

Was ist FreDi und wie wird er verwendet?

Article ID: KB0039450

Created: 2024-12-19 14:01:50

Updated: 2024-12-19 14:01:50

Author: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/sys_user/acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3',

'value': 'acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3'}

Category: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/kb_category/4c94880cc3421a100acd330015013148',

'value': '4c94880cc3421a100acd330015013148'}

Dieser Artikel bietet eine Übersicht über FreDi und dessen Funktionen. Nachfolgend finden Sie eine Beschreibung des virtuellen Chat-Agenten sowie eine Beschreibung, wo er zu finden ist.

Inhalt:

Was ist FreDi? Wo kann er gefunden werden? Generelle Informationen Wie erstellt man ein Ticket? Wie kann man den Status eines Tickets abfragen? Wie kann man einen Chat (Live-Chat) mit einem Service Desk Mitarbeiter starten?

Was ist FreDi?

*FreDi Icon

Hallo! Mein Name ist FreDi. Ich bin Ihr Chat Support im Fresenius Service Portal (ServiceNow) und in Microsoft Teams. Ich freue mich Sie im Fall von IT Themen unterstützen zu können. Was ich tun kann ist:

Ein Ticket für Sie beim Global IT Service Desk aufzumachen Den Status Ihres Tickets abzufragen Sie via Live Chat mit einem Service Desk Mitarbeiter zu verbinden

Zusätzlich können die Service Desk Mitarbeiter Sie jetzt auch per Chat kontaktieren.

Hinweis: Aktuell bin ich in der Lage, Sie auf deutsch und englisch zu unterstützen. Doch bevor Sie mit mir interagieren können, ist es wichtig zu erwähnen, dass Sie Ihre Spracheinstellungen im Service Portal von ServiceNow und in Teams prüfen!

Bitte stellen Sie sicher, dass auf beiden Plattformen dieselbe Sprache eingestellt ist. Ansonsten kann es passieren, dass Sie einen Mix aus deutschen und englischen Antworten in meinem Chatfenster erhalten.

Wo können Sie mich finden?

Ich bin in Ihrem Fresenius Medical Care Service Portal (ServiceNow) und in Microsoft Teams zu finden.

Im Service Portal

In Ihrem Fresenius Service Portal finden Sie mich in der rechten unteren Ecke des Bildschirms. Wenn Sie auf das Bildchen klicken, öffnet sich ein Chatfenster:

Generelle Informationen

Dieser Abschnitt erklärt die Bedeutung der Icons in FreDis Chatfenster.

1. Eine neue Konversation beginnen

Wenn Ihre vorherige Konversation beendet wurde, können Sie eine neue starten. Klicken Sie dazu einfach auf das "+" in der kleinen Sprechblase im Kopf des Chatfensters.

2. Beenden einer Konversation

Sie können eine laufende Konversation beenden, indem sie auf das "X" in der Sprechblase klicken:

Sicherheitshalber werden Sie gefragt ob Sie die laufende Konversation wirklich beenden wollen:

3. Schließen des Chat-Fensters

Ein offenes Chatfenster kann durch einen Klick auf das große "X" geschlossen werden, welches unten rechts anstelle des FreDi Symbols erscheint:

Hinweis: FreDi kann nicht komplett geschlossen werden, sondern nur das Chatfenster, welches dann minimiert und wieder auf das FreDi Symbol reduziert wird.

4. Verschiedenes

Weitere Informationen und ein paar zusätzliche Funktionen finden Sie, indem Sie auf die drei Punkte im Kopf des Chatfensters klicken:

Hier finden Sie:

Einen Link zum Wissensartikel: "Welcher Service Desk ist der richtige für mich?" Die Option Audio-Benachrichtigungen zu deaktivieren

Wie kann man:

- Ein Ticket erstellen

FreDi bietet Ihnen die Möglichkeit, ein Ticket selbst aufzumachen. Um dies zu tun, müssen Sie nicht mit einem Mitarbeiter des Service Desks sprechen, sondern einfach den entsprechenden Auswahlpunkt im Chatfenster auswählen.

1. Klicken Sie daher auf "Ticket eröffnen" in der Auswahlliste, um ein neues Ticket anzulegen:

2. Nun können Sie entweder einen angebotenen Service aus der Liste auswählen oder "Weiteres" wählen. Klicken Sie auf "Weiteres" müssen Sie den Service-Bereich angeben, für den Sie Support benötigen:

3. Wählen Sie an dieser Stelle ob Sie einen Incident (Ticket über einen Fehler) erstellen möchten oder einen Request:

4. Für den Fall, dass Sie "Incident" auswählten, folgen Sie bitte den nächsten Schritten und beantworten die Fragen, indem Sie entweder eine Option auswählen oder im Chatfenster selbst das Problem beschreiben.

5. Am Ende erhalten Sie eine Ticketnummer und Informationen über das so angelegte Ticket.

Wählen Sie "Request" aus, folgen Sie bitte den Schritten ab Punkt 4. (siehe oben) und tragen die benötigten Informationen im Chatfenster ein. Auch hier erhalten Sie am Ende eine Ticketnummer sowie Informationen über das so angelegte Ticket.

Hinweis: Die Option "Request" legt einen Incident (Fehlerticket) des Typs "Request" an. Sie können über diesen Punkt keinen Service oder einen Change beantragen! Dazu müssen Sie im jeweiligen Fall weiterhin das entsprechende Formular im Service Katalog verwenden.

- Den Ticket Status prüfen

1. Wenn Sie FreDi aufrufen und die Liste mit den Auswahlpunkten erhalten, klicken Sie auf "Ticketstatus prüfen", um den Status eines Ihrer Tickets zu prüfen.

2. Bitte wählen Sie im nächsten Fenster ob Sie den Status eines Tickets (Incident) oder Requests prüfen möchten:

Wenn Sie "Incidents" oder "Requests" auswählen, erhalten Sie eine entsprechende Liste, in der Sie einen verlinkten Eintrag anklicken können, um weitere Details zu erhalten.

Klicken Sie auf die Ticketnummer im Kopf, um zum Fresenius Service Portal weitergeleitet zu werden, wo Sie auch einen Kommentar hinterlassen können:

- Mit einem Service Desk Mitarbeiter chatten (Live-Chat)

Nach einem Klick auf das FreDi Icon öffnet sich das Chatfenster und präsentiert Ihnen neben einer Willkommensnachricht auch eine Liste mit den möglichen Funktionen.

Klicken Sie zum Chatten auf: "Verbinden Sie mich mit einem Live-Agenten".

"Verbinden Sie mich mit einem Live-Agenten" wird Sie fragen ob Sie wirklich mit einem Service Desk Mitarbeiter schreiben möchten und initiiert die Chat-Sitzung nach Ihrer Bestätigung.

Hinweis: Sollte kein Service Desk Mitarbeiter verfügbar sein, informiert FreDi Sie darüber.