WO
HUMAN

RESOURCES
TRIFFT

Erfassen von Service-Meldungen über das Web-Interface auf www.peras.de Web Self Service

Anwenderdokumentation | Version 3.5 | Stand: 26.06.2018

PERAS

Inhalt

1.	Service-Meldung per Internet: Web Self Service	3
2.	Aufruf des Web Self Service	3
3.	Anmeldung	4
3.1.	Kennwortrichtlinie	5
3.2.	Kennwort vergessen	5
3.3.	Kennwort ändern	6
4.	Einstiegsbildschirm	7
4.1.	geno.PS-Kunden	7
4.2.	SAP-HCM-Kunden	9
5.	Meldungserfassung	10
6.	Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung	12

1. Service-Meldung per Internet: Web Self Service

Bei der Möglichkeit, eine Service-Meldung über das Internet zu erfassen, handelt es sich um eine funktionelle Erweiterung der Meldungs-Erfassung und -Bearbeitung. Web Self Service bedeutet mehr Transparenz und höhere Service-Qualität:

- Möglichkeit der aktiven Meldungsverfolgung von Service-Tickets Ihres Unternehmens
- Kein Medienbruch bei Rückantworten durch eine gemeinsame Plattform für den Kunden und die Peras

Der Web Self Service stellt eine Möglichkeit für die Integration der Kunden in den Incident-Prozess dar:

- Incidents (Anforderungen/Meldungen) aufgeben
- Status der Incidents verfolgen
- Incidents bearbeiten (Kundenaktion, antworten, schließen…)

2. Aufruf des Web Self Service

Über den Kunden-Log-In auf der Peras-Homepage www.peras.de besteht die Möglichkeit, Service-Meldungen zu erfassen, aufgegebene Meldungen zu verfolgen und auf Rückfragen des Service Desks zu reagieren:

Bild 1: Aufruf Web Self Service

Bild 2: Aufruf Web Self Service

Sie können den Web Self Service auch direkt über diesen Link erreichen:
https://servicedesk.sap.fiducia.de/sap/bc/webdynpro/eic/ssc_se_itsm?sap-language=de

3. Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über die Eingabe der persönlichen Benutzer-ID (Benutzer-Kennung oder E-Mail-Adresse). Beim erstmaligen Anmelden muss das von der Peras-Administration vergebene Passwort eingetragen werden.

Bild 3: Anmeldebildschirm

Der Anmeldebildschirm enthält drei zusätzliche Links, über die das Kennwort geändert oder ein neues Kennwort angefordert werden kann sowie die Passwortregeln eingesehen werden können.

3.1. Kennwortrichtlinie

In einem Pop-up werden die Vorgaben aufgelistet:

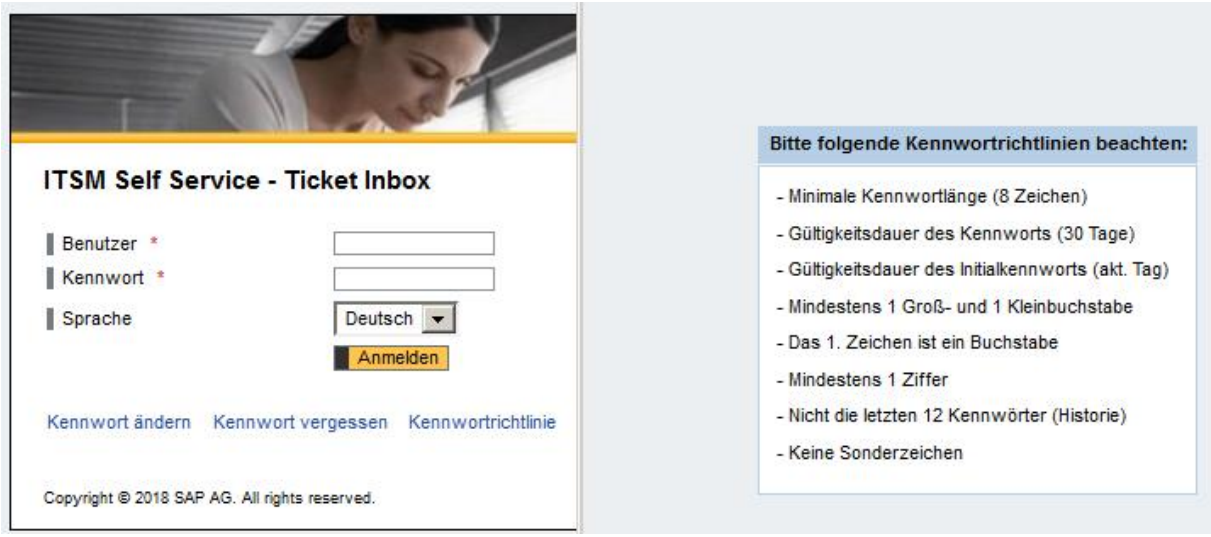


Bild 4: Kennwortrichtlinie

3.2. Kennwort vergessen

Ein neues Fenster öffnet sich. Hier ist Ihre gültige User-ID einzugeben. Diese wird auf Gültigkeit geprüft, ansonsten erscheint eine Fehlermeldung.

