

## Dr. Bernd Leuthold

Fürstenwalde, den 20. September 2011



## DICO-Newsletter Oktober 2011

( An alle Cubsekreteräre und CICO`s )

Liebe Freundinnen und Freunde,

Sie haben sicher bereits bemerkt, dass sich die Startseite von RO.CAS etwas verändert hat. Es ist ein Erfassungssystem ( Ticket-System ) für Fehler, Mängel, Wünsche und Vorschläge hinzu gekommen. Und dazu bedarf es einiger Erläuterungen. Viele Fragen gibt es. Sie entstehen häufig dadurch, dass die Übergabe der Amtsgeschäfte zu oberflächlich erfolgt. Schulungen ( PETS oder Online-Schulungen ) werden nicht besucht. Die Anleitungen und Hilfen in RO.CAS werden nicht gelesen. Aber es gibt natürlich auch neue Fragen und Vorschläge. Um dieses Feld abzudecken, wurde das RO.CAS / RO.WEB Service Desk für Sie eingeführt.

Es gilt dabei ein strenger Grundsatz:

**Bevor eine Frage in das Ticket-System aufgegeben wird, sollten zunächst alle FAQ und bestehenden Hilfen zu dem Fragethema auf Lösungsmöglichkeiten untersucht werden!**

Gehen Sie bitte nach folgendem System vor:

powered by **henworx**

Willkommen

- Distrikt 1800
- Distrikt 1810
- Distrikt 1820
- Distrikt 1830
- Distrikt 1840
- Distrikt 1850
- Distrikt 1860
- Distrikt 1870
- Distrikt 1880
- Distrikt 1890
- Distrikt 1900
- Distrikt 1930
- Distrikt 1940
- Distrikt 1950

→ Service Desk **Klick**

**RO.CAS/RO.WEB News**

Mittwoch, 31.08.2011 - 18:08 Uhr  
[RI-E-Mail-Meldung ab 1.9.2011 "live"](#)

Dienstag, 23.08.2011 - 22:08 Uhr  
[DICO-Sommertagung am 3.9.2011 in Hamburg](#)

Donnerstag, 07.07.2011 - 08:07 Uhr  
[An- und Abmeldeverfahren zu Meetings kommt](#)

→ Credits  
→ Impressum

Rufen Sie die neue Startseite von RO.CAS auf und klicken Sie „ Service Desk „ an.

Es öffnet sich die Seite RO.CAS / RO.WEB Service Desk. Nun können Sie zunächst erst einmal in den **Themen** und der **Suche** die vorhandenen Erläuterungen zu Ihrem Fragethema aufrufen.



**DICO**  
Distrikt 1940  
**CICO**

RC Fürstenwalde ( Spree )

Alter Postweg 4  
D-15517 Fürstenwalde

Tel.: +49-3361-302832  
Tel.: +49-3361-310820

e-Mail:  
dico1940@rotary.de

Distrikt-Homepage:  
www.rotary1940.de/distrikt

RO.CAS/RO.WEB - Service Desk

**Themen**

[Wochenbericht](#) | [Termine](#) | [E-Mail](#) |  
[Sonderveranstaltungen](#) | [Präsenzen](#) |  
[Mitglieder](#) | [Gemeindienstprojekte](#) |  
[Listen](#) | [Mitgliederbroschüre](#) |

**Suche**

Gebe Sie hier einen Begriff oder eine Frage ein, um in der FAQ-Datenbank zu suchen:

[Hier geht's direkt zur RO.CAS/RO.WEB-Hilfe](#)

RO.CAS/RO.WEB News

Mittwoch, 31.08.2011 - 18:08 Uhr  
[RI-E-Mail-Meldung ab 1.9.2011 "Ive"](#)

Dienstag, 23.08.2011 - 22:08 Uhr  
[DICO-Sommertagung am 3.9.2011 in Hamburg](#)

Donnerstag, 07.07.2011 - 08:07 Uhr  
[An- und Abmeldeverfahren zu Meetings kommt](#)

Sonntag, 06.02.2011 - 13:02 Uhr  
[Info-Papier zu den wichtigsten Neuerungen RO.CAS 3](#)

Sonntag, 06.02.2011 - 13:02 Uhr  
[Störungen letzte Woche](#)

RO.CAS/RO.WEB Video-Tutorials

Auf dieser Website finden Sie Video-Anleitungen zu verschiedenen Themen rund um RO.CAS und RO.WEB.

