97: Untermenü des Reiters *Kommunikation*

Unter diesem Reiter können folgende Aktionen gewählt werden:

- **Notiz:** Sie können einem Ticket eine Notiz hinzufügen (vgl. Abb. 98). Sie haben die Möglichkeit, eine Notiz als Entwurf zu speichern, um zu einem späteren Zeitpunkt diese abzusenden (vgl. hierzu Abb. 99 und 100).

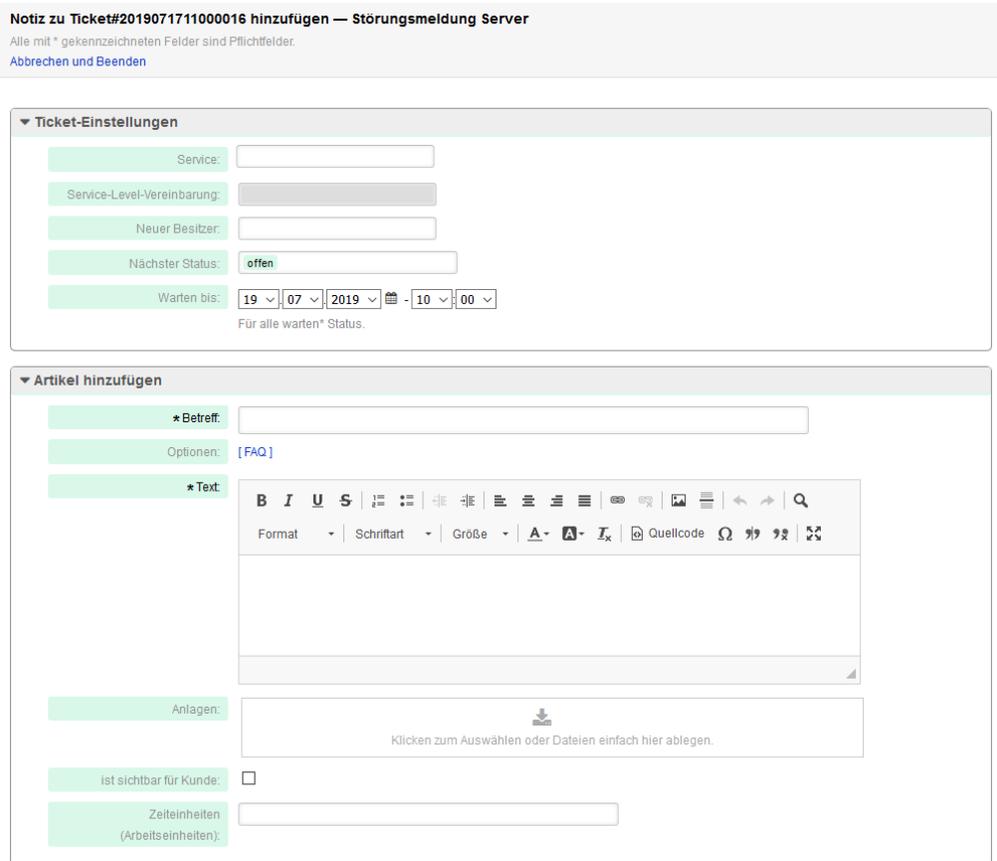


Abb. 98: Eingabemaske für eine Notiz

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- *Eingehender Telefonanruf*: Unter diese Menüeintrag können Sie einen Artikel basierend auf einem eingehenden Telefonanruf erstellen. Wie auch bei einem [Neuen Telefon-Ticket](#) wird keine Benachrichtigung an den Kundenbenutzer versendet. Daher kann diese Aktion auch für die interne Kommunikation genutzt werden. Sie können einen ausgehenden Telefonanruf als Entwurf speichern und zu einem späteren Zeitpunkt nutzen (vgl. Abb. 99). In der Ticket-Detailansicht erscheint anschließend am rechten oberen Rand ein Link zum gespeicherten Entwurf (vgl. Abb. 100). In der Artikelliste erscheint der erstellte Artikel zu einem eingehenden Anruf mit einem Pfeil, welcher nach links weist (vgl. Abb. 102).

Abb. 99: Eingabemaske für einen Artikel basierend auf einem eingehenden Telefonanruf. Sie können diese Nachricht als Entwurf speichern (Pfeil).

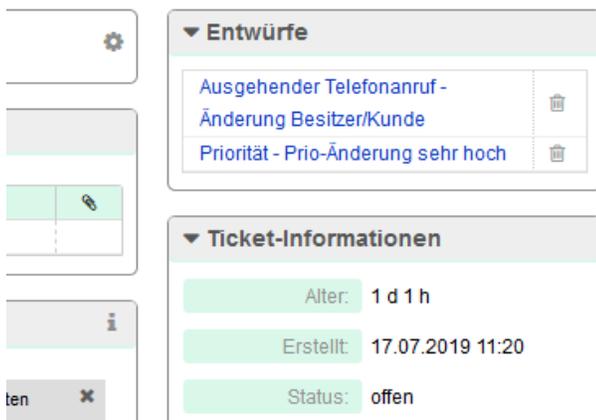


Abb. 100: Element in der Ticket-Detailansicht, welches Entwürfe anzeigt, die über den bereitgestellten Link aufgerufen werden können.

- *Ausgehender Telefonanruf*: Auch hier können Sie einen Artikel basierend auf einem Telefonanruf erstellen oder diese Aktion für die interne Kommunikation nutzen. Die Eingabemaske gleicht der für den eingehenden Telefonanruf (vgl. Ab. 99). Sie können ebenfalls Entwürfe abspeichern. In der Artikelliste erscheint der erstellte Artikel zu einem ausgehenden Anruf mit einem Pfeil, welcher nach rechts weist (vgl. Abb. 102).

Bitte beachten Sie, dass Sie diese Funktion im TicketZoom nur sehen und nutzen können, wenn Sie Besitzer des Tickets sind.

- *Ausgehende Email*: Über diese Eingabemaske können Sie eine Nachricht an einen Kundenbenutzer oder an eine beliebige Email-Adresse versenden. In der Artikelliste erscheint der erstellte Artikel zu einer ausgehenden Email mit einem Pfeil, welcher nach rechts weist (vgl. Abb. 102). Bitte beachten Sie, dass im Gegensatz zu den vorher beschriebenen Eingabemasken

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ausgehender Telefonanruf und *Eingehender Telefonanruf* keine Kundeninformationen angezeigt werden. Weiterhin können Sie diese Funktion nur sehen und nutzen, wenn Sie Besitzer des Tickets sind. Wie auch bei einem [Neuen Email-Ticket](#) kann in der Systemkonfiguration eine Signatur festgelegt werden. Des Weiteren können Sie bestimmen, ob der Kundenbenutzer eine Benachrichtigung über den erstellten Artikel erhält, indem Sie im Feld *Sichtbar für Kunden* einen Haken setzen (vgl. Abb. 101). Ist der Haken nicht gesetzt, wird eine interne Notiz erstellt.

Ausgehende E-Mail für Ticket#2019071711000016 — Störungsmeldung Server
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Abbrechen](#) und [Beenden](#)

Von: OFORK System <illustrate@o-fork.de>

*An:

Cc:

Bcc:

*Betreff: [Ticket#2019071711000016]

Optionen: [FAQ]

*Text:

B I U S | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | Quellcode | | |

Support Hardware
Testfirma
Teststraße 123
45678 Stadt

Anlagen:
Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

Nächster Status des Tickets:

Warten bis: | | | - |

Für alle warten* Status.

Sichtbar für Kunde:

Zeiteinheiten
(Arbeitseinheiten):

Abb. 101: Eingabemaske für eine ausgehende Email

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Zurück | Drucken | Priorität | Personen ▼ | Kommunikation ▼ | Warten | Beobachten | Schließen | Prozess | Verschiedenes ▼ | - Verschieben -

▼ Artikel-Übersicht - 4 Artikel

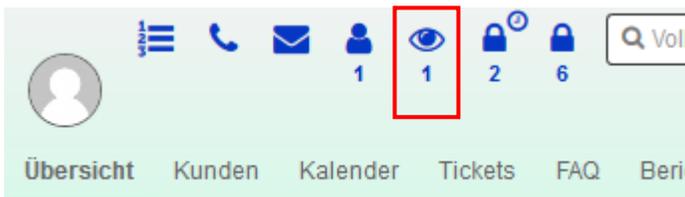
NR.	☆	⇄	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT	
4		→	OFORK System	Telefon	Ausgehender Telefonanruf an Kunden	18.07.2019 14:20	
3		←	Herr Benno Bär	Telefon	Anruf Kunde Nachfrage DRINGEND!	18.07.2019 14:19	
2			Peter Stein	OFORK	Warten	18.07.2019 14:18	
1			Franzi Steps	OFORK	Störungsmeldung Server	17.07.2019 11:20	

Abb. 102: Artikel-Übersicht mit erstellten Artikeln zu einem Ticket

- **Warten:** Sie können ein Ticket bis zu einem festgelegten Zeitpunkt auf *Warten* setzen. Dieses Ticket verschwindet dadurch aus allen Ticketübersichten (z.B. Dashboard) und taucht erst wieder auf, wenn das Ende der Wartezeit erreicht wurde. Wenn Sie diese Funktion wählen, so öffnet sich ein neues Fenster, in welchem Sie den Zeitpunkt festsetzen können, bis zu dem das Ticket auf *Warten* gesetzt werden soll (vgl. Abb. 103). Sie können auch hier die eingetragenen Daten als Entwurf speichern; die Entwürfe tauchen anschließend in einem Element am rechten oberen Rand der Ticket-Detailansicht auf (vgl. Abb. 100). Im Dashboard können Sie unter dem Element *Meine Erinnerungs-Tickets* die auf *Warten* gesetzten Tickets einsehen, sofern Sie die Queue, in der sich das Ticket befindet, abonniert haben (unter: *Persönliche Einstellungen* → *Benachrichtigungseinstellungen*). Bitte beachten Sie, dass Sie Tickets nur dann auf *Warten* setzen können, wenn Sie der Besitzer des Tickets sind.

Abb. 103: Eingabemaske für die Aktion *Warten*

- **Beobachten/Nicht beobachten:** Möchten Sie beispielsweise den Bearbeitungsfortschritt eines Tickets im Auge behalten, so können Sie dieses auf *Beobachten* setzen. Innerhalb der Ticket-Detailansicht wechselt die Aktion nun auf *Nicht beobachten*. Klicken Sie darauf, um den Beobachten-Status wieder aufzuheben. Im Dashboard erscheinen am linken oberen Rand Symbole, die auf beobachtete Tickets hinweisen (vgl. Abb. 104). Zudem finden Sie innerhalb der Elemente eine Auflistung u.a. mit den beobachteten Tickets (vgl. Abb. 105). Bitte beachten Sie, dass Sie hierfür die Queue, in der sich das Ticket befindet, abonniert haben müssen (unter: *Persönliche Einstellungen* → *Benachrichtigungseinstellungen*).



OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- *Prozess*: Sie können aus der Ticket-Detailansicht das Ticket in ein [Prozess-Ticket](#) überführen (vgl. Abb. 107). Bitte beachten Sie, dass zunächst Prozesse in Betrieb genommen werden müssen, um diese Funktion nutzen zu können.

Ticket in einen Prozess überführen

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Abbrechen und Beenden](#)

* Prozess:

* Kundenbenutzer:

Kundennummer:

* An Queue:

* Service:

SLA:

Kalender-Startzeitpunkt:

Kalender-Endzeitpunkt:

* Nächster Status des Tickets:

* Priorität:

Abb. 107: Eingabemaske für die Erstellung eines Prozess-Ticket aus der Ticket-Detailansicht heraus

- *Verschiedenes*: Unter diesem Reiter finden Sie die folgenden Untermenüs:
 - *Sperren/Freigeben*: Gesperrte Tickets zeigen an, an welchen Tickets gearbeitet wird. Je nach vorgenommenen Einstellungen in der Systemkonfiguration kann eine ausgeführte Aktion an einem Ticket (z.B. Notiz) dieses für den Agenten sperren. Dieser Agent kann das Ticket auch wieder freigeben, so dass andere Agenten daran arbeiten können. Sobald ein gesperrtes Ticket in eine andere Queue verschoben wird, ist es freigegeben.
 - *Historie*: Unter diesem Punkt können Sie die Historie eines Tickets einsehen, um einen Überblick über die bereits durchgeführten Aktionen an einem Ticket zu erhalten. So zeigt die Historie unter anderem an, welcher Agent welche Aktion an dem Ticket durchgeführt hat (vgl. Abb. 108).

Abb. 108: Ticket-Historie. Sie können in der Historie nach Werten (z.B. einem Agenten) filtern.

- *Freie Felder*: Bei den freien Feldern handelt es sich um Felder, die über die Systemkonfiguration einem Ticket hinzugefügt werden können (Administrator-Rechte

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

erforderlich!). Die zur Verfügung stehenden Felder lassen sich über das Dialogfenster ändern und erscheinen beispielsweise in der Ticketinformation am rechten Rand in der Ticket-Detailansicht (vgl. Abb. 109). Auch hier können Sie die eingetragenen Werte als Entwurf für eine spätere Bearbeitung speichern.

Abb. 109: Mögliche Freitext-Felder für ein Ticket. Diese Felder können in der Systemkonfiguration aktiviert/deaktiviert werden.

Verknüpfen: Tickets lassen sich mit anderen Tickets, aber auch mit FAQ-Einträgen und Terminen verknüpfen (vgl. Abb. 110). Eine Verknüpfung von Tickets/einem Ticket mit FAQ-Einträgen macht zum Beispiel Sinn, wenn mehrere Kundenbenutzer dasselbe Problem melden. Im gleichen Dialogfenster können bereits vorhandene Verknüpfungen bearbeitet oder aufgehoben werden. In der Ticket-Detailansicht werden die Verknüpfungen im Element *Verknüpfte Objekte* angezeigt (vgl. Abb. 112)

Verknüpfungen für Ticket#2019071711000016: Störungsmeldung Server verwalten
[Diesen Dialog schließen](#)

Neue Verknüpfungen erstellen	Vorhandene Verknüpfungen verwalten
Verknüpfen mit:	<input type="text"/>
Ticket#:	FAQ Termin Ticket
Titel:	<input type="text"/>
Volltext:	<input type="text"/>
Status:	<input type="text"/>
Priorität:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Suche starten"/>	

Abb. 110: Eingabefenster für eine neue Verknüpfung

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Verknüpfungen für Ticket#2019071711000016: Störungsmeldung Server verwalten

[Diesen Dialog schließen](#)

TITEL	BESCHREIBUNG	STARTZEITPUNKT	ENDZEITPUNKT	VERKNÜPFT ALS
<input type="checkbox"/> Severproblem Nachbesprechung	-	22.07.2019 08:00:00	22.07.2019 11:00:00	Normal

Abb. 111: Bereits vorhandene Verknüpfungen mit einem Termin. Diese lässt sich löschen oder bearbeiten. Hierzu müssen Sie auf den Termin klicken.

Abb. 112: Anzeige der verknüpften Objekte im TicketZoom

- *Zusammenfassen*: Tickets können auch zusammengefasst werden. Sinnvoll wird dies, wenn beispielsweise ein Kundenbenutzer mehrere Emails zum selben Thema verfasst hat. Im Gegensatz zu einer Verknüpfung lässt sich eine Zusammenfassung von Tickets nicht wieder aufheben! Bitte beachten Sie, dass Sie diese Funktion nur ausführen können, wenn Sie der Besitzer des Tickets sind.

Innerhalb des Dialogfensters können Sie unter Zusammenführungseinstellungen nach einer Ticketnummer, anhand von Stichwörtern oder mit zwei Sternchen (**) sich alle Tickets auflisten lassen suchen (vgl. Abb. 113). Unter *Sender informieren* kann der Sender des zusammengeführten Tickets benachrichtigt werden (vgl. Abb. 113), wobei sie das Kontrollkästchen aktivieren müssen. Das so zusammengeführte Ticket erhält den Status *Zusammengefasst* und erscheint nicht mehr im Dashboard (vgl. Abb. 114).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ticket#2019070911000013 zusammenführen — Support Bildschirm Lenovo

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Abbrechen und Beenden](#)

▼ Zusammenführungseinstellungen

* Zusammenfassen zu Ticket#:

Geben Sie einen Teil der Ticketnummer oder des Titels ein, um danach zu suchen.

Suche auf Tickets beschränken, die derselben Kundennummer (1) zugewiesen sind.

▼ Sender informieren

Sender informieren:

Von: OFORK System <illustrate@o-fork.de>

* An:

* Betreff:

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | |

Ihr Ticket #2019070911000013 wurde zu Ticket #2019071111000018 zusammengeführt.

Abb. 113: Eingabemaske für das Zusammenführen von Tickets

Abb. 114: Das zusammengeführte Ticket erhält den Status Zusammengefasst.

- *Neuer Termin*: Über diese Funktion können Sie dem Ticket einen neuen Termin hinzufügen. Es öffnet sich ein Dialogfenster, in welchem der neue Termin eingetragen wird und das entsprechende Ticket bereits verknüpft ist (vgl. Abb. 115). Der Termin erscheint anschließend im TicketZoom unter *Verknüpfte Objekte* (vgl. Abb. 112).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Termin

Grundlegende Informationen

* Titel:

Beschreibung:

Standort:

* Kalender:

Datum/Zeit

Startzeitpunkt: 20 | 07 | 2019 - 13 | 00

Endzeitpunkt: 20 | 07 | 2019 - 14 | 00

Ganztägig:

Wiederholung: Niemaals

Benachrichtigung

Benachrichtigung: Keine Benachrichtigung

Verknüpfen

Ticket:

2019071711000016 Störungsmeldung Server

Speichern Abbrechen

Abb. 115: Dialogfenster für einen neuen Termin aus der Ticket-Detailansicht heraus. Der Termin wird automatisch mit dem entsprechenden Ticket verknüpft (Pfeil).

- **Queue:** Hier lässt sich das Ticket in eine beliebige Queue verschieben. Es werden alle Queues angezeigt, an denen der Agent berechtigt ist.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

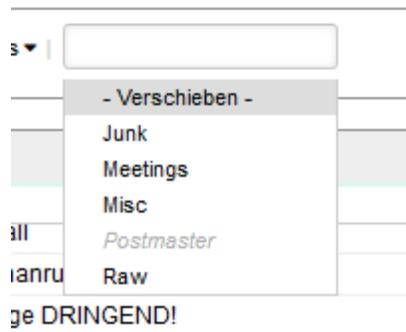


Abb. 116: Verfügbare Queues, in welche das Ticket verschoben werden kann.

6.12. Artikelübersicht

In jeder Ticket-Detailansicht werden die zum Ticket erstellten Artikel aufgelistet (vgl. Abb. 117). Diese Artikel können bearbeitet werden. Die Auflistung der Artikel folgt einem Farbschema:

▼ Artikel-Übersicht - 8 Artikel							
NR.	☆	⇌	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT	🔗
8			Peter Stein	OFORK	Anruf erledigt	21.07.2019 10:57	
7		←	Herr Benno Bär	Telefon	Nachricht an weiteren Verantwortlichen	21.07.2019 10:57	
6		→	OFORK System	E-Mail	Bestellung Cube Mini	21.07.2019 10:54	
5			Peter Stein	OFORK	Prio-Änderung wegen Dringlichkeit	21.07.2019 10:51	
4			Peter Stein	OFORK	Wechsel Verantwortlicher	21.07.2019 10:50	
3		→	OFORK System	Telefon	Anruf an Kunden wg Liefertermin	21.07.2019 10:49	
2	★		Peter Stein	OFORK	Liefertermin ermitteln	21.07.2019 10:48	
1	★		Herr Benno Bär	OFORK	Neubestellung Cube Mini	21.07.2019 10:47	

Abb. 117: Beispiel einer Artikelübersicht. Nicht gezeigt sind Systemnachrichten, welche hellblau hinterlegt sind.

- Hellblau: Bei hellblau hinterlegten Artikeln handelt es sich um eine Systemnachricht (z. B. automatische Antworten).
- Hellgrün/Dunkelgrün: Hierbei handelt es sich um Artikel, welche nicht für den Kunden, jedoch für die Agenten sichtbar sind. Ist der Artikel aktiv, so wird er dunkelgrün hinterlegt.
- Weiß/Hellgrau: Weiß hinterlegte Artikel sind sowohl für Agenten als auch für Kunden sichtbar. Ist der Artikel aktiv, so wird er weiß hinterlegt.

6.12.1. Artikel-Detailansicht

Zu jedem Artikel existiert eine Detailansicht, innerhalb welcher weitere Funktionen genutzt werden können (vgl. Abb. 118 und 119). In der Detailansicht wird der komplette Text des Artikels angezeigt.

Abb. 118: Artikel-Detailansicht mit Untermenü. Rechts oben befindet sich das „i“-Symbol, mit dem man die Senderinformation ausklappen kann (vgl. Abb. 119). Mit dem Pfeil-Symbol links oben lässt sich die komplette Artikelansicht zuklappen.