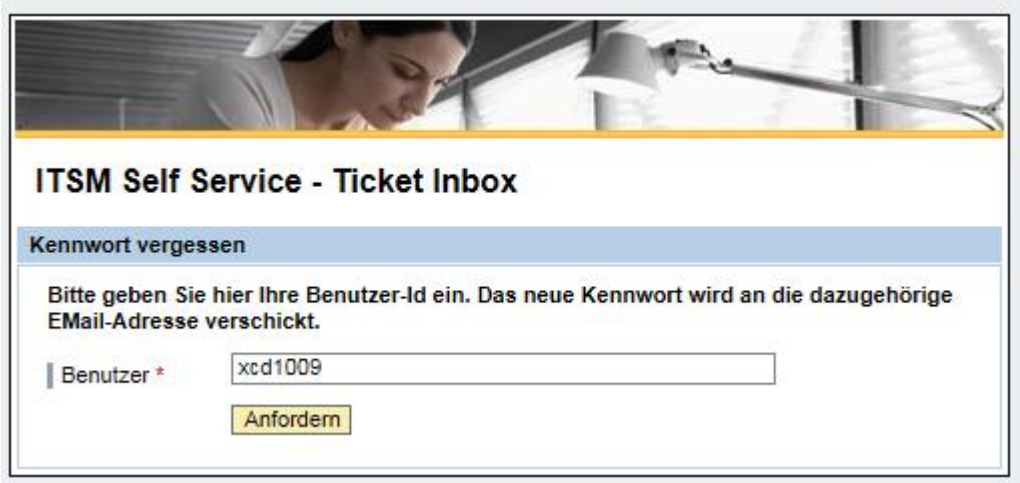


Bild 5: Kennwort vergessen, Kennwortanforderung

Über den Button "Anfordern" wird der User bei Bedarf entsperrt, ein neues Initial-Kennwort erzeugt und per Mail an die im User-Stamm hinterlegte Mailadresse verschickt.

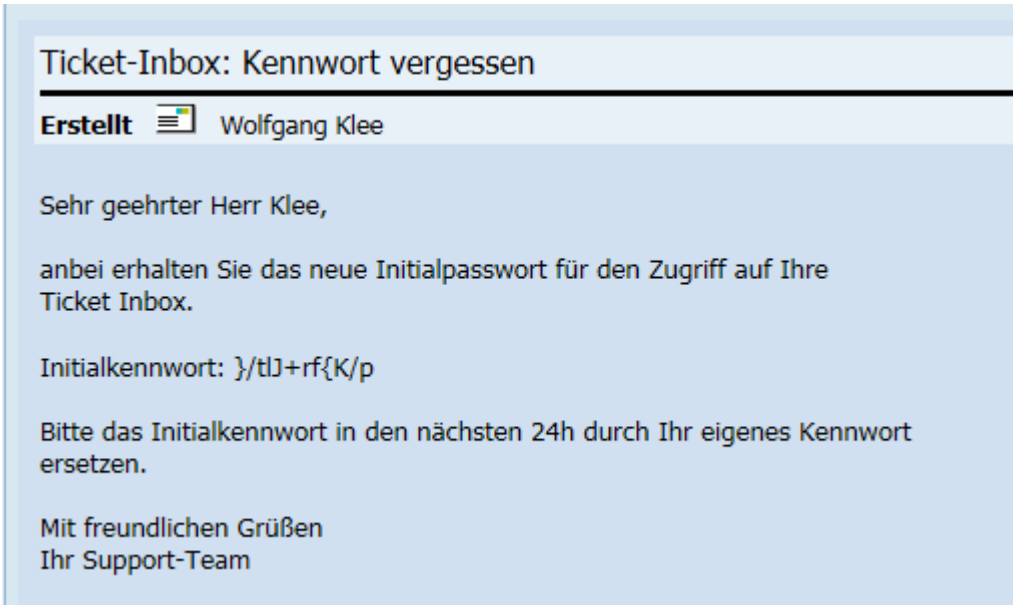


Bild 6: Kennwort vergessen, Mail mit Initial-Kennwort

Nach Eingabe des Initial-Passworts bzw. nach Ablauf Ihres persönlichen Passworts wird der Benutzer aufgefordert, das Passwort zu ändern. Durch Vergabe eines neuen Passworts und Bestätigung des Passworts durch nochmalige Eingabe vergibt der Benutzer seinen persönlichen Zugangs-Code. Das Kennwort kann nach der ersten Anmeldung gespeichert werden.

