

## Erfassung und Bearbeitung von Supportanfragen in GEMINI

Dieses Dokument beschreibt die Erfassung und Bearbeitung von Supportanfragen („Service Requests“) in Gemini für Kundenbenutzer.

### Inhalt

Gemini Webseite .....	2
Anlegen eines neuen Tickets .....	4
Beobachter (Followers) .....	7
Sichtbarkeit innerhalb des Unternehmens.....	7
Bearbeitung von Service Requests .....	7
Kommentare.....	8
Historie .....	10
Abrechnung .....	10
Auflösung.....	11
Suchen .....	12
Quick search („Lupe“).....	12
Suchkriterien in der ITEMS Ansicht .....	12
Weiterführende Dokumentation.....	12

## Gemini Webseite

Die Adresse der 2020 Gemini Webseite lautet:

<https://web.2020technologies.eu/Gemini>

**Welcome to 20-20 Technologies Professional Services**

If you need support using this platform, please contact our hotline [2020OS.ServiceDesk@2020spaces.com](mailto:2020OS.ServiceDesk@2020spaces.com) or ask your project manager for details.

**Latest News:**

- 2019-05-26: update to latest Gemini Version 6.9.2
- 2017-09-27: update to latest Gemini Version 6.8.1
- 2016-03-24: update to latest Gemini Version 6.7.1
- 2015-12-27: update to latest Gemini Version 6.7.0
- 2015-09-19: update to latest Gemini Version 6.6.0
- 2015-05-10: update to latest Gemini Version 6.5.0

**Username & Password**

max.mustermann@demo.com

.....

Remember Me **Login**

**Reset your password**

Email **Reset**

Die 2020 Gemini Webseite erfordert eine Anmeldung mit Benutzername und Kennwort.

Wenn Sie keine Anmeldedaten erhalten haben, kontaktieren Sie bitte unser Servicedesk Team per E-Mail:

[2020OS.Servicedesk@2020spaces.com](mailto:2020OS.Servicedesk@2020spaces.com)

Wenn Sie kein Kennwort erhalten haben oder das Kennwort vergessen haben, können Sie das Kennwort selbst wie folgt zurücksetzen:

1. Tragen Sie Ihre E-Mail Adresse im Feld unter "Reset your password" ein.
2. Klicken Sie auf "Reset"

### Reset your password

Email **Reset**

3. Wenn Ihre E-Mail Adresse in Gemini bekannt ist, erhalten Sie eine automatische E-Mail mit einem Link, der das Zurücksetzen des Kennworts ermöglicht. Hinweis: Bei dem Link, handelt es sich um einen eindeutigen, nur einmalig verwendbaren Link. Für ein erneutes Zurücksetzen des Kennworts ist eine neue Reset E-Mail wie oben beschrieben anzufordern.

4. Nun können Sie sich mit Ihrem Usernamen und Kennwort anmelden.

Nach erstmaliger Anmeldung zeigt Gemini die Ansicht „ÜBERSICHT“ („DASHBOARD“).

Unter „Projekte“ werden die Projekte angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Zumindest ein „2020 Service Desk“ Projekt für Ihre Region (2020NA, 2020EU, 2020RU) sollten Sie dort sehen. Möglicherweise ist außerdem auch ein spezifisches Projekt für Ihre Firma angezeigt. Dieses Dokument beschreibt spezifisch die Arbeit mit dem Service Desk Projekt. Falls Sie Fragen zu anderen Gemini Projekten haben, wenden Sie sich bitte an Ihren 2020 Projekt Manager.

Unter „Beobachtet“ werden alle Tickets (=“Items“) aufgelistet, bei denen Sie als Beobachter eingetragen sind.

Unter „Erstellt“ werden alle Tickets aufgelistet, die Sie selbst erstellt haben:

The screenshot displays the Gemini dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with a 'Menu' icon, a search bar, and a 'Hinzufügen' button. Below this, the user profile for John Demodoe is shown, including the email address John.Demodoe@demo.com.off. To the right of the profile, four statistics are displayed: 1 ARBEITSBEREICHE, 2 PROJEKTE, 2 ERSTELLT, and 0 ZUGEORDNET. The main content area is divided into three sections: 'Beobachtet' (Monitoring), 'Erstellt' (Created), and 'Projekte' (Projects). The 'Beobachtet' and 'Erstellt' sections each contain two tickets with IDs 2020EU-49630 and 2020EU-49629, both related to a DEMO project. The 'Projekte' section contains two projects: 2020EU (2020 Service Desk Central Europe) and 2020NA (2020 Service Desk North America).