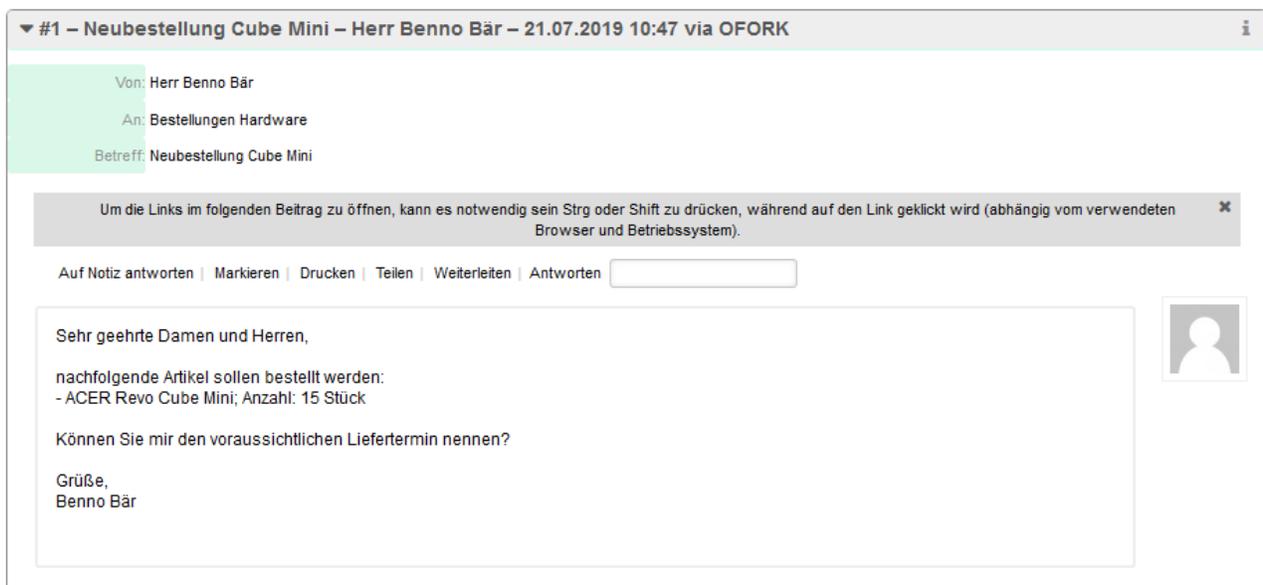


Abb. 119: Artikelübersicht mit Anzeige der Absenderinformationen

Folgende Aktionen sind innerhalb eines Artikels durchführbar:

- **Auf Notiz antworten:** Eine erstellte Notiz kann mit dieser Funktion kommentiert werden (vgl. Abb. 120). Sie können bestimmen, ob der Kunde über diese Antwort informiert wird. Ebenso ist es möglich, diese Antwort als Entwurf zu speichern und später zu vervollständigen. Der Entwurf erscheint am rechten oberen Rand in der Ticket-Detailansicht (vgl. Abb. 121).

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Notiz zu Ticket#2019072111000017 hinzufügen — Neubestellung Cube Mini

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

[Abrechnen und Beenden](#)

▼ Ticket-Einstellungen

Service:

Service-Level-Vereinbarung:

Neuer Besitzer:

Nächster Status:

Warten bis:

Für alle warten* Status.

▼ Artikel hinzufügen

*Betreff:

Optionen:

*Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode | | | | |

21.07.2019 10:48 - "Peter Stein" schrieb:
| Liefertermin ermitteln

Anlagen:

ist sichtbar für Kunde:

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

Übermitteln oder Als neuen Entwurf speichern

Abb. 120: Eingabemaske für eine Antwort auf eine Notiz

▼ Entwürfe

Abb. 121: Entwurf einer Notizantwort in der Ticket-Detailansicht

- **Markieren/Markierung entfernen:** Ein Artikel lässt sich mit dieser Funktion als wichtig markieren. In der Artikelliste wird der entsprechende Artikel mit einem roten „i“ markiert. Die Markierung lässt sich unter **Markierung entfernen** wieder aufheben.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- *Drucken*: Über diese Funktion wird eine pdf-Datei des Artikels mit den Kundeninformationen erstellt, welche Sie speichern oder drucken können.
- *Teilen*: Mit Hilfe dieser Funktion wird ein Ticket in ein weiteres Ticket aufgeteilt. Der Inhalt des ursprünglichen Artikels und die Kundeninformationen bleiben erhalten. Es existieren damit zwei Tickets mit demselben Inhalt.



Abb. 122: Mögliche Ticket-Typen, welche bei der Funktion Teilen genutzt werden können.

Sie können zwischen über ein Dropdown-Feld zwischen folgenden Ticket-Typen auswählen:

- *Telefon-Ticket*: Hier erscheint die Eingabemaske für ein [Telefon-Ticket](#). Im Textfeld befindet sich der ursprüngliche Artikel-Text. Als Empfänger ist immer die Adresse vorausgewählt, aus welcher der Artikel heraus erstellt wurde. Sie können das Telefon-Ticket als Entwurf speichern, um es später abzusenden. Der Entwurf taucht in der rechten oberen Ecke der Ticket-Detailansicht auf (vgl. Abb. 121).
 - *Prozess-Ticket*: Wählen Sie diesen Ticket-Typ, wenn Sie ein Prozess-Ticket generieren möchten. Nachdem Sie den gewünschten Prozess ausgewählt haben, gelangen Sie zum ersten Aktivitäts-Dialog. Hier sind zwar die Kundendaten hinterlegt, nicht jedoch der Inhalt des Artikels. Um diese Funktion zu nutzen, muss mindestens ein Prozess in Betrieb genommen worden sein.
 - *E-Mail-Ticket*: Hier erscheint die Eingabemaske für ein [E-Mail-Ticket](#) mit den Kundendaten des ursprünglichen Tickets. Als Empfänger ist immer die Adresse vorausgewählt, aus welcher der Artikel heraus erstellt wurde. Sie können das E-Mail-Ticket als Entwurf speichern, um es später abzusenden. Der Entwurf taucht in der rechten oberen Ecke der Ticket-Detailansicht auf (vgl. Abb. 121).
- *Weiterleiten*: Beim Weiterleiten eines Tickets wird ein Ticket an eine beliebige Adresse versendet, wobei der Inhalt des Artikel-Textes erhalten bleibt. Eine Antwort auf diese Weiterleitung landet wieder im

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Ticket-System. Bei der Ticket-Funktion *Ausgehende E-Mail* wird der Inhalt des Tickets nicht übermittelt. Sie können die eingegebenen Daten als Entwurf speichern. Dieser Entwurf taucht innerhalb der Ticket-Detailansicht am rechten oberen Rand auf (vgl. Abb. 121).

Ticket#2019072111000017 weiterleiten — Neubestellung Cube Mini

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Abrechnen und Beenden](#)

Von: OFORK System <illustrate@o-fork.de>

*An:

Cc:

Bcc:

*Betreff: Fwd: [Ticket#2019072111000017] Anruf an Kunden wg Lieferter

Optionen: [\[FAQ\]](#)

*Text

B I U S | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | **A** | | | | Quellcode | | |

Betreff: Anruf an Kunden wg Liefertermin
Datum: 21.07.2019 10:49:19

Anruf an Kunden wg Liefertermin

Anlagen:
Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

Nächster Status des Tickets: **erfolgreich geschlossen**

Warten bis: -

Für alle warten* Status.

Sichtbar für Kunde:

Zeiteinheiten
(Arbeitsseinheiten):

oder

Abb. 123: Eingabemaske für die Weiterleiten-Funktion

- **Umleiten:** Falls ein Ticket fälschlicherweise im System landet, so kann dieses umgeleitet werden. Diese Funktion ist vergleichbar mit der Umleitung eines falsch adressierten Briefes. In der Eingabemaske sind daher im Adressatenfeld keine Adresse hinterlegt, wodurch Sie einen gewählten Empfänger auswählen müssen.
- **Antworten:** Wie auch bei Artikel-Funktion *Weiterleiten* sind in der Funktion *Antworten* Informationen zur Notiz enthalten. Standardmäßig ist eine leere Eingabemaske (*empty answer*; vgl. Abb. 124 und 125) hinterlegt, wobei sich im Textfeld der Inhalt des entsprechenden Artikels befindet. Im Admin-Bereich können unter *Vorlagen* weitere Antwortvorlagen erstellt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie hierzu

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Administrator-Rechte benötigen. Sie haben die Möglichkeit, die Antwort als Entwurf zu speichern. Den gespeicherten Entwurf finden sie am rechten oberen Rand der Ticket-Detailansicht (vgl. Abb. 121).

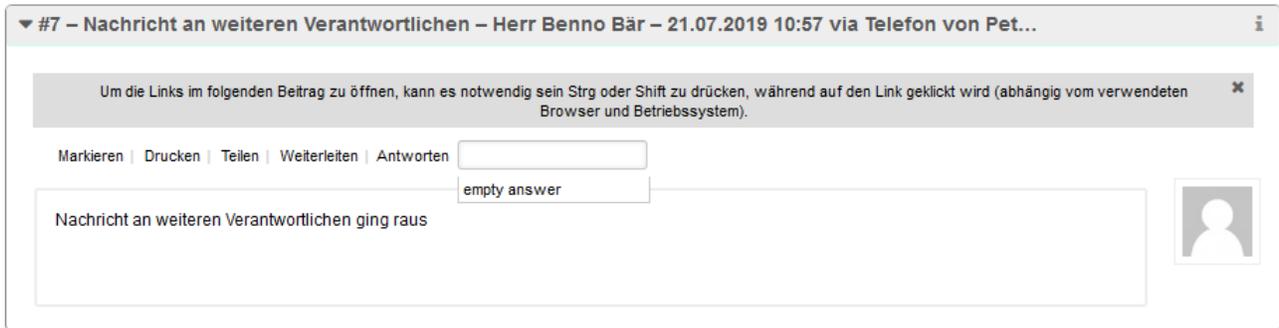


Abb. 124: Antwortfunktion innerhalb eines Artikels. Standardmäßig ist eine leere Antwortvorlage hinterlegt.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

- *Ticket-Informationen*: Hier sind alle Informationen zum Ticket zusammengefasst, wie beispielsweise Alter, Erstellungszeitpunkt, Status, Priorität (vgl. Abb. 126). Weitere Informationen können aufgelistet werden, abhängig von den in der Ticket-Erstellmaske eingegebenen Werten (z. B. Service, SLA).



▼ Ticket-Informationen	
Alter:	3 h 14 m
Erstellt:	21.07.2019 10:47
Status:	offen
Sperre:	gesperrt
Priorität:	4 hoch
Queue:	Bestellungen Hardware
Service:	Hardware
Service-Level-Vereinbarung:	8 bis 16 Uhr werktags
Aktualisierungszeit:	19 h 57 m 22.07.2019 10:00
Lösungszeit:	18 h 57 m 22.07.2019 09:00
Kundennummer:	1
Erfasste Zeit:	0
Besitzer:	Peter Stein
Verantwortlicher:	Franzi Steps

Abb. 126: Beispiel für die Ticketinformationen in der Ticket-Detailansicht. Mittels des Pfeils links oben können Sie das Element auf- und zuklappen.

- *Kundeninformationen*: In diesem Element sind die Kundendaten aufgelistet. Außerdem finden Sie die Anzahl der Tickets, welche dem Kunden zugeordnet sind (vgl. Abb. 127). Wenn Sie auf den Link mit den Tickets klicken, erhalten Sie eine Auflistung aller Tickets unabhängig vom Status.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

▼ Kundeninformation

Titel oder Anrede: Herr

Vorname: Benno

Nachname: Bär

Benutzername: bb

E-Mail: Keonaona@web.de

Kunde: Firma1

● [Offene Tickets \(Kunde\) \(15\)](#)

Abb. 127: Kundeninformation mit den Tickets, die dem Kunden zugeordnet sind.

