

HEINZELMANN

ServiceDesk

Handbuch

Stand 19.07.2017

Inhaltsverzeichnis

1	HEINZELMANN INSTALLATION.....	6
1.1	VORAUSSETZUNGEN.....	6
1.2	UPDATE EINER ÄLTEREN HEINZELMANN VERSION.....	6
1.3	INSTALLATION UND EINRICHTUNG DES WEBSERVERS.....	6
2	ERSTE SCHRITTE NACH DER INSTALLATION.....	6
2.1	SUPPORTKONZEPT	7
3	HEINZELMANN VERWALTUNG	8
3.1	EINSTELLUNGEN	8
3.1.1	DATENBANK (KRITISCH):	8
3.1.2	E-MAIL:	9
3.1.3	ALLGEMEIN:.....	10
3.1.4	TICKET:.....	11
3.1.5	KOSTEN:.....	13
3.1.6	ESKALATION:.....	14
3.1.7	OPTIK:.....	15
3.1.8	AUTHENTIFIZIERUNG:	15
3.1.9	E-MAIL IN TICKET:	16
3.1.10	LOGS & DEBUG:	16
3.1.11	DASHBOARD:.....	17
3.2	KONTAKTE	18
3.2.1	KONTAKTE ANLEGEN:.....	18
3.2.2	KONTAKTE IMPORTIEREN UND ABGLEICHEN MIT ASSET.DESK-EINBINDUNG.....	19
3.2.3	KONTAKTE IMPORTIEREN UND ABGLEICHEN OHNE ASSET.DESK-EINBINDUNG	20
3.2.3.1	IMPORT / AKTUALISIERUNG	21
3.2.4	KONTAKTE VERWALTEN	21
3.3	BENUTZER	21
3.3.1	BENUTZER ANLEGEN UND BEARBEITEN.....	21
3.3.1.1	BENUTZER BEARBEITEN	23
3.3.2	BENUTZER VERWALTEN	23
3.3.3	BENUTZERGRUPPEN / RECHTESTRUKTUR	24
3.3.3.1	GRUPPENRECHT ZUGRIFFSMANAGEMENT	24
3.3.3.2	GRUPPENRECHT TICKETS	29
3.3.3.3	GRUPPENRECHT MODULE	36
3.3.3.4	GRUPPENRECHT ADMINISTRATION	38

3.4	KATEGORIEN	39
3.4.1	KATEGORIEN VERWALTEN	39
3.4.2	KATEGORIEN VERBERGEN	42
3.4.3	KATEGORIEN ZUORDNEN	42
3.5	NACHRICHTEN	42
3.5.1	NACHRICHTENLISTE	43
3.5.2	NEUE NACHRICHT VERFASSEN	43
3.6	LISTEN	43
3.6.1	STANDARD	43
3.6.2	BENUTZER	44
3.7	ESKALATION	44
4	TICKETS	46
4.1	TICKETS ANLEGEN	46
4.1.1	DER WYSIWYG-EDITOR	48
4.2	TICKETDETAILANSICHT	53
4.2.1	TICKETSTATUS	54
4.2.2	TICKETS DRUCKEN	55
4.3	TICKETS ZUWEISEN	56
4.4	TICKETS VERKNÜPFEN	57
4.5	TICKETS BEARBEITEN	58
4.5.1	DER EDITOR	60
4.5.2	MANUELLER VERSAND UND E-MAIL ANPASSEN	60
4.5.3	KONTAKT BENACHRICHTIGEN	60
4.5.4	BEARBEITUNGEN EDITIEREN	61
4.5.5	BEARBEITUNGSART	61
4.6	TICKET ZURÜCKSTELLEN	61
4.7	TICKETS LÖSCHEN	62
4.8	TICKETS SUCHEN/SORTIEREN	62
4.8.1	VOLLTEXTSUCHE	64
4.8.2	GLOBALE SUCHE	64
4.9	TICKETLISTE	64
4.9.1	SAMMELBEARBEITUNG MEHRERER TICKETS	65
4.10	MERKLISTE	65
4.11	SCHLAGWORTE	66
5	KOSTENVERRECHNUNG	66
5.1	AUSWAHL DER KOSTENGRUPPE	67
5.2	KOSTENGRUPPEN	67

5.3	KOSTEN IM TICKET	68
6	REPORTING	68
6.1	TICKET-REPORTING	69
6.1.1	TICKETS IN REPORTS	69
6.1.2	REPORTS JE ABTEILUNG/FIRMA/KONTAKT/KOSTENSTELLE	70
6.1.3	REPORTS JE GERÄT/ESKALATIONSSTUFE/PRIORITÄT/STRUKTUR/SUPPORTER.....	70
6.1.4	REPORTS JE BENUTZER	70
6.1.5	REPORTS JE BEARBEITUNGSART	70
6.1.6	REPORTS JE KATEGORIE.....	70
7	KNOWLEDGEBASE (KB)	71
7.1	KNOWLEDGEBASE ZUGRIFF.....	71
7.2	KNOWLEDGEBASE-EINTRÄGE ERSTELLEN	72
7.3	KNOWLEDGEBASE ADMINISTRATION	73
7.4	KNOWLEDGEBASE-EINTRÄGE GESTALTEN MIT BB-CODE	76
8	BENACHRICHTIGUNGEN	77
9	LOGOUT	77
10	HEINZELMANN ALS APP	77
10.1	SYSTEMVORAUSSETZUNGEN	77
10.2	KONFIGURATION AN DER APP	77
11	SONSTIGES	78
11.1	ZUSATZMODUL: VORLAGE	79
11.1.1	ERSTELLUNG VON VORLAGEN	79
11.1.2	WIEDERHOLUNGSEINSTELLUNGEN	80
11.1.3	LISTE DER TICKETVORLAGEN	81
11.1.4	TICKET AUS VORLAGE ERSTELLEN.....	81
11.2	ZUSATZMODUL: LDAP	82
11.2.1	LDAP AUTHENTIFIZIERUNG.....	82
11.2.2	BENUTZER- / KONTAKTDATEN AUTOMATISCH AKTUALISIEREN.....	83
11.2.3	LDAP SERVER (LISTE).....	83
11.2.4	LDAP / ACTIVE DIRECTORY SERVER ANLEGEN	84
11.2.5	HEINZELMANN-GRUPPEN MIT LDAP-GRUPPEN VERKNÜPFEN	85
11.2.6	IMPORT VON BENUTZERN UND KONTAKTEN AUS LDAP.....	86
11.2.7	ANMELDUNG AN HEINZELMANN	86
11.3	ZUSATZMODUL: EMAIL.....	87
11.3.1.1	„E-MAIL IN TICKET“-KONFIGURATION	87
11.3.2	HINZUFÜGEN WEITERER MAILACCOUNTS	89
11.4	ZUSATZMODUL: TAPI	90