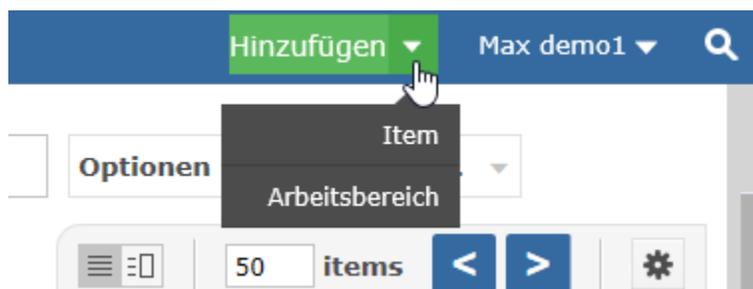
Wenn Sie auf das Service Desk unter “Projekte” klicken, wechselt Gemini auf die Ansicht „ITEMS“ und zeigt alle offenen Servicedesk Tickets Ihrer Firma an:

Item	Typ	Priorität	Titel	Status	Lösung
<a href="#">2020EU-49630</a>		?	DEMO - Abbruch durch Speicherüberschreitung	Assigned	open
<a href="#">2020EU-49629</a>		?	DEMO - Umstellung auf neue Company	Assigned	open
<a href="#">2020NA-40553</a>		?	DEMO - Combined access environment for the Brazil inSight Catalog team	Assigned	open

3 eintragungen Eintragungen / Seite 50

## Anlegen eines neuen Tickets

1. "Hinzufügen" -> "Item" auswählen:



- Ein Pop-up Fenster erscheint:

The screenshot shows a form titled "Item" with the following fields and controls:

- Projekt:** Dropdown menu showing "2020 Service Desk Central Europe".
- Typ:** Dropdown menu showing "Service Request".
- Billable:** Dropdown menu showing "Zu klären (To be agreed)".
- Titel:** Empty text input field.
- Live System:** An unchecked checkbox.
- Product:** Dropdown menu showing "<Auswählen>".
- Version found:** Empty dropdown menu.
- Customer Priority:** Dropdown menu showing "<Auswählen>".
- Beschreibung:** A rich text editor with a toolbar containing options for Paragraph, Verdana, 11pt, bold, italic, underline, strikethrough, subscript, superscript, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, table, image, video, link, unlink, smiley, and refresh.

At the bottom right of the form are two buttons: "Hinzufügen" (Add) and "Abbrechen" (Cancel).

- Wählen Sie das "2020 Service Desk" Projekt aus.
- Die Felder „Typ“ und „Abrechnung“ („Billable“) können zunächst die Defaultwerte behalten. Das Feld Abrechnung wird später von 2020 aktualisiert.
- Tragen Sie im Feld „Titel“ eine möglichst spezifische einzeilige Beschreibung des Problems bzw. der Anfrage ein.
- Wenn sich die Anfrage auf eine Produktivumgebung bezieht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Live System“.

Live System

- Wählen Sie das betroffene 2020 Produkt aus der Drop-Down Liste aus.

<b>Product</b>	2020 Insight
<b>Version found</b>	<input type="text"/>
<b>Customer Priority</b>	<Select>
<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 Insight</li> <li>2020 ABCCam</li> <li>2020 Nest</li> <li>2020 Construct</li> <li>IMOS</li> <li>2020 Genpost</li> </ul>

- Wählen Sie die betroffene Version des 2020 Produkts aus. Die Auswahlliste hängt vom gewählten Produkt ab, z.B. erscheinen in der Auswahlliste alle Insight Versionen, wenn Sie als Produkt „2020 Insight“ ausgewählt haben.