- Verknüpfte Objekte:** Ein Ticket kann mit Terminen, FAQs und anderen Tickets verknüpft werden. Diese Verknüpfungen werden in dem Element *Verknüpfte Objekte* angezeigt. Die verknüpften Objekte werden standardmäßig am rechten Rand dargestellt (vgl. Abb. 128). Es ist aber auch möglich, eine detaillierte Ansicht zu erhalten, welche unterhalb der Artikelliste auftaucht (vgl. Abb. 129). Dazu muss in der Systemkonfiguration unter *LinkObject::ViewMode* die Anzeige von *Einfach* zu *Komplex* umgestellt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie hierzu Administrator-Rechte benötigen.

▼ Verknüpfte Objekte

Normal

OBJEKTNUMMER
[A:55](#)

Kinder

OBJEKTNUMMER
[T:2019071111000027](#)

Abb. 128: Kleine Anzeige verknüpfter Objekte (hier: Termin und Ticket)

▼ Verknüpft: Appointment (1) ⚙						
TITEL	BESCHREIBUNG	STARTZEITPUNKT	ENDZEITPUNKT	VERKNÜPFT ALS	LÖSCHEN	
Severproblem Nachbesprechung	-	22.07.2019 08:00:00	22.07.2019 11:00:00	Normal	🗑	

▼ Verknüpft: Ticket (1) ⚙						
TICKET#	TITEL	STATUS	QUEUE	ERSTELLT	VERKNÜPFT ALS	LÖSCHEN
2019071111000027	Problem Mailserver	offen	Postmaster	11.07.2019 13:34:25	Kinder	🗑

Abb. 129: Detaillierte Ansicht der verknüpften Tickets von Abbildung 128

- *Entwürfe*: In diesem Element finden Sie alle Entwürfe, die Sie erstellt haben. In vielen Eingabemasken innerhalb der Ticket-Detailansicht können die eingegebenen Daten als Entwurf gespeichert werden, welche anschließend im Element *Entwürfe* auftauchen (vgl. Abb. 100 und 121).

7. Raumbuchungen

Das Raumbuchungs-Tool verbindet Raumbuchungen mit Tickets. Über das Customer-Portal können Kundenbenutzer Räume und deren Ausstattung buchen. Durch eine Buchung wird ein Ticket generiert und an bestimmte Queues verschickt.

Unter dem Reiter *Raumbuchungen* können Sie als Agent die Raumbuchungen der Kundenbenutzer einsehen und Statistiken dazu erstellen (vgl. Abb. 130).

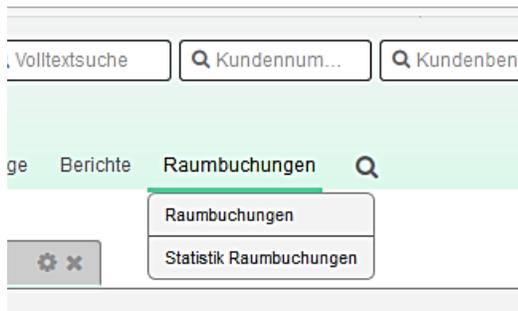


Abb. 130: Reiter *Raumbuchungen*

Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie als Agent der Gruppe *RoomBooking* zugeordnet sein. Diese Einstellung wird im Admin-Bereich vorgenommen. Bitte beachten Sie, dass Sie hierzu Administrator-Rechte benötigen.

7.1. Raumbuchungen

In diesem Untermenü gelangen Sie in die Übersicht der erfolgten Raumbuchungen. Hier werden die Buchungen tabellarisch aufgelistet. Sie können in der Ansicht zwischen offenen, d.h. noch ausstehenden, Buchungen einsehen oder bereits erfolgten (geschlossene) Raumbuchungen wählen oder sich alle Buchungen anzeigen lassen (vgl. Abb. 131). Zudem können Sie nach den Buchungen eines spezifischen

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Kundenbenutzer suchen, indem Sie im Suchfeld *Kundenbenutzer* den entsprechenden Kundenbenutzer auswählen (vgl. Abb. 131).

Übersicht Raumbuchungen

Raumbuchungen Alle (2) **Raumbuchungen Offen (2)** Raumbuchungen Geschlossen (0) Kundenbenutzer:

	BETREFF	TEILNEHMER	▲ STARTZEITPUNKT	ENDZEITPUNKT	PLZ	STADT	RAUM	KUNDE
	Monatliches Meeting	7	30.07.2019 08:00	30.07.2019 10:00			Besprechung klein	Angelika Engel - Firma1
	Launch Pilotprojekt PWM-02478	32	31.07.2019 08:30	31.07.2019 11:30			Besprechung groß	Benno Bär - Firma1

Abb. 131: Tabellarische Übersicht der Raum

Übersicht Raumbuchungen

Raumbuchungen Alle (2) **Raumbuchungen Offen (2)** Raumbuchungen Geschlossen (0) Kundenbenutzer:

Abb. 132: Suchfeld für Buchungen eines bestimmten Kundenbenutzers

Unter der tabellarischen Übersicht befindet sich der Kalender mit allen Buchungen. Sie können innerhalb des Kalenders zwischen der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht wählen (vgl. Abb. 133 und 134).

Heute ◀ ▶

29. Juli – 4. Aug. 2019

Tag Woche Monat

KW 31	Mo. 29.7.	Di. 30.7.	Mi. 31.7.	Do. 1.8.	Fr. 2.8.	Sa. 3.8.	So. 4.8.
Ganztägig							
00 Uhr							
01 Uhr							
02 Uhr							
03 Uhr							
04 Uhr							
05 Uhr							
06 Uhr							
07 Uhr							
08 Uhr		08:00 - 10:00 Monatliches Meeting	08:30 - 11:30 Launch Pilotprojekt PWM-02478				
09 Uhr							
10 Uhr							
11 Uhr							
12 Uhr							
13 Uhr							

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 133: Wochenansicht mit Buchungen. Die farbliche Unterscheidung wird bei der Erstellung der Räume im Administratorbereich festgelegt.

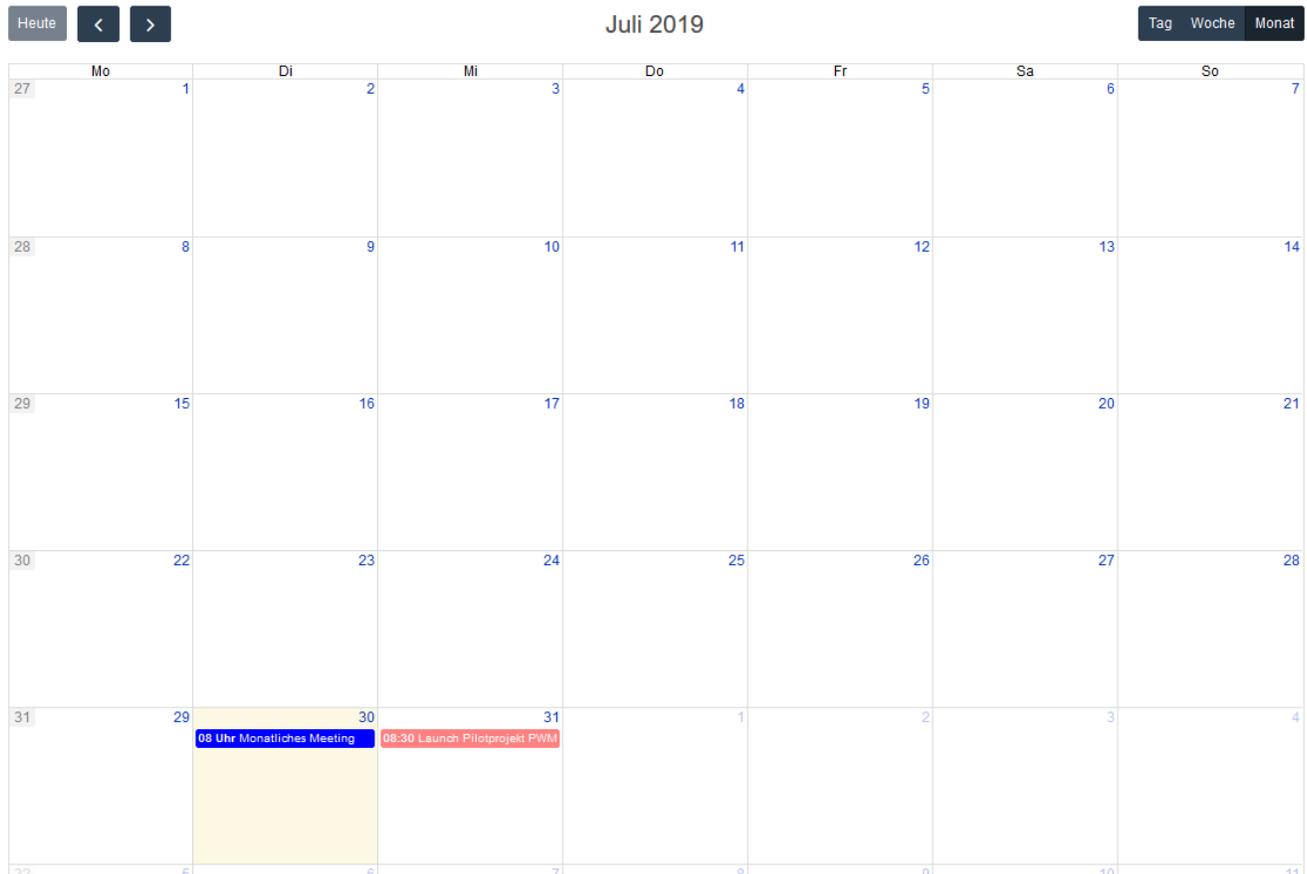


Abb. 134: Monatliche Ansicht der Raumbuchungen

7.2. Statistik Raumbuchungen

In diesem Bereich können Sie bequem eine Statistik mit den Parametern Raum und Kundenbenutzer für einen gewählten Zeitraum erstellen (vgl. Abb. 135). Beim Ausgabeformat haben Sie die Wahl zwischen CSV, Excel und einer pdf-Datei, welche Sie speichern und/oder ausdrucken können.

Statistik Raumbuchungen

* Raum:

* Kundenbenutzer:

Von:

Bis:

Ausgabe:

Erstellen

Abb. 135: Eingabemaske zur Erstellung einer Statistik über Raumbuchungen. Sie können hier einen bestimmten Raum bzw. Kundenbenutzer wählen oder eine Statistik über alle Räume/Kundenbenutzer erstellen.

8. Suche

Der Reiter Suche stellt dieselbe Suchmaske dar, wie sie auch unter dem Reiter Tickets zu finden ist. Deshalb sei hier auf den [Punkt 6.8.](#) verwiesen.

9. Checklisten

Checklisten dienen zur übersichtlichen Darstellung von benötigten Aufgaben an einem Ticket (z.B. Einstellung eines neuen Mitarbeiters). Neben der anschaulichen Abbildung der durchzuführenden Arbeiten dienen diese Checklisten aber auch der Dokumentation.

