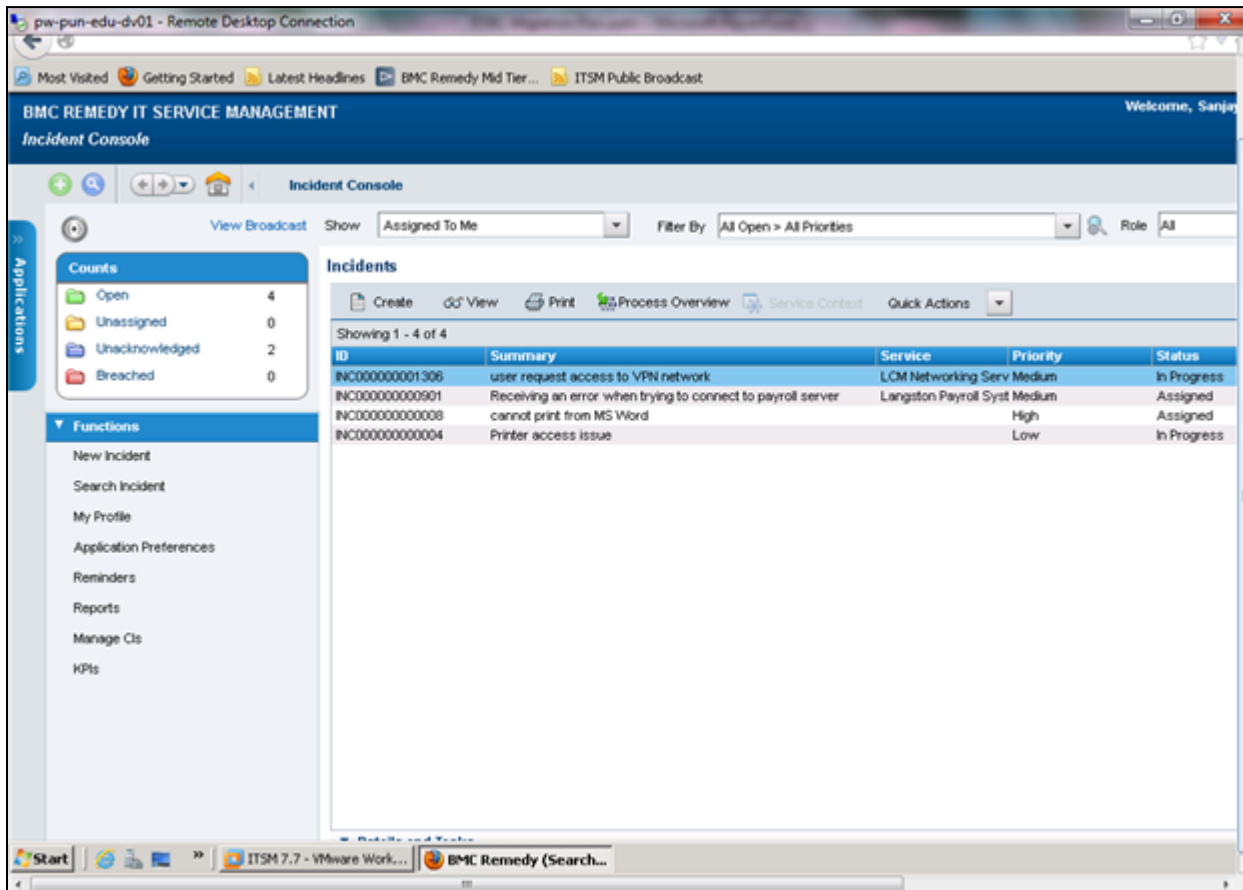


## Zweck

In dieser Simulation erstellen Sie einen neuen Vorfall durch direkte Dateneingabe in die Felder des Vorfallformulars. Sie führen eine Suche nach einem Kunden- und Kontaktdatensatz durch. Außerdem fügen Sie der Vorfalleintragung zusätzliche Informationen zur betrieblichen Kategorisierung hinzu und weisen die Vorfalleintragung zu.

## Prozedur

### pw-pun-edu-dv01 - Remotedesktopverbindung



#### 1. Klicken Sie auf das Menüelement **New Incident (Neuer Vorfall)**.



Sanjay Service, ein für Langpoll 165 Services tätiger Service Desk-Analyst, hat einen Anruf von Andy Accounts erhalten. Andy berichtet, dass der E-Mail-Service von Frank Facilities ausgefallen ist.

