



# HelpMatics™

Service Management System



## HelpMatics™ Survey

### Handbuch

Stand: 2023-08-09

1	HelpMatics™ Survey im Überblick .....	4
1.1	Einleitung.....	4
1.2	Funktionsweise.....	4
2	Hauptansicht und Navigation .....	5
2.1	Der Navigator .....	5
2.2	Der Viewer.....	6
2.3	Die Aktionsleiste .....	7
3	Erste Schritte.....	8
3.1	Zugriffsrechte .....	8
3.2	Administration.....	8
3.2.1	Module .....	8
3.2.2	Mandanten .....	8
3.2.3	Fragen-Vorlagen .....	9
3.2.4	Meldungen .....	9
4	Eine Befragungsvorlage erstellen .....	10
4.1	BEFRAGUNG – NEU .....	10
4.1.1	Definition .....	10
4.1.2	E-Mail.....	12
4.1.3	Design.....	12
4.1.4	Fragen.....	13
4.1.5	Feedback (Web) .....	16
4.2	Eine bestehende Befragungsvorlage kopieren .....	17
5	Eine Befragung aktivieren.....	18
5.1	Vor der Aktivierung.....	18
5.2	Aktivierung der Befragung.....	18
5.3	Versenden stoppen .....	19
5.4	Befragung schließen .....	19
6	Aktivierte Befragungen.....	20
6.1	Ansicht.....	20
6.2	Web-Links kopieren.....	21
6.3	Nachträgliche Änderungen in aktivierten Befragungen.....	21
6.4	Fragebögen nachträglich an weitere Adressaten versenden.....	21
7	Reporting.....	23
7.1	Monatsreports .....	23
7.1.1	Anzahl.....	23
7.1.2	Bewertung.....	23
7.1.3	Antworten.....	23
7.1.4	ServiceDesk.....	23
7.1.5	Change .....	23
7.2	Gesamtreports.....	24
7.2.1	Anzahl.....	24
7.2.2	Bewertung.....	24

7.2.3	Antworten.....	24
7.3	Differenziert (Frage 1) .....	24
7.3.1	Anzahl.....	24
7.3.2	Bewertung.....	24
7.3.3	Antworten.....	24
7.4	Grafische Reports .....	25
7.5	Export .....	26
7.6	BI Report .....	27
7.7	Crystal Reports.....	27
8	Allgemeine Aktionen .....	28
8.1	Drucken .....	28
8.1.1	Drucken – Ansicht.....	28
8.1.2	Drucken – Dokument .....	28
8.2	Bearbeiten .....	28
8.3	Speichern .....	28
	Impressum .....	29

## 1 HelpMatics™ Survey im Überblick

### 1.1 Einleitung

HelpMatics™ Survey ermöglicht flexibel definierbare und sofort auswertbare Kundenbefragungen, sowohl im Zusammenspiel mit dem Service Management System HelpMatics™ ServiceDesk, als auch im Stand-Alone Betrieb durch Einbindung eigener Datenbestände. Dieses Tool hilft Unternehmen, schnell und einfach Informationen über Kundenzufriedenheit, Marktchancen etc. zu gewinnen und zu bewerten.

Durch die nahtlose Integration in HelpMatics™ ServiceDesk bzw. in HelpMatics™ Change können fortlaufende Befragungen zufällig ausgewählter Teilnehmer durchgeführt und im zeitlichen Verlauf verfolgt werden.

### 1.2 Funktionsweise

Befragungsvorlagen werden erstellt und aktiviert. Die Fragebögen werden fortlaufend (ServiceDesk- oder Change-Befragung) oder als Einmalbefragung an die gewählten Empfänger per E-Mail verschickt. Die E-Mail enthält neben frei definierbaren Texten einen Link zum jeweiligen – anonymen - Fragebogen. Je nach Art des Links kann der Fragebogen im Browser oder im Notes-Client geöffnet werden. Eine weitere Möglichkeit bietet der Befragungsmodus Öffentliche Befragung: der Link auf den Fragebogen kann z.B. im Intranet zur Beantwortung veröffentlicht werden.

- HelpMatics™ Survey ist sowohl für einmalige als auch fortlaufende Befragungen einsetzbar.
- Befragungen können einem definierten Benutzerkreis gestellt werden, wobei die eindeutige Linkvergabe sicherstellt, dass jeder ausgewählte Teilnehmer nur einmal an der Befragung teilnehmen kann, oder frei veröffentlicht werden.
- Schnelle, problemlose Erstellung der Fragebögen durch bereits integrierte oder frei definierbare Frage-Templates
- Beinhaltet alle relevanten Frage-Typen: Einfach-, Mehrfachauswahlfragen, Bewertungsfragen, offene Fragen
- Beantwortung der Fragebögen über Notes- oder Web-Client möglich
- Komfortable Reportingfunktionalitäten: Angabe von absoluten und relativen Häufigkeiten, Durchschnittsbewertungen, grafische Ergebnisansicht über Balkendiagramme, integrierte Exportfunktion
- Systematische Zufallsauswahl bei ServiceDesk- und Change-Befragungen: Durch die Integration in HelpMatics™ wird automatisch bei jedem x-ten abgeschlossenen Ticket ein Fragebogen ausgelöst. Der Stichprobenauswahlsatz ist frei wählbar.
- Unbegrenzte Anzahl von Befragungsteilnehmern mit bis zu 25 Fragen pro Umfrage
- HelpMatics™ Survey ist standardmäßig in zwei Sprachen erhältlich. Weitere Sprachversionen können auf Anforderung bereitgestellt werden. Unabhängig davon können Befragungen in jeder beliebigen Sprache erstellt werden, da alle Texte frei definierbar sind.

## 2 Hauptansicht und Navigation

### 2.1 Der Navigator

Der Navigator ermöglicht die Navigation innerhalb des Systems. Entsprechend der ausgewählten Ebene werden weitere Informationen und Auswahlfelder eingeblendet. Die Navigation erfolgt per Mausklick. Neben einer möglichen Auswahl auf dem Navigator werden die gewünschten Informationen im Viewer eingeblendet.

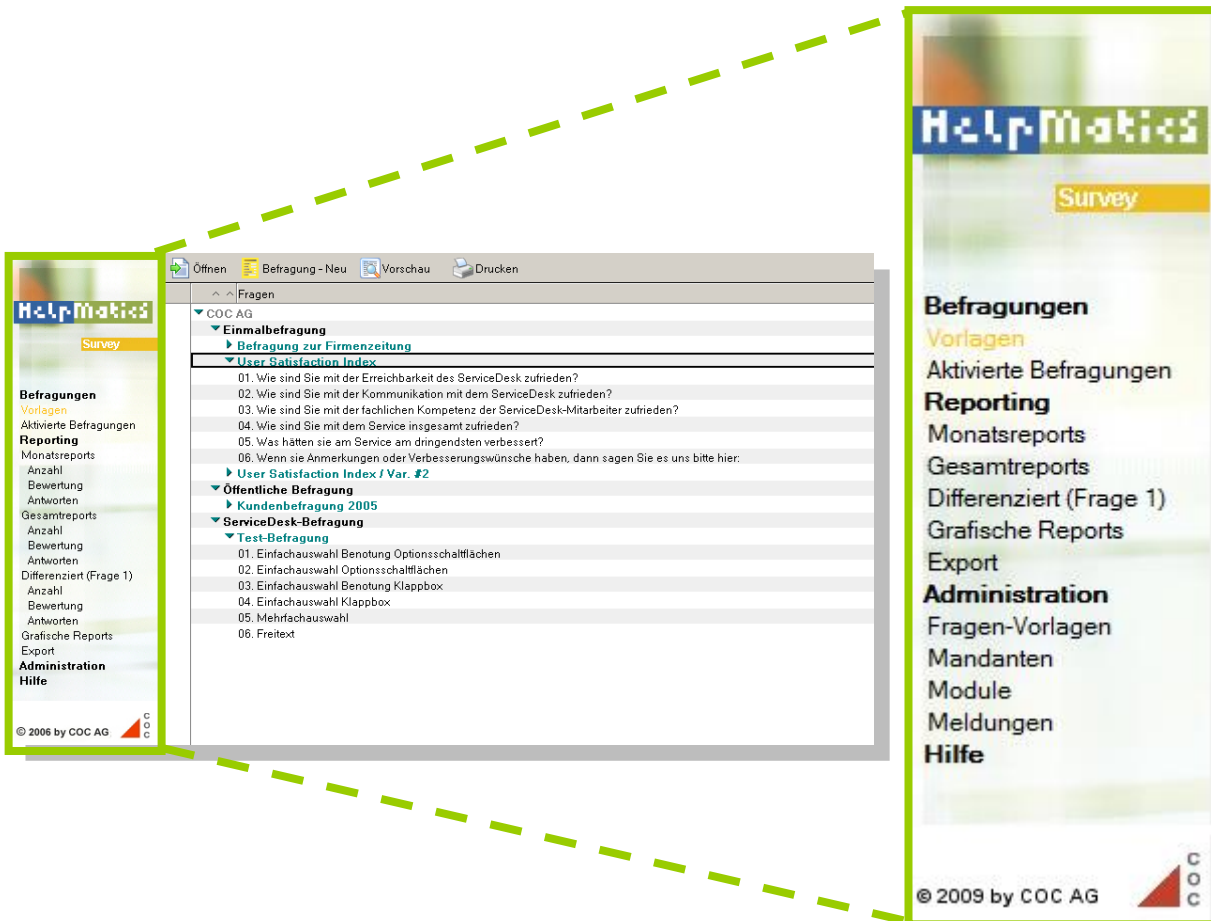


Abb. 1 Navigator

## 2.2 Der Viewer

Der Viewer stellt das rechte Hauptfenster dar, in dem die über den Navigator ausgewählten Informationen angezeigt werden.

Durch einen Klick auf die Spaltenüberschriften kann die Sortierreihenfolge geändert werden.

Per Doppelklick auf eine entsprechende Zeile können Informationen bearbeitet und je nach Typ geändert werden.