11.4.1 VORAUSSETZUNGEN	90
11.4.2 INSTALLATION & KONFIGURATION	90
11.4.3 TAPI FUNKTIONEN	91
11.5 ZUSATZMODUL: FORMULAR	92
11.5.1 FORMULARLISTE	92
11.5.2 NEUES FORMULAR ERSTELLEN.....	92
11.5.3 FORMULARE IN TICKETS.....	95
11.6 ZUSATZMODUL: WORKFLOW.....	96
11.6.1 WORKFLOW DEFINITION	96
11.6.1.1 VERZWEIGUNG	98
11.6.1.2 SCHLEIFEN	99
11.6.1.3 ODER-BEDINGUNG	100
11.6.1.4 ADRESSATEN	100
11.6.1.5 WEITERE OPTIONEN IN DEN AKTIVITÄTEN.....	101
11.6.2 WORKFLOW AKTIVIEREN	103
11.7 ZUSATZMODUL: KALENDER.....	107
11.8 ZUSATZMODUL: PROJEKT.....	107
11.9 ZUSATZMODUL: ITIL CHANGE.....	107
11.10 ZUSATZMODUL: ITIL SERVICE	107
11.10.1 DEFINITION NEUER SERVICELEVEL UND -TYPEN	107
11.10.2 DEFINITION EINES NEUEN SERVICE.....	108
11.10.3 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)	109
11.10.4 SERVICES IN TICKETS	110
11.11 ZUSATZMODUL: ERWEITERTES REPORTING.....	110
11.11.1 DEFINITION EINES NEUEN REPORTS IM ERWEITERTEN REPORTING	111
12 ABBILDUNGSVERZEICHNIS	112
13 GLOSSAR	115
14 VERSION	117

1 HEINZELMANN Installation

Herzlichen Dank, dass Sie sich für **HEINZELMANN** entschieden haben.

1.1 Voraussetzungen

HEINZELMANN benötigt für den Betrieb PHP als Applikationsserver, sowie einen Webserver. Dieser kann wahlweise der Internet Information Service (IIS) von Microsoft oder der frei erhältliche Apache (ab 2.2) sein. Außerdem sollten vorinstalliert sein:

- a) Eine leere Datenbank
- **Derzeit freigegeben sind Microsoft MS SQL Server (2005 aufwärts), MS SQL Server Express (2005 aufwärts) und Oracle Server 10/11**
- b) Java in der neuesten Version (**optional** – wird zum Einfügen von Dokumenten aus der Zwischenablage in Tickets benötigt)
- c) gd2 (um aus Bildern kleine Vorschauen zu erzeugen; in PHP als auswählbares Feature vorhanden)
- d) ggf. ODBC (z.B. bei Microsoft SQL Server Express)

Wichtig: Statt ISAPI DLL wird **FastCGI** von Microsoft verwendet (ab IIS 8 standardmäßig enthalten)

1.2 Update einer älteren HEINZELMANN Version

Falls eine ältere HEINZELMANN Version aktualisiert werden soll, kann das Dokument „Heinzelmänn-Update“ im „manual“ Verzeichnis des Installationsordners hinzugezogen werden.

1.3 Installation und Einrichtung des Webserver

Eine vollständige Anleitung zur Einrichtung von HEINZELMANN und PHP auf IIS bzw. Apache Webserver, als auch die sukzessiven Installationsschritte werden im entsprechenden Dokument, zu finden im „manual“ Verzeichnis des Installationsordners, beschrieben.

2 Erste Schritte nach der Installation

Vor der ersten Benutzung sollten folgende Schritte ausgeführt werden, um die einwandfreie Funktion des HEINZELMANN ServiceDesk zu gewährleisten:

1. Die von FCS zur Verfügung gestellte HEINZELMANN-Lizenzdatei („licence.php“) muss in das Root-Verzeichnis der HEINZELMANN-Installation abgelegt werden.
2. Das Passwort des Standard-Administrator-Account (Login: admin, Passwort: admin) muss in der Weboberfläche von HEINZELMANN unter dem Menüpunkt „Verwaltung > Eigenes Passwort ändern“ geändert werden.

Anschließend kann damit begonnen werden, die geplanten Zugriffsberechtigungen (Benutzerrechte) der Benutzer zu konfigurieren:

- a) Unter dem Punkt „Verwaltung > Benutzer > Gruppen“ können individuelle Benutzer-gruppen angelegt und detaillierte Berechtigungsmodelle entworfen werden. HEINZEL-MANN schlägt vier Standardgruppen vor, die modifiziert werden können.

