

# Inhaltsverzeichnis

- [1 Grund Training, Lern & Knowhow Session mit neuen Service Champion user, new users](#)
- [2 Admin](#)
- [3 Ablauf](#)
- [4 Runde 1](#)
- [5 Runde 2](#)
- [6 Pause 1](#)
- [7 Runde 3](#)
- [8 Runde 4](#)
- [9 Runde 5](#)
- [10 Runde 6](#)
- [11 Runde 7](#)
- [12 Runde 8](#)
- [13 Runde 9](#)
- [14 Runde 10](#)
- [15 Runde 11](#)
- [16 Runde 12](#)
- [17 Runde 13](#)
- [18 Runde 14](#)
- [19 Runde 15](#)
- [20 Runde 16](#)
- [21 Runde 17](#)
- [22 Projekt Umsetzung, Offene Punkte, Timing](#)
- [23 Suchbegriffe](#)

## **Grund Training, Lern & Knowhow Session mit neuen Service Champion user, new users**

1. Anpassen je nach Bedarf und im Kundenwiki inkl. Videos zur Verfügung stellen
2. Videos und Youtube noch einbauen!

## **Admin**

1. Wo
2. Wann
3. Wer
4. Coach
5. Ziele

# Ablauf

1. Vorstellungsrunde ab 08h00
2. Ziele & Wünsche
  1. Ich verstehe die Service Philosophie & die Service Champion Architektur
  2. Ich weiss wie einloggen
  3. Ich finde Kunden oder lege sie selber an
  4. Ich weiss wie einen Support Fall eröffnen
  5. Ich verstehe die Zero-Inbox Strategie und kann den Posteingang verarbeiten
  6. Ich verstehe die Rollen & das Rollen-Personen Konzept
  7. Ich weiss wo die Doku ist
  8. Ich weiss, wie ACC Solutions Support kontaktiert wird
  9. Ich weiss was zu üben ist
    1. Die Wünsche: ... notieren...
3. Runde 1 bis... Schulung & Training mit PC Laptops für jeden Benutzer (inkl. sich tickets zuweisen, e-mailen, Web-to-Ticket, etc.) 8h30 bis 11h inkl. Pause um 10h00
4. Fragen/Antworten 11h-12h
5. Mini-Lunch break 12h-12h30
6. Training Runde 10 ..., Sammeln von weiteren Feedbacks & Anforderungen für die Phase 2 inkl. Pause 12h30-14h
7. Training Runde 15 ..., Weiteres Vorgehen Timing, Offene Punkte 14-15h30h
8. Feedback vom Tag 15h30-16h00
9. Reserve 16h00-17h30

## Runde 1

1. Architektur / Prozesse / Background
2. Plan
  1. Support Prozess für Drittkunden (Ablauf)
  2. Support Prozess intern (was passiert)
  3. Task für Kollegen
  4. IT Anfrage
  5. CIP Anfrage
3. Antwort: "Kunde / Eintrag suchen über die Suche / Schnellsuche / Erweiterte Suche" - "Grüner Plus Knopf klicken" zum "Vorgang erfassen"
  1. Vorgang erfassen im Manual:  
[https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Vorgang\\_erfassen](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Vorgang_erfassen)
4. Vorgangsdaten / Prozess Informationen erfassen

## Runde 2

1. Ich bin Roche: Ich will Laetus via Website erreichen und einen support request absetzen
2. Nutzen Sie die E-mail: rogernews@bluewin.ch als Absender
3. Welche Tracking ID haben Sie erhalten?
4. Web-to-Ticket via laetus Web-site:  
[https://zcms.coesia.com/zcms/preview/laetus/en/home/remote\\_assistance](https://zcms.coesia.com/zcms/preview/laetus/en/home/remote_assistance)
5. Demo mit "Neu"-Kunde Markus Noll -> Adresse erfassen & E-mail

## **Pause 1**

## **Runde 3**

1. User aktiv schalten - welcome E-Mail
2. Ihr Login zum Service Champion - Das Welcome E-mail
3. Wie loggen Sie ein?
4. Wie ändern Sie ihr Passwort?
5. Was ist der MTAN?

## **Runde 4**

1. Wiki für die Schulungs & Training Dokumentation
2. Wie finde ich die heutigen Schulungsunterlagen?
3. Wie funktioniert die Suche?

