

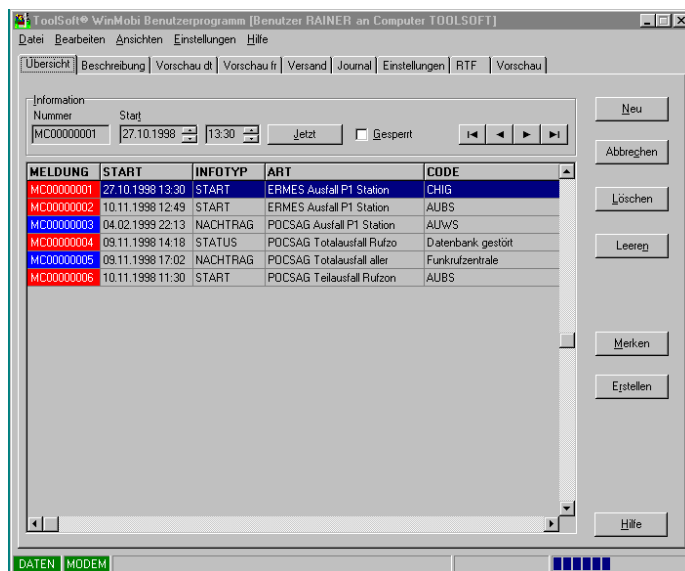
Bedienung MobiClient

Einleitung

Das Modul MobiClient der Applikation WinMobi verwaltet die Daten und die Dokumente für den Versand und die Publikation der Kundenmeldungen. Nachfolgend erhalten Sie eine kurze Einführung in das Modul MobiClient. Die Beschreibung ist nach den wichtigsten Tätigkeiten gegliedert.

Allgemeine Elemente

Das Modul MobiClient beinhaltet einige wichtige Elemente, welche die Benutzung vereinfachen oder den aktuellen Status anzeigen.



Elemente zur Vereinfachung der Bedienung:

- Tastenkombinationen
- Menü
- Seiten
- Statuszeile

Bedienung mit Tastenkombinationen

Die meisten Elemente im Modul MobiClient Seite können mit Tastenkombinationen angesprochen werden. Drücken Sie mit der Tastatur die ALT-Taste und das entsprechende Zeichen, welches unterstrichen ist (z.B. Neu -> ALT-N).

Wenn Sie mit der Maus oder der TAB-Taste eine Liste selektiert haben, können Sie sich mit den Cursor-Tasten (UP, DOWN, PAGE UP, PAGE DOWN) darin bewegen. Ebenfalls funktioniert in der Liste die DEL-Taste zum Löschen eines Eintrags.

Bedienung über das Menü

Im Modul MobiClient kann das Menü mit der Maus oder mit Tastenkombinationen (z.B. ALT-D -> Datei) bedient werden. Das Menü ist kontextsensitiv, d.h. es werden immer nur die Menüpunkte eingeblendet, welche jeweils sinnvoll sind.

Datei Bearbeiten Ansicht Einstellungen Hilfe

Menü Datei (ALT-D)

- Drucker einrichten (ALT-E), selektieren des aktuellen Druckers und dessen Einstellungen
- Drucken (ALT-D), druckt die aktuellen Datensätzen als Report
- Beenden (ALT-B, ALT-X), Beenden der Applikation

Menü Bearbeiten (ALT-B)

- Auffrischen (ALT-F, F5), liest alle Datensätze wieder neu vom Datenserver

Menü Ansicht (ALT-A)

- Übersicht (ALT-E), die Seite ÜBERSICHT wird angezeigt
- Beschreibung (ALT-S), die Seite BESCHREIBUNG wird angezeigt
- Vorschau dt (ALT-D), die Seite VORSCHAU DT wird angezeigt
- Vorschau fr (ALT-F) , die Seite VORSCHAU FR wird angezeigt
- Versand (ALT-V) , die Seite VERSAND wird angezeigt
- Journal (ALT-J) , die Seite JOURNAL wird angezeigt

Menü Einstellungen (ALT-E) (nur Administrator)

- Datenbanken (ALT-B), die Seite EINSTELLUNGEN DATENBANKEN wird angezeigt
- Dokument (ALT-K), die Seite EINSTELLUNGEN DOKUMENT wird angezeigt
- Merker (ALT-M), die Seite EINSTELLUNGEN MERKER wird angezeigt
- OLE Automation (ALT-O), die Seite EINSTELLUNGEN OLE AUTOMATION wird angezeigt
- Versand (ALT-V), die Seite EINSTELLUNGEN VERSAND wird angezeigt