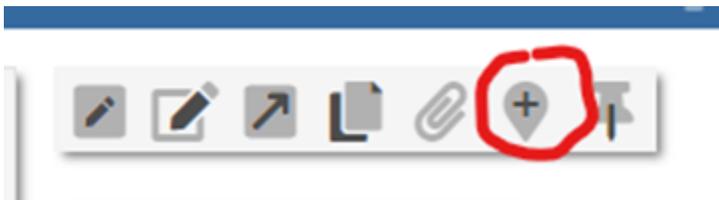
<b>Version found</b>	<input type="text"/>
<b>Customer Priority</b>	<input type="text"/>
<b>Description</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11.1.1</li> <li>11.1.0</li> <li>11.0.0</li> <li>10.11.0</li> <li>10.10.1</li> <li>10.10.0</li> <li>10.9.0</li> <li>10.8.0</li> <li>10.7.0</li> </ul>

Falls Sie die passende Version nicht finden, wählen Sie bitte die am besten passende Version und fügen einen entsprechenden Kommentar im Feld „Beschreibung“ (s.u.) hinzu.

- Tragen Sie die Priorität (A,B,C oder D) für das Ticket aus Ihrer Sicht im Feld „Kunden Priorität“ ein. Hinweis: Die Priorität A kann nur eingetragen werden, wenn „Live System“ ausgewählt wurde. Siehe [https://web.2020technologies.eu/GeminiDocs/Definition\\_Priorit%C3%A4ten\\_und\\_SLAs\\_DE.pdf](https://web.2020technologies.eu/GeminiDocs/Definition_Priorit%C3%A4ten_und_SLAs_DE.pdf) für die Definition der Prioritäten A-D.
- Tragen Sie eine möglichst genaue Beschreibung des Anliegen/Problems im Feld „Beschreibung“ ein (Fehlermeldungen, Beispieldaten, Screenshots, Schritte zur Nachstellung des Problems usw.)
- „Anhänge“: Sie können eine oder mehrere Dateien (Logfiles, Screenshots, Videos usw.) mit weiteren Informationen anhängen.
- „Thema“: Optional können Sie ein oder mehrere Teilgebiete/Produktbereiche auswählen, um das Ticket zu klassifizieren. Die Auswahlliste hängt vom gewählten Produkt ab.
- Klicken Sie auf „Hinzufügen“ um das Ticket abzuspeichern.
- Das 2020 Service Desk Team erhält automatisch eine E-Mail Benachrichtigung über das neue Ticket.

## Beobachter (Followers)

Jedes Ticket kann mehrere „Beobachter“ haben. Diese Benutzer erhalten bei jeder Änderung des Tickets eine E-Mail Benachrichtigung. Der Ersteller und jeder Bearbeiter eines Tickets werden automatisch zu Beobachtern. Falls Sie möchten, dass weitere Kollegen aus Ihrer Firma ein bestimmtes Ticket beobachten sollen, fügen Sie bitte einen entsprechenden Hinweis dem Ticket hinzu. Ein 2020 Mitarbeiter wird dann den/die Kollegen hinzufügen. Jeder Benutzer kann sich selbst für ein bestimmtes Ticket zur Liste der Beobachter hinzufügen oder daraus entfernen, indem er auf das Tropfensymbol in der Iconleiste über der Ticketnummer klickt:



## Sichtbarkeit innerhalb des Unternehmens

Jeder Kundenbenutzer kann alle Tickets aus seinem Unternehmen sehen und bearbeiten.

## Bearbeitung von Service Requests

Nachdem ein neues Ticket durch einen Kunden angelegt wurde, wird das Servicedesk Team dieses prüfen und klassifizieren. Zunächst wird die Priorität aus Sicht von 2020 (A,B,C,D) festgelegt. Hierbei wird natürlich die Kundenpriorität berücksichtigt, aber unter Umständen kann 2020 eine abweichende Priorität festlegen. Außerdem wird (zumindest vorläufig) der Abrechnungsmodus bestimmt und das Ticket einem zuständigen 2020 Team (Feld „Queue“) zugeordnet. Der Kunde erhält eine E-Mail Benachrichtigung über die erfolgte Klassifizierung. Anschließend erfolgt die inhaltliche Bearbeitung des Tickets. Hierbei gibt es folgende mögliche Status, die das Ticket durchlaufen kann:

	Status	Comment
	Unassigned	Not yet assigned to a queue or resource
	Assigned	Assigned to a queue or resource
	In Progress	Work in progress
	Waiting for 2020	Waiting for 2020 internal resource or event
	Waiting for customer	Waiting for response or action from customer
	Closed	Item Closed
	Reply on closed	Reply from Customer on closed item
	Waiting for new version	Waiting for solution in an upcoming product version

## Kommentare

Die Kommunikation über die Bearbeitung eines Tickets (Fortschritt, Rückfragen, Zwischenergebnisse, Lösungshinweise, Lösung, ...) sollte über Kommentare in Gemini erfolgen. Ein Kommentar wird folgendermaßen erfasst:

1. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ im Reiter „Kommentare“. Es öffnet sich eine Box zur Erfassung des Kommentars. Hier ist es auch möglich, Dateien als Anhänge zum Kommentar hinzuzufügen.

The screenshot displays a software interface for managing items. The top navigation bar includes 'ÜBERSICHT', 'ITEMS', and 'PLANER', with a 'Hinzufügen' button on the right. The left sidebar provides details for 'DEMO1 - DEMO1', including 'Live System', 'Product: 2020 Factory Network', 'Version found: 3.5.0', 'Customer Priority: A', 'Priorität: Undefined', 'Status: Unassigned', 'Topic', 'Queue: ServiceDesk', 'Responsible', 'Auflösung: open', and 'Version solved'. The main content area shows a comment editor with a toolbar (Paragraph, Verdana, 11pt, Bold, Italic, Underline, etc.) and a text input field containing 'Prima, jetzt funktioniert es wieder!'. Below the editor are 'Anhänge' and 'Durchsuchen...' fields, and 'Hinzufügen' and 'Abbrechen' buttons.

2. Kommentar speichern mit der Schaltfläche „Hinzufügen“. Der neue Kommentar erscheint in der Liste der Kommentare oben:

<b>Kommentare (1)</b>	Zusätzliche Informationen	Historie (1)
-----------------------	---------------------------	--------------

## Hinzufügen

▼ **Max demo1** 10.09.2019 14:15:13

Prima, jetzt funktioniert es wieder!

Die Beobachter des Tickets erhalten eine E-Mail Benachrichtigung wenn ein Kommentar hinzugefügt wird.

## Historie

Der Reiter Historie zeigt alle Änderungen des Tickets mit Zeitpunkt, User und Inhalt der Änderung.

## Abrechnung

Wenn die Bearbeitung eines Service Requests durch einen bestehenden Wartungsvertrag oder sonstige Vereinbarung abgedeckt ist, wird im Feld „Abrechnung“ der Wert „In Wartung enthalten“ eingetragen.

Wenn die Bearbeitung eines Tickets aus Sicht von 2020 abrechenbar ist, bleibt zunächst im Feld Abrechnung der Wert „Zu klären“ stehen, bis eine Klärung zwischen 2020 und dem Kunden erfolgt ist.

Nach erfolgter Klärung ergeben sich folgende mögliche Werte:

- „Kulanz“: Es erfolgt keine Berechnung, obwohl der Aufwand nicht durch einen gültigen Wartungsvertrag o.ä. abgedeckt ist.
- „Abrechnung nach Aufwand“: Der tatsächliche Aufwand wird per Timesheet abgerechnet.
- „Abrechnung nach Fixpreis“: Der Aufwand wird mit einem Fixpreis abgerechnet.

The image shows a screenshot of a web interface. At the top, there is a dropdown menu with the text '2020 Service Desk Central Europe' and a downward arrow. Below it is another dropdown menu with the text 'Service Request' and a downward arrow. The main part of the image is a larger dropdown menu that is open, showing a search bar with a magnifying glass icon and a list of options. The first option is '<Auswählen>' with a red dot next to it. The other options are: 'In Wartung enthalten (Included in maintenance)', 'Kulanz (Goodwill)', 'Zu klären (To be agreed)', 'Abrechnung nach Aufwand (Agreed)', and 'Abrechnung nach Fixpreis (Ordered)'.