Checklisten können abhängig von der Queue, einem Service oder einem Ticket-Typ dargestellt werden und tauchen im entsprechenden Ticket in der Detailansicht auf (vgl. Abb. 136). Die Liste befindet sich in einem aufklappbaren Element. Im Kopfbereich wird die Anzahl der fertigen und nicht benötigten Aufgaben, sowie die noch offenen Aufgaben angezeigt (vgl. Abb. 136). Ist eine Aufgabe erledigt oder wird sie nicht benötigt, so kann der entsprechende Button (*Fertig* oder *Nicht benötigt*) geklickt werden (vgl. Abb. 136). Es erscheint anschließend der Name des Agenten, welcher die Veränderungen an der Liste vorgenommen hat. Zudem wird die Anzeige im Headerbereich aktualisiert und es kann ein Artikel generiert werden (vgl. Abb. 137). Letzteres ist abhängig von den Einstellungen im Admin-Bereich.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

▼ **Checkliste: Neuer Mitarbeiter**
 Fertig (2) Nicht benötigt (1) 12 von 15 offen

Neueinstellungen

Zusage für neuen Arbeitsplatz **Fertig** 17.08.2019 11:52 - Peter Stein

Arbeitsvertrag **Fertig** 17.08.2019 11:52 - Peter Stein

Information über benötigte Unterlagen **Fertig** **Nicht benötigt**

Lohnsteuerkarte **Fertig** **Nicht benötigt**

Angaben zur KV **Fertig** **Nicht benötigt**

Sozialversicherungsausweis **Fertig** **Nicht benötigt**

Informationen zur Verkehrsanbindung **Nicht benötigt** 17.08.2019 11:52 - Peter Stein

Einrichtung des neuen Arbeitsplatzes

Arbeitsmaterialien **Fertig** **Nicht benötigt**

Schreibtisch **Fertig** **Nicht benötigt**

Computereinrichtung **Fertig** **Nicht benötigt**

Email-Adresse **Fertig** **Nicht benötigt**

Firmeneigenes Smartphone **Fertig** **Nicht benötigt**

Software **Fertig** **Nicht benötigt**

Zugangsdaten Intranet **Fertig** **Nicht benötigt**

Interne Rufnummer **Fertig** **Nicht benötigt**

Abb. 136: Checkliste am Beispiel der zu erledigenden Arbeiten bei der Einstellung eines neuen Mitarbeiters. Bei der Erstellung einer Checkliste im Admin-Bereich können zur besseren Unterteilung Überschriften generiert werden (hier: Neueinstellungen und Einrichtung eines neuen Arbeitsplatzes).

▼ **Artikel-Übersicht - 5 Artikel**

NR.	☆	⇄	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT	🔗	^
5			Peter Stein	OFORK	Die Aufgabe "Informationen zur Verkehrsanbindung" wird nicht benötigt.	17.08.2019 11:52		
4			Peter Stein	OFORK	Die Aufgabe "Arbeitsvertrag" wurde fertig gestellt.	17.08.2019 11:52		
3			Peter Stein	OFORK	Die Aufgabe "Zusage für neuen Arbeitsplatz" wurde fertig gestellt.	17.08.2019 11:52		
2			Nadeshda Hoff	OFORK	Neuer Besitzer	16.08.2019 11:04		
1		←	Franziska Steps	E-Mail	Neuer Mitarbeiter Frau Weiß	31.07.2019 14:10		▼

Abb. 137: Artikel zur Checkliste. Je nach Einstellung im Admin-Bereich wird ein Artikel generiert, sobald ein Button in der Checkliste geklickt wurde (vgl. Abb. 136).

10. Zeiterfassung und Auswertung Zeiterfassung

Mit der Funktion *Zeiterfassung* können anfallende Arbeiten an einem Ticket erfasst und ausgewertet werden. Diese Funktion befindet sich innerhalb des Ticketmenüs (vgl. Abb. 138). Mit dieser Erweiterung haben Sie den Vorteil, dass Sie die Summe der so notierten Zeiten innerhalb des Pop up-Fensters dargestellt werden (vgl. Abb. 139 und 140). So haben Sie die zu den jeweiligen Kategorien erfassten Zeiten immer im Blick. Sie können die Funktionen *Zeiterfassung* und *Auswertung Zeiterfassung* nur dann nutzen, wenn Sie als Agent den Gruppen *TimeTracking* beziehungsweise *TimeTrackingEvaluation* zugeordnet sind.

Die Kategorien für die Zeiterfassung werden im Admin-Bereich festgelegt oder geändert. Bitte beachten Sie, dass Sie hierfür Administrator-Rechte benötigen.

Zudem können Sie mit dem Reiter *Zeiterfassung Auswertung* die erfassten Zeiten über einen bestimmten Zeitraum für einen Kunden darstellen lassen (vgl. Abb. 141 und 142).

Ticket#2019073111000016 — Neuer Mitarbeiter Frau Weiß

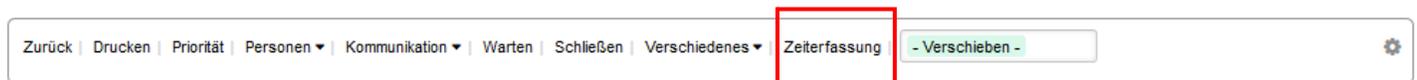


Abb. 138: Funktion *Zeiterfassung* im Ticketmenü innerhalb der Ticket-Detailansicht

Zeiterfassung

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Beenden & schließen](#)

Zeiterfassung

* Kategorie:

* Zeiteinheit:

* Aktivität:

Übermitteln

Übersicht

KATEGORIE	ZEITEINHEIT	AKTIVITÄT	GEÄNDERT	AGENT
abgeschlossener Arbeitsauftrag	4	Arbeitsmaterialien für neuen Mitarbeiter bereitgestellt	17.08.2019 12:20	Peter Stein

Summary

ANZAHL	ZEITEINHEITEN GESAMT
1	4

Abb. 139: Zeiterfassung am Beispiel der Mitarbeiterneueinstellung (vgl. Abb. 135). Die Zeiteinheiten können Sie selbst definieren (hier: 0.5 für eine halbe Stunde). In der Übersicht werden alle bereits eingetragenen Zeiten aufgelistet und aufsummiert.

Zeiterfassung

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.
[Beenden & schließen](#)

Zeiterfassung

* Kategorie:

* Zeiteinheit:

* Aktivität:

Übermitteln

Übersicht

KATEGORIE	ZEITEINHEIT	AKTIVITÄT	GEÄNDERT	AGENT
abgeschlossener Arbeitsauftrag	4	Arbeitsmaterialien für neuen Mitarbeiter bereitgestellt	17.08.2019 12:20	Peter Stein
abgeschlossener Arbeitsauftrag	0.5	Informationen über benötigte Unterlagen versendet	17.08.2019 12:22	Peter Stein

Summary

ANZAHL	ZEITEINHEITEN GESAMT
2	4.5

Abb. 140: Aufsummierte Zeiten in der Zeiterfassung



Übersicht Kunden Kalender **Tickets** Berichte Raumbuchungen **Zeiterfassung Auswertung** Admin 

Abb. 141: Reiter *Zeiterfassung Auswertung* im Kopfbereich von OFORK

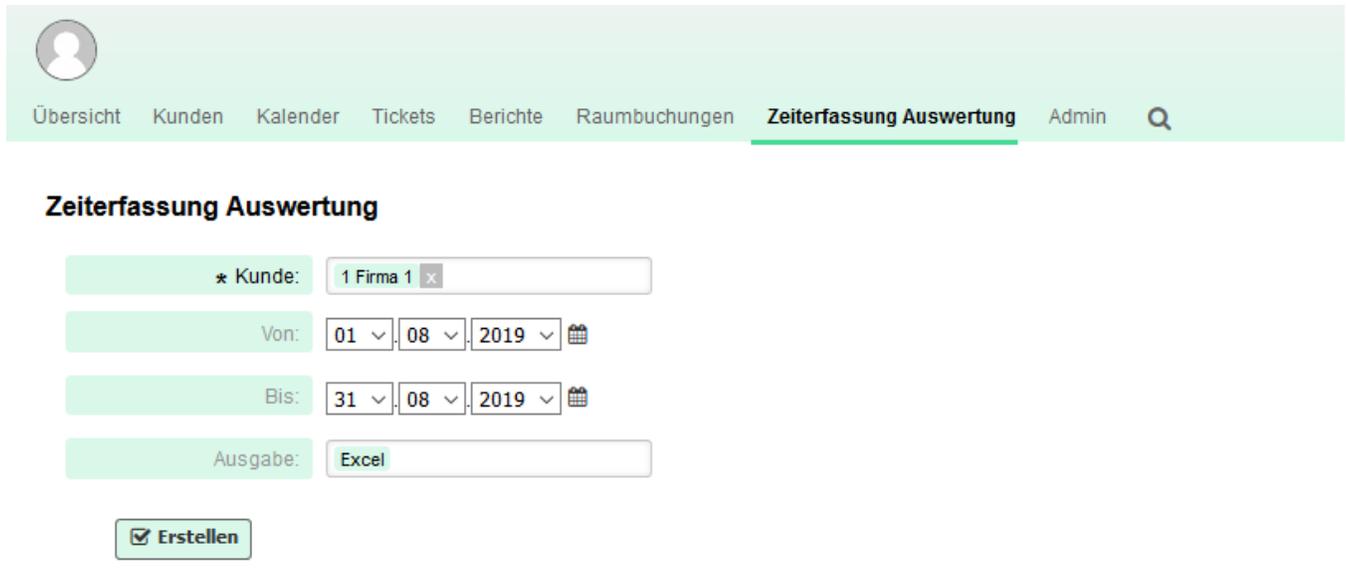


Abb. 142: Zur Auswertung der aufgewendeten Zeiten für einen Kunden wählen Sie den entsprechenden Kunden und den gewünschten Zeitraum aus. Als Ausgabeformat können Sie zwischen Excel, CSV oder dem pdf-Format wählen.

11. Team-Verwaltung und Team-Agenten-Verwaltung

Unter dem Reiter *Kalender* finden sich die Team-Verwaltung und die dazugehörige Team-Agenten-Verwaltung (vgl. Abb. 143). Mit diesen Funktionen können Teams aus Agenten erstellt und innerhalb der Kalenderfunktion diesen Teams Termine zugeordnet werden.