Sanjay muss eine neue Vorfalleinfrage erstellen. Sanjay beschließt, die Daten direkt in die Felder des Vorfalleformulars einzugeben.

#### 2. Klicken Sie auf das Feld **Customer (Kunde)**.



Die Felder **Customer (Kunde)** und **Contact (Kontakt)** verfügen über Funktionen, mit deren Hilfe Sie nach einer bestimmten Person suchen, eine neue Person hinzufügen, zusätzliche Informationen anzeigen und den Eintrag löschen können.

In diesem Beispiel können die Kunden- und Kontaktinformationen anhand von einem oder mehreren Zeichen in der E-Mail-Adresse der Person gesucht werden. Beachten Sie, dass Ihr Administrator diese Funktion ändern kann, sodass die Suche anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer oder Mitarbeiter-ID der Person erfolgt.

Alternativ können Sie die Suche nach einer Person beginnen, indem Sie auf das Feld **Customer (Kunde)** oder **Contact (Kontakt)** klicken und die **INGABETASTE** drücken.

Klicken Sie auf das Feld **Customer (Kunde)**.

3. Falls notwendig, vervollständigen/prüfen Sie folgende Felder:

Feld	Beschreibung
Customer	Der Name des Kunden, den Sie suchen möchten.  <b>Beispiel:</b> fr



Sie können einen Kunden entweder anhand der E-Mail-Adresse oder des Benutzernamens suchen. Geben Sie in das Feld **Customer (Kunde)** die ersten Buchstaben des Namen des Kunden ein. Dadurch wird die Textvervollständigungsfunktion aktiviert. Wenn Sie die ersten Zeichen des Kundennamen eingeben, werden alle Übereinstimmungen in einer Liste angezeigt.

Geben Sie in das Feld **Customer (Kunde)** die Buchstabenfolge **fr** ein.

4. Klicken Sie auf das Feld **Customer (Kunde)**.



In diesem Beispiel enthält die Ergebnisliste der Textvervollständigungsfunktion genau einen passenden Datensatz. Wenn Frank Facilities der richtige Kunde ist, wählt Sanjay dieses Ergebnis. In dieser Praxisübung suchen Sie den korrekten Kunden allerdings im Dialogfeld **People Search (Personensuche)**.

Klicken Sie in dieser Praxisübung auf das Feld **Customer (Kunde)**, um den Text zu löschen, der zum Testen der Textvervollständigungsfunktion eingegeben wurde.

5. Klicken Sie auf das **Lupensymbol**.



Um das Formular **People Search (Personensuche)** zu öffnen, klicken Sie auf das Lupensymbol neben dem Feld **Customer (Kunde)**.

6. Klicken Sie auf das Textfeld **First Name (Vorname)**.



In diesem Beispiel sucht Sanjay nach Frank Facilities.

7. Falls notwendig, vervollständigen/prüfen Sie folgende Felder:

Feld	Beschreibung
First Name	Der Vorname der Person, die Sie suchen.  <b>Beispiel:</b> Frank

8. Klicken Sie auf das Textfeld **Last Name (Nachname)**.

9. Falls notwendig, vervollständigen/prüfen Sie folgende Felder:

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Last Name	Der Nachname der Person, die Sie suchen. <b>Beispiel:</b> Facilities

10. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Search (Suchen)**.



Die Suchkriterien wurden nun angegeben.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Search (Suchen)**.

11. Klicken Sie auf den Datensatz für **Frank Facilities**.



Die Suchergebnisse werden nun angezeigt. Sanjay muss nun den korrekten Eintrag auswählen.

Wählen Sie aus den Suchergebnissen den Datensatz für Frank Facilities aus.