Menü Hilfe (ALT-H)

- Hilfe über Hilfe (ALT-H), die Hilfe über das Hilfesystem wird angezeigt
- Hilfe über Applikation (ALT-A, F1), die Hilfe über die Applikation wird angezeigt
- Hilfe suchen (ALT-S), die Hilfe über die Applikation suchen wird angezeigt
- Informationen (ALT-I), der Dialog mit Informationen über die Applikation wird angezeigt

Anzeigen in der Statuszeile

Die Statuszeile ist unterteilt in verschiedene Anzeigebereiche:



- Anzeigefeld DATEN für Datenverbindung (grün -> Verbunden, rot -> Gestört)
- Anzeigefeld MODEM für Modemstatus (grün -> Modem vorhanden, rot -> Modem gestört)
- Anzeige im mittleren linken Bereich für Hilfetext
- Anzeige im mittleren rechten Bereich für Statustext bei der Fernsteuerung
- Balkenanzeige im rechten Bereich für Auffrischen (keine Balken -> Auffrischen)

Arbeiten mit den Seiten von Links nach Rechts

Im Modul MobiClient wird bei der Eingabe der Daten immer von Links nach Rechts vorgegangen. Sie beginnen deshalb immer mit der Seite ÜBERSICHT und arbeiten sich langsam vor bis zur Seite VERSAND. Dieses Prinzip ist allgemein gültig.

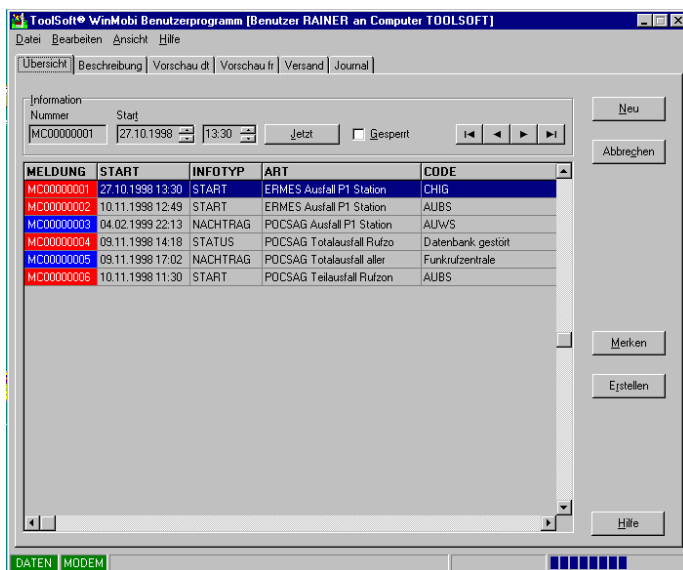
Wichtigste Tätigkeiten

Nachfolgend sind die wichtigsten Tätigkeiten beschrieben, welche Sie mit dem Modul MobiClient erledigen können:

- Eröffnen einer neuen Kundenstörung
- Löschen einer bestehenden Kundenstörung (nur Administrator)
- Leeren einer bestehenden Kundenstörung (nur Administrator)
- Erstellen der Beschreibung einer Kundenstörung
- Vorschau der Einträge einer Kundenstörung
- Versand einer Kundenstörung
- Veröffentlichen einer Kundenstörung im Intranet
- Veröffentlichen einer Kundenstörung im Öffentlichen Ordner Exchange
- Kontrolle des Journals einer Kundenstörung (nur Administrator)
- Drucken des Journals
- Einstellen des aktuellen Druckers
- Einstellungen vornehmen (nur Administrator)
- Voraussetzungen für die korrekte Ausführung

Eröffnen einer neuen Kundenstörung

Auf der Seite ÜBERSICHT können Sie eine neue Kundenstörung eröffnen.

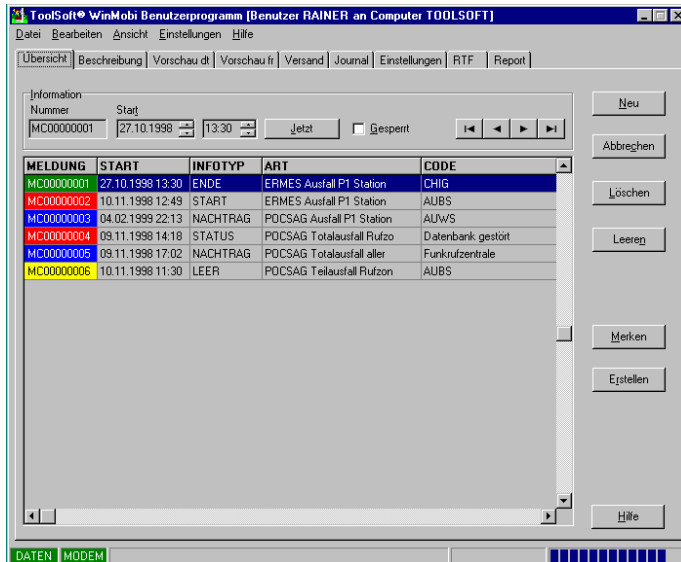


Vorgehen:

- Drücken Sie den Schalter NEU auf der Seite ÜBERSICHT
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Passen Sie das Datum und die Zeit der Kundenstörung an die effektive Startzeit an
- Springen Sie mit der TAB-Taste zum nächsten Feld
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Eingaben verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau
- In der Liste wird die neue Kundenstörung am Ende angezeigt

Löschen einer bestehenden Kundenstörung (nur Administrator)

Auf der Seite ÜBERSICHT können Sie eine bestehende Kundenstörung löschen. Ein Administrator hat mehr Möglichkeiten zur Auswahl und sieht auch weitere Seiten.



Vorgehen:

- Selektieren Sie die Kundenstörung in der Liste auf der Seite ÜBERSICHT
- Die aktuelle Kundenstörung wird mit einem blauen Balken gekennzeichnet
- Die Daten der aktuellen Kundenstörung werden in den Feldern angezeigt
- Drücken Sie den Schalter LÖSCHEN wenn Sie diesen Datensatz löschen möchten
- Bestätigen Sie das Löschen im nachfolgenden Bestätigungsdialog
- Wurde das Löschen bestätigt, wird der Datensatz zusammen mit der dazugehörigen Beschreibung und den Bemerkungen unwiderruflich gelöscht

Leeren einer bestehenden Kundenstörung (nur Administrator)

Auf der Seite ÜBERSICHT können Sie den Inhalt einer bestehenden Kundenstörung löschen.

Vorgehen:

- Selektieren Sie die Kundenstörung in der Liste auf der Seite ÜBERSICHT
- Die aktuelle Kundenstörung wird mit einem blauen Balken gekennzeichnet
- Die Daten der aktuellen Kundenstörung werden in den Feldern angezeigt
- Drücken Sie den Schalter LEEREN wenn Sie diesen Datensatz leeren möchten
- Bestätigen Sie das Leeren im nachfolgenden Bestätigungsdialog
- Wurde das Leeren bestätigt, wird der Inhalt des Datensatzes geleert und die dazugehörige Beschreibung und die Bemerkungen unwiderruflich gelöscht

Erstellen der Beschreibung einer Kundenstörung

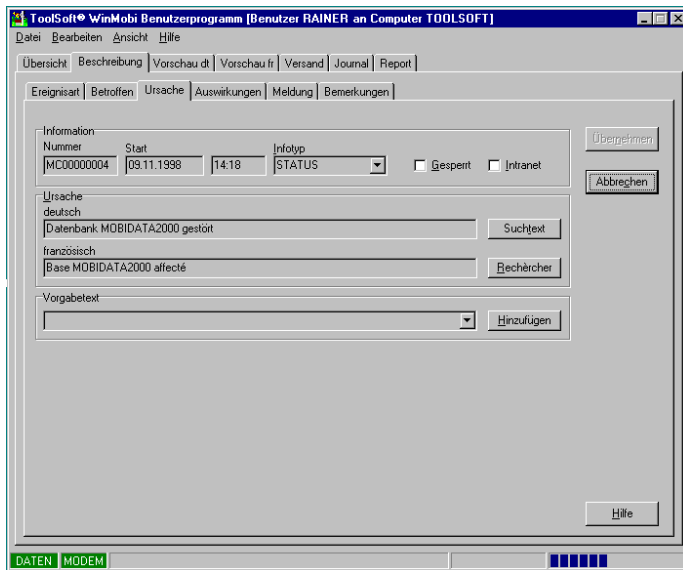
Unter der Seite BESCHREIBUNG werden Ihnen weitere Detailseiten präsentiert. Diese einzelnen Unterseiten repräsentieren die gesamte Beschreibung der aktiven Kundenstörung.

Auf der Detailseite EREIGNISART können Sie die Störungsart beschreiben und das Kundendokument auswählen.