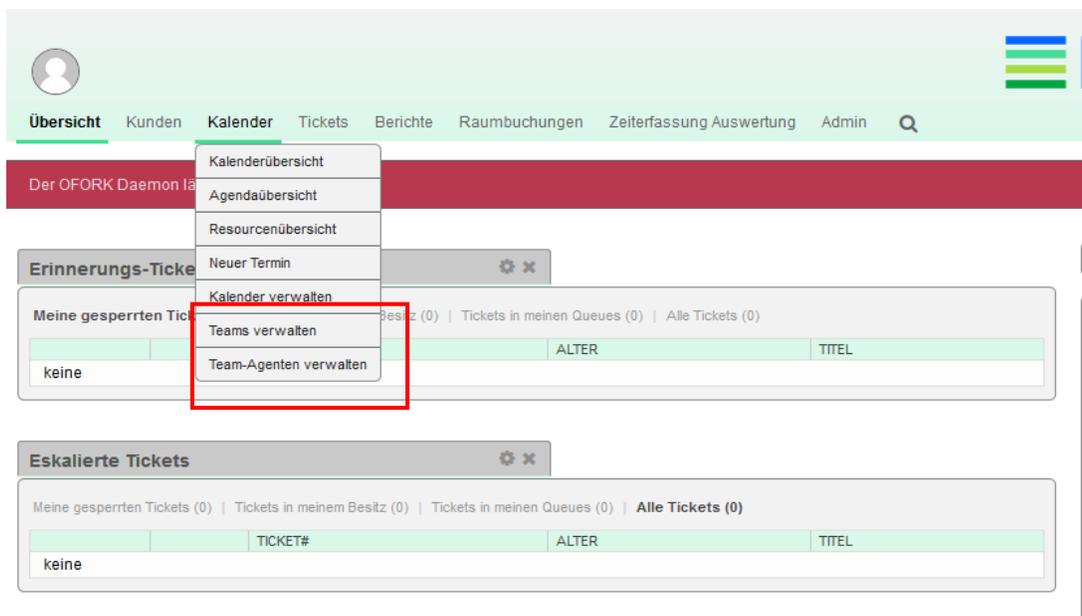


Abb. 143: Der Reiter *Kalender* mit den Funktionen *Teams verwalten* und *Team-Agenten verwalten*

11.1. Teams verwalten

Im Untermenü *Teams verwalten* können Teams erstellt oder bearbeitet werden. In der Übersicht werden die bereits angelegten Teams angezeigt (vgl. Abb. 144). Weiterhin lassen sich neue Teams erstellen oder man kann direkt zur Team-Agenten-Verwaltung gelangen (vgl. Abb. 144). Bereits vorhandene Teams können in das OFORK importiert werden (vgl. Abb. 144).

Teams verwalten

Aktionen

- Team hinzufügen
- Team-Agenten verwalten

Team-Import

Hier können Sie eine Konfigurations-Datei zum Importieren eines Teams hochladen. Die Datei muss im .yml-Format vorliegen, so wie sie auch im Team-Verwaltungs-Modul exportiert wird.

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Bestehende Einträge überschreiben

Team importieren

Filter

Beginnen Sie mit der Eingabe, um zu filtern

Liste

NAME	GRUPPE	KOMMENTAR	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT	EXPORT
Team 1	users		gültig	22.08.2019 11:20	22.08.2019 11:20	
Team 2	users		gültig	29.08.2019 11:48	29.08.2019 11:48	

Abb. 144: Übersicht der Teams in der Team-Verwaltung

Um ein Team zu erstellen, klicken Sie auf die Aktion *Team hinzufügen*. Dadurch gelangen Sie in die Eingabemaske für ein neues Team (vgl. Abb. 145). Bitte beachten Sie, dass bereits angelegte Teams nicht gelöscht, sondern nur auf ungültig bzw. ungültig-temporär gesetzt werden können.

Ein bereits vorhandenes Team kann bearbeitet werden, indem Sie direkt auf das Team klicken. Die dabei erscheinende Eingabemaske entspricht der Eingabemaske für ein neues Team (vgl. Abb. 145). Über die Berechtigungsgruppe wird bestimmt, welcher Gruppe der Agent zugeordnet sein muss, um für dieses Team Termine zu erstellen. Gehört der Agent beispielsweise nicht zur Gruppe *Testgruppe 1*, so erscheint bei der Terminerstellung nicht das *Team 1* in der Auswahl. Auch in der *Team-Agenten-Verwaltung* taucht das entsprechende Team dann nicht auf (vgl. Abb. 146). Es genügt jedoch, wenn der Agent *ro*-Rechte für die eine Berechtigungsgruppe besitzt, um die Teams in der Übersicht zu sehen.

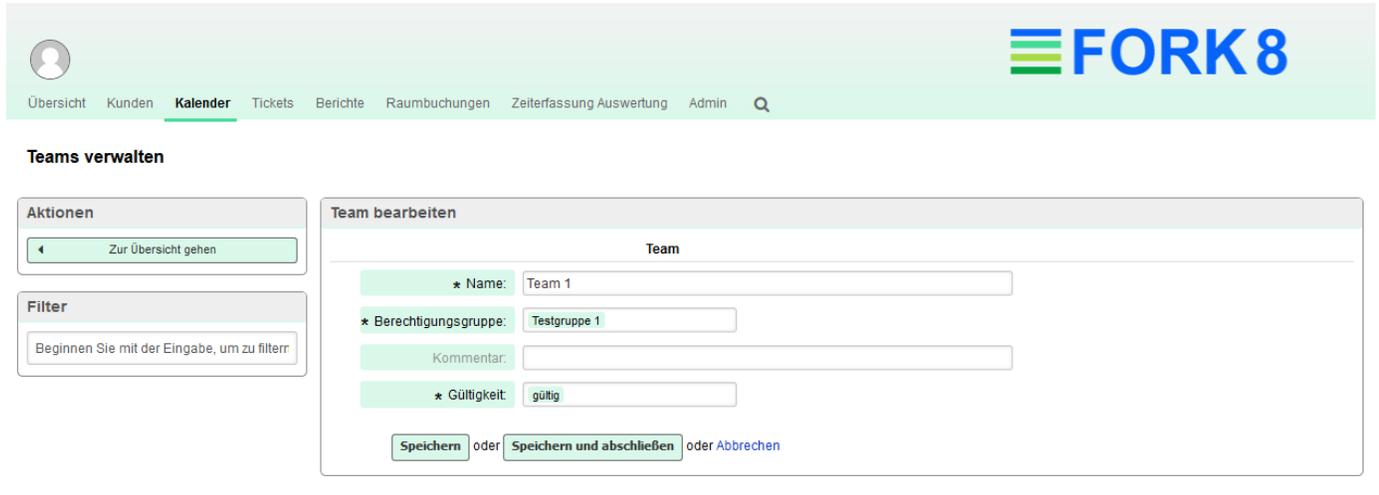


Abb. 145: Eingabemaske für ein neues Team. Mit der Berechtigungsgruppe kann festgelegt werden, welche Gruppenberechtigung eines Agenten nötig ist, um Termine für die Teams zu erstellen.

11.2. Team-Agenten verwalten

Um einem Team Agenten zuzuordnen oder bereits vorhandene Team-Agenten-Zuordnungen zu verwalten, stehen zwei Möglichkeiten offen: Zum einen können Sie über den Reiter *Kalender* das Untermenü *Team-Agenten verwalten* nutzen (vgl. Abb. 143). Zum anderen erreichen Sie über die Teamübersicht diese Team-Agenten-Verwaltung (vgl. Abb. 144).

In der Übersicht der Team-Agenten-Verwaltung sind alle Agenten und die bereits angelegten Teams aufgelistet (vgl. Abb. 146).

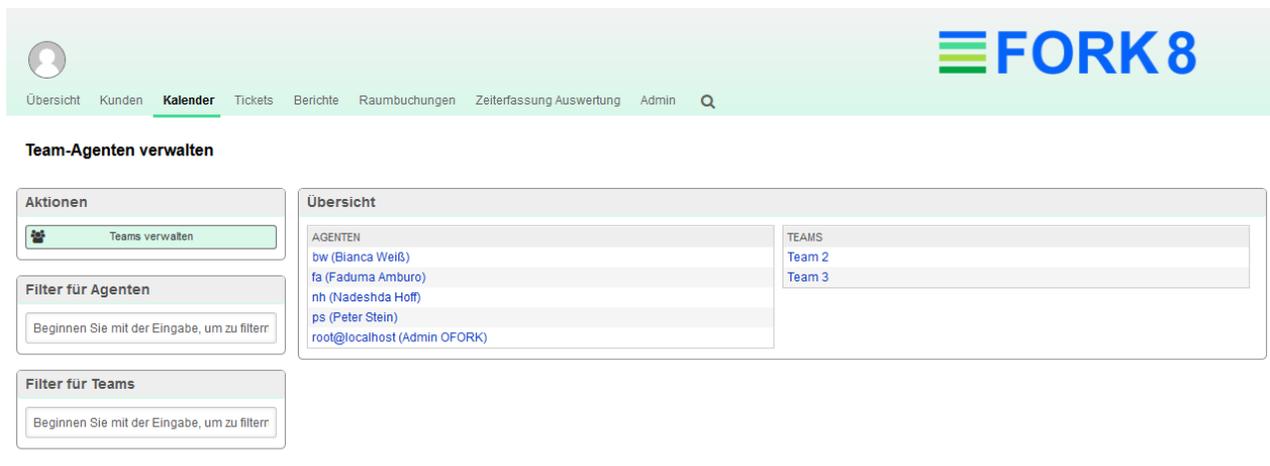


Abb. 146: Übersicht der Team-Agenten-Verwaltung. Über den Button Teams verwalten auf der linken Seite gelangt man zur Teamübersicht wie in Abbildung 144 dargestellt. Da der Agent nicht zur Testgruppe 1 gehört, wird das Team 1 in dieser Übersicht nicht angezeigt.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Um einen Agenten einem Team oder mehreren Teams zuzuordnen, muss auf den entsprechenden Agenten geklickt werden. Die anschließend in der Übersicht erscheinenden Teams lassen sich auswählen, wobei es von der jeweiligen Berechtigungsgruppe abhängt, welche Teams dargestellt werden (vgl. Abb. 146).



Abb. 147: Darstellung der Team-Beziehung für einen Agenten

Indem auf ein Team in der Übersicht der Team-Agenten-Verwaltung geklickt wird, erhält man einen Überblick über alle dem Team zugehörigen Agenten (vgl. Abb. 148). Auch hier gilt, dass der Agent die Agentenzuordnung nur für die Teams bearbeiten kann, an denen er auch berechtigt ist.