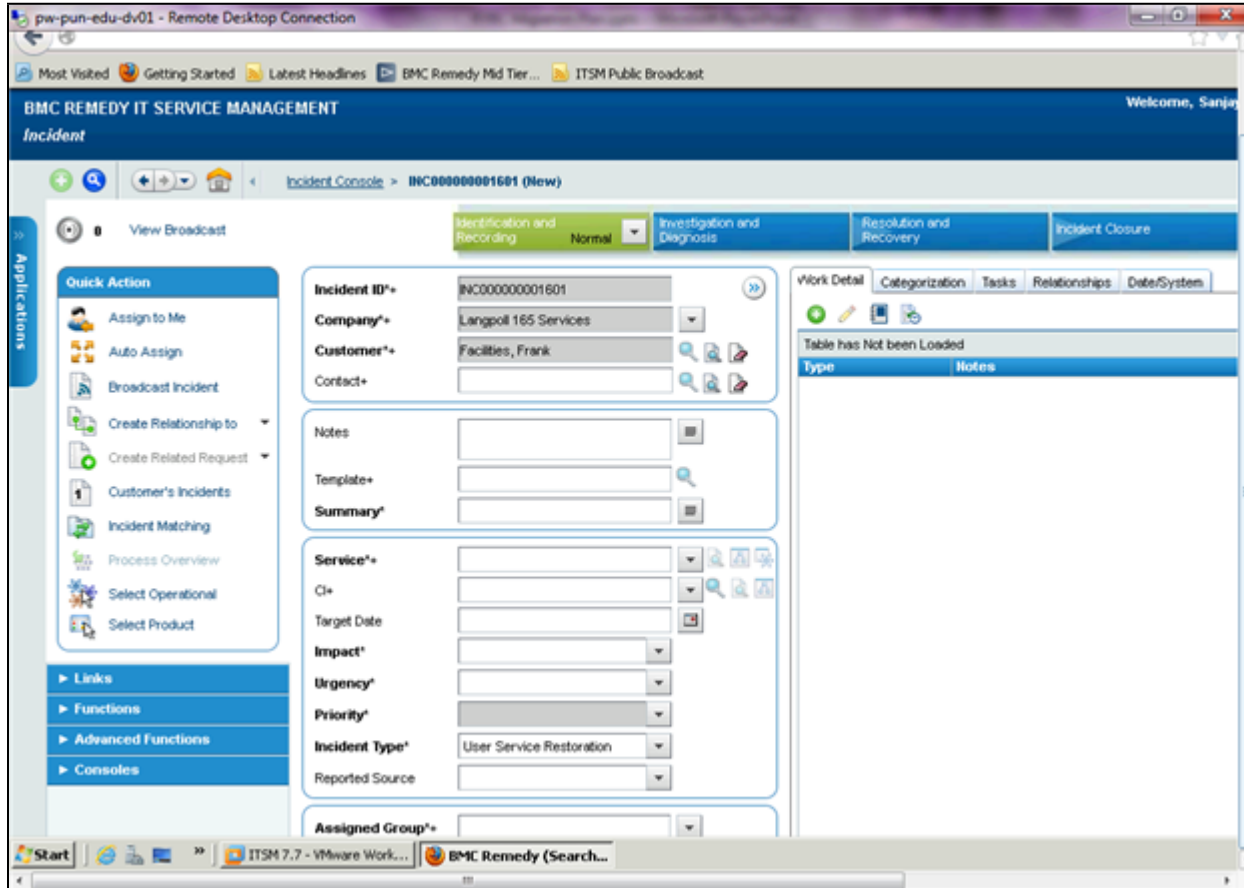
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Select (Auswählen)**.



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Select (Auswählen)**, um Frank als Kunden hinzuzufügen.