3.3. Kennwort ändern

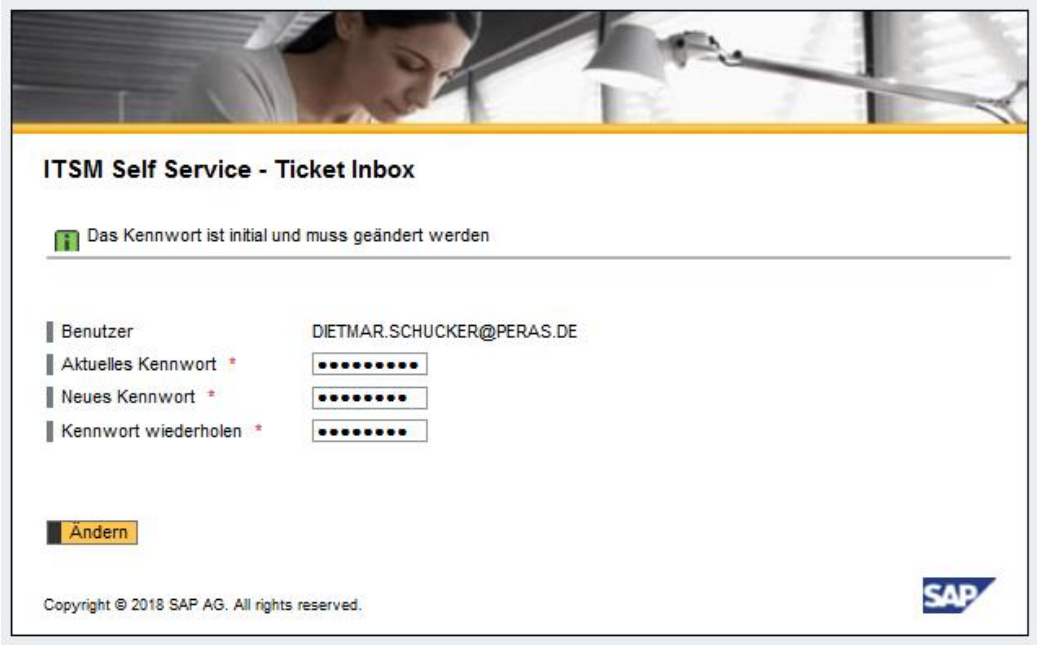


Bild 7: Kennwortänderung

4. Einstiegsbildschirm

4.1. geno.HR-Kunden

Nachdem Sie sich erfolgreich angemeldet haben, erhalten Sie folgende Bildschirm-Maske:

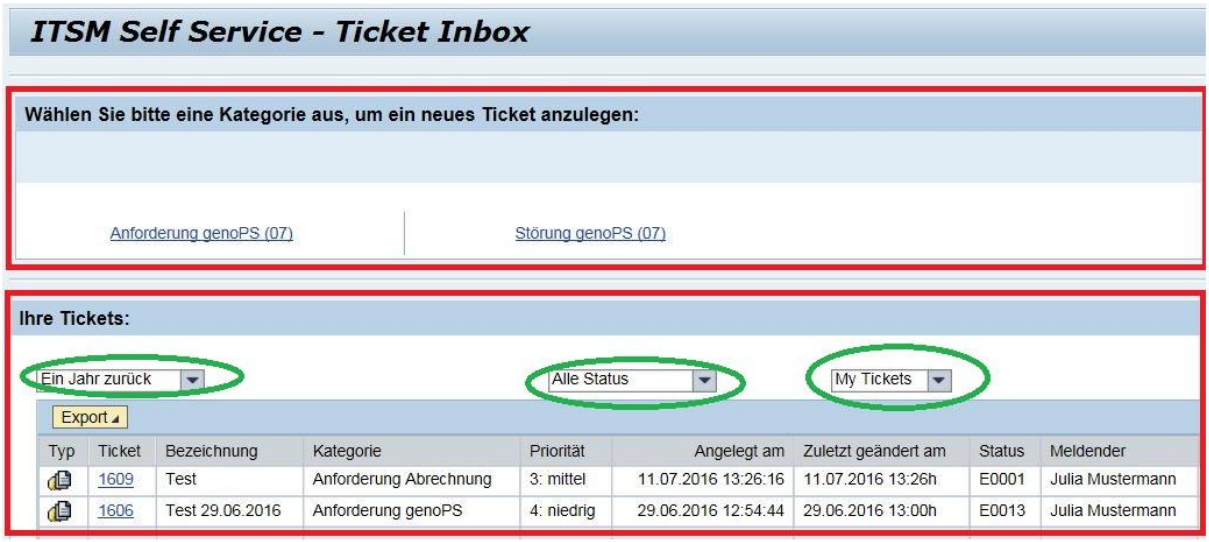


Bild 8: Einstiegsbild geno.PS-Kunden

Der Bildschirm teilt sich in zwei Bereiche auf:

- Auswahl Kategorien, in die ein neues Ticket eingeordnet werden muss
  - Anforderung
  - Störung
- Tickets, die durch den Key-User / Kunden bisher eröffnet worden sind

Im zweiten Bereich (Ihre Tickets) finden Sie drei Suchkriterien:

- Abgrenzung des Zeitraums
- Status der Meldungen
- benutzerspezifische Kriterien

Die Kriterien erleichtern zum einen die Meldungssuche, zum anderen können Sie die Anzeige übersichtlicher gestalten. So können Sie schnell und gezielt nach Anfragen suchen.