[Zu den Video-Tutorials](#)

RO.CAS/RO.WEB Forum

Im moderierten Forum finden Anwender Tipps von anderen Nutzern und können sich austauschen.

[Zum Forum](#)

RO.CAS/RO.WEB Webinare

Regelmäßig werden Webinare veranstaltet. Finden Sie hier, wann das nächste Webinar stattfindet.

In Kürze

RO.CAS/RO.WEB Support

Haben Sie keine Lösung in der Online-Hilfe gefunden? Dann nehmen Sie Kontakt zum Support-Team auf.

[Zum Support](#)

Klick

Gehen Sie aber sofort auf RO.CAS / RO.WEB-Support, werden Sie ebenfalls zunächst aufgefordert, die FAQ`s zu durchforsten oder die Hilfen zu öffnen und nach Antworten zu suchen.

RO.CAS/RO.WEB - Service Desk

Bitte nutzen Sie zunächst die Suche in der RO.CAS/RO.WEB Hilfe, um eine Lösung für Ihr Problem zu finden, bevor Sie den Support in Anspruch nehmen.

RO.CAS/RO.WEB Hilfe

**Suche**

Gebe Sie hier einen Begriff oder eine Frage ein, um in der FAQ-Datenbank zu suchen:

[Hier geht's direkt zur RO.CAS/RO.WEB-Hilfe](#)

[« Zurück zum Service Desk](#)

[Weiter zum Support-Fomular »](#)

Haben Sie keine Antwort gefunden, dann öffnen Sie das Support-Formular.

## Support-Anforderung

---

Füllen Sie bitte das folgende Formular aus.

Um uns vor Spam-E-mails zu schützen, ist es notwendig, dass Sie die Zeichen aus der Grafik in das entsprechende Feld eintragen.

Bezieht sich Ihre Anfrage auf einen bestimmten Fall, dann teilen Sie uns in dem Feld "Betroffener Datensatz" bitte möglichst genau mit, um welchen Datensatz es sich handelt (z.B. WB-Nr., Mitgliedsname etc.).

Anrede*	<input type="text" value="bitte auswählen"/>					
Name*	<input type="text"/>					
E-Mail*	<input type="text"/>					
Distrikt*	<input type="text" value="bitte auswählen"/>					
Club*	<input type="text"/>					
Funktion*	<input type="text"/> (z.B. Präsident, Externes Sekretariat, kein Rotarier)					
System*	<input type="radio"/> R.O.CAS <input type="radio"/> R.O.WEB					
Art der Anfrage*	<input type="radio"/> Fehlermeldung <input type="radio"/> Fragen zur Bedienung <input type="radio"/> Änderungswunsch					
Kommentar*	<input type="text"/>					
Betroffener Datensatz	<input type="text"/>					
	<table border="1"><tr><td>I</td><td>E</td><td>C</td><td>P</td><td>J</td></tr></table>	I	E	C	P	J
I	E	C	P	J		
	Bitte geben Sie die Zeichen der oberen Grafik in das Feld ein.					
	<input type="text"/>					

Die mit \* gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden

Füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es ab.  
Sollte es sich um eine völlig neue Frage handeln, müssen Sie allerdings davon ausgehen, dass nicht immer sofort eine Antwort gefunden werden kann. Änderungswünsche können nur dann berücksichtigt werden, wenn hier ein allgemeines Interesse vorliegt. Jede Änderung in RO.CAS und RO.WEB betrifft dann alle Anwender, und wir haben zur Zeit 1.000 Clubs in Deutschland.

Soviel zum neuen Ticket-System für RO.CAS aber auch RO.WEB.

Mit rotarischen Grüßen

*Dr. Bernd Leuthold*