Vorgehen:

- Selektieren als erstes die Störungsart aus den vorhandenen Möglichkeiten (BST/BS -> Basisstation, TGC/BSC -> Controller, OMC/MTX -> Zentrale, Anderes System) auf der Detailseite EREIGNISART
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Bei einer Störung der Basisstation wählen Sie zusätzlich den Kurzcode aus der Liste der Basisstation und die weiteren Daten, der Standort, die Frequenz und die Rufzone werden automatisch nachgeschlagen
- Bei anderen Störungen geben Sie die Kurzbeschreibung ein
- Wählen Sie das Dokument aus der Liste aus
- Sie müssen unbedingt die Felder EREIGNISART und DOKUMENT ausfüllen
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

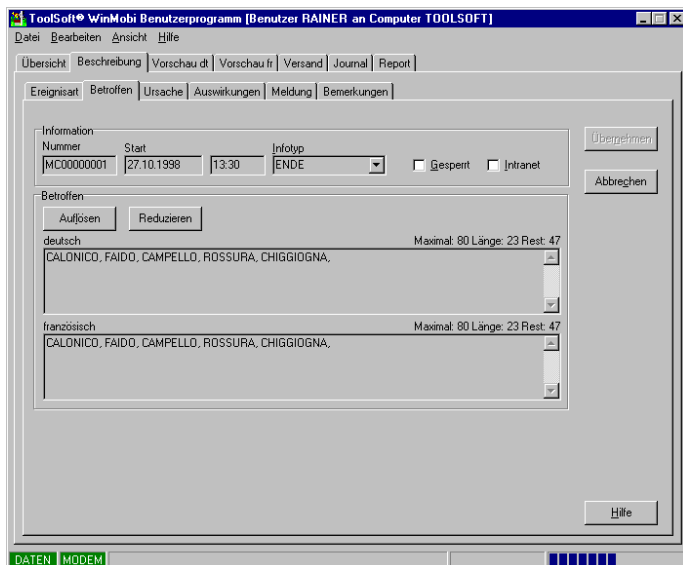
Auf der Detailseite BETROFFEN können Sie die betroffenen Agglomerationen eintragen. Bei der Störung einer Basisstation können die betroffenen Agglomerationen automatisch aus der Datenbank generiert werden.



Vorgehen:

- Geben Sie alle betroffenen Agglomerationen in die Textfelder ein
- Bei der Störung einer Basisstation können Sie den Schalter AUFLÖSEN drücken und die betroffenen Agglomerationen werden in den Textfeldern angezeigt. Drücken Sie ebenfalls den Schalter REDUZIEREN damit doppelte Einträge entfernt werden
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

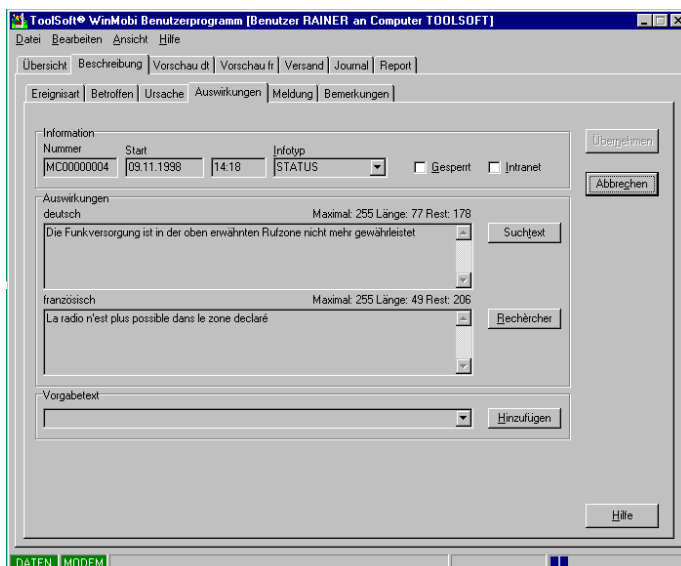
Auf der Detailseite URSACHE können Sie die Ursache der Störung definieren.



Vorgehen:

- Geben Sie die Ursache in die Textfelder ein
- Sie können einen Vorschlag für die Ursache aus der Liste der Vorgabetexte auswählen und mit dem Drücken des Schalters HINZUFÜGEN in die Textfelder übernehmen. Die Übersetzung der Vorgabetexte geschieht automatisch
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Mit dem Schalter SUCHTEXT können Sie vordefinierte Textmarken mit Ihrem aktuellen Text ersetzen
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

Auf der Detailseite AUSWIRKUNGEN können Sie Auswirkungen der Dienstleistung für die Kunden in der betroffenen Agglomerationen beschreiben.