Die Sortierfunktion je Spalte erleichtern das Suchen nach bestimmten Tickets. Die Suche über die Eingabe der Meldungsnummer und die generische Suche mit '*' sind ebenfalls möglich.

Nach Auswahl der Kategorie Störung oder Anforderung wird ein weiteres Bild angezeigt, in dem Sie die Kategorisierung weiter detaillieren müssen.

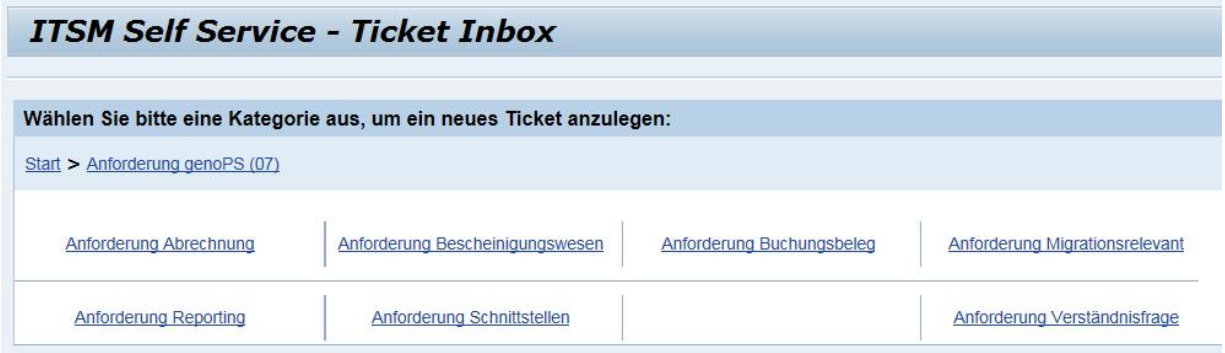


Bild 9: Kategorien für Anforderungen

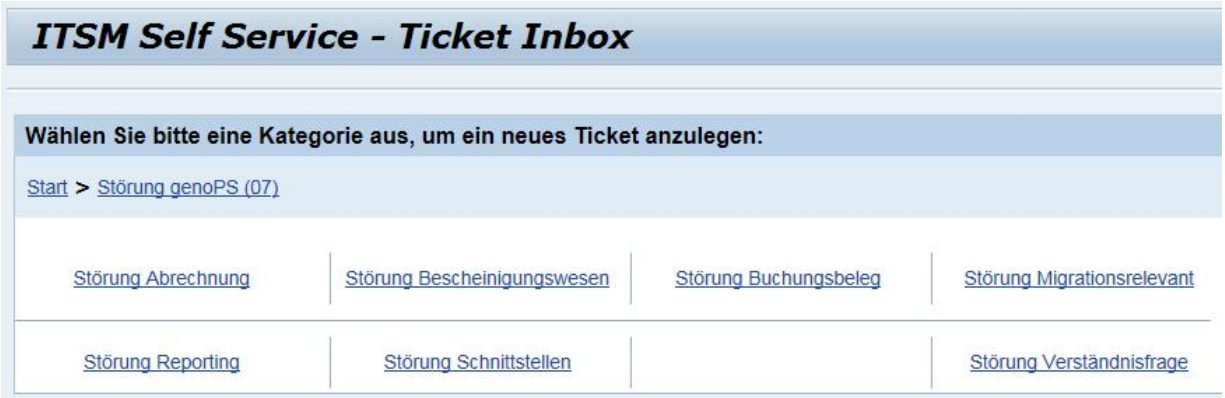


Bild 10: Kategorien für Störungen

Erst nach der Auswahl der Detail-Kategorie gelangen Sie in die Meldungserfassung.