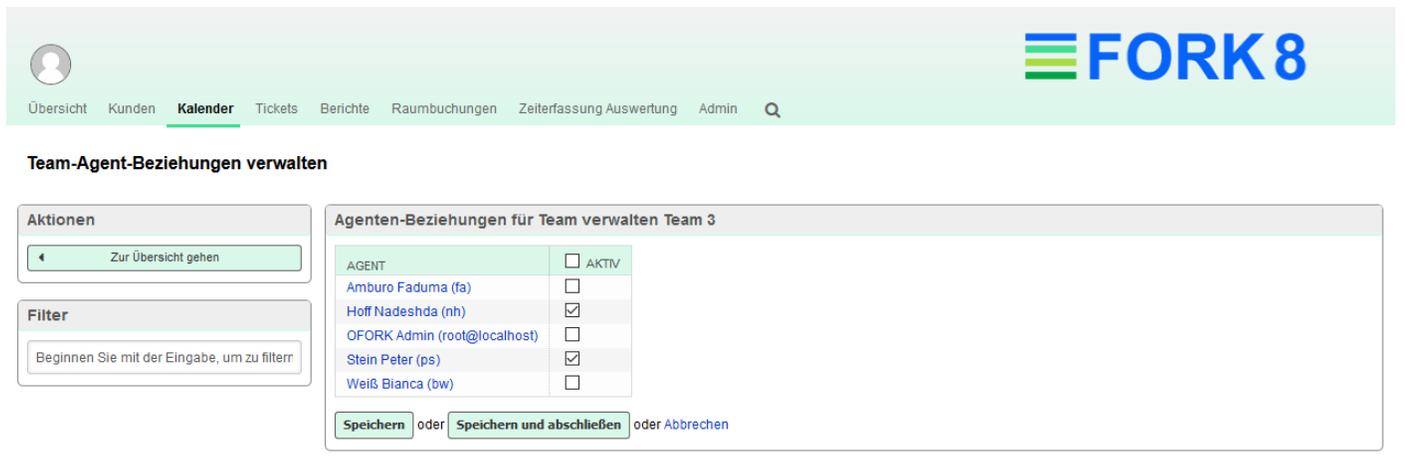


Abb. 148: Darstellung der Agenten-Beziehungen für ein Team

11.3. Terminerstellung für Teams

Um Termine für Teams zu vergeben, muss das Untermenü *Neuer Termin* des Reiters *Kalender* ausgewählt werden. In der erscheinenden Eingabemaske findet sich der Abschnitt *Resource* mit den Feldern *Team* und *Agent* (vgl. Abb. 149). Nach der Auswahl des gewünschten Teams müssen die zugehörigen Agenten für den Termin bestimmt werden. Bitte beachten Sie, dass mehrere Teams ausgewählt werden können, Sie aber nicht alle

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Agenten des Teams auswählen müssen! Falls ein Agent bereits für den ausgewählten Zeitraum belegt ist, so wird in der Eingabemaske darauf hingewiesen (vgl. Abb. 150).

Termin

Grundlegende Informationen

★ Titel: System Update Kunde 1

Beschreibung: System Update Kunde 1

Standort:

★ Kalender: Termine Kunde 1

Resource

Team: Team 2

Agent: Faduma Amburo, Peter Stein

Datum/Zeit

Startzeitpunkt: 02 | 09 | 2019 - 08 | 30

Endzeitpunkt: 02 | 09 | 2019 - 16 | 00

Ganztägig:

Wiederholung: Niemals

Benachrichtigung

Benachrichtigung: Keine Benachrichtigung

Verknüpfen

Ticket:

Speichern Kopieren

Abb. 149: Eingabemaske für einen neuen Termin. Unter dem Abschnitt *Resource* können die gewünschten Teams und die zugehörigen Agenten ausgewählt werden.

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Termin

Grundlegende Informationen

* Titel:

Beschreibung:

Standort:

* Kalender:

Resource

Team:

Agent:

Agent Peter Stein ist in diesem Zeitraum belegt.

Datum/Zeit

Startzeitpunkt:

Endzeitpunkt:

Ganztägig:

Wiederholung:

Benachrichtigung

Benachrichtigung:

Verknüpfen

Ticket:

Speichern

Abb. 150: Ist ein Agent für einen gewählten Zeitraum bereits belegt, so wird bei der Terminerstellung darauf hingewiesen.

12. Abbildungsübersicht

Abb. 1: Anmeldung für Agenten	3
Abb. 2: Anforderung eines neuen Passwortes	3
Abb. 3: Agenten-Dashboard mit verschiebbaren Blöcken (rote Markierung)	5
Abb. 4: Kopfbereich des Dashboards mit Avatar, Icons und Suchfeldern	5
Abb. 5: Dashboardblock mit eigenem Filter. Im Reiter (grau) befindet sich die Möglichkeit, weitere Einstellungen vorzunehmen (Rädchen-Symbol) oder den Block zu entfernen („X“-Symbol).	6
Abb. 6: Einstellungsbereich zum An- und Abwählen von Blöcken im Dashboard	7
Abb. 7: Einstellungsmöglichkeiten innerhalb eines Blockes	8
Abb. 8: Ticket-Ereigniskalender mit einem eingetragenen Ticket	10
Abb. 9: Mit Klick auf den Avatar können Sie zu den Persönlichen Einstellungen gelangen oder sich abmelden.	11
Abb. 10: Einstellung in der Systemkonfiguration zur Aktivierung der Zwei-Faktor-Authentifizierung	12
Abb. 11: Token-Generator von Google nach erfolgter Aktivierung in der Systemkonfiguration	12
Abb. 12: Abwesenheitseinstellung im Benutzer-Profil der Persönlichen Einstellungen	13
Abb. 13: Abwesenheitsmeldung in der Dashboardansicht	13
Abb. 14: Zur Verwendung eines Avatars in OFORK melden Sie sich zunächst bei Gravatar an.	13
Abb. 15: Dropdown-Feld mit den zur Verfügung stehenden Queues	14
Abb. 16: Dashboard-Element mit der Auswahl Tickets in meinen Services	15
Abb. 17: Mögliche Ticketveränderungen, über die Sie in OFORK informiert werden können.	15
Abb. 18: Terminbenachrichtigungen	16
Abb. 19: Verschiedenen Layout-Optionen im OFORK	16
Abb. 20: Mögliche Aktualisierungsintervalle	17
Abb. 21: Der Reiter Kunden in der Navigationsleiste von OFORK	18
Abb. 22: Suchmaske, über die Sie zum Kunden-Informationszentrum gelangen.	18
Abb. 23: Übersicht des Kunden-Informationszentrums. Der Aufbau gleicht dem des Agenten-Dashboards.	19
Abb. 24: Einstellungsmöglichkeiten im Kunden-Informationszentrum	19
Abb. 25: Eingabemaske für einen neuen Kundenbenutzer	20
Abb. 26: Suchmaske für Kundenbenutzer, die Sie durch Klicken auf den Reiter Kunden (vgl. Abb. 21) erreichen.	21
Abb. 27: Kundenbenutzerübersicht	21
Abb. 28: Element mit den Nummern der Kunden, denen der Kundenbenutzer zugeordnet wurde. Diese Daten können über dieses Element bearbeitet werden (Kasten).	22
Abb. 29: Eingabemaske für Kundeninformationen. Diese Eingabemaske erscheint sowohl beim Neuanlegen von Kunden als auch bei der Bearbeitung von Kundeninformationen.	22
Abb. 30: Einstellungsmöglichkeiten im Kundenbenutzer-Informationszentrum	23
Abb. 31: Auflistung der Kundenbenutzer in der Kundenbenutzerverwaltung. Unter den Aktionen (links) können Sie Kundenbenutzer suchen oder neue anlegen.	24
Abb. 32: Anzeige der Gruppenberechtigungen für einen Kundenbenutzer in der Kundenbenutzerverwaltung	24
Abb. 33: Auflistung der Kunden in der Kundenverwaltung. Unter den Aktionen (links) können Sie Kunden suchen oder neue anlegen.	25
Abb. 34: Eingabemaske zum Bearbeiten eines bereits angelegten Kunden. Auch bei der Neuerstellung eines Kunden erscheint diese Eingabemaske.	25
Abb. 35: Kalenderübersicht mit zwei Kalendern, wobei nur Termine des ersten Kalenders angezeigt werden.	27
Abb. 36: Eingabemaske für einen neuen Termin	28
Abb. 37: Kalenderübersicht mit den Terminen beider Kalender. Hier wurde die Anzeige des gesamten Monats gewählt. Die blau hinterlegten Termine wiederholen sich wöchentlich. Dies können Sie in der Eingabemaske (Abb. 35) einstellen.	29
Abb. 38: Kalender-Element mit URLs zum Einfügen der Termine in externe Kalender. Bei einer großen Anzahl an Kalendern können Sie die Filterfunktion verwenden (Pfeil).	29
Abb. 39: Anzeige der Termindetails	30
Abb. 40: Dialogfenster mit der Möglichkeit, einen Termin zu verändern, zu kopieren oder zu löschen.	31

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 41: Möglichkeit der benutzerdefinierten Wiederholung eines Termins. Auch vordefinierte Intervalle sind vorhanden.	32
Abb. 42: Darstellung der sich wiederholenden Termine. Der Elterntermin (oben) wird durch das Zahnrad und den Aktualisierungspfeil markiert. Die nachfolgenden Termine sind Kindtermine.	32
Abb. 43: Agendaübersicht mit der Auflistung für die monatlichen Termine	33
Abb. 44: Innerhalb der Agendaübersicht haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, einen neuen Termin hinzuzufügen.	33
Abb. 45: In der Ressourcenübersicht werden Termine der vorhandenen Teams dargestellt. Die Termine können bearbeitet werden, indem auf den Termin im Kalender geklickt wird (hier neongrün hinterlegt). Es erscheint die Eingabemaske für einen Termin (vgl. Abb. 40).	34
Abb. 46: Dashboard-Element mit aktuellen und anstehenden Terminen. Über dieses Element können Sie ebenfalls neue Termine erstellen.	35
Abb. 47: Hinweisfenster bei einem sich wiederholenden Termin. Sie können nur den ausgewählten Termin oder alle Termine (alle Vorkommnisse) verändern.	35
Abb. 48: Hinweis auf Elterntermin bei der Bearbeitung eines einzelnen Kindtermins.	36
Abb. 49: Untermenü des Reiters Tickets	37
Abb. 50: Ticketansicht nach Queues in der Small-Ansicht	38
Abb. 51: Kopfbereich der Queueansicht mit den vorhandenen Queues (links) und den Anzeigemöglichkeiten (rechts).	38
Abb. 52: Einstellungsmöglichkeiten in der Small-Ansicht. Die Reihenfolge der angezeigten Spalten kann mit Drag-and-Drop verändert werden.	39
Abb. 53: Mögliche Aktionen für ein Ticket, nach dem dieses zur Bearbeitung markiert wurde.	40
Abb. 54: Filtermöglichkeit innerhalb einer Spalte. Das Filtersymbol (Kasten) zeigt an, ob diese Filtermöglichkeit für eine Spalte besteht.	40
Abb. 55: Pop-up-Fenster für Sammelaktionen	41
Abb. 56: Mittlere Ansicht nach Queues. In dieser Ansicht werden mehr Informationen zu einem Ticket dargestellt.	42
Abb. 57: Mittlere Ansicht mit dem Hover-Menü für die Ticketaktionen	42
Abb. 58: Große Ansicht der Tickets mit dem Tickettext. Über das Zahnrad-Symbol können Sie die Anzahl der angezeigten Tickets festlegen.	43
Abb. 59: Große Ansicht mit dem Hover-Menü für Ticketaktionen	43
Abb. 60: Kleine Ansicht der Tickets nach Service	44
Abb. 61: Kopfbereich des Elements. Auf der rechten Seite befindet sich das Zahnradsymbol für eine Anpassung der tabellarischen Darstellung.	44
Abb. 62: Einstellungsmöglichkeiten für die kleine Ticketansicht.	45
Abb. 63: Filtermöglichkeiten innerhalb einer Spalte	45
Abb. 64: Mögliche Ticketaktionen, die Sie direkt aus der tabellarischen Ansicht heraus ausführen können.	45
Abb. 65: Die mittlere Ansicht nach Services liefert eine detailliertere Darstellung im Vergleich zur kleinen Ansicht.	47
Abb. 66: Ticketbearbeitung über das Hover-Menü (Pfeil) in der mittleren Ansicht	47
Abb. 67: Große Ansicht nach Services. Hier wird im Vergleich zur mittleren Ansicht der gesamte Tickettext angezeigt.	48
Abb. 68: Kopfbereich der tabellarischen Ansicht (Small). Hier wird zwischen offenen und geschlossenen Tickets unterschieden.	48
Abb. 69: Kleine Ansicht nach Eskalationen. Im Kopfbereich des Elements werden verschiedene Zeitpunkte der Eskalationen angezeigt.	50
Abb. 70: Oberer Teil der Eingabemaske für ein neues Telefon-Ticket	51
Abb. 71: Pop-up-Fenster mit den Kundenbenutzern aus der Kundenbenutzerverwaltung. Hier haben Sie auch die Möglichkeit, neue Kundenbenutzer hinzuzufügen.	52
Abb. 72: Unterer Teil der Eingabemaske für ein neues Telefon-Ticket	53
Abb. 73: Kundenhistorie zu einem Kundenbenutzer	54
Abb. 74: Oberer Teil der Eingabemaske für ein neues E-Mail-Ticket. Im ersten Eingabefeld wird die Queue ausgewählt, aus welcher das Ticket generiert wird.	56
Abb. 75: Unterer Teil der Eingabemaske für ein neues E-Mail-Ticket. Die Signatur wird der jeweiligen Queue zugeordnet, aus der das Ticket generiert wird.	57
Abb. 76: Kundenhistorie zum E-Mail-Ticket. Je nach ausgewähltem Kundenbenutzer erscheinen die entsprechenden Tickets zum zugehörigen Kunden.	58
Abb. 77: Untermenü Neues Prozess-Ticket	59