Vorgehen:

- Geben Sie die Auswirkungen in die Textfelder ein
- Sie können einen Vorschlag für die Auswirkungen aus der Liste der Vorgabetexte auswählen und mit dem Drücken des Schalters HINZUFÜGEN in die Textfelder übernehmen. Die Übersetzung der Vorgabetexte geschieht automatisch
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Mit dem Schalter SUCHTEXT können Sie vordefinierte Textmarken mit Ihrem aktuellen Text ersetzen
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

Auf der Detailseite MELDUNG können Sie den Meldungsstatus, die Referenz und zeitliche Aussagen definieren.

Vorgehen:

- Wählen Sie den Infotyp als Status für die Meldung aus
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Springen Sie mit der Taste TAB zum nächsten Feld
- Geben Sie die weiteren Daten in die Felder ein
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

Auf der Detailseite BEMERKUNGEN können Sie zusätzliche Bemerkungen anfügen.

Vorgehen:

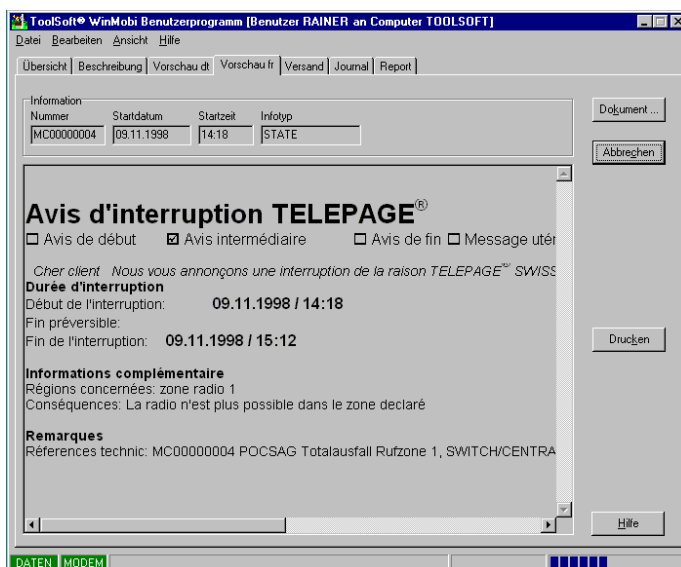
- Drücken Sie den Schalter NEU auf der Detailseite BEMERKUNGEN
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Geben Sie die Daten in die Textfelder ein
- Springen Sie mit der Taste TAB zum nächsten Feld
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau

Vorschau der Einträge einer Kundenstörung

Auf der Seite VORSCHAU DT können Sie Ihre deutschen Eingaben kontrollieren. Es handelt sich dabei nur um eine qualitative und nicht um die endgültige Anzeige,



Auf der Seite VORSCHAU FR können Sie Ihre französischen Eingaben kontrollieren.



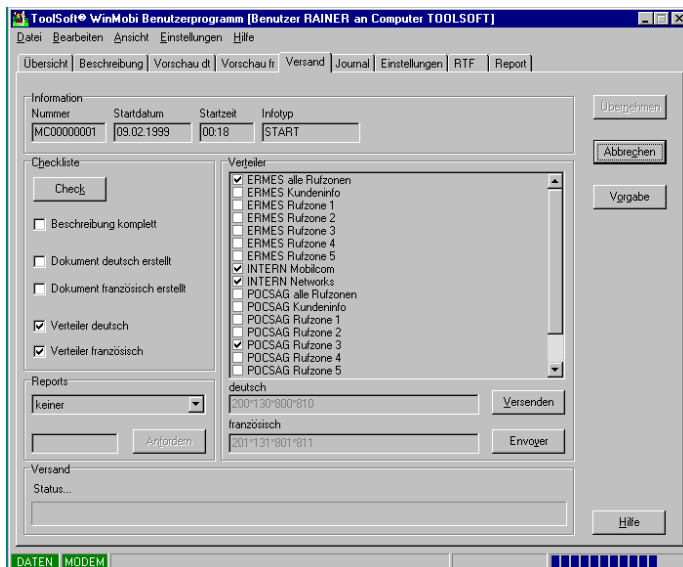
In der Vorschau können Sie das endgültige Dokument in MS-WORD erstellen lassen.