4.2. SAP-HCM-Kunden

Nachdem Sie sich erfolgreich angemeldet haben, erhalten Sie folgende Bildschirm-Maske:

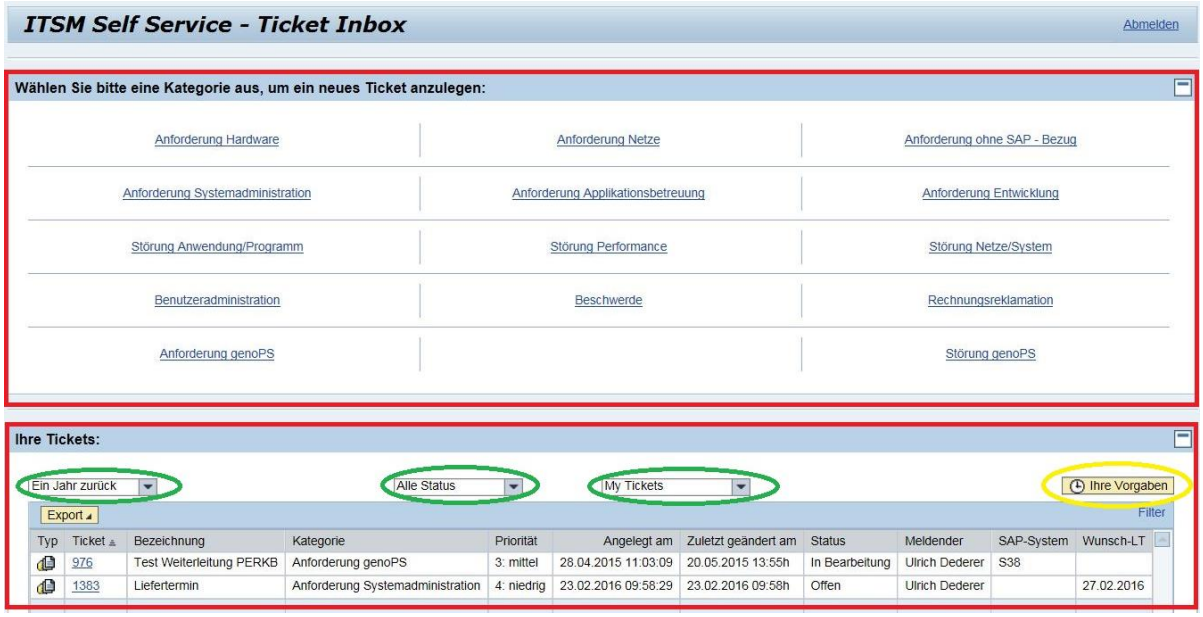


Bild 11: Einstiegsbildschirm

Der Bildschirm teilt sich in zwei Bereiche auf:

- Auswahl Kategorien, in die ein neues Ticket eingeordnet werden muss (z. B. Netzprobleme, Performance)
- Tickets, die durch den Key-User / Kunden bisher eröffnet worden sind

Im zweiten Bereich (Ihre Tickets) finden Sie drei Suchkriterien:

- Abgrenzung des Zeitraums
- Status der Meldungen
- benutzerspezifische Kriterien

Die Kriterien erleichtern zum einen die Meldungssuche, zum anderen können Sie die Anzeige übersichtlicher gestalten. So können Sie schnell und gezielt nach Anfragen suchen.

Die Sortierfunktion je Spalte erleichtern das Suchen nach bestimmten Tickets. Die Suche über die Eingabe der Meldungsnummer und die generische Suche mit '*' sind ebenfalls möglich.

5. Meldungserfassung

Bei der Meldungserfassung werden allgemeine Daten und der Meldungstext erfasst sowie ggf. Anlagen angehängt:

Allgemeine Daten

Kategorie	Die Kategorie, die im Einstiegsbildschirm gewählt wurde, wird hier übernommen. Der Benutzer entscheidet damit, welchem Themenbereich die Meldung zugeordnet wird.
Auswirkung	Drei Möglichkeiten stehen als Auswahl zu Verfügung: ▪ Aktion mit Einschränkung ▪ Aktion teilweise möglich ▪ Aktion nicht möglich
Dringlichkeit	Drei Möglichkeiten stehen als Auswahl zu Verfügung: ▪ mehrere Bereiche betroffen ▪ wenige Bereiche betroffen ▪ einzelner User betroffen
Priorität	Je nachdem wie die Kategorien ‚Auswirkung' und ‚Dringlichkeit' bestückt wurden, wird die Priorität automatisch vergeben: ▪ 1 – sehr hoch ▪ 2 – hoch ▪ 3 – mittel ▪ 4 – niedrig
Wunsch-Lieferdatum (nur SAP-HCM-Kunden)	Hier können Sie einen gewünschten Realisierungstermin eintragen. Bitte achten Sie darauf, dass ein realistisches und realisierbares Datum eingetragen wird.
Angelegt von	Hier wird automatisch der Key-User eingetragen, der den Incident meldet.
Angelegt am	Datum und Uhrzeit, wann ein Incident angelegt wurde (wird vom System ermittelt)
System	betroffenes System

Meldungstext

- Kurzbeschreibung
- Problembeschreibung (ausführliche Beschreibung)