13. Klicken Sie auf das Textfeld **Contact (Kontakt)**.

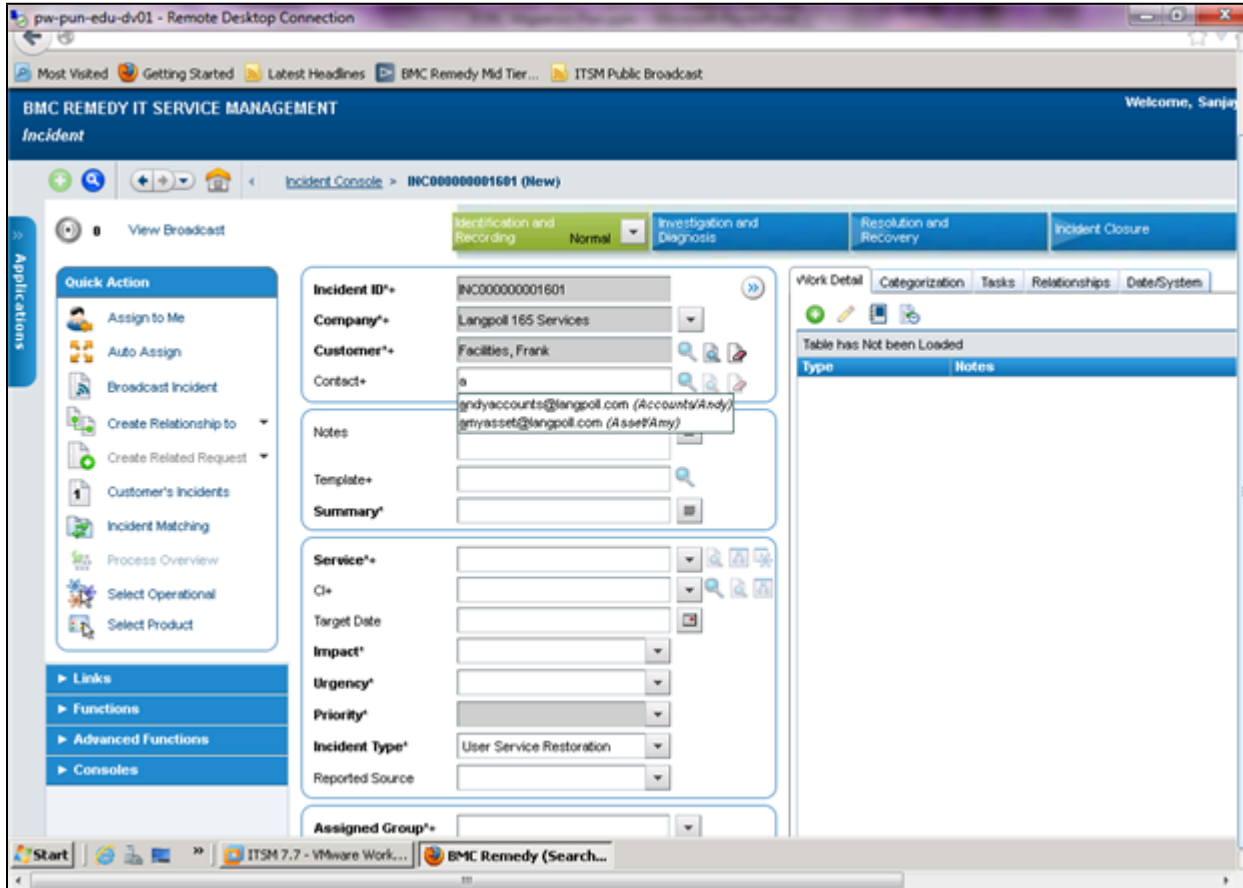
**pw-pun-edu-dv-01 - Remotedesktopverbindung**



14. Falls notwendig, vervollständigen/prüfen Sie folgende Felder:

Feld	Beschreibung
Contact	Der Name des Ansprechpartners.  <b>Beispiel:</b> a

**pw-pun-edu-dv01 - Remotedesktopverbindung**



15. Klicken Sie auf das Listenelement der E-Mail-Adresse **andyaccounts**.



Um den Kontakt der Vorfallaanfrage hinzuzufügen, wählen Sie die E-Mail-Adresse von Andy aus.

16. Klicken Sie auf das Feld **Summary (Zusammenfassung)**.



Sanjay muss weitere Informationen zu dieser Vorfallaanfrage eingeben.

Klicken Sie auf das Feld **Summary (Zusammenfassung)**.

17. Falls notwendig, vervollständigen/prüfen Sie folgende Felder:

Feld	Beschreibung
Summary	Eine kurze Zusammenfassung der Anfrage. <b>Beispiel:</b> Email service

18. Klicken Sie auf den Pfeil für **Service (Dienst)**.



Das Feld **Service (Dienst)** muss standardmäßig ausgefüllt werden. Sofern ordnungsgemäß konfiguriert, wird beim Klicken auf den Pfeil eine Auswahlliste von Diensten angezeigt.

Wählen Sie aus der Liste **MJC Email Service** aus.

19. Klicken Sie auf das Listenelement **MJC Email Service**.

20. Klicken Sie auf den Pfeil für **Impact (Auswirkungen)**.



Als Nächstes muss Sanjay die Auswirkungen für diese Anfrage auswählen.

21. Klicken Sie auf das Listenelement **3-Moderate/Limited (3-Mittel/Begrenzt)**.

22. Klicken Sie auf den Pfeil für **Urgency (Dringlichkeit)**.



Nun muss Sanjay eine Dringlichkeitsstufe für diese Vorfalleinfrage angeben.

23. Klicken Sie auf das Listenelement **3-Medium (3-Mittel)**.

24. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle, um zum Ende der Seite zu gelangen.



Beachten Sie, dass das Feld **Priority (Priorität)** auf Grundlage der in den Feldern **Impact (Auswirkungen)** und **Urgency (Dringlichkeit)** eingegebenen Werte automatisch ausgefüllt wird.