Vorgehen:

- Schliessen sie die Applikation MS-Word oder alle Dokumente
- Wählen Sie den Schalter DOKUMENT auf der Seite DOKUMENT DT oder DOKUMENT FR aus
- Die Applikation MS-WORD wird gestartet und das endgültige Dokument angezeigt
- In der Applikation MS-WORD können Sie das Dokument drucken
- Schliessen Sie das Dokument im MS-WORD und kehren Sie wieder zum Modul MobiClient zurück

Versand einer Kundenstörung

Auf der Seite VERSAND können Sie die Einträge vor dem Versand testen oder die Kundendokumente versenden.



Vorgehen:

- Kontrollieren Sie die Checkliste ob die Voraussetzungen für den Versand Dokumente gegeben sind
- Wenn die Beschreibung nicht komplett ist, drücken Sie den Schalter CHECK und es wird Ihnen ein Dialog mit der Problemmeldung gezeigt. Beheben Sie das Problem und kehren Sie auf die Seite VERSAND zurück
- Kontrollieren Sie den vorgegebenen Verteiler. Darunter werden die effektiven Gruppennummern für den gewählten Verteiler angezeigt
- Wenn Sie den Verteiler wieder auf den vom Dokument definierten Zustand zurücksetzen möchten, drücken Sie den Schalter VORGABE
- Wenn Sie den Verteiler geändert haben, wird der Verteiler weiss. Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten. Der Verteiler wird wieder grau
- Für den Versand der deutschen Dokumente drücken Sie den Schalter VERSENDEN und für den Versand der französischen Dokumente drücken Sie den Schalter ENVOYER

- Warten Sie bis der Versand eines Dokuments abgeschlossen wurde, bevor Sie einen neuen Versand starten
- Nach dem Versand können Sie später einen Report abfragen. Wählen Sie den Report aus und drücken Sie den Schalter ANFORDERN. Der Rapport wird Ihnen per Fax zugesandt

Veröffentlichen einer Kundenstörung im Intranet

Auf der Seite BESCHREIBUNG können Sie die Dokumente auf dem Intranet veröffentlichen.

Vorgehen:

- Gehen Sie zur Seite BESCHREIBUNG
- Markieren Sie die Checkbox INTRANET
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden weiss
- Drücken Sie den Schalter ÜBERNEHMEN wenn Sie die geänderten Daten abspeichern möchten oder den Schalter ABBRECHEN wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten
- Alle Felder des aktuellen Datensatzes werden wieder grau
- Das Dokument wird bei den nächsten Anfragen im Intranet veröffentlicht

Veröffentlichen einer Kundenstörung im Öffentlichen Ordner Exchange

Auf den Seiten VORSCHAU DT und VORSCHAU FR können Sie die Dokumente in den Öffentlichen Ordner ablegen.

Vorgehen:

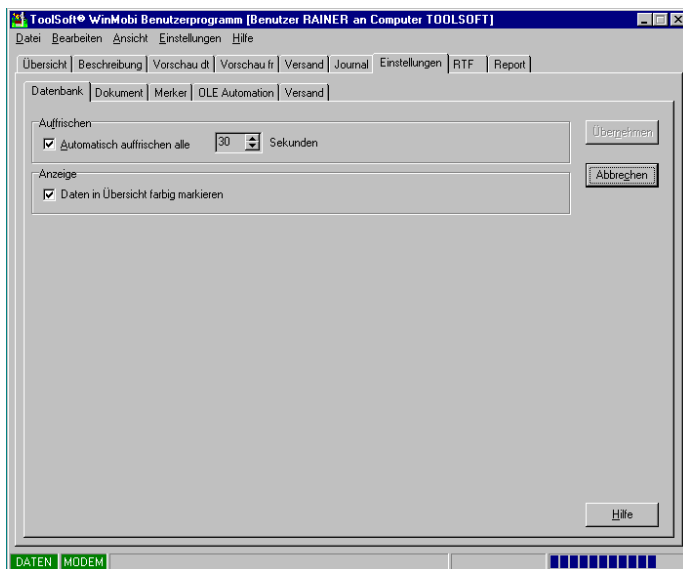
- Schliessen sie die Applikation MS-Word oder alle Dokumente
- Wählen Sie den Schalter DOKUMENT auf der Seite DOKUMENT DT oder DOKUMENT FR aus
- Die Applikation MS-WORD wird gestartet und das endgültige Dokument angezeigt
- In der Applikation MS-WORD können Sie das Dokument in den Öffentlichen Ordner ablegen indem Sie den Menüpunkt DATEI -> IN EXCHANGE ORDNER ABLEGEN im MS-WORD wählen
- Klicken Sie im anschliessenden Dialog auf den entsprechenden Ordner und das Dokument wird darin abgelegt
- Schliessen Sie das Dokument im MS-WORD und kehren Sie wieder zum Modul MobiClient zurück