Anlagen

- Möglichkeit, eine oder mehrere Dateien an die Meldung anzuhängen

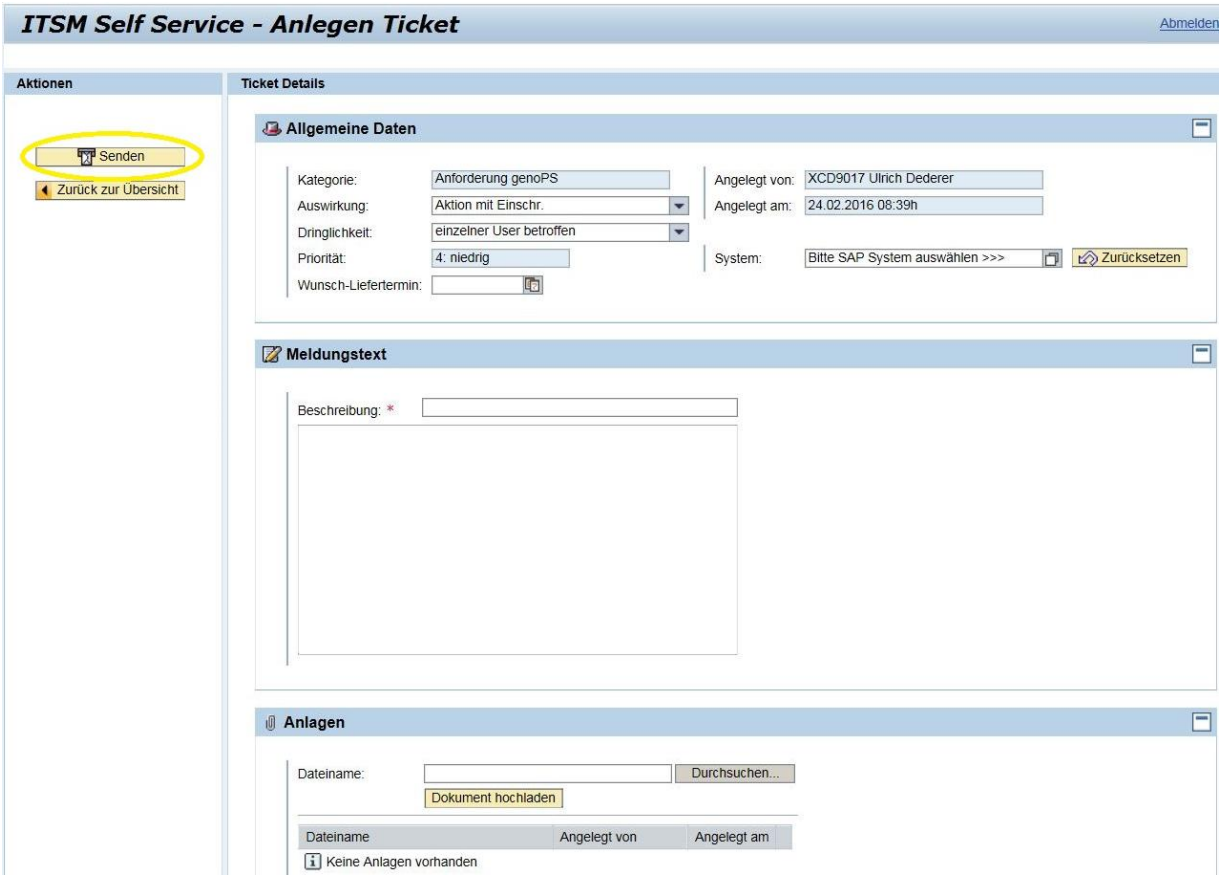


Bild 12: Meldungserfassung

Nachdem die Felder ausgefüllt wurden, muss der Button ‚Senden' gedrückt werden, damit die Daten gespeichert und an die Peras weitergegeben werden.

Es erscheint die Meldung, dass das Ticket erfolgreich gesendet wurde. Gleichzeitig wird die vergebene Ticketnummer im System angezeigt.