Falls eine ältere HEINZELMANN-Installation aktualisiert wurde, müssen, aufgrund der neuen Rechtestruktur der Benutzergruppen und durch die Unterscheidung von Kontakten und Benutzern, einige Punkte überprüft werden.

WICHTIGE INFORMATION:

HEINZELMANN unterscheidet zwischen „KONTAKT“ und „BENUTZER“.

Ein **KONTAKT** ist eine Organisation oder eine Person, für welche Tickets in HEINZEL-MANN erstellt werden können, welche sich aber nicht unbedingt selbst an HEINZELMANN anmelden können / sollen.

Die **BENUTZER** (oder **Anwender**) sind Personen, denen der Zugriff auf HEINZELMANN gestattet wurde. Sie erhalten eine Benutzerkennung und ein Passwort, die Konfigurationsmöglichkeiten einzelner Benutzer werden durch ein Rechtesystem gesteuert.

Aus einem KONTAKT kann automatisch ein BENUTZER erstellt werden.

- b) Bei der kombinierten Verwendung von Asset.Desk und HEINZELMANN stehen die in Asset.Desk gepflegten Mitarbeiter zum Import zur Verfügung.
Der Erstimport kann über das Menü unter „Verwaltung > Kontakte > Mitarbeiter-Import“ angestoßen werden. In diesem Bereich werden zukünftig auch stets neu angelegte User aus Asset.Desk angezeigt, welche noch nicht als Kontakt übernommen wurden.
- c) Während des Mitarbeiter-Imports kann ausgewählt werden, welcher Benutzergruppe die selektierten Benutzer zugeordnet werden sollen. Damit wird gleichzeitig festgelegt, welche Basisrechte der jeweilige Benutzer erhält, da zuvor in Punkt 2 die Rechte pro Benutzer-gruppe festgelegt wurden.
- d) Nach der erfolgreichen Anlage der Support-Mitarbeiter und Anwender müssen nun noch die Kategorien angelegt werden, mit welchen Tickets kategorisiert werden sollen. Das Menü hierzu befindet sich unter „Verwaltung > Kategorien“. Die Benennung und Tiefe der Kategorien ist vollkommen offen. Zu beachten ist, dass ein Ticket bis zu zwei Kategorien zugeordnet werden kann.
- e) Durch Zuweisungen von Kategorien an Benutzergruppen sowie entsprechende Änderungen der Benutzerrechte pro Gruppe kann erreicht werden, dass ein einzelner Benutzer bzw. eine Gruppe Zugriff auf bestimmte Kategorien erhält.
- f) HEINZELMANN verfügt über einen Eskalationsmechanismus. Dieser kann unter „Verwaltung > Einstellungen“ und dem Reiter „Eskalation“ aktiviert werden.

Weitere Details zu den Einstellungsmöglichkeiten des Eskalationsmechanismus, als auch den anderen genannten Punkten, folgen in Abschnitt 3 „HEINZELMANN Verwaltung“.

2.1 Supportkonzept

Neben den technischen Eingangsschritten muss ein generelles Supportkonzept festgelegt sein, welches anschließend entsprechend umgesetzt wird, um Konfigurationskonflikte zu vermeiden. Im Wesentlichen gibt es zwei unterschiedliche (teilweise kombinierbare) Konzepte:

Supportergesteuert:

Alle Supportfälle werden durch Mitarbeiter des Supports selbst telefonisch oder nach E-Mails in Ticketform erfasst, Anwender werden bei Bedarf durch den Support über den Status informiert. Ausschließlich Mitarbeiter des Supports haben Zugriff auf die HEINZELMANN Weboberfläche und damit die Möglichkeit, Tickets zu bearbeiten.

Anwendergesteuert:

Anwender haben selbst die Möglichkeit, sich bei der HEINZELMANN Weboberfläche mit einem eigenen Benutzerkonto anzumelden, um sich über ihre Tickets zu informieren und ggf. direkt (definierbare) Änderungen vorzunehmen, Tickets zu schließen oder Neue zu öffnen.

3 HEINZELMANN Verwaltung

Der Menüpunkt „Verwaltung“ ermöglicht es, verschiedenste Anpassungen an dem System vorzunehmen. Kritische Einstellungsmöglichkeiten, wie z.B. die Datenbankkonfiguration, sollten nur von qualifizierten Anwendern bearbeitet werden, da eine Fehlkonfiguration dazu führen kann, dass HEINZELMANN nicht mehr funktioniert.

Falls es dazu kommen sollte, dass durch eine Fehlkonfiguration die Weboberfläche ausfällt, lassen sich Änderungen über die Datei „*configuration.php*“ im HEINZELMANN-Ordner rückgängig machen. Diese kann per Texteditor geöffnet und die entsprechenden Parameter darin angepasst werden.

3.1 Einstellungen

An dieser Stelle werden alle Einstellungsmöglichkeiten mit einer kurzen Erklärung aufgelistet. Die Menüs werden i.d.R. begleitet von Schaltflächen zum Speichern der Eingaben oder dem Zurücksetzen aller aktuell vorgenommenen, nicht gespeicherten Änderungen („Reset“).

3.1.1 Datenbank (kritisch):

Datenbanktyp:

Gibt an, welcher Datenbankserver benutzt werden soll

Datenbankhost:

Die Adresse, unter welcher die Datenbank erreichbar ist (z.B. IP-Adresse, DNS-Name, *localhost* etc.)

Datenbankport :

Diese Einstellung wird nur verwendet, wenn der Port der Datenbank vom Standard (1433) abweicht, ansonsten bleibt sie leer

Datenbank:

Gibt den Namen der Datenbank an, in dem sich die Tabellen für den HEINZELMANN befinden

Datenbankbenutzer:

Gibt den Login-Namen des Datenbankbenutzers an, über welchen die DB-Verbindung hergestellt wird (kann auch leer sein, i.d.R. „sa“)

Datenbankpasswort:

Das Kennwort des o.g. Datenbankbenutzers (nur nötig, wenn ein Datenbankbenutzer angegeben wurde)

Asset.Desk:

Hier wird eingestellt, ob HEINZELMANN in Kombination mit Asset.Desk verwendet wird (erfordert Zugriff auf Asset.Desk-Datenbank).