Informationen werden in Kategorien geordnet dargestellt. Ein grünes Pfeil-Symbol ▼ zeigt die kategorisierte Ebene an. Weist der Pfeil nach rechts ►, sind weitere Informationen eingeklappt, und Sie können sie durch einen Klick auf den Pfeil sichtbar machen. Über das Menü ANSICHT > ALLE ERWEITERN bzw. ALLE KOMPRIMIEREN können Sie diesen Vorgang des Aus- bzw. Einblendens von Informationen für alle Dokumente durchführen.

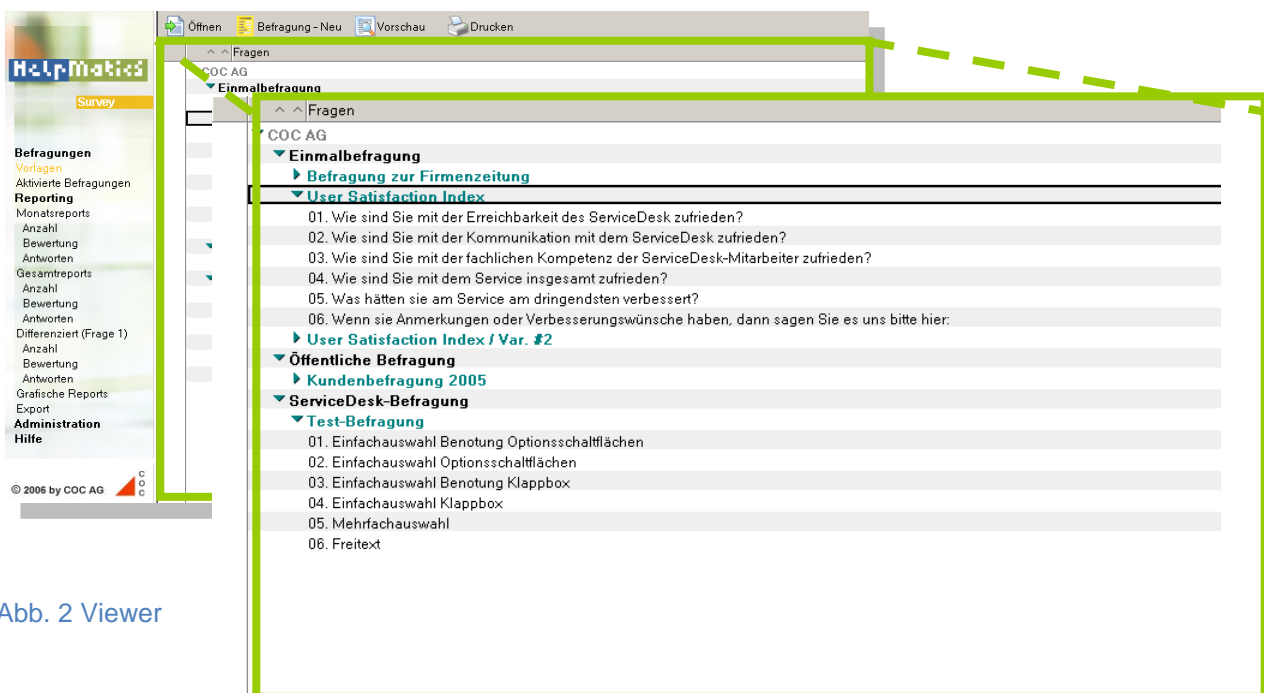


Abb. 2 Viewer

### 2.3 Die Aktionsleiste

Abhängig von der im Navigator ausgewählten Ansicht sehen Sie auf der Aktionsleiste verschiedene Schaltflächen (z.B. Drucken). Damit können Sie spezielle Aktionen durchführen, z.B. das gerade markierte Dokument drucken.

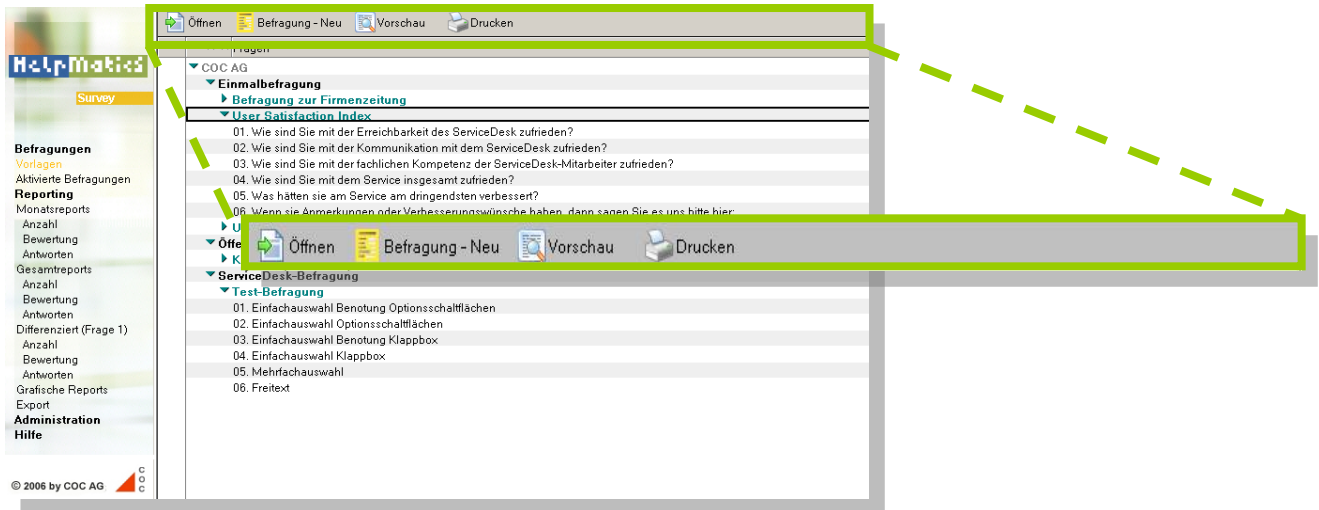


Abb. 3 Aktionsleiste

## 3 Erste Schritte

### 3.1 Zugriffsrechte

Mit der Zugriffskontrollliste (erreichbar über MENÜ DATEI > DATENBANK > ZUGRIFF) regeln Sie die Zugriffsrechte auf HelpMatics™ Survey. Dafür benötigen Sie Zugriff als Manager auf die Datenbank. Durch Zuweisung von Rollen an Gruppen oder Personen wird gesteuert, welche Bereiche für welche Personen zugänglich sind.

Folgende Rollen sind wichtig für den Betrieb von HelpMatics™ Survey:

- [&R\_MANAGER]  
Personen mit dieser Rolle haben Zugang zu den Bereichen Befragungen und Administration. Sie sollten über die Zugriffsebene Editoren verfügen.
- [&R\_Reporting]  
Soll die Person Zugang zum Bereich Reporting bekommen, benötigt sie diese Rolle.
- [&R\_Poll]  
Die Einträge Default und Anonymous der Zugriffskontrollliste erhalten - bei Zugriffsebene Autoren – diese Rolle. Dadurch ist gewährleistet, dass jeder Anwender ohne Authentifizierung Fragebögen beantworten kann.  
Diese Rolle darf nicht an Personen vergeben werden, die Zugang zum Bereich Reporting haben (unkritisch, wenn sie zusätzlich die Rolle [&F\_READALL] besitzen).
- [&F\_READALL]  
und alternativ einzelne Mandantenrollen steuern die Sichtbarkeit der Dokumente.

### 3.2 Administration

Bevor Sie beginnen, HelpMatics™ Survey einzusetzen, sollten Sie einige Grundeinstellungen überprüfen. Sie finden diese Einstellungen im Navigator unter ADMINISTRATION.

#### 3.2.1 Module

Hier ist die Referenz zur CMDB- und Admin-Datenbank anzugeben. Diese Einstellung ist nötig, wenn Sie Einmalbefragungen mit ServiceDesk-Usern durchführen wollen und um die bestehenden Mandanten automatisch übernehmen zu können. Wichtig ist auch die Angabe des http-Links für den Web-Zugriff, z.B. <http://serverA/HelpMatics/survey.nsf>.

Fortlaufende Befragungen: optional können Mehrfach-Befragungen verhindert werden. Es kann eingestellt werden, innerhalb welchen Zeitraums ein User denselben Fragebogen nicht erneut erhalten soll.