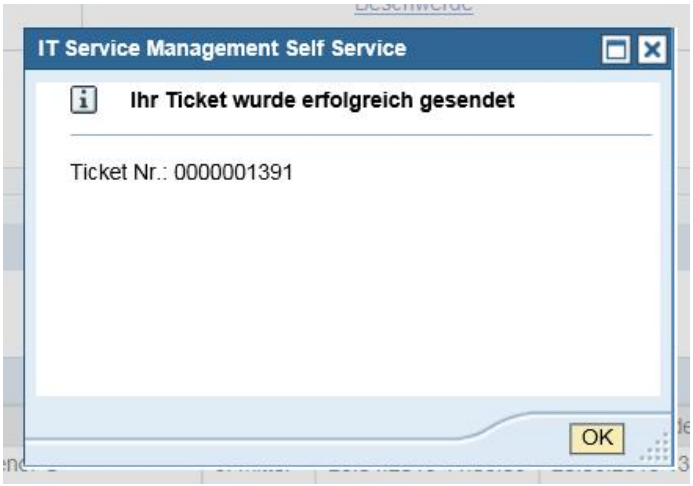
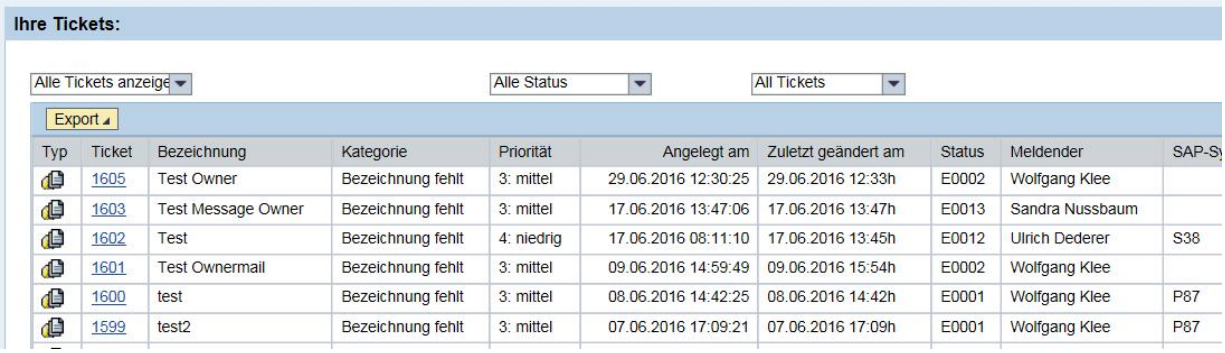


Bild 13: Ticketanlage

6. Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung

Sobald die Meldung gesendet wurde, wird in den Einstiegsbildschirm verzweigt. Die neu angelegte Meldung mit Status ‚Neu' wird dann ebenfalls in der Ticketliste angezeigt.



Typ	Ticket	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Zuletzt geändert am	Status	Meldender	SAP-Sy
	1605	Test Owner	Bezeichnung fehlt	3: mittel	29.06.2016 12:30:25	29.06.2016 12:33h	E0002	Wolfgang Klee	
	1603	Test Message Owner	Bezeichnung fehlt	3: mittel	17.06.2016 13:47:06	17.06.2016 13:47h	E0013	Sandra Nussbaum	
	1602	Test	Bezeichnung fehlt	4: niedrig	17.06.2016 08:11:10	17.06.2016 13:45h	E0012	Ulrich Dederer	S38
	1601	Test Ownermail	Bezeichnung fehlt	3: mittel	09.06.2016 14:59:49	09.06.2016 15:54h	E0002	Wolfgang Klee	
	1600	test	Bezeichnung fehlt	3: mittel	08.06.2016 14:42:25	08.06.2016 14:42h	E0001	Wolfgang Klee	P87
	1599	test2	Bezeichnung fehlt	3: mittel	07.06.2016 17:09:21	07.06.2016 17:09h	E0001	Wolfgang Klee	P87

Bild 14: Suche nach offenen Meldungen

Durch Anklicken der Ticketnummer kann der Inhalt der Meldung angezeigt werden.