Einstellungen vornehmen (nur Administrator)

Unter der Seite EINSTELLUNGEN werden Ihnen weitere Detailseiten präsentiert. Diese Seiten sind nur für Administratoren sichtbar. Es können für folgende Themen Einstellungen in diesen Detailseiten vornehmen:

- Datenbank
- Dokument allgemein
- Marken im Dokument
- OLE Automation mit MS-WORD
- Versand

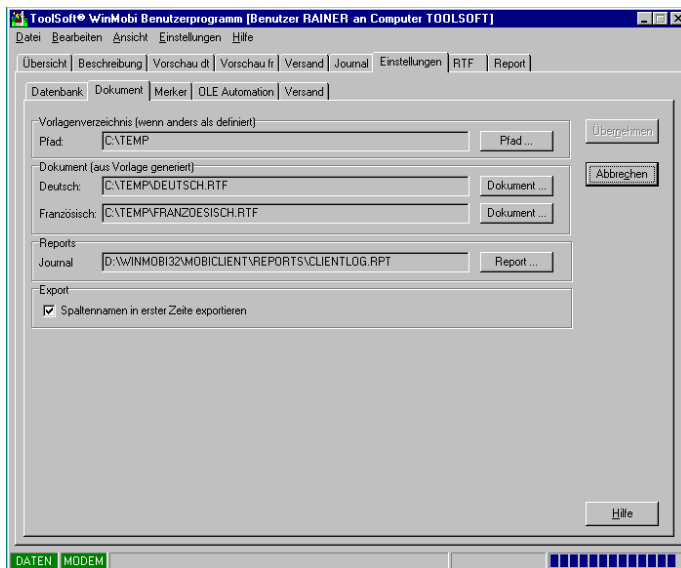
Auf der Detailseite DATENBANK können Sie Einstellungen rund um die Datenbank konfigurieren.



Folgende Einstellungen sind möglich:

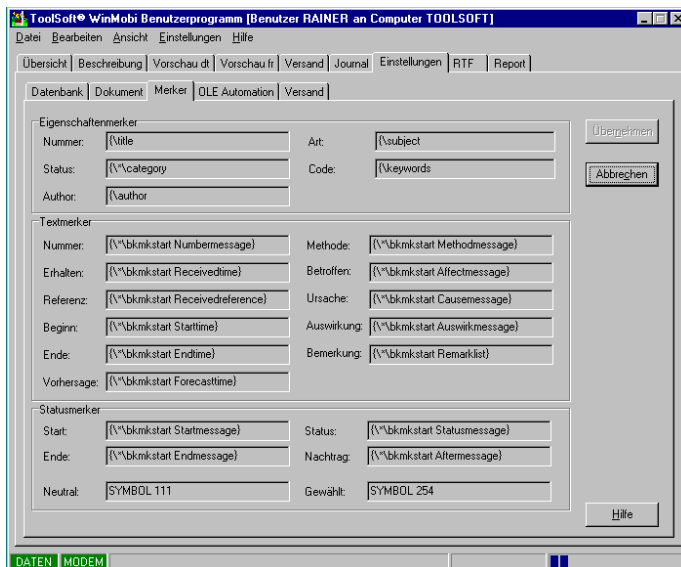
- Automatisches Auffrischen der Daten aus der Datenbank
- Definition des Intervalls für das automatische Auffrischen
- Farbige Kennzeichnung der Daten in der Übersicht

Auf der Detailseite DOKUMENT können Sie Einstellungen im Zusammenhang mit den verschiedenen Dokumenten konfigurieren.



Folgende Einstellungen sind möglich:

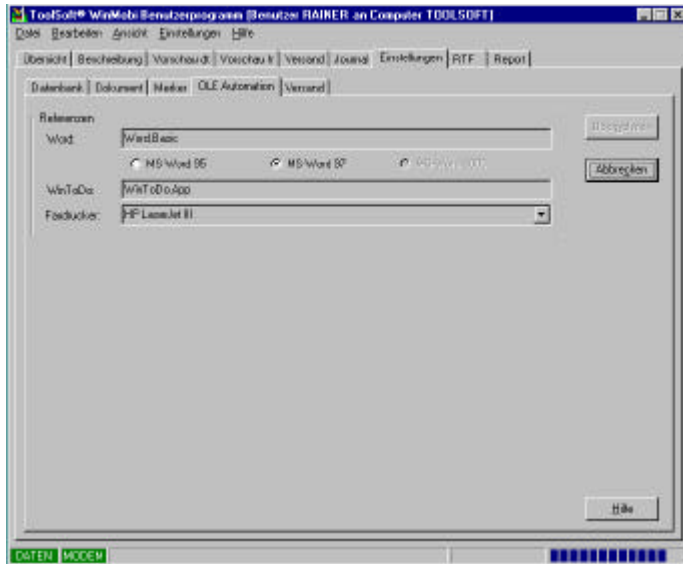
- Definition eines alternativen Pfades für die Vorlagen, wenn der mit der Information gespeicherte Pfad nicht verfügbar ist
- Angabe der Pfade und der Dateien der temporären Dokumente für dt/fr
- Definition des Pfades und der Reportdatei (Crystal Reports) für das Journal
- Titel in der ersten Zeile beim Export der Journaldaten mitgeben