3.1.2 E-Mail:

Mailversand aktiv:

Aktiviert oder Deaktiviert generell das Versenden von E-Mails im Zuge von Ticketänderungen, Ticket-Neuanlagen usw.

- **Bei deaktiviertem Mailversand sind alle weiteren Einstellungen von „E-Mail“ nicht sichtbar. Erst nach Aktivierung und darauffolgendem Speichern werden die folgenden Unterpunkte sichtbar.**

Zudem sind die Einstellungen „Passwort vergessen? aktivieren“ und „Benutzer dürfen sich selber anlegen“ unter „Verwaltung > Einstellungen > Allgemein“ erst nach Aktivierung sichtbar

SMTP-Host:

Die Adresse des SMTP-Servers, unter der dieser zu erreichen ist (z.B. IP-Adresse, DNS-Name, ‚localhost‘ etc.)

SMTP-Port:

Der SMTP-Port, mit welchem der Mailserver angesprochen werden kann (Standard: 25)

SMTP-Authentifizierung:

Aktiviert die Anmeldung am Server für den Mailversand

SMTP-User & -Password:

Wenn SMTP-Authentifizierung aktiviert wurde, erscheinen die Eingabefelder für den SMTP-Benutzer

Standard bei Benutzeranlage: Benutzer erhält Mails:

Je nach Einstellung erlaubt diese Option neu angelegten Usern den Empfang von E-Mails durch HEINZELMANN, oder verbietet ihn

Kontakte benachrichtigen:

Wird diese Einstellung gewählt, erhält der jeweils in dem Ticket als Melder hinterlegte Kontakt (bzw. die angegebene E-Mail-Adresse) bei der Neuanlage eines Tickets eine E-Mail Nachricht.

Zudem ermöglicht es dem Anwender, während der Ticketanlage in HEINZELMANN auszuwählen, ob auch bei Veränderungen des Tickets E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden sollen.

Der Anwender kann verschiedene Ticketereignisse explizit ein- oder ausstellen, nach deren Eintreten ein Kontakt benachrichtigt werden soll:

- beim Ticket erstellen
- beim Ticket bearbeiten
- beim Ticket schließen
- Status DONE setzen

- **Durch das Recht „Manueller E-Mail Versand an Kunden“ wird die Benachrichtigung beim Ticket bearbeiten aufgehoben (siehe Abschnitt 3.3.3.2 „Gruppenrecht Tickets“)**

Supporter bei Ticketerstellung/Ticketbearbeitung benachrichtigen:

Bei Aktivierung dieser Option werden alle Supporter (d.h. HEINZELMANN-Benutzer, die das Recht „Ticket bearbeiten“ besitzen) bei Eingang neuer Tickets und -zuweisungen mit einer E-Mail informiert. Darüber hinaus werden weitere Einstellungen zur Detaillierung der Option angeboten:

- Zugewiesenen Supporter benachrichtigen
- Zugewiesene Gruppe, wenn kein Supporter gesetzt
- Empfänger über Kategorie

- Empfänger, wenn keine Gruppe/Supporter/Kategorie zugewiesen
- Immer (zu) Benachrichtigen
- **Falls Supporter über die Benutzergruppensteuerung nicht alle oder keine Kategorien zugewiesen bekommen haben, so erhalten diese nur E-Mails durch Tickets in der ihnen zugewiesenen Kategorie oder durch Tickets ohne Kategorien**

Mailabsender:

Die Absenderangabe aller durch HEINZELMANN versendeten E-Mail-Benachrichtigungen

Ticketlinks anzeigen:

Fügt E-Mail-Benachrichtigungen aus dem System Direktlinks hinzu, die Benutzer auf die entsprechende Seite mit den Ticketdetails führen

Fälligkeitsdatum anzeigen:

Fügt E-Mail-Benachrichtigungen aus dem System das Fälligkeitsdatum des jeweiligen Tickets hinzu

Gesamtgröße der Mail-Anhänge:

Legt fest, welche Gesamtgröße der Anhang eines aus HEINZELMANN per E-Mail exportierten Tickets besitzen darf (in Kilobyte). Anhänge können bspw. die Dokumente des Tickets sein. Die angegebene Größe wird ggf. durch Einstellungen des Mailservers beschränkt

Betreff der Export-Mail:

Legt den Betreff eines per E-Mail exportierten Tickets fest

„Kontakt benachrichtigen“ anzeigen:

Blendet die Option zur Benachrichtigung eines Kontakts in der Ticketdetailansicht für Supporter ein oder aus. Mit dem Button „Mail anpassen“ lässt sich die zu versendende, standardisierte Nachricht bearbeiten (für Details zu dieser Option, s. Abschnitt 4.5.1 **„Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.“**)

„Standardsignatur in Benachrichtigungen“

Der hier eingetragene Text wird als Signatur in allen aus dem System heraus erzeugten Mailbenachrichtigungen angefügt

Schaltfläche „Benachrichtigungs-Mails anpassen“

Diese Schaltfläche ermöglicht die Bearbeitung des Inhalts verschiedener Mailbenachrichtigungen.

HEINZELMANN bietet hierzu die Möglichkeit, Platzhalter als Variablen aus dem System zu verwenden, welche von den Tags [% ... %] umschlossen werden, also zeigt z.B. der Platzhalter [% TicketID %] in einer Nachricht an dieser Stelle die Ticketnummer, aus der die Nachricht stammt.