## Auflösung

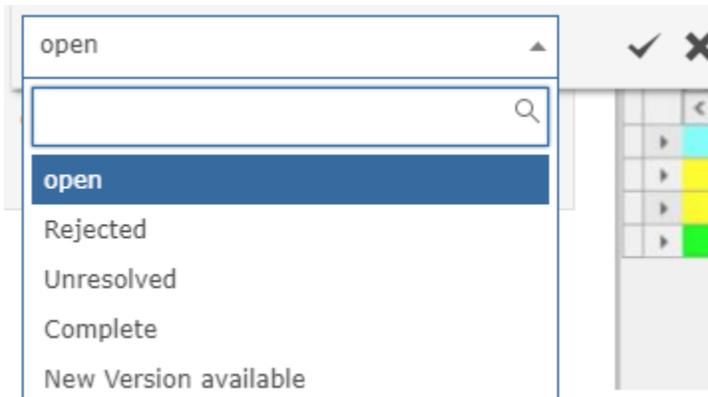
Solange ein Ticket noch in Bearbeitung ist, steht im Feld „Auflösung“ der Wert „Open“.

Es gibt verschiedene mögliche „Ausgänge“ für einen Service Request. Der Normalfall ist, dass eine Lösung gefunden wurde. Dann wird als Auflösung „Complete“ eingetragen. Falls für die Lösung eine neue Software Version von 2020 bereitgestellt wurde, setzt der 2020 Service Desk hier den Wert „New version available“ ein. Dieser Wert kann vom Kunden als Selektionskriterium genutzt werden, um noch zu prüfende Änderungen/Behebungen zu finden. Der Kunde kann nach erfolgreicher Prüfung hier selbst den Wert auf „Complete“ ändern.

Falls keine Lösung gefunden werden konnte, wird „Unresolved“ eingetragen.

Falls die Bearbeitung von 2020 abgelehnt wurde, wird „Rejected“ eingetragen.

Ein Ticket kann erst dann auf den Status „Closed“ gesetzt werden, wenn im Feld Auflösung nicht mehr „Open“ steht.

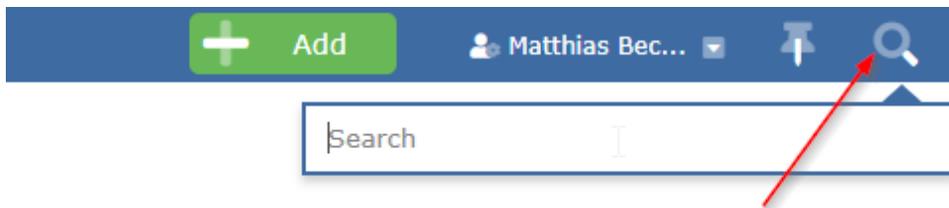


## Suchen

Es gibt mehrere Wege in Gemini nach Tickets zu suchen:

### Quick search („Lupe“)

Durch Anklicken des Lupensymbols wird ein Eingabefeld geöffnet, in dem eine Ticketnummer oder ein beliebiges Suchwort eingegeben werden kann, mit dem dann eine Volltextsuche durchgeführt wird:



### Suchkriterien in der ITEMS Ansicht

In der ITEMS Ansicht kann man Suchkriterien für bestimmte Felder spezifizieren oder ein Suchwort für eine Volltextsuche eingeben:



## Weiterführende Dokumentation

Allgemeine Dokumente und Videos zur Benutzung von Gemini (in Englisch) findet man auf der Homepage des Herstellers:

<http://docs.countersoft.com/>

<http://www.countersoft.com/videos>

Empfehlenswert sind insbesondere die folgenden Abschnitte:

Item: <https://docs.countersoft.com/concept-item/>

Items Grid: <https://docs.countersoft.com/concept-items-grid/>

Workspace: <https://docs.countersoft.com/concept-workspace/>

Creating Items: <https://docs.countersoft.com/creating-items/>

Editing Items: <https://docs.countersoft.com/editing-items/>

Adding Comments: <https://docs.countersoft.com/adding-comments/>