## **Runde 5**

1. Kunde suchen & finden?
2. Was sieht man bei einem Kunden?
3. Suche nach Herr Rammer mit "Ramm" - Warum finde ich nichts?
4. Suche nach "Ramm\*"
5. Suche nach Bombastus
6. Kundenkarte
7. Lösung:
  1. Suche Tips im Service Champion Handbuch:  
[https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste\\_Schritte\\_im\\_Service\\_Champion](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste_Schritte_im_Service_Champion)
  2. Kundenkarte Laetus: <https://acc.servicechampion.com/app/de/report/showmap>

## **Runde 6**

1. Was sieht man beim "Kunden" mit der e-mail rogernews@bluewin.ch
2. Vorgänge?
3. E-mails?
4. Dokumente?

## **Runde 7**

1. Herr Roger News ruft an
2. Ich möchte einen Support Request / Ticket eröffnen. Was ist zu tun?
3. Der "Neu" Knopf

## Runde 8

1. Ein Kunde xyz ruft an
2. Wie erfasse ich ihn?
3. Der "Neu" Knopf
4. Was ist wenn ich ein vcf habe?
5. Welche weiteren Import Wege gibt es?

## Runde 9

1. Wo ist die Anfrage von Runde 1? Roche mit rogernews@bluewin.ch ?

## Runde 10

1. Der Support Prozess & das zuweisen - wie geht das?
2. Was bedeutet closed loop?
3. und wie schliesse ich ein Ticket am Schluss?
4. Rollen & Personen & Notification
5. Lösung:
  1. Training top 10 Funktionen im Ticketing:  
[https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste\\_Schritte\\_im\\_Ticketing](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Erste_Schritte_im_Ticketing)

## Runde 11

1. Zero-Inbox - was bedeutet dies?
2. Den Posteingang kennenlernen
3. Warum ist eine neue E-mail Adresse unterstrichen?
4. Wie sende ich eine E-mail?
5. Wie füge ich eine E-mail, in ein Ticket zu?
6. Lösung:
  1. Posteingang anschauen: <https://acc.servicechampion.com/app/de/communication/showinbox>
  2. Funktionen üben

## Runde 12

1. Mein Kollege hat mir eine E-mail von Roger News weitergeleitet
2. Wie löse ich das "Dilemma"?
3. Ich möchte Roger News kurz eine Info e-mailen (ohne Bezug auf ein Ticket)
4. Ich möchte Roger News eine e-mail aus einem Ticket zustellen
5. Lösung:
  1. Absender ändern Knopf nutzen
  2. Im Ticket ganz unten den "Mailer"-Client nutzen & e-Mails erfassen & senden: Test Ticket erstellen.

## Runde 13

1. Support Prozess Reloaded - was bisher geschah...
2. und was kann ich mit den Rollen tun? Einstellen?
3. Lösung:
  1. Rollen E-Mail Adressen zuweisen z.B. bei Abwesenheit, kurzfristigem Ausfall, Ferien, etc.:

<https://acc.servicechampion.com/app/de/admin/assignrolestouser>

2. Die eingetragene Person wird informiert mit Notifikationen / Erinnerungen

## Runde 14

1. Ich möchte eine Reklamation von Kunde Herr Rammer auf Maschine Test 2 erfassen - wie geht das?
2. "Vorgang erfassen"
3. Wie springe ich von Hr. Rammer auf das Ticket, von dort auf die Maschine Test2 und von dort wieder auf das Ticket und von dort wieder zum Kunden?
4. Das 360Grad Dreieck

## Runde 15

1. Welche weiteren Prozesse sind heute bereits abgebildet?
2. Wie aufwändig ist es neue Prozesse live zu bringen?
3. Wo im Ticketing finde ich die erfassten Aufgaben / Tasks?

## Runde 16

1. Reporting
2. Was sehe ich im Ticketing? Zusammenfassung?
3. Was ist die Kundenkarte?
4. Welche Cockpit reports interessieren mich?

## Runde 17

1. Mobile Ticketing
  1. [https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Mobile\\_Ticketing\\_%22MT%22,\\_von\\_unterwegs\\_schnell\\_auf\\_die\\_Tickets\\_zugreifen](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Mobile_Ticketing_%22MT%22,_von_unterwegs_schnell_auf_die_Tickets_zugreifen)
2. Mobile Adress Book / Kontakte Abgleich
3. Telefonie CTI Popup am Arbeitsplatz
4. Ticketing Einstellungen / Notifikationen abschalten
5. Lösung:
  1. <https://www.servicechampion.com/mt>
  2. Sync im Adressbuch einschalten und konfigurieren:  
[https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Kontakte\\_Abgleich\\_mit\\_dem\\_Mobile\\_Phone,\\_iPad,\\_Natel,\\_Adressbuch\\_Abgleich,\\_Visitenkarten\\_Abgleich\\_Telefonnummer,\\_E-mail\\_snyc](https://wiki.servicechampion.com/app/wiki/0/de/index.php?title=Kontakte_Abgleich_mit_dem_Mobile_Phone,_iPad,_Natel,_Adressbuch_Abgleich,_Visitenkarten_Abgleich_Telefonnummer,_E-mail_snyc)

## Projekt Umsetzung, Offene Punkte, Timing

1. Anpassungen & Erweiterungen
2. Trainingsübungen & Feedback
3. Weitere Trainings? Bedarf?

# Suchbegriffe

Training Schulung Einführung, erste Schritte