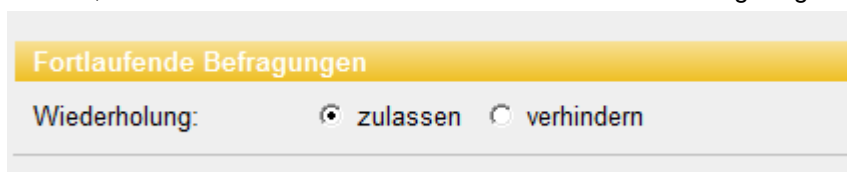


Abb. 4 Einstellung ‚Wiederholte Befragung‘ im Bereich Administration - Module

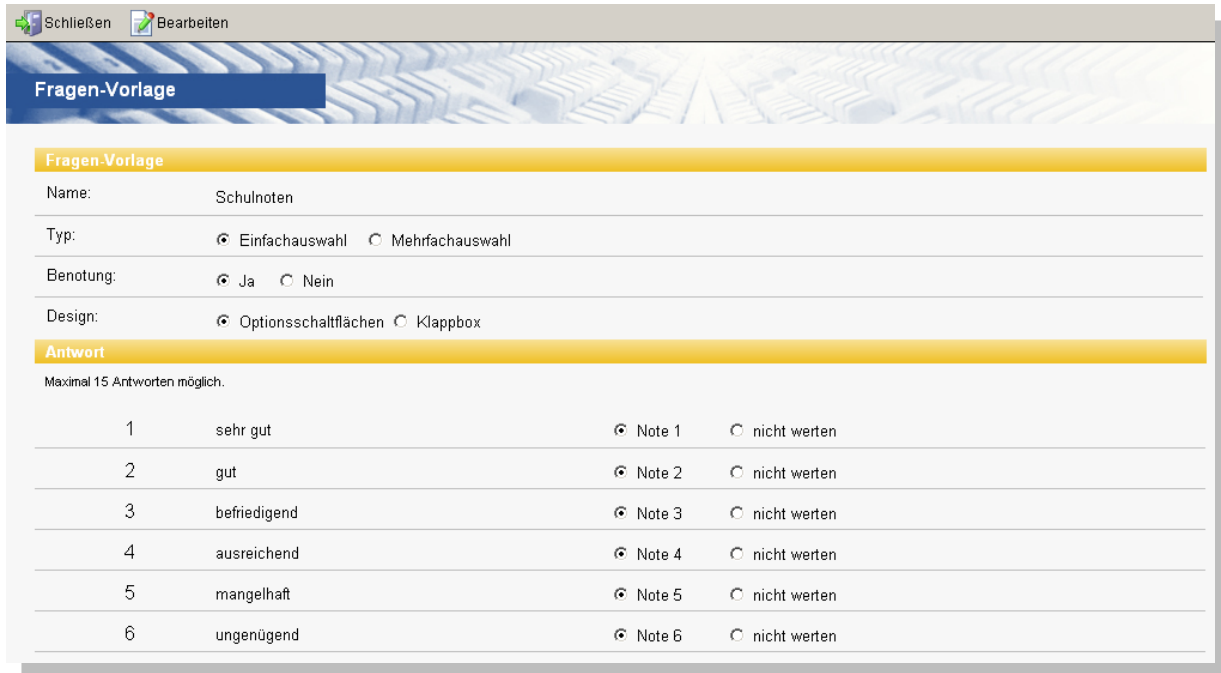
Die Information, welcher User bereits einen Fragebogen erhalten hat, wird dazu temporär verschlüsselt zwischengespeichert.

#### 3.2.2 Mandanten

Hier sehen Sie die zur Verfügung stehenden Mandanten. Alle Mandanten mit den entsprechenden Daten werden automatisch aus HelpMatics™ ServiceDesk übertragen. Bereits bestehende Mandanten werden dabei aktualisiert – identifiziert durch das Mandantenkürzel (aus zwei bis drei Großbuchstaben bestehend). Über die Aktion MANDANT – NEU können bei Bedarf weitere Mandanten angelegt werden.

### 3.2.3 Fragen-Vorlagen

Für häufig vorkommende Frage-Typen können Vorlagen angelegt werden. Dabei werden Typ, Antwortmöglichkeiten und ggf. Bewertung vorbelegt. Empfehlenswert sind aussagekräftige Bezeichnungen, wie z.B. Einfachauswahl – bewertet - Schulnoten oder Einfachauswahl – bewertet – Prozentangaben. An Hand dieser Bezeichnung, die eindeutig sein muss, wird die Fragen-Vorlage später beim Definieren von Fragen innerhalb einer Befragung ausgewählt.



The screenshot shows the 'Fragen-Vorlage' configuration interface. At the top, there are buttons for 'Schließen' (Close) and 'Bearbeiten' (Edit). The main title is 'Fragen-Vorlage'. Below this, there are several configuration fields:

- Name:** Schulnoten
- Typ:**  Einfachauswahl  Mehrfachauswahl
- Benotung:**  Ja  Nein
- Design:**  Optionsschaltflächen  Klappbox

Below these fields is the 'Antwort' section, which includes the text 'Maximal 15 Antworten möglich.' and a table with 6 rows of answer options:

Antwort	Bewertung
1 sehr gut	<input checked="" type="radio"/> Note 1 <input type="radio"/> nicht werten
2 gut	<input checked="" type="radio"/> Note 2 <input type="radio"/> nicht werten
3 befriedigend	<input checked="" type="radio"/> Note 3 <input type="radio"/> nicht werten
4 ausreichend	<input checked="" type="radio"/> Note 4 <input type="radio"/> nicht werten
5 mangelhaft	<input checked="" type="radio"/> Note 5 <input type="radio"/> nicht werten
6 ungenügend	<input checked="" type="radio"/> Note 6 <input type="radio"/> nicht werten

Abb. 5 Fragen-Vorlage

### 3.2.4 Meldungen

Warnungen (rotes Icon) und Meldungen (grünes Icon), die im Programmablauf anfallen, werden hier aufgelistet.

Kontrollieren Sie in Abständen diese Ansicht, damit Sie sicher gehen, dass Ihre Befragungen auch ordnungsgemäß ablaufen.

## 4 Eine Befragungsvorlage erstellen

### 4.1 BEFRAGUNG – NEU

Klicken Sie im Navigator auf BEFRAGUNGEN > VORLAGEN und in der Aktionsleiste des Viewers auf BEFRAGUNG – NEU. Eine neue Befragungsvorlage wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. Die Befragungsdaten sind thematisch geordnet in mehrere Register unterteilt.

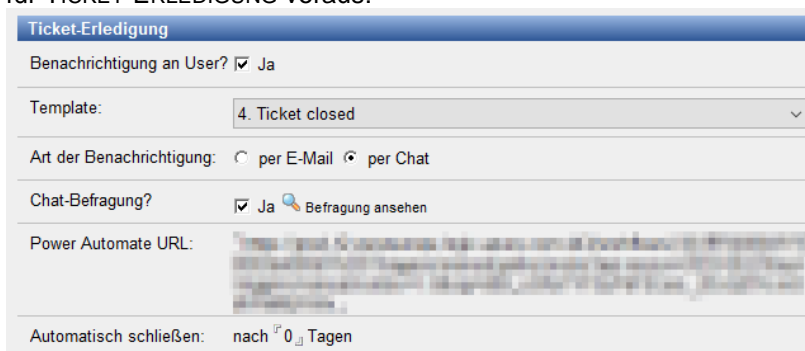
#### 4.1.1 Definition

Hier geben Sie grundsätzliche Rahmendaten der Befragung an:

- **NAME DER BEFRAGUNG (Pflichtfeld):**  
Geben Sie hier einen Namen zur Identifikation von Befragungen an, die sich von dieser Vorlage ableiten. Eine eindeutige Identifikation jeder Befragung ist dann durch Kombination des Namens mit dem Aktivierungsdatum der Befragung gegeben.
- **MANDANT (Pflichtfeld):**  
In der Auswahlliste stehen alle Mandanten zur Verfügung, die aus HelpMatics™ ServiceDesk importiert wurden oder unter Administration (siehe 3.2.2) angelegt wurden. Die Befragung wird nur an User des gewählten Mandanten verschickt (nicht relevant bei Verwendung einer Textdatei mit den E-Mails der Teilnehmer). Zusätzlich kann durch den Mandanten die Sichtbarkeit von Befragung und Fragebögen für zugriffsberechtigte Personen steuern.
- **CLIENT FÜR BEFRAGUNG:**  
Zur Auswahl stehen folgende Optionen:
  - **WEB-BROWSER**  
Die Befragung wird im Browser durchgeführt.
  - **NOTES-CLIENT**  
Die Befragung wird als Notes-Dokument geöffnet (sinnvoll, wenn die zu befragenden Anwender über einen Notes-Client verfügen und diesen im Arbeitsbetrieb ständig geöffnet haben.)

Je nach Auswahl wird in die E-Mails zur Befragung ein Notes-Link als Anhang oder ein Web-Link eingefügt, über den der Fragebogen geöffnet werden kann. Hinweis für Lotus Notes R5: ein Notes-Link öffnet zuerst den Notes-Client, wenn dieser nicht geöffnet ist. Erst nach erneutem Ausführen des Anhangs wird der Fragebogen geöffnet.

- **BEFRAGUNGSMODUS:**  
zur Auswahl stehen folgende Optionen:
  - **SERVICEDesk-BEFRAGUNG**  
Geben Sie die systematische Stichprobenauswahl an. ServiceDesk-Befragungen richten sich an User, für die ein Ticket in HelpMatics™ ServiceDesk abgeschlossen wurde. Wenn Sie z.B. jeder 2. User angeben, so wird für jedes zweite abgeschlossene Ticket des gewählten Mandanten eine E-Mail an den entsprechenden User geschickt. Je Mandant kann zeitgleich nur eine ServiceDesk-Befragung durchgeführt werden.
  - Die Option **PER CHAT** setzt im Modul ADMIN beim Mandanten entsprechende Einstellungen für **TICKET-ERLEDIGUNG** voraus:



Wird die Befragung als Chat-Befragung konfiguriert, können nur bis zu 4 Fragen definiert werden. Chat-Befragungen können im Gegensatz zu anderen Befragungen auch als nicht-

anonym konfiguriert werden.

Die systematische Stichprobenauswahl steht hier nicht zur Verfügung, jedoch wird die Modul-Einstellung WIEDERHOLUNG VERHINDERN berücksichtigt.

○ CHANGE-BEFRAGUNG:

Bei einer Change-Befragung wird die Befragung an den Antragsteller gesendet, sobald der Change den Status GESCHLOSSEN erhält (gilt für Standard-Changes). Je Mandant kann es mehrere aktive Change-Befragungen mit unterschiedlichen Filtereinstellungen geben:

- ohne Kategorienfilter
- mit Kategorienfilter bis zu drei Ebenen

Beim Versenden der Befragung erhält ggf. die Befragung mit dem expliziteren Filter Vorrang, Beispiel:

Befragung A ohne Kategorienfilter, Befragung B mit Kategorienfilter:

Falls die Kategorie des geschlossenen Change-Dokuments zu Befragung B passt, erhält der Antragsteller Befragung B, ansonsten Befragung A. Achtung: eine unterschiedliche Einstellung der Stichprobenauswahl kann trotz passendem Kategorienfilter B unter Umständen bewirken, dass der Antragsteller Befragung A erhält!


Wird der Kategorienfilter auf gleicher Ebene zu spezifiziert (z.B. zwei Befragungen mit Filter auf Hauptkategorie), so ist immer eine eindeutige Zuordnung der Befragung gewährleistet.

○ EINMALBEFRAGUNG

Geben Sie dazu den Befragungszeitpunkt und die Teilnehmer der Empfänger an.

