



Ticket Berechnung / Auswertung Beschreibung ✓ Sicherheit

**Darstellungsfehler**

Kontakt: Adam Wies - Privatschule am Don Status: **Wartet auf A**

Ticketverknüpfung: Zuständig: **Ticketsystem**

Beginnt am: 13.03.2017

Fällig bis: **14.03.2017**

Kategorie: Fehler im System / in der Bedienung

Priorität: Mittel

Anfragesteller Name: Adam Wies - P

Anfragesteller E-Mail: school@tec

Anfragesteller Telefon: +49 361 12

Anfragesteller Telefon 2:

Erfasst: Kühn, Marcel, 13.03.17 - 15:57:29

Letzte Änderung: Kühn, Marcel, 13.03.17 - 16:02:21

Neu Bearbeiten Ticket schließen

Aktivitäten (3) Dokumente (0) Angebote (0) Verträge (0)

Datum	Typ	Extern/Intern	Betreff	Geleistet	Ko
13.03.2017	E-Mail		Ticket info: 160111-10001TT - Darstellungsfehler		0,00
13.03.2017	Anruf		Darstellungsfehler	3,0 m	3,25
13.03.2017	Aktion	extern	Information an den Kunden	0,18 h	11,70

Neu Anfragesteller informieren Zuständig: Alle Aktivitäten ein-/ausblenden

# IT-Helpdesk

Ressourcen effizient einsetzen  
und Kosten sparen

# So integrieren Sie Anwender, um Kosten im Support zu sparen

Schon der Volksmund wusste „Wer nichts tut, macht auch keine Fehler.“ Fehler passieren und sind unangenehm, da sich eingestanden werden muss, dass man selbst falsch gehandelt hat oder ein Anderer einem Irrtum unterlegen ist. Aber mit Hilfe von Fehlern verbessern wir unsere Lösungskompetenz, entwickeln unser Wissen weiter und können dieses auch an Mitarbeiter, Partner und Kunden weitergeben.



Created by Newelement - Freepik.com

## Einflussfaktoren im Helpdesk

Besonders im Bereich Software sind viele Einflussnehmer vorhanden, die Schwierigkeiten verursachen und als Fehler auftreten können. Das Zusammenspiel aus Anwender, Computer, Software und Programmierer stellt für alle Beteiligten eine Herausforderung dar. Der Programmierer hat eine Vorstellung davon, wie der Anwender arbeitet und welches Ergebnis dieser erwartet. So schön, so einfach. Jedoch müssen auch Umgebungsvariablen, wie die Leistung der verwendeten Hardware, das Betriebssystem, Hardwaretreiber und andere installierte Software als auch die mit dem Computer kommunizierenden Geräte, wie Router und weitere Server beachtet werden.

Der Softwareentwickler versucht somit den höchst möglichen Grad an Kompatibilität unter Berücksichtigung des Effizienzgedankens zu erreichen und kann dadurch ggf. das individuelle Vorgehen des Anwenders nicht vollständig abbilden. Der Anwender versucht mit seinem Wissen das gewünschte Ergebnis mit der Software zu realisieren. Das Vorgehen ist dabei nicht immer konstant, da Weiterentwicklungen im Programm mehr Möglichkeiten und einen höheren Funktionsumfang bieten. Es gibt also eine Differenz zwischen dem vorgesehenen Anwendungsszenario und dem tatsächlichen. Was für den Anwender ein Softwarefehler ist, kann für den Entwickler ein Usability-Fehler oder sogar ein Feature sein. Aus Sicht des Anwenders spielt diese Kategorisierung keine Rolle. Er möchte schlicht und ergreifend, dass nach seinem Klick eine gewünschte Aktion geschieht. Doch aus Sicht des Helpdesk kann diese Kategorisierung zur schnellen Lösung beitragen.

## Tipps für Ihre Anwender

- Seien Sie nicht schüchtern, Fehler passieren und umso schneller diese gemeldet werden, desto früher kann Ihnen geholfen werden.
- Bleiben Sie ruhig. Im Normalfall geht die Welt nicht sofort unter, wenn die Software gerade hängt.
- Notieren Sie sich den Zeitpunkt des Vorfalles. Besonders bei Datenverlust und anschließender Wiederherstellung zählt jede Minute, da ggf. der Datenstand gesamt zurückgespielt wird und somit Ihre Kollegen, die weiter mit dem System gearbeitet und Daten eingeben haben, diese verlieren könnten. Gegebenenfalls passen Sie Ihre Backupstrategie der Software an.
- Versuchen Sie sich an Ihr Vorgehen zu erinnern und bereiten Sie sich auf die W-Fragen vor.
- Setzen Sie Prioritäten. Wenn sich ein Fenster erst beim zweiten Klick auf den Button öffnet, ist es vielleicht nicht unbedingt notwendig Ihren Administrator nach Feierabend anzurufen. Jedoch sollten Sie ihm eine E-Mail mit den Informationen zusenden, sodass er sich am nächsten Tag darum kümmern kann.
- Haben Sie Geduld. Ihre Vorgesetzten, Kollegen, Administratoren bzw. Dienstleister wissen, dass Sie so nicht arbeiten können. Aber teilweise handelt es sich um detektivische Kleinstarbeit herauszufinden, wo die Ursache Ihres Fehlers liegt. Bis zur endgültigen Lösung wird Ihnen bestimmt ein Workaround angeboten.
- Legen Sie sich eine eigene Wissensdatenbank an oder schreiben Sie einen Beitrag in der Unternehmens-Knowledgebase. Manchmal passieren Fehler aus Unwissenheit und so können Sie Ihre Kenntnisse weitergeben.