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle, um zum Ende der Seite zu gelangen.

25. Klicken Sie auf den Pfeil für **Reported Source (Meldungsquelle)**.



Im Feld **Reported Source (Meldungsquelle)** wird angegeben, wie oder wo die Vorfalleinfrage gemeldet wurde. Sie können zum Beispiel angeben, ob die Vorfalleinfrage per E-Mail gesendet oder per Telefon gemeldet wurde.

Dieser Vorfall wurde per Telefon gemeldet.

26. Klicken Sie auf das Listenelement **Phone (Telefon)**.

27. **Verschieben Sie die Bildlaufleiste nach rechts.**

28. Wechseln Sie zur Registerkarte **Categorization (Kategorisierung)**.



Auf der Registerkarte **Categorization (Kategorisierung)** können Sie Kategorisierungen anzeigen oder angeben. Wenn Sie einen Vorfall erstellen oder bearbeiten, können Sie optional seine Betriebskategorie und Produktkategorie angeben. Der Administrator kann die Kategorisierungen für ein bestimmtes Unternehmen festlegen.

Mit der betrieblichen Kategorisierung wird die Kategorie angegeben, für die das Problem gemeldet wird. Hierzu können Sie bis zu drei Stufen (oder Ebenen) auswählen.

29. Klicken Sie auf den Pfeil für **Tier 1 (Ebene 1)**.



Sanjay muss eine betriebliche Kategorie hinzufügen, mit der diese Vorfalleinfrage als Reparaturanfrage nach einem Funktionsausfall klassifiziert wird.

Klicken Sie im Bereich **Operational Categorization (Betriebliche Kategorisierung)** auf den Pfeil für **Tier 1**

(Ebene 1).

30. Klicken Sie auf das Listenelement **Failure (Ausfall)**.

31. Klicken Sie auf den Pfeil für **Tier 2 (Ebene 2)**.



Wählen Sie anschließend aus der Liste **Tier 2 (Ebene 2)** die Option **Functionality (Funktionalität)**.

32. Klicken Sie auf das Listenelement **Functionality (Funktionalität)**.

33. Klicken Sie auf den Pfeil für **Tier 3 (Ebene 3)**.



Wählen Sie dann aus der Liste **Tier 3 (Ebene 3)** die Option **Repair (Reparatur)**.

34. Klicken Sie auf das Listenelement **Repair (Reparatur)**.

35. **Verschieben Sie die Bildlaufleiste nach links.**



Mit der Produktkategorisierung wird die Kategorie für das Konfigurationselement angegeben, für das das Problem gemeldet wird. Wenn Sie (im Feld **Service (Dienst)**) ein **Service CI (Dienstkonfigurationselement)** ausgewählt haben, wird für die Produktkategorisierung der Vorfallaufgabe automatisch die Produktkategorie des Dienstkonfigurationselements eingetragen.

Verschieben Sie die Bildlaufleiste nun nach links, um die Zuweisungsfelder im Vorfallaufgabenformular auszufüllen.

36. Klicken Sie auf den Pfeil für **Assigned Group (Zugewiesene Gruppe)**.



Schließlich möchte Sanjay diese Anfrage der Gruppe zuweisen, die für den MJC Email Service zuständig ist.

Klicken Sie auf den Pfeil für **Assigned Group (Zugewiesene Gruppe)**, und wählen Sie **IT Systems Support** aus.

37. Klicken Sie auf das Listenelement **Langpoll 165 Services**.

38. Klicken Sie auf das Listenelement **IT Support**.

39. Klicken Sie auf das Listenelement **Systems Support**.

40. Klicken Sie auf den Pfeil für **Assignee (Beauftragte Person)**.



Nun möchte Sanjay diese Anfrage einer bestimmten Person zuweisen: Sammy Support.

41. Klicken Sie auf das Listenelement **Sammy Support**.

42. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Save (Speichern)**.



Sanjay hat alle obligatorischen Felder und einige der optionalen Felder für diese Vorfallaufgabe ausgefüllt. Nun kann er den Vorfallaufgabensatz speichern.

43. **Verschieben Sie die Bildlaufleiste nach oben.**

44. Klicken Sie auf den Link **Incident Console (Vorfallaufgabenkonsole)**.



Um zum Fenster **Incident Console** zu wechseln, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Link **Incident Console (Vorfallaufgabenkonsole)**.