Auf der Detailseite MERKER können Sie Textmarken im Dokument bestimmen, welche durch die Datenbankfelder ersetzt werden beim Generieren des aktuellen Dokuments.

Passen Sie diese Angaben nur an, wenn Sie auch alle Dokumente anpassen. Sind in den Dokumenten die entsprechenden Textmarken nicht vorhanden, werden die definierten Datenbankfelder nicht eingesetzt.

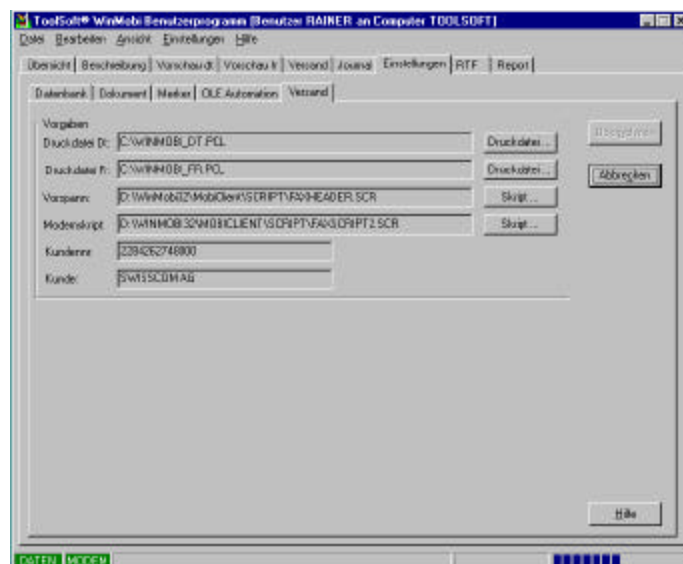
Auf der Detailseite OLE AUTOMATION können Sie Verbindung zu MS-WORD konfigurieren.



Folgende Einstellungen sind möglich:

- Bezeichnung der OLE-Referenz für MS-WORD
- Auswahl der installierten MS-WORD Version
- Bezeichnung der OLE-Referenz für ToolSoft WinToDo
- Auswahl des Faxdruckers aus den installierten Druckern

Auf der Detailseite VERSAND können Sie die Einstellungen für den Versand der Dokumente konfigurieren.



Folgende Einstellungen sind möglich:

- Definition der Pfade und der Dateien, welche mit dem Faxdrucker erstellt werden
- Definition des Pfades und der Datei welche als Vorspann für die Datenübertragung erstellt wird mit den Referenzen und der Gruppeninformation
- Definition des Pfades und der Datei die für die Steuerung des Modems für die Datenübertragung an den Faxgateway benutzt wird
- Angabe der Referenznummer für die Datenübertragung an den Faxgateway
- Angabe des Referenznamens für die Datenübertragung den Faxgateway

Voraussetzungen für die korrekte Ausführung

- Die Borland Database Engine (BDE) ab Version 5.0 muss installiert sein
- Es darf kein Eintrag in der Borland Database Engine (BDE) für SQL_WINMOBI eröffnet sein
- Es muss ein ODBC-Eintrag SQL_WINMOBI existieren, der die Verbindung zum SQL-Datenbankserver definiert (siehe Beschreibung ODBC Installation)
- Der vordefinierte Login mit dem vordefinierten Passwort der Applikation WinMobi muss in der SQL-Datenbankserver freigegeben sein
- Der momentane Benutzer muss in der Applikation WinMobi freigegeben sein (siehe Bedienung MobiConfig)
- Eine gültige Seriennummer muss in der Registrierung eingetragen sein
- Das Betriebssystem muss für die 2000 Jahr Problematik konfiguriert sein (siehe Beschreibung Y2000 Einstellungen)