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 78: Bevor ein Prozess-Ticket erstellt werden kann, muss der entsprechende Prozess gewählt werden.	59
Abb. 79: Beispiel für einen Aktivitäts-Dialog eines Prozess-Tickets. Nachdem der Übermittlung des Dialogs wird ein Ticket generiert.	60
Abb. 80: Suchmaske mit verschiedenen Parametern, welche mit Hilfe der zusätzlichen Filter ausgewählt wurden.	61
Abb. 81: Änderungen in der Suchvorlage werden erst gespeichert, wenn das entsprechende Feld markiert ist.	62
Abb. 82: Auswahl an Ticketattributen, welche den verwendeten Filtern hinzugefügt werden können.	63
Abb. 83: Beispiel einer Suche über eine Suchvorlage	64
Abb. 84: Tabellarische Auflistung der Suchergebnisse der Suche aus Abb. 83	64
Abb. 85: Unter Such-Optionen ändern können Sie eine Suchvorlage bearbeiten. Sie gelangen in die entsprechende Suchmaske (vgl. Abb. 82).	65
Abb. 86: Reiter Tickets mit dem Untermenü Neues Formularticket	65
Abb. 87: Beispiel der Auflistung von Kategorien und Unterkategorien, denen ein Formular zugeordnet werden kann.	66
Abb. 88: Beispiel eines Formulars für eine Störungsmeldung.	67
Abb. 89: Ticket-Detailansicht eines erstellten Formulartickets	68
Abb. 90: Menüleiste im TicketZoom. Das Zahnrad-Symbol ganz rechts öffnet ein Pop-up-Fenster (siehe unten).	69
Abb. 91: Pop-up-Fenster mit der Möglichkeit, die Artikel-Anzeige zu variieren.	69
Abb. 92: pdf-Ansicht eines Tickets	70
Abb. 93: Pop-up-Fenster zur Änderung der Priorität eines Tickets. Sie können die eingegebenen Daten als Entwurf speichern.	71
Abb. 94: Untermenü des Reiters Personen	72
Abb. 95: Eingabemaske für einen neuen Besitzer. Sie können die eingegebenen Daten als Entwurf speichern.	73
Abb. 96: Eingabemaske für einen neuen Kunden	74
Abb. 97: Untermenü des Reiters Kommunikation	74
Abb. 98: Eingabemaske für eine Notiz	75
Abb. 99: Eingabemaske für einen Artikel basierend auf einem eingehenden Telefonanruf. Sie können diese Nachricht als Entwurf speichern (Pfeil).	76
Abb. 100: Element in der Ticket-Detailansicht, welches Entwürfe anzeigt, die über den bereitgestellten Link aufgerufen werden können.	76
Abb. 101: Eingabemaske für eine ausgehende Email	78
Abb. 102: Artikel-Übersicht mit erstellten Artikeln zu einem Ticket	78
Abb. 103: Eingabemaske für die Aktion Warten	79
Abb. 104: Symbol am linken oberen Rand des Dashboards zur Anzeige beobachteter Tickets	79
Abb. 105: Anzeige beobachteter Tickets innerhalb eines Dashboard-Elements	80
Abb. 106: Eingabemaske für das Schließen eines Tickets	80
Abb. 107: Eingabemaske für die Erstellung eines Prozess-Ticket aus der Ticket-Detailansicht heraus	81
Abb. 108: Ticket-Historie. Sie können in der Historie nach Werten (z.B. einem Agenten) filtern.	82
Abb. 109: Mögliche Freitext-Felder für ein Ticket. Diese Felder können in der Systemkonfiguration aktiviert/deaktiviert werden.	83
Abb. 110: Eingabefenster für eine neue Verknüpfung	83
Abb. 111: Bereits vorhandene Verknüpfungen mit einem Termin. Diese lässt sich löschen oder bearbeiten. Hierzu müssen Sie auf den Termin klicken.	84
Abb. 112: Anzeige der verknüpften Objekte im TicketZoom	84
Abb. 113: Eingabemaske für das Zusammenführen von Tickets	85
Abb. 114: Das zusammengeführte Ticket erhält den Status Zusammengefasst.	85
Abb. 115: Dialogfenster für einen neuen Termin aus der Ticket-Detailansicht heraus. Der Termin wird automatisch mit dem entsprechenden Ticket verknüpft (Pfeil).	86
Abb. 116: Verfügbare Queues, in welche das Ticket verschoben werden kann.	87
Abb. 117: Beispiel einer Artikelübersicht. Nicht gezeigt sind Systemnachrichten, welche hellblau hinterlegt sind.	88
Abb. 118: Artikel-Detailansicht mit Untermenü. Rechts oben befindet sich das „i“-Symbol, mit dem man die Senderinformation ausklappen kann (vgl. Abb. 119). Mit dem Pfeil-Symbol links oben lässt sich die komplette Artikelansicht zuklappen.	89
Abb. 119: Artikelübersicht mit Anzeige der Absenderinformationen	89

OFORK® 8 - Agentenhandbuch

Abb. 120: Eingabemaske für eine Antwort auf eine Notiz	90
Abb. 121: Entwurf einer Notizantwort in der Ticket-Detailansicht	91
Abb. 122: Mögliche Ticket-Typen, welche bei der Funktion Teilen genutzt werden können.	91
Abb. 123: Eingabemaske für die Weiterleiten-Funktion	92
Abb. 124: Antwortfunktion innerhalb eines Artikels. Standardmäßig ist eine leere Antwortvorlage hinterlegt.	93
Abb. 125: Eingabemaske für die leere Antwortvorlage (empty answer)	94
Abb. 126: Beispiel für die Ticketinformationen in der Ticket-Detailansicht. Mittels des Pfeils links oben können Sie das Element auf- und zuklappen.	95
Abb. 127: Kundeninformation mit den Tickets, die dem Kunden zugeordnet sind.	96
Abb. 128: Kleine Anzeige verknüpfter Objekte (hier: Termin und Ticket)	96
Abb. 129: Detaillierte Ansicht der verknüpften Tickets von Abbildung 128	96
Abb. 130: Reiter Raumbuchungen	98
Abb. 131: Tabellarische Übersicht der Raum	99
Abb. 132: Suchfeld für Buchungen eines bestimmten Kundenbenutzers	99
Abb. 133: Wochenansicht mit Buchungen. Die farbliche Unterscheidung wird bei der Erstellung der Räume im Administratorbereich festgelegt.	99
Abb. 134: Monatliche Ansicht der Raumbuchungen	100
Abb. 135: Eingabemaske zur Erstellung einer Statistik über Raumbuchungen. Sie können hier einen bestimmten Raum bzw. Kundenbenutzer wählen oder eine Statistik über alle Räume/Kundenbenutzer erstellen.	101
Abb. 136: Checkliste am Beispiel der zu erledigenden Arbeiten bei der Einstellung eines neuen Mitarbeiters. Bei der Erstellung einer Checkliste im Admin-Bereich können zur besseren Unterteilung Überschriften generiert werden (hier: Neueinstellungen und Einrichtung eines neuen Arbeitsplatzes).	102
Abb. 137: Artikel zur Checkliste. Je nach Einstellung im Admin-Bereich wird ein Artikel generiert, sobald ein Button in der Checkliste geklickt wurde (vgl. Abb. 136).	102
Abb. 138: Funktion Zeiterfassung im Ticketmenü innerhalb der Ticket-Detailansicht	103
Abb. 139: Zeiterfassung am Beispiel der Mitarbeiterneueinstellung (vgl. Abb. 135). Die Zeiteinheiten können Sie selbst definieren (hier: 0.5 für eine halbe Stunde). In der Übersicht werden alle bereits eingetragenen Zeiten aufgelistet und aufsummiert.	103
Abb. 140: Aufsummierte Zeiten in der Zeiterfassung	104
Abb. 141: Reiter Zeiterfassung Auswertung im Kopfbereich von OFORK	104
Abb. 142: Zur Auswertung der aufgewendeten Zeiten für einen Kunden wählen Sie den entsprechenden Kunden und den gewünschten Zeitraum aus. Als Ausgabeformat können Sie zwischen Excel, CSV oder dem pdf-Format wählen.	105
Abb. 143: Der Reiter Kalender mit den Funktionen Teams verwalten und Team-Agenten verwalten	105
Abb. 144: Übersicht der Teams in der Team-Verwaltung	106
Abb. 145: Eingabemaske für ein neues Team. Mit der Berechtigungsgruppe kann festgelegt werden, welche Gruppenberechtigung eines Agenten nötig ist, um Termine für die Teams zu erstellen.	107
Abb. 146: Übersicht der Team-Agenten-Verwaltung. Über den Button Teams verwalten auf der linken Seite gelangt man zur Teamübersicht wie in Abbildung 144 dargestellt. Da der Agent nicht zur Testgruppe 1 gehört, wird das Team 1 in dieser Übersicht nicht angezeigt (vgl. Abb. 145).	107
Abb. 147: Darstellung der Team-Beziehung für einen Agenten	108
Abb. 148: Darstellung der Agenten-Beziehungen für ein Team	108
Abb. 149: Eingabemaske für einen neuen Termin. Unter dem Abschnitt Resource können die gewünschten Teams und die zugehörigen Agenten ausgewählt werden.	109
Abb. 150: Ist ein Agent für einen gewählten Zeitraum bereits belegt, so wird bei der Terminerstellung darauf hingewiesen.	110