**45. Verschieben Sie die Bildlaufleiste nach rechts.**

Die neu erstellte Vorfalleingabe wird noch nicht in der Tabelle **Incidents (Vorfälle)** angezeigt. Sanjay muss die Tabelle aktualisieren.

**46. Klicken Sie auf das Symbol zum Aktualisieren.**

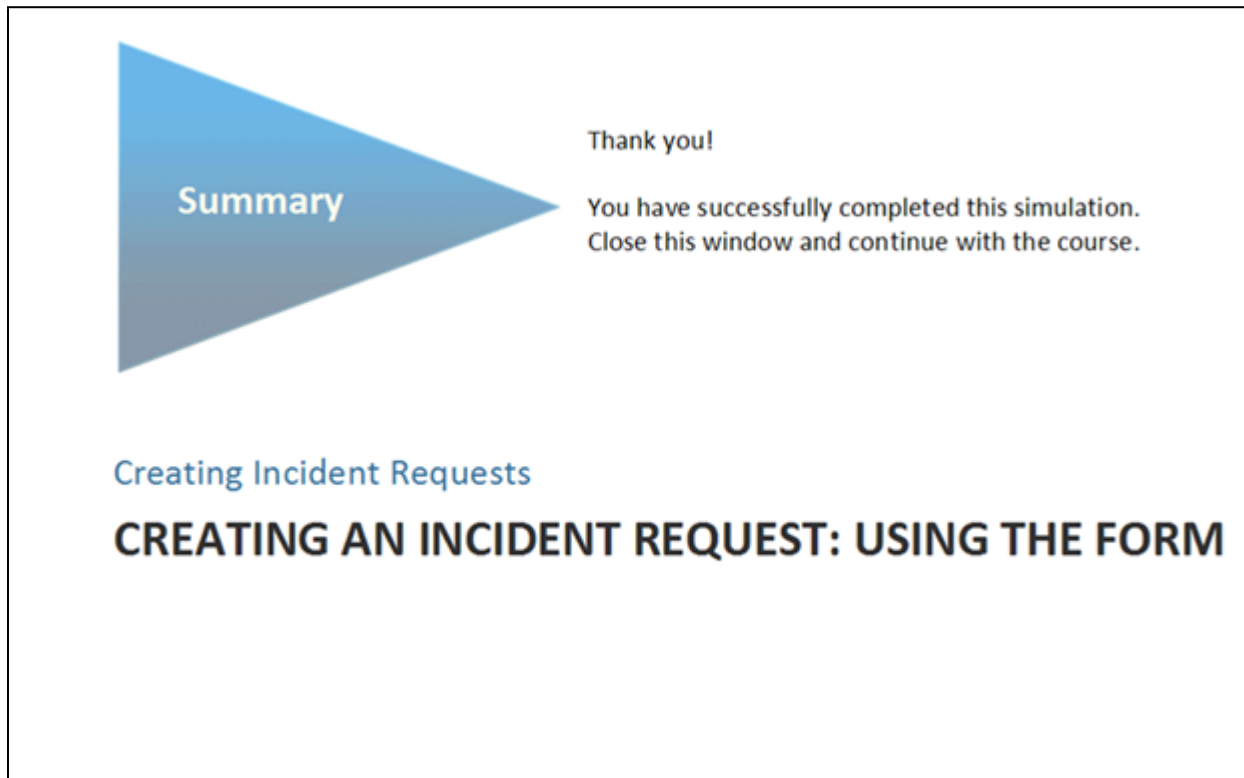
Um den neuen Vorfalldatensatz anzuzeigen, muss Sanjay die Vorfaltabelle aktualisieren. Der neue Datensatz wird in der Tabelle stets als erster Datensatz angezeigt.

**47. Klicken Sie auf eine beliebige Stelle, um fortzufahren.**

Die neue Vorfalleingabe ist in der Vorfaltabelle hervorgehoben.

Als Sanjay Service haben Sie einen neuen Vorfall durch direkte Dateneingabe in die Felder des Vorfalformulars erstellt.

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle, um fortzufahren.

**Ende der Simulation**

The image shows a simulation completion screen. On the left, there is a blue triangle pointing right with the word "Summary" inside. To the right of the triangle, the text reads: "Thank you! You have successfully completed this simulation. Close this window and continue with the course." Below this, the text "Creating Incident Requests" is displayed in a smaller font, followed by the main title "CREATING AN INCIDENT REQUEST: USING THE FORM" in a large, bold, black font.

**48. Ende der Simulation.**