-  zeigt Ihnen die verfügbaren Platzhalter an

Der „Mail Test“-Dialog erlaubt das Testen der Mailfunktion aus der Anwendung heraus.

3.1.3 Allgemein:

URL des Heinzelmanns:

Gibt die Web Adresse der Weboberfläche an. Diese wird später u.a. für Links in den E-Mail-Benachrichtigungen verwendet, damit Weiterleitungen per Link direkt auf das entsprechende Ticket stattfinden können. Angabe der URL erfolgt ohne „/index.php“ am Schluss:

Bsp.: <http://www.fair-computer.de/ticketing>

Pfad zum Uploadverzeichnis:

Das hier angegebene Verzeichnis wird zur Ablage von Dateiuploads (bspw. Dokumentenanhänge oder Bilder) verwendet. Für dieses Verzeichnis müssen Schreib- & Leserechte gesetzt sein. Standardmäßig ist der Ordner „upload“ im HEINZELMANN Verzeichnis eingetragen

UNC-Pfad zum Uploadverzeichnis

Falls Supporter und Anwender den Bedarf dazu haben, bereits angehängte Dokumente in Tickets im Nachhinein zu bearbeiten (vorausgesetzt das Recht „Dokumentenpfad anzeigen“ ist für diese Gruppe gesetzt), kann hier der exakte UNC-Pfad zum Uploadverzeichnis hinterlegt werden, um diese Bearbeitung zu erlauben. Zugriffsrechte müssen für den Benutzer separat gepflegt sein

Standardsprache für neue Benutzer:

Die hier ausgewählte Sprache wird für neu importierte Benutzer aus Asset.Desk oder dem Active Directory in die Benutzereinstellungen übernommen

Standardseite nach Anmeldung:

Legt fest, welchen Startbildschirm jeder Anwender des Systems nach dem Anmelden sieht

Zusätzlichen Status DONE aktivieren:

Der Status „Erledigt“ bzw. „DONE“ erteilt Supportgruppen die Möglichkeit, Tickets als abgeschlossen zu kennzeichnen und somit zur Überprüfung freizugeben. Dies kann für bestimmte Prozess-Anwendungsfälle hilfreich sein, z.B. wenn vorgesehen ist, dass Tickets nur von berechtigten Personen (Incident Manager, Ticket Supervisor etc.) nach eingehender Prüfung geschlossen werden sollen. Diese Option kann erweiterte Gruppenrechte notwendig machen

Knowledgebase: Bewertungen anzeigen?:

Aktiviert oder deaktiviert die Bewertung von Knowledgebase-Artikeln. Blendet dementsprechend vorhandene Bewertungen ein oder aus

Ablauf der Session bei Inaktivität:

Hier kann eingestellt werden, wie lange Benutzer angemeldet bleiben, wenn keine Aktionen (Seitenaufrufe) im HEINZELMANN durchgeführt werden. Die Standardzeit ist 30 Minuten. 0 bedeutet, dass der Benutzer nicht automatisch ausgeloggt wird

Nachrichten anzeigen:

Aktiviert/Deaktiviert die HEINZELMANN-internen Benachrichtigungen

Fernwartungssoftware:

Ermöglicht das Bereitstellen eines Fernwartungstools oder Informationen zur Quelle eines solchen Tools, was anschließend als Downloadlink in den Ticketdetails für Kontakte zur Verfügung steht

Druckgröße:

Bestimmt die Zeichenhöhe beim Ausdrucken von Ticketlisten und –Detailansichten. Standardmäßig beträgt der Wert 10 oder mehr pt.

Menü „Zeitperioden“:

In diesem Untermenü lassen sich beliebige Zeitspannen konfigurieren, die an anderen Stellen im HEINZELMANN Verwendung finden können, um dort genauere Angaben zu ermöglichen. Als auswählbares Element im Suchfilter der Ticketliste beispielsweise, damit anstatt einem festen Start- und Ende-Datum der Zeitraum dynamisch ermittelt wird („Von aktuellem Tag 5 Wochen zurückliegend und 1 Monat danach“). Auch im Projektbaustein sind die Zeitperioden auswählbar. Neue Zeitperioden können mit der entsprechenden Schaltfläche angelegt werden.

3.1.4 Ticket:

Kategoriezuordnung rekursiv:

Bei deaktivierter Option werden in den Kategorie-Auswahldialogen nur noch diejenigen Kategorien angezeigt, die der Benutzergruppe direkt zugeordnet worden sind. Unterknoten sind in diesem Fall ausgeblendet

Kategorie 1 ist Pflicht:

Ist diese Einstellung aktiviert, muss bei der Ticketerstellung die Kategorie 1 angegeben werden. Es muss darauf geachtet werden, dass alle Benutzergruppen, welche Tickets anlegen und eine Kategorie auswählen können, auch Kategorien zugeordnet sind, aus denen sie wählen können. (s. Abschnitt 3.4.2 „Kategorien verbergen“)

Standardkontakt:

➤ **Wird nur bei aktiviertem Zusatzmodul Vorlagen angezeigt**

Legt einen Kontakt fest, der automatisch für Tickets aus Vorlagen herangezogen wird, sofern bei der Bestellung kein Kontakt ausgewählt wird

Standardwert für Ticketfälligkeit (min.):

Gibt die Zeit in Minuten an, wann die Fälligkeit für ein neu erstelltes Ticket standardmäßig eintritt. Die angegebene Zeit wird bei der Erstellung des Tickets automatisch im Feld „Fällig am“ angerechnet, kann aber individuell während der Erstellung verändert werden.

