

Anleitung zum Fleet & Servicemanagement - integrierten Ticket System

Ein integriertes Ticket System ermöglicht dem Kunden Probleme oder Fehler seiner Druck- oder Multifunktionssysteme, die nicht automatisch von der FSM Software erkannt werden, direkt über die Weboberfläche der FSM Software an seinen zuständigen Händler zu melden. Hierzu wurde ein neues Wartungsevent, namens ‚Manuelles Ticket‘ in die FSM Software integriert.

Allgemein

Händler: **docuFORM**

Wartungsereignis: Manuelles Ticket

Name: Service Ticket

Eigenschaften: Automatisch rücksetzen nach: 0 Tagen

E-Mail-Betreff: <event>: <customer> - <prtip> [<prtserial>]

E-Mail-Adresse: info@docuform.de

Dieses neue Wartungsevent wird den Drucksystemen in der FSM Software zugeordnet und kann dann bei Bedarf vom Anwender durch Klick auf die Schaltfläche ‚Auslösen‘ ausgelöst werden.

Drucker : 172.16.1.105 13.03.2013 10:45
superadmin


Liste Wiederherstellen Löschen OK Drucker öffnen...
Herstellerseite öffnen...

Papierformate Papierzufuhr Alias Accounting

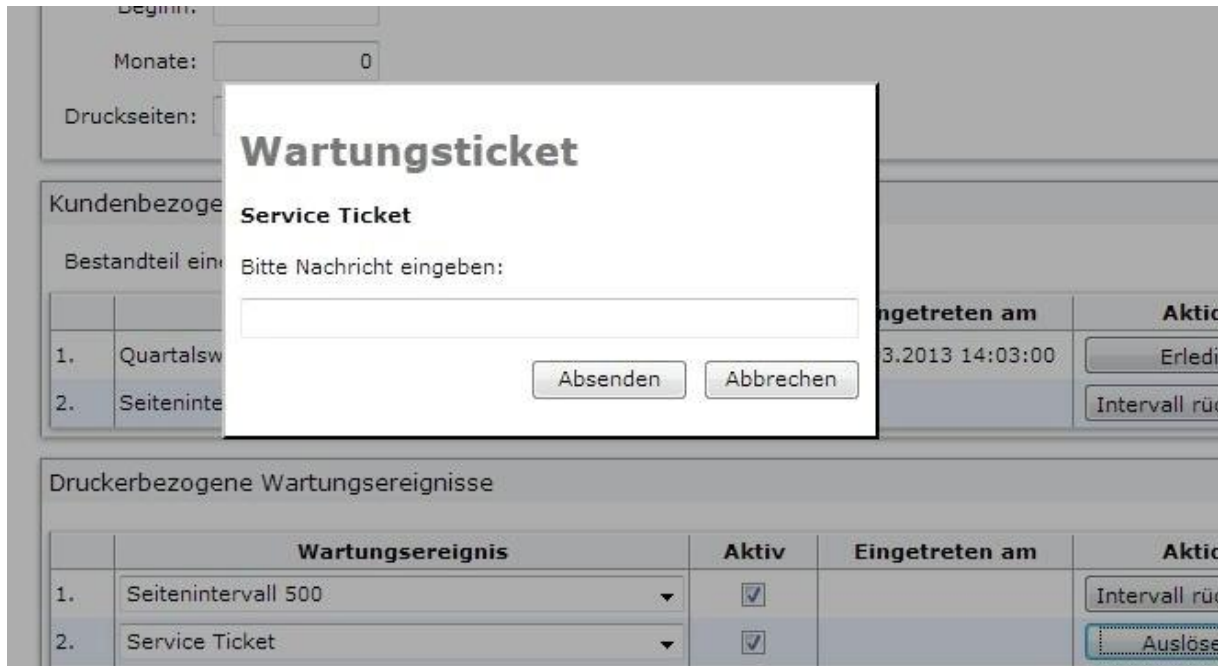
Allgemein Erweitert Seitenzähler Verbrauchsmaterial Ereignisse Fleet Management **Wartung**

Druckerbezogene Wartungsereignisse

	Wartungsereignis	Aktiv	Eingetreten am	Aktion
1.	Seitenintervall 500	<input checked="" type="checkbox"/>		Intervall rücksetzen
2.	Service Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>		Auslösen...
3.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		
4.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		
5.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		



Es wird ein Eingabefeld angezeigt, in das der Anwender seine Problemmeldung eintragen und danach absenden kann.



Nachdem das gemeldete Problem behoben wurde, kann das ausgelöste Service Ticket vom Anwender oder Händler in der FSM Software als erledigt markiert werden.

Kunden-bezogene Wartungsereignisse				
Bestandteil eines Wartungsvertrages <input type="checkbox"/>				
	Name	Aktiv	Eingetreten am	Aktion
1.	Quartalswartung	<input checked="" type="checkbox"/>	14.03.2013 12:16:10	Erledigt
2.	Seitenintervall 1000	<input checked="" type="checkbox"/>		Intervall rücksetzen

Drucker-bezogene Wartungsereignisse				
	Name	Aktiv	Eingetreten am	Aktion
1.	Seitenintervall 500	<input checked="" type="checkbox"/>		Intervall rücksetzen
2.	Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	15.03.2013 09:48:01	Erledigt
3.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		
4.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		
5.	<nicht zugeordnet>	<input type="checkbox"/>		