Möglichkeit 1: Einmalbefragungen können sich an User eines Mandanten in HelpMatics™ ServiceDesk richten. Sie können sich die Anzahl der User durch Betätigen des Buttons anzeigen lassen. Die so ermittelte Anzahl wird nicht automatisch aktualisiert und berücksichtigt nur User mit E-Mail-Adresse.

Möglichkeit 2: Die Befragung richtet sich an eine beliebige Auswahl von Empfängern, die als einfache Textdatei der Befragungsvorlage beigefügt wird. Die E-Mail-Adressen müssen in dieser Textdatei durch Zeilenumbrüche getrennt sein. Mit entsprechender Berechtigung ([&R\_MANAGER] Rolle in Survey) lässt sich in der User-Ansicht in HelpMatics™

ServiceDesk über den Button  Export (E-Mail) eine solche Textdatei mit den E-Mail Adressen der User erzeugen. Es werden beim Export nur User mit E-Mail Adresse berücksichtigt. In den Kommentarzeilen (beginnend mit #) in der Datei sind Detailangaben zum Export hinterlegt.

Durch Anklicken von EINFÜGEN öffnet sich die Dialogbox zum Erstellen von Dateianhängen. Nach dem Auswählen der Textdatei wird die Datei im Feld E-MAIL-LISTE eingefügt. Dieser Button wird in der Aktionsleiste nur angezeigt, wenn im Abschnitt KONFIGURATION (Karteireiter DEFINITION) im Feld TEILNEHMER E-Mail-Liste als Option angewählt wurde.

○

#### Hinweis

Sie haben die Möglichkeit, den Befragungszeitpunkt auf Sofort festzulegen. Diese Option ist primär für Test-Befragungen vorgesehen. Für produktive Befragungen sollte immer ein Zeitpunkt festgelegt werden. Die Ausführung findet dann im Hintergrund am Server statt.

○ ÖFFENTLICHE BEFRAGUNG (nur Web-Befragung)

Die Angaben zu Konfiguration und E-Mail entfallen, da keine E-Mails an Teilnehmer gesendet werden, sondern der Link zur Befragung nach Aktivierung beliebig veröffentlicht werden kann.

○ FORTLAUFENDE BEFRAGUNG

Hierbei handelt es sich um eine wöchentliche Mitarbeiterbefragung ohne Ticket-Bezug. Der Personenkreis umfasst die User des Mandanten der Befragung, die User selbst werden nach der angegebenen Anzahl und dem Zufallsprinzip ermittelt. Mehrfachbefragungen können, wie bereits bei ServiceDesk-Befragungen, in einem definierten Zeitraum ausgeschlossen werden.

## 4.1.2 E-Mail

Legen Sie hier das Aussehen der Befragungs-E-Mail fest. Folgende Felder stehen zur Verfügung:

- **ABSENDER (Pflichtfeld):**  
Angabe des Absenders der Befragungs-E-Mail.
- **BETREFF:**  
Dieser Text wird im Betreff der Befragungs-E-Mail angezeigt.
- **MAIL-TEXT:**  
Hier können Sie eine Anleitung und weitere Informationen zu Ihrer Befragung angeben. In der Befragungs-E-Mail wird darunter der Link für die Befragung gesetzt. Sie können den Link auch mit Hilfe des Platzhalters <Link> beliebig im Text positionieren.

### Hinweis


Abhängig von Mail-Server-Einstellungen kann ein Umbrechen des Links (Einfügen einer Zeilenschaltung) auftreten. In dieser Form ist der Link nicht funktionsfähig. Sie können den Anwender im E-Mail-Text darauf hinweisen, dass ggf. die Zeilenschaltung aus dem Link entfernt werden muss.

In ServiceDesk-Befragungen können zusätzlich die Platzhalter <Ticket-ID> und <Kurzbeschreibung> verwendet werden, um Informationen aus dem Ticket in der Befragungs-E-Mail zu hinterlegen.

## 4.1.3 Design

Hier können Sie das Erscheinungsbild des Fragebogens gestalten. Die nachfolgenden Felder stehen für die Gestaltung zur Verfügung.

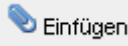
### ➤ Design-Optionen (Web)

- **FRAGETEXT:**  
Es ist empfehlenswert eine Textfarbe anzugeben, die sich gut vom gewählten Hintergrund des Fragebalkens (siehe unten) abhebt. Standard-Textfarbe ist schwarz. Die Größe und Art der Schrift können ebenfalls eingestellt werden.  
Die Anwahl der Farbe erfolgt über den Farbwahlschalter.
- **HINTERGRUND FRAGEBALKEN:**  
Mit dem Farbwahlschalter lässt sich die Farbe für den Fragebalken passend zum Fragetext einstellen. Voraussetzung ist allerdings, dass als Art des Hintergrundes Farbe angewählt wurde. Ist für den Hintergrund eine Grafik vorgesehen ist, werden die Fragen ohne Fragebalken dargestellt.
- **ANTWORTTEXT:**  
Einstellen der Farbe des Antworttextes über den Farbwahlschalter.  
Größe und Art der Schrift können eingestellt werden.
- **ART DES HINTERGRUNDES:**  
Je nach Anwahl (Farbe oder Grafik) wird das Feld HINTERGRUND FARBE bzw. HINTERGRUND GRAFIK eingeblendet.
- **HINTERGRUND FARBE (Art des Hintergrundes: Farbe):**  
Die gewünschte Farbe lässt sich über den Farbwahlschalter auswählen.
- **HINTERGRUND GRAFIK (ART DES HINTERGRUNDES: GRAFIK):**  
Durch Anklicken von  **Einfügen** öffnet sich die Dialogbox zum Erstellen von Dateianhängen. Nach dem Auswählen der Bilddatei mit der gewünschten Hintergrundgrafik wird im Feld Hintergrund Grafik der Anhang erzeugt.

### ➤ Fragebogenkopf

- **Kopftext:**  
Der Kopftext kann frei formatiert werden. Bei Bedarf können Sie den Text für eine Überschrift hier einfügen und nach Ihren Wünschen anpassen.
- **Einführungstext:**  
Frei formatierbarer einleitender Text zur Befragung. Bei mehrseitigen Befragungen erscheint dieser Text nur auf der ersten Befragungsseite.

- Logo / Banner (Web)  
Das Banner wird oben im Fragebogen angezeigt, das Logo wird oben rechts angezeigt.

Durch Anklicken von  öffnet sich die Dialogbox zum Erstellen von Dateianhängen. Nach dem Auswählen der Bilddatei mit dem gewünschten Logo wird im Feld Logo (Web) der Anhang erzeugt.

- Logo / Banner (Notes Client)  
Das Banner wird oben im Fragebogen angezeigt, das Logo wird oben rechts angezeigt.  
Um ein Logo einzufügen, öffnen Sie das Logo zunächst in einem Grafik-Programm (z.B. Microsoft Paint), markieren das Bild und nehmen es über BEARBEITEN > KOPIEREN in die Zwischenablage. Dann setzen Sie den Cursor in das Feld Logo (Notes-Client) und fügen es durch BEARBEITEN > EINFÜGEN ein (Copy & Paste-Funktion).

#### ➤ Fragebogenfuß

- Fußtext:  
Im Fußtext können Sie die Gestaltung des Befragungsfußes bestimmen. Der Text kann frei formatiert werden und wird im Fragebogen nach der Liste der Fragen platziert.
- Senden-Button:  
Hier kann die Beschriftung des Senden-Buttons hinterlegt werden.

#### 4.1.4 Fragen

Im oberen Bereich kann für Befragungen mit Web-Client definiert werden, vor welcher Frage-Nr. jeweils ein Seitenumbruch erfolgen soll, und welche Schaltflächentexte für das Vor- und Zurückblättern verwendet werden sollen. Außerdem kann hier ein Text erfasst werden, der über diesen Schaltflächen erscheint, z.B. „navigieren Sie hier“.

- SEITENUMBRUCH VOR FRAGE (NUR FÜR WEB-BEFRAGUNGEN)  
Um die Befragung im Web-Client übersichtlicher zu gestalten, können hier die Fragennummern angegeben werden, vor denen ein Seitenumbruch erfolgen soll. Die einzelnen Fragennummern sind getrennt durch Komma anzugeben, z.B. 1,4,7 für Beginn einer neuen Seite vor den Fragen Nr. 1, 4 und 7. Wird dabei eine Ziffer angegeben, die höher ist als die Anzahl der Fragen, so wird diese ignoriert.
- SCHALTFLÄCHEN-TEXTE (NUR FÜR WEB-BEFRAGUNGEN)  
Hier wird festgelegt, welche Texte auf den Schaltflächen für das Vor- und Zurückblättern angezeigt werden. Default sind die Angaben „Zurück“ und „Weiter“.
- NAVIGATIONSÜBERSCHRIFT (NUR FÜR WEB-BEFRAGUNGEN)  
Text der über den Schaltflächen für Vor-/Zurückblättern angezeigt wird.

Im Anschluss folgen die Zeilen für die Erfassung der Fragen. Durch Klicken auf den kleinen Button neben der jeweiligen Nummer können Frage 1 bis 25 definiert werden. Es öffnet sich eine Dialogmaske zur Definition der einzelnen Frage.

Die Fragen können, ebenso wie Antwort-Auswahltexte, durch HTML-Tags formatiert werden. So können Sie z.B. Begriffe hervorheben oder einen Link zu weiteren Informationen anbieten.

Folgende Fragetypen stehen zur Auswahl:

- FREITEXT  
Zur Beantwortung steht ein Feld für freie Texteingaben zur Verfügung.
- EINFACHAUSWAHL  
Bis zu 15 Antwortmöglichkeiten sind definierbar. Falls benotet gewählt wird, werden die Noten neben der Antwort angezeigt. Es besteht die Möglichkeit, nicht zu wertende Einträge zu kennzeichnen (z.B. Noten von 1 bis 6 und als nicht zu wertende Option KEINE ANGABE für die Nr. 7 oder z.B. Ja, Nein, keine Angabe). Wenn Sie verschiedene Bewertungsfragen miteinander vergleichen wollen, verwenden Sie unbedingt dieselbe Bewertungsskala.  
  