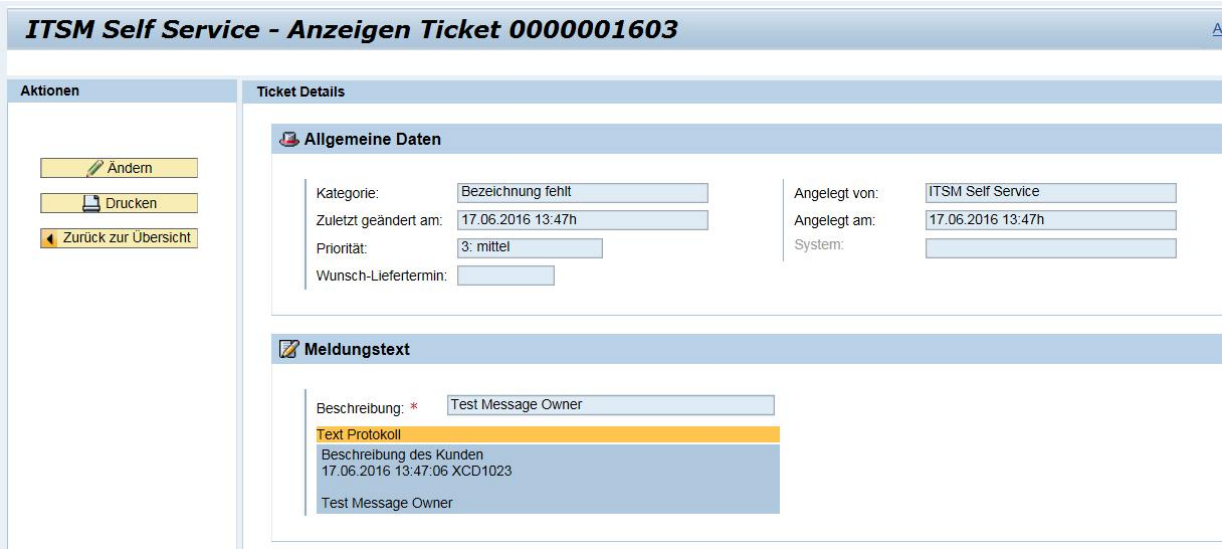


Bild 15: Ticket anzeigen -> Ticket ändern

Durch Drücken des Buttons „Ändern" gelangen Sie bei Bedarf in den Änderungsmodus und können z. B. ergänzende Informationen erfassen.

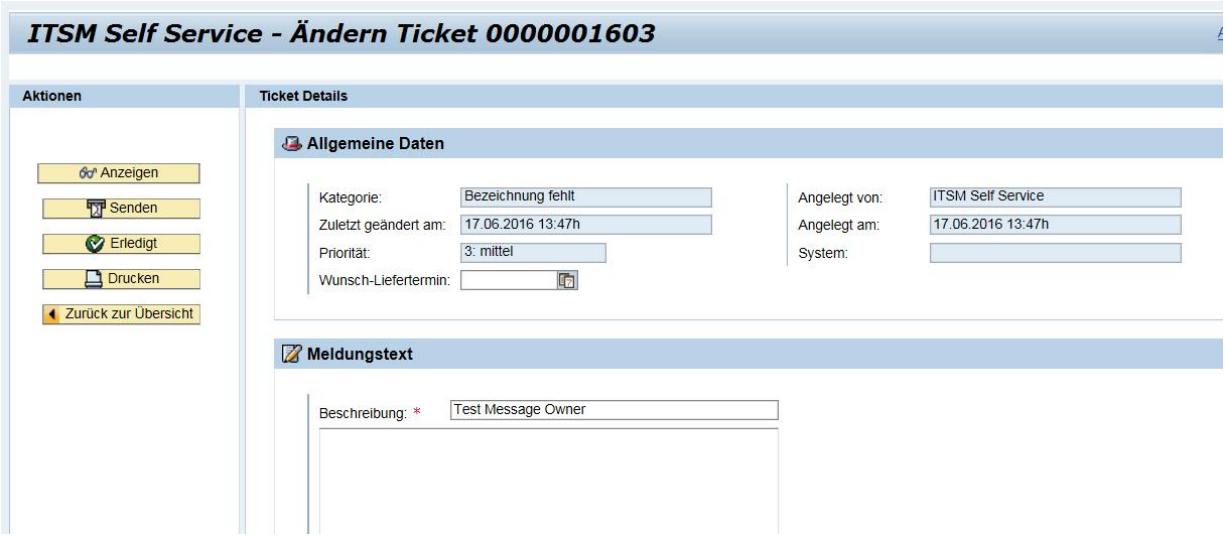


Bild 16: Ticket-Änderungen

Außerdem finden Sie unter der Teilansicht ‚Aktionen' zusätzlich zum Button „Anzeigen" vier weitere Buttons:

- Senden: Wenn Sie zusätzliche Informationen erfasst haben, müssen Sie hierüber das Ticket wieder an die Peras versenden.
- Erledigt: Sie können die Antwort oder Lösung, die Sie erhalten haben, quittieren und damit das Ticket selbst schließen.
- Drucken: Button zum Ausdruck des Tickets
- Zurück zur Übersicht: Hiermit gelangen Sie wieder zur Übersichtsanzeige Ihrer Tickets.

Sie können im Langtext zusätzliche Informationen erfassen und das Ticket erneut über den Button ‚Senden' zur Bearbeitung übergeben.

Solange das Ticket nicht den Status 'erledigt' hat, können jederzeit Einträge vorgenommen werden.

Bitte beachten Sie auch, dass so lange Sie das Ticket im Änderungsmodus bearbeiten, kein anderer (auch nicht die Peras) das Ticket bearbeiten kann.

Über die Filterfunktion, können Sie gezielt für jede Tabellenspalte einen Filter setzen und damit bestimmte Tickets suchen. Die Filterfunktion wird aktiviert bzw. deaktiviert, sobald Sie auf das Feld ‚Filter' / ‚Filter löschen' drücken. Ist die Filterfunktion aktiviert, erscheint eine zusätzliche Zeile zur Eingabe der gewünschten Daten. Durch bestätigen der Eingabe (Enter), erscheinen die gewünschten Tickets in der Ticket-Inbox.

Bild 17: Filterfunktion

Über den Button ‚Ihre Vorgaben' können sie Ihre eigenen Selektionen sichern sowie Zeitzone und Datumsdarstellung festlegen.

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit über den Button ‚Export' Ihre Meldungen ins Excel zu downloaden.