# Ressourcen im Helpdesk schonen die 6 W-Fragen beantworten

Nun ist es passiert, Sie haben den falschen Button gedrückt und Sie können Ihren in mühsamer Kleinstarbeit erstellten Datensatz nicht mehr finden. Bereiten Sie sich an dieser Stelle bereits auf die W-Fragen vor.

Alle Ihre Versuche den Datensatz wiederherzustellen haben nicht zum Erfolg geführt. Besteht

eine hohe Dringlichkeit, empfiehlt es sich umgehend den Vorgesetzten oder den Helpdesk zu informieren. Alternativ, wenn diese nicht verfügbar sind, können das Handbuch oder Foren weiterhelfen. Die niedrigste Schwelle stellt die Recherche im Handbuch bzw. im Internet dar. Ist hier keine Lösung auffindbar, kann ein eigener Foreneintrag helfen.

Sowohl bei der persönlichen Meldung an den Vorgesetzten als auch beim Helpdesk, helfen Ihnen 6 W-Fragen. Mit Hilfe dieser W-Fragen können Sie schnell und einfach Ihr Problem mitteilen und Ihr Ansprechpartner kann eine passende Lösung evaluieren um somit Ihre Schwierigkeit lösen.



## ✓ Wer meldet den Fehler und ist Ansprechpartner?

Es kann vorkommen, dass Ihrem Kollegen ein Missgeschick passiert und Sie die Weitergabe der Fehlermeldung an den internen oder externen Helpdesk übernehmen müssen.

## ✓ Welche Benutzer betrifft es?

Sowohl für die Einschätzung der Priorität als auch für die konkrete Fehlersuche ist es wichtig zu wissen, ob nur ein oder alle Benutzer ihre Arbeit nicht fortsetzen können. Betrifft es mehrere Benutzer, so muss die Gemeinsamkeit gesucht werden. Beispielsweise ist es der Vertriebsabteilung nicht möglich einen Datensatz öffnen, weil der Gruppe keine Leserechte zugewiesen sind.

## ✓ Was ist passiert? Wie war das Vorgehen?

Beschreiben Sie so gut wie möglich das Vorgehen und das Ergebnis Ihres Handelns. Daher sollten Sie direkt nach dem Vorfall sich Notizen machen, die Sie dann nur noch ausformulieren müssen. Umso genauer die Problembeschreibung ist, desto leichter können Fehler nachvollzogen und eine Lösung gefunden werden.

## ✓ Welche Software mit welchen Versionen sind installiert? Welche Geräte sind im Einsatz?

Um diese Frage zu beantworten sind tiefere Computerkenntnisse notwendig. Die Versionsnummern können an den unterschiedlichsten Stellen abgerufen werden. Ihr Administrator oder der Helpdesk unterstützen Sie gern.

## ✓ Wie häufig tritt der Fehler auf?

Bei diesem Punkt sind Ihre detektivischen Fähigkeiten gefragt. Beispielsweise fällt Ihnen ab und zu auf, dass Dokumente manchmal nicht gedruckt werden. Durch das Ausschlussprinzip finden Sie heraus, dass bei aktivierter Virenprüfung, die Übergabe des Dokuments an den Drucker fehlschlägt.

## ✓ Wann ist der Fehler passiert?

Über verschiedene Protokolle und Einträge in Datenbanken kann bei Nennung eines genauen Zeitfensters der technische Ablauf nachvollzogen werden. Dabei ist beispielsweise dokumentiert, an welcher Stelle welcher Filter und welcher Klick ausgeführt wurde. Dies ist gerade wichtig, wenn Bugs in der Software bestehen. Darüber hinaus ist insbesondere bei Datenverlust der Zeitpunkt wichtig, um die verlorenen Informationen wiederherzustellen.

# Fragen Sie unsere Experten

Überzeugen Sie sich selbst und lassen sich von unseren qualifizierten Mitarbeitern beraten. Vereinbaren Sie direkt Ihren persönlichen Präsentationstermin. Auf Basis unseres speziellen Demosystems zeigen wir Ihnen die branchenspezifischen Funktionen der TecArt Software und beraten Sie im Kontext Ihrer Anforderungen bezüglich möglicher Umsetzungsszenarien.

Für Informationen und Fragen zu unserer Software, Angeboten und Leistungen sprechen Sie uns einfach persönlich an!



Oliver Bärwolff  
Partner- & Produktmanager



Stefan Weisheit  
Beratung und Verkauf



Christoph Kaiser  
Beratung und Verkauf

*„Sie erreichen uns **wochentags von 8.00 bis 17.30 Uhr** unter **+49 361 302624-22**. Wir nehmen uns gern Zeit für eine individuelle Beratung, Informationen oder Hilfestellungen hinsichtlich Ihrer persönlichen Geschäftsanforderungen.“*