Sie können zwischen zwei Design-Varianten wählen: Sollen die Antwortmöglichkeiten in Form von OPTIONSSCHALTFLÄCHEN oder als KLAPPBOX dargestellt werden? Folgendes ist bei der Verwendung des Designs KLAPPBOX zu beachten: Bei der Verwendung des Web-Frontends (zur Beantwortung der Fragebögen) wird die erste Antwortmöglichkeit im Fragebogen als Voreinstellung gesetzt. Es

empfiehlt sich daher, hier einen Eintrag wie <keine Angabe> oder ähnliches zu wählen. Wird Benotung für die Frage gewählt, so wird also die für Note 1 angegebene Antwortmöglichkeit in der Klappbox voreingestellt.

Tipp: Auch bei der Variante OPTIONSSCHALTFLÄCHEN empfiehlt es sich, eine Option <keine Angabe> bereitzustellen, sofern die Beantwortung nicht verpflichtend sein soll. Denn nur so hat der Anwender die Möglichkeit, eine versehentliche Beantwortung wieder rückgängig zu machen.

- **MEHRFACHAUSWAHL**  
Hier sind bis zu 15 Antwortmöglichkeiten definierbar. Es können beliebig viele Antworten ausgewählt werden.
- **MATRIXFRAGE – EINFACHAUSWAHL (NUR FÜR WEB-BEFRAGUNGEN)**  
Es können bis zu 15 Antwortmöglichkeiten definiert werden, welche die Matrix-Spalten bilden. Außerdem stehen maximal 15 Fragen-Zeilen (Matrix-Zeilen) zur Verfügung, welche durch Zeilenschaltung (Return) voneinander getrennt werden. Zusätzlich kann die Benotung eingeschaltet werden.  
Sie können als Fragen-Vorlage eine Vorlage für Einfachauswahl-Fragen verwenden. Anschließend stellen Sie den Fragetyp um auf Matrixfrage – Einfachauswahl und tragen die Fragen-Zeilen ein.
- **MATRIXFRAGE – MEHRFACHAUSWAHL (NUR FÜR WEB-BEFRAGUNGEN)**  
Bei der Mehrfachauswahl der Matrixfrage besteht die Möglichkeit 15 Antworten zu definieren (Matrix-Spalten). Zudem können maximal 15 Fragen-Zeilen verwendet werden (Matrix-Zeilen).  
Sie können als Fragen-Vorlage eine Vorlage für Mehrfachauswahl-Fragen verwenden. Anschließend stellen Sie den Fragetyp um auf Matrixfrage – Mehrfachauswahl und tragen die Fragen-Zeilen ein.

Zusätzlich können Sie angeben, ob die Beantwortung der Frage verpflichtend sein soll. Falls der Empfänger des Fragebogens als verpflichtend gekennzeichnete Fragen nicht beantwortet, erhält er vor dem Absenden des Fragebogens die Meldung, die Sie im Feld ANTWORTAUFFORDERUNG im Register FEEDBACK (WEB) angegeben haben, ergänzt durch die Auflistung der betroffenen Fragen.

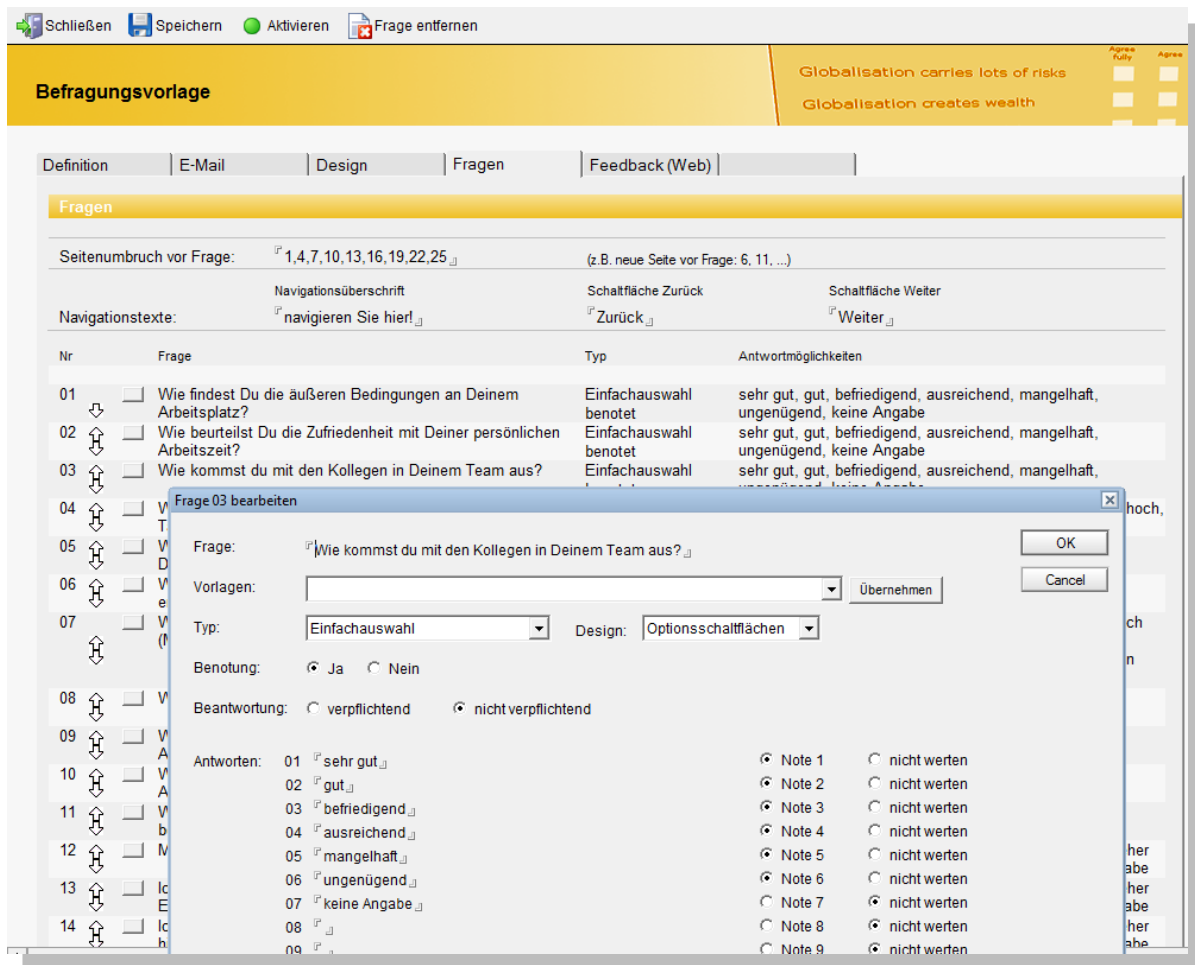


Abb. 6 Dialogfenster zum Erstellen von Vorlagen

Falls Sie Fragen-Vorlagen angelegt haben, können Sie über die Klappbox Vorlagen eine passende auswählen. Nach Klick auf ÜBERNEHMEN werden die Feldwerte automatisch gefüllt – Sie müssen nur noch die zugehörige Frage formulieren.

Nach Schließen der Dialogmaske mit OK werden die angegebenen Daten im Register Fragen an entsprechender Stelle eingefügt. Um eine Frage wieder zu entfernen, klicken Sie auf die Aktion FRAGE ENTFERNEN und wählen die Nummer der zu entfernenden Frage in der angebotenen Auswahlliste.

Wollen Sie nachträglich die Reihenfolge Ihres Fragenkataloges ändern, dann verwenden Sie hierzu die Pfeilschalter neben den Fragen. Mit dem Pfeil-oben-Schalter wird die angewählte Frage mit der unmittelbar darüber liegenden Frage bzw. deren Typ und Antwortmöglichkeiten vertauscht. Entsprechend ist das Vorgehen beim Vertauschen von Fragen abwärts mit dem Pfeil-unten-Schalter.

Durch mehrmaliges Tauschen über die Pfeiltasten lassen sich die Fragen an jede Position der Fragenliste verschieben.

### 4.1.5 Feedback (Web)

Hier bestimmen Sie, was dem Anwender nach Absenden des beantworteten Fragebogens angezeigt werden soll und ob Zugriff auf das Befragungsergebnis möglich sein soll:

Abb. 7 Karteireiter FEEDBACK (WEB) innerhalb einer Befragungsvorlage

Das Feld **Antwortaufforderung** ist relevant, wenn Sie für Fragen die Option **BEANTWORTUNG VERPFLICHTEND** gewählt haben (siehe 4.1.4 Fragen).

Im Feld **EMPFANGSBESTÄTIGUNG** geben Sie den Text an, der dem Anwender bestätigt, dass sein Fragebogen angekommen ist. Sie können HTML verwenden, um den Text zu formatieren. Beispiel: Geben Sie dort, wo Sie einen Zeilenumbruch wünschen, die Zeichen `<br>` ein.

Der **ABSCHLUSS-HINWEIS** erscheint, wenn ein Anwender einen Fragebogen öffnet, der schon beantwortet wurde oder wenn die Befragung bereits beendet wurde (siehe 5.4).

Der Zugang zum Befragungsergebnis kann gesperrt werden (Option **ERGEBNIS SPERRERN**). Geben Sie im Hinweis-Text an, welche Meldung der Anwender bei einem Zugriffsversuch erhalten soll. Wenn Sie das Ergebnis freigeben, können Sie den Ergebnis Web-Link über die Aktion **WEB-LINK KOPIEREN** in die Zwischenablage übernehmen und den Anwendern auf beliebige Art (z.B. im Intranet) zur Verfügung stellen (Aktion steht im aktivierten Befragungs-Dokument zur Verfügung).

Zusätzlich können Sie dem Anwender das bisherige Abstimmungsergebnis nach Beantwortung seines Fragebogens anbieten (Option **auch auf Bestätigungsseite anbieten**). Der Anwender erhält dann unter der Empfangsbestätigung bzw. unter dem Abschluss-Hinweis eine Schaltfläche, die zur Ergebnisseite führt. Hier können einzelne Fragen (außer Freitext-Fragen) ausgewählt werden, zu der dann die jeweilige Balken-Grafik mit Legende angezeigt wird. In diesem Fall können Sie die anzuzeigenden Texte bestimmen.