Näheres zur Berechnung der Ticketfälligkeit folgt unter „Eskalation“ > „Allgemeine Einstellungen (Supportzeiten)“

Anzahl der Tickets im Tab "Letzte Tickets":

Gibt einen Standardwert für die Anzahl der anzuzeigenden Tickets pro Seite im Tab „Letzte Tickets“ vor. Der Reiter „Letzte Tickets“ ist im Ticketdialog zu finden und listet alle vergangenen Tickets des Kontaktes sowie die der zugewiesenen Geräte auf (bei gleichzeitiger Verwendung mit Asset.Desk)

Standardpriorität:

Legt fest, welche Priorität ein Ticket bei der Neuanlage erhält

Ticketpriorität abhängig von Kategorie?:

Ist diese Einstellung aktiviert, wird die Priorität von Tickets über die ausgewählten Kategorien festgelegt. Eine entsprechende Einstellungsmöglichkeit wird dann bei der Erstellung/Bearbeitung der Kategorien angeboten. Die hier eingestellte Priorität wird für Tickets dieser Kategorie verwendet (s. 3.4.1 „Kategorien verwalten“)

Werden einem Ticket zwei Kategorien zugeteilt, erhält das Ticket die höhere Priorität

Aufwand von Master-Tickets an referenzierte Tickets übertragen:

Wird diese Option aktiviert, werden zeitliche Aufwände eines Master-Tickets auf alle abhängigen Tickets gebucht. **Die entstehenden Kosten werden dabei nicht gesplittet, jedes abhängige Ticket erhält stattdessen denselben Aufwand**

Bilder aus Zwischenablage einfügen aktivieren?:

Ermöglicht das Einfügen von Bildern aus der Zwischenablage in Tickets, entweder während der Anlage oder der Bearbeitung.

Um diese Funktion zu nutzen, muss die URL der HEINZELMANN-Oberfläche eingetragen sein (s. ersten Punkt der Allgemeinen Einstellungen). Zudem benötigen Clients, auf denen diese Option verwendet werden soll Java.

Ticketerstellung: Suche nach ähnlichen Einträgen:

Ist diese Einstellung aktiviert, wird bei der Ticketerstellung während der Eingabe der Kurzbeschreibung nach Ticketvorlagen, KB-Artikeln und bestehenden Tickets in mit Wörtern aus der Beschreibung gesucht. Es werden nur Einträge angezeigt, die für den Benutzer sichtbar sind. Die Funktion lässt sich vom Benutzer jeweils im „Neues Ticket“-Formular deaktivieren

Neuladen der Ticketliste:

Die Ticketliste wird alle x Minuten neu geladen. 0 bedeutet, dass die Ticketliste nicht automatisch neu geladen wird.

Gesamten Ticketverlauf immer anzeigen:

Forciert das vollständige Anzeigen auch nicht angewählter Verlaufsschritte in einem Ticket. Standardmäßig werden Verlaufsschritte, die eine bestimmte Länge überschreiten, gekürzt dargestellt und erst bei Anwählen aufgeklappt. Diese Option kann bei vielen Verlaufsschritten innerhalb eines Tickets zur Unübersichtlichkeit führen

Höhe der Ticketevents bis „Weiterlesen“:

Bestimmt die maximale Größe eines einzelnen Verlaufsschritts, bevor dieser in gekürzter Form dargestellt werden muss

3.1.5 Kosten:

Diese Optionen erlauben die Pflege von Kostengruppen und Standardkostensätzen, welche es erlauben, Aufwände in Tickets, und damit auch in Projekten, zu berechnen. Wenn keine Kosten berechnet werden sollen, kann die Standardeinstellung belassen werden.

Standard-Kostensatz zur Berechnung:

Im Dropdown-Feld stehen alle angelegten Kostengruppen zur Verfügung. Der hier ausgewählte Kostensatz wird grundsätzlich herangezogen, dies lässt sich allerdings in den weiteren Einstellungen genauer definieren

Schaltfläche „Kostengruppen“:

Öffnet eine Liste aller angelegten Kostengruppen. Neue Kostengruppen können direkt am Ende der Liste eingetragen und anschließend gespeichert werden. Die Konfiguration umfasst den Kostensatz, die zu berechnende Währung sowie die (Zeit-)Einheit, und das Datum, ab welchem die Kostengruppe aktiv sein soll. Anschließend können Kostengruppen in der Liste über das Werkzeugsymbol rechts editiert oder mit dem roten X gänzlich gelöscht werden (Löschen ist nur möglich, wenn die Kostengruppe nicht zugeordnet ist). Das Lupensymbol öffnet ein Fenster mit Informationen zu den aktuellen Kategorie- und Benutzerzuordnungen, sowie eine Änderungshistorie der Kostensätze. Hieraus lassen sich die Kategorien/Benutzer direkt aufrufen, wenn Zuordnungen geändert oder gelöscht werden müssen

Kostenübertragung nach Asset.Desk:

Wenn HEINZELMANN in Verbindung mit Asset.Desk verwendet wird, können über diese Einstellung die in HEINZELMANN errechneten Kosten nach Asset.Desk für etwaige Kostenstellen- und Serviceverrechnungen übergeben werden

Kostensatz:

Legt den zu verwendenden Kostensatz für Tickets fest: Entweder Standard, oder der Kostensatz, der sich aus der gewählten Kategorie 1 bzw. 2 ergibt

Kostensatz für Projekte:

Legt den zu verwendenden Kostensatz für Tickets aus Projekten fest: Standard, Allgemein, Kategorie 1 bzw. 2 oder der Kostensatz aus Benutzerzuordnung

Wenn kein Kostensatz definiert ist:

Legt fest, ob in Fällen, wo kein Kostensatz aus Benutzer- oder Kategoriezuordnung ermittelt werden kann, der Standard-Kostensatz oder gar keine Kosten zum Tragen kommen