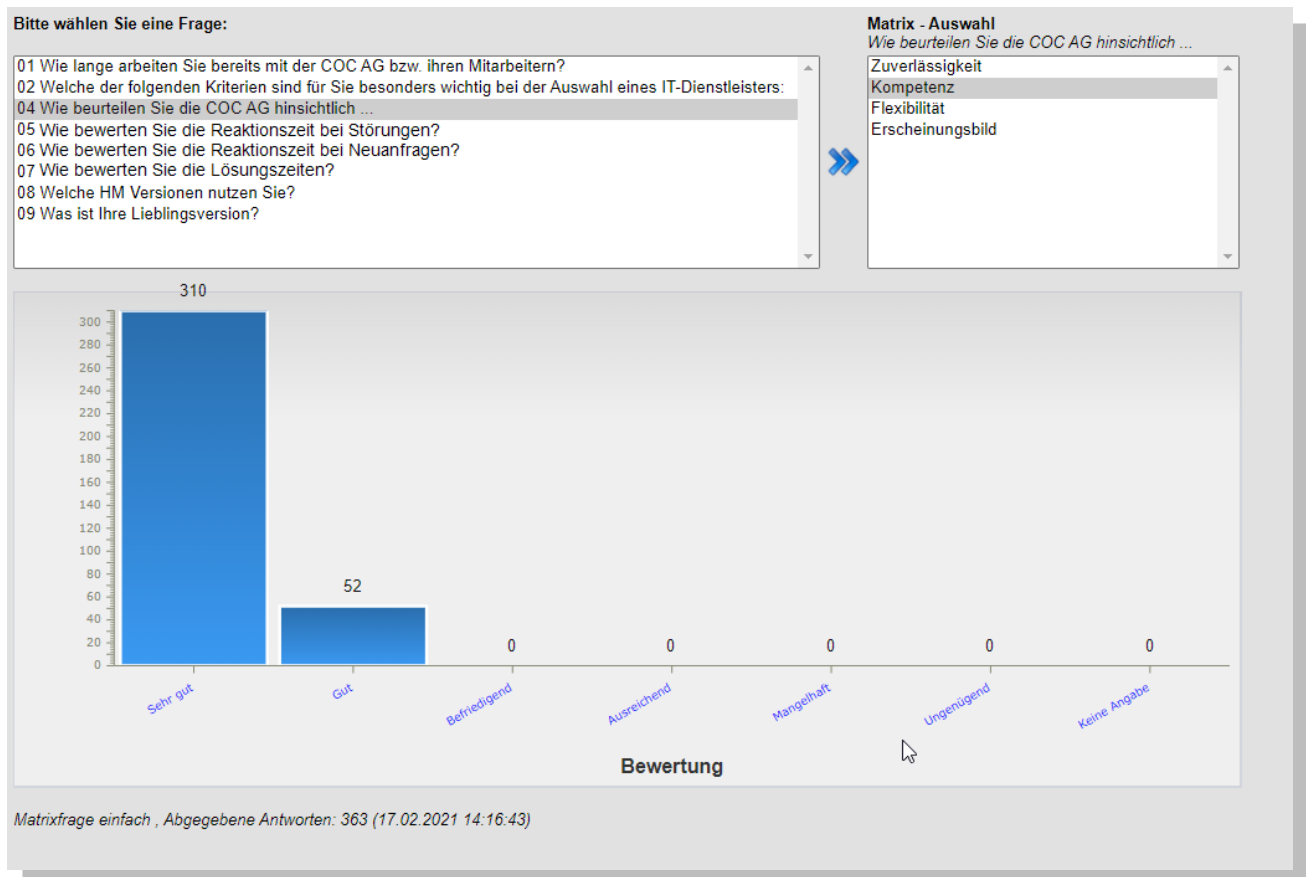


Abb. 8 Auswertung von Fragen – hier Matrixfragen – im Web

## 4.2 Eine bestehende Befragungsvorlage kopieren

Wenn Sie eine neue Befragungsvorlage basierend auf einer bereits bestehenden Vorlage erstellen möchten, können Sie eine Kopie anfertigen: Setzen Sie den Cursor auf eine nicht kategorisierte Zeile (eine Frage) der Befragungsvorlage und klicken Sie in der Aktionsleiste auf BEFRAGUNG – KOPIE. Anschließend öffnet sich ein Fenster, in dem Sie den Namen Ihrer kopierten Befragung definieren müssen. Nachdem Sie Ihre Eingabe mit OK bestätigt haben, gelangen Sie in eine Detailansicht, wo Sie Ihre Befragungskopie bearbeiten, abspeichern oder aktivieren können

## 5 Eine Befragung aktivieren

### 5.1 Vor der Aktivierung

Bevor Sie eine Befragung aktivieren, können Sie sich den Fragebogen in der Vorschau ansehen (Schaltflächen VORSCHAU in der Aktionsleiste). Für die Vorschau im Browser ist dabei Web-Authentifizierung nötig.

#### Kundenbefragung IT Garant


Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, folgende Fragen zu beantworten:



- 01 Wie lange arbeiten Sie bereits mit der IT Garant bzw. ihren Mitarbeitern?
- mehr als 2 Jahre
  - zwischen 1 und 2 Jahre
  - weniger als 1 Jahr
  - bisher noch gar nicht
  - keine Angabe
- 02 Wie beurteilen Sie die IT Garant hinsichtlich ihrer Zuverlässigkeit?
- Sehr gut
  - Gut
  - Befriedigend
  - Ausreichend
  - Mangelhaft
  - Ungenügend
  - Keine Angabe

Abb. 9 Ausschnitt Vorschau Fragebogen

Empfehlenswert bei einer Befragung, die gleichzeitig an eine große Anzahl von Empfängern verschickt wird, ist immer ein Testlauf mit einigen wenigen Empfängeradressen. Dazu stellen Sie die Option

Befragungsmodus zunächst auf Einmalbefragung und fügen als E-Mail-Liste über Anklicken von  EINFÜGEN eine Textdatei mit einigen wenigen E-Mail-Adressen von Testpersonen an.

### 5.2 Aktivierung der Befragung

Öffnen Sie eine Befragungsvorlage durch Doppelklick auf eine beliebige Frage (eine der nicht kategorisierten Zeilen im Viewer unter BEFRAGUNGEN > VORLAGEN). Wechseln Sie durch Klick auf BEARBEITEN in den Bearbeitungsmodus. Jetzt steht Ihnen in der Aktionsleiste die Aktion AKTIVIEREN zur Verfügung. Durch das Aktivieren wird aus der Befragungsvorlage eine Befragung erstellt, das Aktivierungsdatum dieser Befragung wird auf die aktuelle Zeit eingestellt. Wenn Sie den Befragungszeitpunkt auf die Option SOFORT gesetzt haben, werden die Fragebögen nun abgeschickt. Sie können den aktuellen Status der Versendung in der Statuszeile ablesen.

Sie finden die aktivierte Befragung unter BEFRAGUNGEN > AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN. In der Spalte AKTIV AM sehen Sie bei Einmalbefragungen das Ausführungsdatum (wann werden bzw. wurden die Fragebögen versandt) und bei fortlaufenden Befragungen das Datum der Aktivierung über den Schalter AKTIVIEREN im Dokument.

### 5.3 Versenden stoppen

Name der Befragung	Aktiviert durch	Aktiv am	Gestoppt am	Geschlossen am	Feedback
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ COC AG                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aktiv                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Einmalbefragung   <ul style="list-style-type: none"> <li>● User Satisfaction Index</li> <li>● User Satisfaction Index</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Alexander Bartels	08.03.2005 15:27			Ja
	Hans Zieglgaensber	16.03.2005 12:44			Ja
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ COC Germany AG                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aktiv</li> <li>▶ Gestoppt</li> <li>▶ IT Garant</li> </ul> </li> </ul>					

Abb. 10 Ansicht AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN

Die Aktion VERSENDEN STOPPEN in der Ansicht AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN bewirkt bei fortlaufenden ServiceDesk- und Change-Befragungen, dass keine weiteren Fragebögen versandt werden. Die Beantwortung bereits versendeter Fragebögen ist weiterhin möglich. Möchten Sie, dass eine terminierte Einmalbefragung nicht durchgeführt wird, können Sie diese in der Ansicht AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN löschen.

### 5.4 Befragung schließen

Über die Aktion BEFRAGUNG SCHLIEßEN in der Ansicht AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN werden alle bereits versandten Fragebögen gesperrt bzw., falls es sich um eine öffentliche Befragung handelt, der Zugang zu dem veröffentlichten Fragebogen gesperrt, so dass keine weitere Beantwortung mehr möglich ist. In der Spalte GESCHLOSSEN AM wird der Zeitpunkt des Abschlusses einer Befragung angezeigt.

## 6 Aktivierte Befragungen

### 6.1 Ansicht

In der Ansicht BEFRAGUNGEN > AKTIVIERTE BEFRAGUNGEN sind alle Befragungen aufgelistet, die auf Basis einer Befragungsvorlage aktiviert wurden (siehe 5.2), kategorisiert nach Mandant und Status.

- Status GEPLANT  
Einmalbefragungen, für die ein Befragungszeitpunkt in der Zukunft festgelegt wurde, sind bis zur Ausführung (bis zum Versenden der Fragebögen) in diesem Status
- Status AKTIV
  - ServiceDesk- und Change-Befragungen, solange die Versendung von Fragebögen nicht gestoppt wurde und die Befragung nicht geschlossen wurde.
  - Einmalbefragungen, deren Fragebögen bereits verschickt wurden und die noch nicht geschlossen wurden.
  - Öffentliche Befragungen, die noch nicht geschlossen wurden.
- Status GESTOPPT  
Für ServiceDesk- und Change-Befragungen kann die kontinuierliche Versendung der Fragebögen gestoppt werden. Bereits versandte Fragebögen können weiterhin beantwortet werden.
- Status GESCHLOSSEN  
Wird eine Befragung geschlossen, so können Fragebögen zu dieser Befragung nicht mehr beantwortet werden. Der Anwender erhält bei Zugriff auf den Link einen – im Register Feedback – definierbaren Hinweis.

## 6.2 Web-Links kopieren

Öffnen Sie eine aktivierte Befragung, um per Button WEB-LINK KOPIEREN den Link auf die Befragung (nur für öffentliche Befragungen) bzw. den Link zur Anzeige des Befragungsergebnisses in die Zwischenablage zu kopieren. Diesen Link können Sie den Anwendern z.B. im Intranet zur Verfügung stellen.

- **WEB-LINK: BEFRAGUNG**  
Der Link wird bei einer aktivierten öffentlichen Befragung im Register DEFINITION angezeigt. Der Link führt Anwender zum veröffentlichten Fragebogen.
- **WEB-LINK: ERGEBNIS**  
Der Link wird bei jeder aktivierten Befragung im Register FEEDBACK (WEB) angezeigt. Über Optionen ist steuerbar, ob der Link freigegeben ist und – unabhängig von einer weiteren Veröffentlichung - auch auf der Bestätigungsseite nach dem Absenden angeboten werden soll.

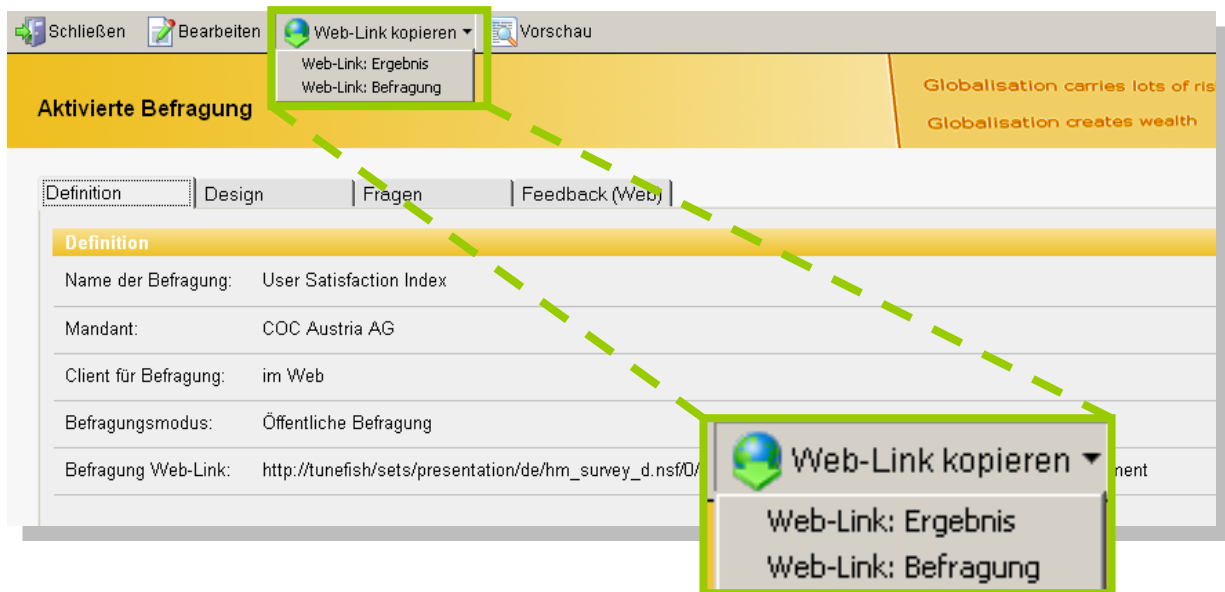


Abb. 11 Web-Links

## 6.3 Nachträgliche Änderungen in aktivierten Befragungen

Die Bereiche Design, E-Mail und Feedback (Web) können nach Aktivierung einer Befragung noch angepasst werden.

Die Änderungen wirken ab Speicherung, also nur für zukünftig versendete Frageböten.

Beispiele für sinnvolle Änderungen:

- Der E-Mail-Text für eine Einmalbefragung mit Status GEPLANT soll geändert werden.
- Das Befragungsergebnis soll erst nach Abschluss der Befragung freigegeben werden (bis dahin wird das Ergebnis gesperrt mit dem Hinweis-Text Das Ergebnis wird zum <Datum> bekanntgegeben...).
- Frage-Texte optimieren

## 6.4 Fragebögen nachträglich an weitere Adressaten versenden

Bei Einmalbefragungen ist es möglich, zusätzliche Fragebögen an definierte Empfänger zu senden.

Über den Button ERNEUT SENDEN AN... können die Empfänger manuell eingetragen bzw. aus den HelpMatics™ Stammdaten ausgewählt werden.

Hinweis: diese zusätzlichen Empfänger werden in der Befragung nicht protokolliert.

Schließen | Speichern | Erneut senden an... | Web-Link kopieren

### Aktivierte Befragung

Globalisation carries lots of risks

Agree	Agree	Neutral	Disagree	Disagree
Fully				Fully

Definition

Fragebogen zusätzlich senden an (Trennung der Adressen durch Komma, Strichpunkt oder neue Zeile):  
johannes.beere@notes.coc-ag.com; kurt.holzer@helpmatics.net

OK  
Cancel

**Definition**

Name der Befragung

Mandant:

Client für Befragung

Befragungsmodus:

**Konfiguration**

Teilnehmer: E-Mail-Liste

E-Mail-Liste: emails.txt

Startzeitpunkt: Termin 06.04.2021 14:11

**Bearbeitungsstatus**

Status: Aktiv

## 7 Reporting

In der Standardausführung stehen folgende Reports zur Verfügung. Angaben zum Report finden Sie auch jeweils nach Klick auf HINWEISE ZUM REPORT in der Aktionsleiste.

### 7.1 Monatsreports

Alle Ansichten sind in den ersten Ebenen identisch: Mandant, Name (mit Aktivierungsdatum), Jahr und Monat der Versendung des Fragebogens.

Weitere Kategorisierungen sind ansichtsspezifisch:

#### 7.1.1 Anzahl

Zusätzlich zur Anzahl der Fragebögen ist hier das Verhältnis der beantworteten zu den unbeantworteten Fragebögen, also der Rücklauf (absolut und relativ) ersichtlich.

#### 7.1.2 Bewertung

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird die durchschnittliche Bewertung (Benotung) von Einfachauswahlfragen dargestellt.

Nicht bewertete Fragen und Antworten sind hier ausgeblendet.



Versandt am	Beantwortet am	Anzahl	Prozent
Client only survey		51	35,2%
CEBIT 11/02/2005 12:19 PM (ServiceDesk-Befragung)		50	98,0%
2005		50	100,0%
November		50	100,0%
Einfachauswahl bewertet		50	100,0%
01. Reaktionszeit?		10	20,0%
02. Freundlichkeit?		10	20,0%
1 Sehr gut		1	10,0%
2 Gut		7	70,0%
3 Zufriedenstellend		1	10,0%
4 Ausreichend		1	10,0%
03. Kompetenz?		10	20,0%
04. Erreichbarkeit?		10	20,0%
05. Gesamt?		10	20,0%
Neue Befragung -TEST- 11/07/2005 01:01 PM (Einmalbefragung)		1	2,0%
COC AG		94	84,8%
		145	100,0%

Abb. 12 Beispiel einer Report-Ansicht

#### 7.1.3 Antworten

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird nach Fragetyp und Antwort kategorisiert.

Die Häufigkeit abgegebener Antworten wird absolut und relativ dargestellt.

Nicht beantwortete Fragen werden mit \_keine Antwort gekennzeichnet.

#### 7.1.4 ServiceDesk

Dieser Report ermöglicht eine getrennte Auswertung für Tickets, die im 1st-Level bzw. nach Weiterleitung an andere Bearbeiter oder Bearbeitergruppen gelöst wurden.

#### 7.1.5 Change

In diesem Report sind nur Change-Befragungen enthalten.

## 7.2 Gesamtreports

Alle Ansichten sind in den ersten zwei Ebenen identisch: Mandant und Name der Befragung (mit Aktivierungsdatum).

Weitere Kategorisierungen sind ansichtsspezifisch:

### 7.2.1 Anzahl

Zusätzlich zur Anzahl der Fragebögen ist hier das Verhältnis der beantworteten zu den unbeantworteten Fragebögen, also der Rücklauf (absolut und relativ) ersichtlich.

### 7.2.2 Bewertung

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird die durchschnittliche Bewertung (Benotung) von Einfachauswahlfragen dargestellt.

Nicht bewertete Fragen und Antworten sind hier ausgeblendet.

### 7.2.3 Antworten

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird nach Fragetyp und Antwort kategorisiert.

Die Häufigkeit abgegebener Antworten wird absolut und relativ dargestellt.

Nicht beantwortete Fragen werden mit \_keine Antwort gekennzeichnet.

## 7.3 Differenziert (Frage 1)

Hier finden Sie Befragungen, deren erste Frage vom Typ Einfachauswahl ist. Die Ergebnisse sind differenziert nach der ersten Frage dargestellt. So können z.B. bei einem Fragebogen, der als erstes nach der Abteilung des Anwenders fragt, die Antworten differenziert nach Abteilung betrachtet werden.

Alle Ansichten sind in den ersten zwei Ebenen identisch: Mandant und Name der Befragung (mit Aktivierungsdatum).

Weitere Kategorisierungen sind ansichtsspezifisch:

### 7.3.1 Anzahl

Zusätzlich zur Anzahl der Fragebögen ist hier das Verhältnis der beantworteten zu den unbeantworteten Fragebögen, also der Rücklauf (absolut und relativ) ersichtlich. Beantwortete Fragebögen werden zusätzlich nach der Antwort auf die erste Frage kategorisiert.

### 7.3.2 Bewertung

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird die durchschnittliche Bewertung (Benotung) von Einfachauswahlfragen dargestellt.