3.1.6 Eskalation:

Allgemeine Einstellungen (Supportzeiten):

Dieses Fenster erlaubt die Auswahl der Supporttage sowie jeweils die Uhrzeiten, in denen der Eskalationsprozess täglich stattfinden soll. Zusätzlich lassen sich Pausenzeiten eintragen. Durch die Option „Eskalation per Email melden“ wird festgelegt, ob der Versand von E-Mail-Benachrichtigungen bei der Änderung von Eskalationsstufen erwünscht ist. Eine Eskalation findet nur in der definierten Supportzeit statt (s. Beispielbild in Abbildung 1)

- Die Option für den Mailversand benötigt den HEINZELMANN Windows-Dienst, welcher separat zu installieren ist. Ansonsten kann auf die Installation verzichtet werden. Eine visuelle Eskalierung der Tickets führt HEINZELMANN generell durch (siehe Abschnitt 4.9 „Ticketliste“)

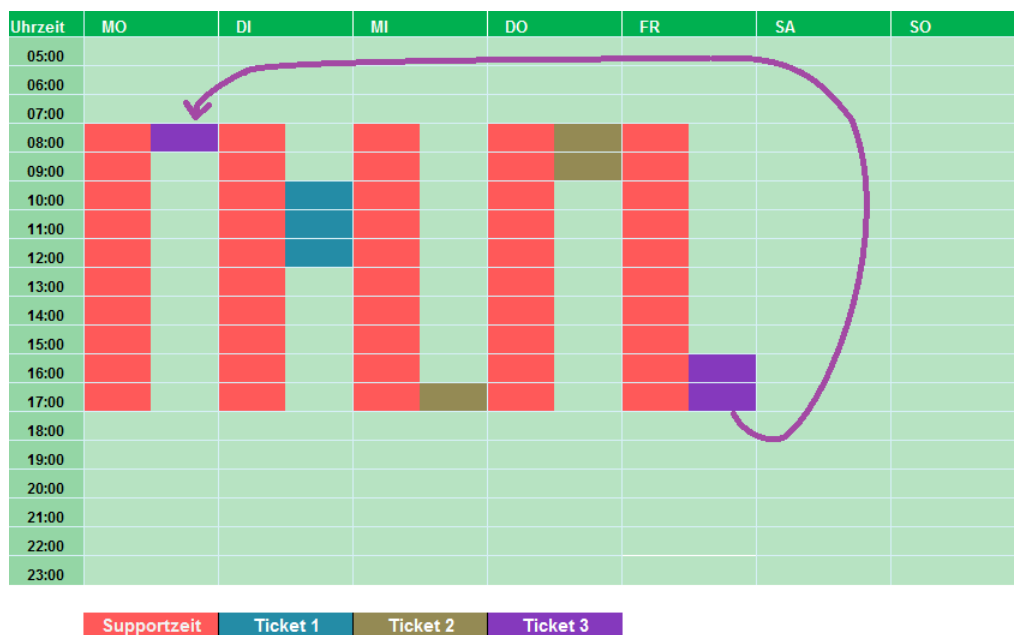


Abbildung 1: Ticketverläufe innerhalb der Supportzeit (Fälligkeit=120 min)

Grundsätzliche E-Mail-Benachrichtigung:

Aktiviert oder deaktiviert den Versand von E-Mail-Benachrichtigungen bei einer Ticketeskalation an eine zusätzliche E-Mail Adresse. Die Benachrichtigung erfolgt parallel zu den herkömmlichen Empfängern (Supporter des Tickets). Bei der E-Mail Adresse kann es sich z.B. um den Verteiler des Help-Desk handeln

Kategorieabhängige Eskalation:

Bei aktivierter Option richtet sich der Eskalationsverlauf eines Tickets danach, was in den zugeordneten Kategorien definiert wurde (siehe Abschnitt 3.4.1 „Kategorien verwalten“). Die weiteren Punkte „Eskalation nach Liegezeit/Fälligkeitstermin“ werden hierbei ausgeblendet

Eskalation nach Liegezeit:

Dieser Eskalationstyp steuert die Eskalation anhand separat eingetragener Zeitschwellen (in Minuten), nach denen jeweils die nächsthöhere Stufe eintritt. Es existieren bis zu fünf Eskalationsstufen. Falls „Einheitliche Eskalationsregel“ deaktiviert ist, können die Schwellenwerte der Eskalationsstufen für jede Prioritätsart unterschiedlich definiert werden

Besondere Eskalationsregeln:

Die Aktivierung dieser Option blendet ein weiteres Fenster ein, in dem festgelegt werden kann, ob und ab welcher der Eskalationsstufen 4 und 5 Eskalationsbenachrichtigungen an eine Emailadresse und/oder eine HEINZELMANN Gruppe versendet werden sollen. Dies ist granular für jede einzelne Prioritäts- bzw. Eskalationsstufe möglich

Eskalation nach Fälligkeitstermin:

Bei diesem Eskalationstyp beginnt die Meldung / Visualisierung der ersten Stufe, sobald der eingetragene Wert bei „*Minuten vor Termin*“, bezogen auf das Fälligkeitsdatum eines Tickets, erreicht ist. „*Zeit bis zur nächsten Eskalation*“ legt den Schwellenwert zur nächsten Eskalationsstufe hin fest.

- **Wenn Eskalationsarten gleichzeitig aktiv sind (nur ohne Windows-Eskalationsdienst fehlerfrei möglich), schlägt die „Eskalation nach Fälligkeitstermin“ ggf. die „Eskalation nach Liegezeit“**

3.1.7 Optik:

Hier können die Farben und das verwendete Logo im Heinzelmännchen angepasst werden. Voraussetzung ist, dass das HEINZELMANN-Verzeichnis „styles“ beschreibbar ist.