Nicht bewertete Fragen und Antworten sind hier ausgeblendet.

### 7.3.3 Antworten

Auswahl: Nur Fragebögen, die bereits beantwortet wurden.

In dieser Ansicht wird nach Fragetyp und Antwort kategorisiert.

Die Häufigkeit abgegebener Antworten wird absolut und relativ dargestellt.

Nicht beantwortete Fragen werden mit \_keine Antwort gekennzeichnet.

## 7.4 Grafische Reports

Dieser Bereich ermöglicht direkte grafische Aufbereitung der Befragungen innerhalb HelpMatics™ Survey. Sie können wiederverwendbare Reports abspeichern und die Ergebnisse z.B. in Balken-, Torten- oder Liniendiagrammen darstellen (Voraussetzung: Microsoft Excel 2000 oder höher ist installiert).

Die Datenaufbereitung erfolgt nachts, dadurch wird die Geschwindigkeit der grafischen Darstellung optimiert. Sie können zwar durch die Schaltfläche DATEN NEU LADEN eine sofortige Aktualisierung auslösen, dies wird aber nur zu Zeiten niedriger Serverauslastung empfohlen.

🔒 Schließen 💾 Speichern 🔄 Einstellungen anwenden 📄 Daten neu laden

### Grafischer Report

Globalisation carries I  
 Globalisation creates

---

**Allgemein**

Name:

Beschreibung:

05 Was hätten sie am Service am dringendsten verbessert?  
(Jahr)

Kategorie	Wert (geschätzt)
Freundlichkeit	3.0
Engagement	2.8
Reaktionsschnelligkeit	2.5
Alle Leistungen	2.2
Engagement, die Anfragen	2.0
Reaktionsschnelligkeit, die Anfragen	1.8
Reaktionsschnelligkeit	1.5
Freundlichkeit	1.2
Einsichtbarkeit	0.8

**Einstellungen**

Diagramm-Typ:   in eigenem Fenster

Mandant:

Befragung:

Auswertung:

Frage:

Zeitraum: von  bis  Intervall

Fragebögen, die im hier angegebenen Zeitraum versandt worden sind.

Datenbestand vom: 07.03.2006 06:03

Abb. 13 Grafische Reports

So erstellen Sie einen neuen Report:

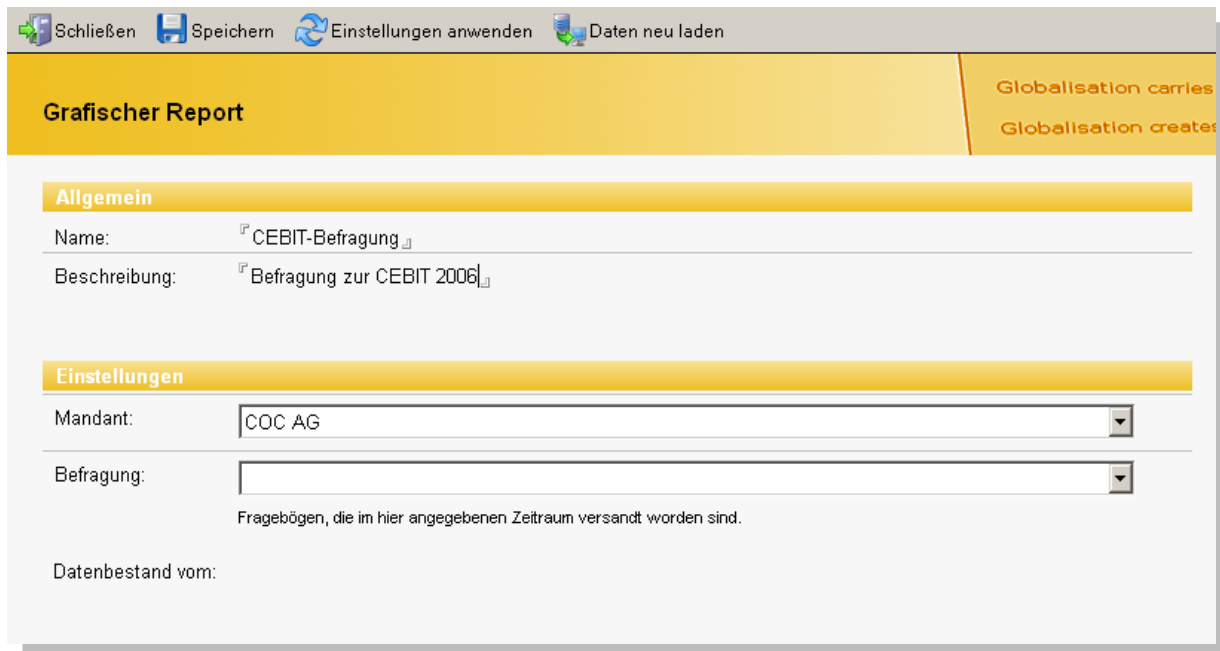


Abb. 14 Erstellen eines grafischen Reports

- Klicken Sie auf REPORT > NEU in der Aktionsleiste der Ansicht.  
Jetzt können Sie Namen und Beschreibung des Reports eintragen. Im Bereich EINSTELLUNGEN wählen Sie den Mandanten und die gewünschte Befragung aus.
- Um die aufbereiteten Daten zu laden, klicken Sie auf DATEN NEU LADEN. Sie können auf den zuletzt aufbereiteten Datenbestand zurückgreifen oder eine sofortige Aktualisierung anfordern. Der neue Report wird automatisch gespeichert und geschlossen.
- Wählen Sie den neuen Report aus der Ansicht und öffnen Sie ihn. Nun können Sie weitere Einstellungen setzen:
  - Auswahl zwischen verschiedenen Diagramm-Typen
  - Ausgabe direkt in Excel über die Checkbox IN EIGENEM FENSTER. Sonst eingebettet in den Report.
  - Wählen Sie den Mandanten und die Befragung, die Sie auswerten möchten (bei Änderung erneutes Laden der Daten erforderlich).
  - Wählen Sie unter AUSWERTUNG, wonach Sie auswerten wollen: SINGLE QUESTION oder COMPARE 2 QUESTIONS, stellen Sie die gewünschte(n) Fragen ein und geben Sie Auswertungszeitraum und –Intervall an (Hinweis: diese Funktion steht für Matrix-Fragen nicht zur Verfügung).
  - Durch Klick auf den Button EINSTELLUNGEN ANWENDEN werden die Daten im gewählten Diagramm-Typ angezeigt.
- Nach Klick auf SPEICHERN werden die gesetzten Einstellungen für weitere Verwendung beibehalten.

## 7.5 Export

Um Daten weiter auswerten zu können, steht hier eine Schnittstelle zu Microsoft Excel zur Verfügung (Voraussetzung: mind. HCL Notes 11). Es wird eine Datei mit den gewählten Daten erstellt:

- Wählen Sie die Befragung (nach Mandant, Name und Aktivierungsdatum der Befragung).
- Bestimmen Sie den Zeitraum (bezieht sich auf das Versanddatum des jeweiligen Fragebogens).
- Geben Sie den Pfad der Export-Datei an.
- Erstellen Sie den Export mit einem Klick auf EXPORT STARTEN.

Im Logging-Bereich werden etwaige Fehler protokolliert.

## 7.6 BI Report

Um den Zugriff auf auswertungsrelevante Daten zu vereinfachen, wird diese spezielle Ansicht zur Verfügung gestellt.

Name:	(Reporting\BI\Graded)
Alias:	vwBI_Graded
Auswahl:	beantwortete Fragen mit Benotung aller Fragebögen
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von Fragen mit Benotung herangezogen werden.

## 7.7 Crystal Reports

Einige vorbereitete Berichte im CRYSTAL REPORTS Format sind im Lieferumfang enthalten. Fragen zur Konfiguration werden im Administrator Handbuch (Kapitel SCHNITTSTELLEN) behandelt.

## 8 Allgemeine Aktionen

### 8.1 Drucken

In allen Ansichten steht der Menüpunkt DRUCKEN in der Aktionsleiste zur Verfügung.

#### 8.1.1 Drucken – Ansicht

Die aktuelle Ansicht wird gedruckt.

#### 8.1.2 Drucken – Dokument

Markieren Sie das Dokument oder die Dokumente, die als Fragebogen ausgedruckt werden sollen.

### 8.2 Bearbeiten

Änderungen (an einer Befragungsvorlage oder an Einstellungen im Bereich Administration) können Sie nur im Bearbeitungsmodus vornehmen. Klicken Sie dazu nach Öffnen des Dokuments (durch Doppelklick auf die entsprechende Zeile) in der Aktionsleiste auf BEARBEITEN.

### 8.3 Speichern

Nachdem Sie Änderungen im Bearbeitungsmodus vorgenommen haben, können Sie diese durch Klick auf SPEICHERN bestätigen. Dabei wird geprüft, ob Ihre Änderungen vollständig und plausibel sind. Nur dann wird das Dokument gespeichert.

## Impressum

### **COC AG**

Produktmanagement HelpMatics™

Gewerbepark Lindach A 12  
84489 Burghausen  
Germany

fon: +49 (0)8677 / 9747 - 0  
fax: +49 (0)8677 / 9747 - 199

E-Mail: [info@coc-ag.de](mailto:info@coc-ag.de)  
Internet: [www.helpmatics.com](http://www.helpmatics.com)

Hinweis: HCL Notes/Domino™ ist ein geschütztes Markenzeichen und genießt den vollen Schutz der für eingetragene Markenzeichen geltenden gesetzlichen Regelungen.

Die COC AG verwendet alle erforderliche Sorgfalt darauf, dass die in diesem Handbuch aufgeführten Inhalte zum Zeitpunkt ihrer Fertigstellung korrekt und aktuell sind. Jedoch wird für inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit keine Garantie übernommen und jegliche Haftung ausgeschlossen. Die COC AG behält sich vor, den Inhalt dieses Handbuchs oder seiner Teile jederzeit zu ändern oder zu ergänzen, ohne einen ausdrücklichen diesbezüglichen Hinweis. Benutzung und Übermittlung der Informationen geschieht auf eigenes Risiko.