Die meisten Elemente haben einen Farbverlauf, der durch die Schieberegler angepasst werden kann. Dazu gehören Links, farbliche Kodierung der Prioritätsstufen, Schaltflächen usw. Die Farbauswahl wird durch Anklicken der Regler geändert. Neben den Farbangaben befinden sich Beispielelemente, an denen die gewünschten Farbänderungen zu Anschauungszwecken direkt angezeigt werden.

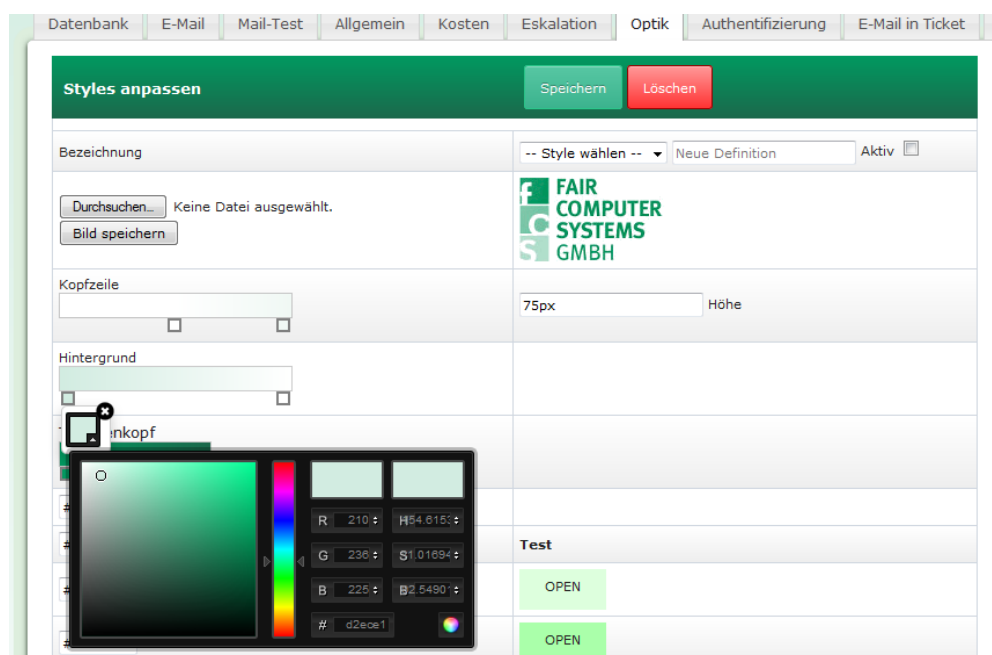


Abbildung 2: Style anpassen

Die geänderten Werte können unter einem Namen gespeichert werden, so dass auch verschiedene Styles gespeichert werden können. Durch Anklicken der Checkbox „Aktiv“ wird der gewählte Style verwendet. Ist keine Style Definition aktiviert wird der Standard-Style verwendet.

Die Schaltfläche „Löschen“ entfernt den aktuellen Style wieder.

3.1.8 Authentifizierung:

Basiseinstellungen

Anmeldung merken aktivieren:

Diese Einstellung bietet Anwendern bei Aktivierung eine Option zum (client- und browsergebundenen) Speichern der Login-Daten auf dem Anmelde-Bildschirm an

Passwort vergessen? aktivieren:

Hiermit haben Anwender auf dem HEINZELMANN-Anmeldebildschirm die Möglichkeit, sich für ihre Userkennung ein neues, automatisch erzeugtes Passwort per E-Mail zusenden zu lassen

- **Nur bei aktiviertem Mailversand anwendbar**
- **Vorsicht: Missbrauchsgefahr**

Benutzer dürfen sich selber anlegen:

Anwender können sich mit dieser Einstellung selbst einen HEINZELMANN-Account erstellen. Ein automatisch erzeugtes Passwort geht dem Anwender umgehend per E-Mail zu.

Über diese Funktion angelegte Benutzerkonten werden mit den Berechtigungen der ausgewählten „Standardgruppe“ (s.u.) ausgestattet

- **Nur bei aktiviertem Mailversand anwendbar**

Passwörter ablaufen lassen:

Forciert das periodische Erneuern von Benutzerpasswörtern nach X Tagen seit letzter Erneuerung

Standardgruppe:

Wenn über Mitarbeiterimport oder Selbstanlage eines Benutzers ein Benutzerkonto erzeugt wird, erhält dieses initial die Berechtigungen der hier ausgewählten Gruppe

- **Die folgenden Einstellungen sind nur im Zusammenhang mit dem Zusatzmodul *LDAP* relevant (näheres im Abschnitt 11.2 „Zusatzmodul: *LDAP*“)**

LDAP Authentifizierung:

Legt weitere Parameter zur Anmeldung mit einem Domänkonto fest. Detaillierte Informationen zu den Einstellungsmöglichkeiten befinden sich im Abschnitt 11.2.1 „LDAP Authentifizierung“, Seite 82

Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren:

Der LDAP- bzw. Asset.Desk-Import kann über diese Einstellungen automatisiert werden. Für weitere Details, s. Abschnitt 11.2.2 „Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren“ auf Seite 83

LDAP Server (Liste):

Hier werden alle eingerichteten LDAP bzw. AD-Server Anbindungen aufgelistet.

Für weitere Details, s. Abschnitt 11.2.4 „LDAP / Active Directory Server anlegen“ auf Seite 84

3.1.9 E-Mail in Ticket:

- **Dieses Menü steht nur in Zusammenhang mit dem Zusatzmodul *Email* zur Verfügung (s. Abschnitt 11.3 „Zusatzmodul: Email“)**

3.1.10 Logs & Debug:

Logdateien dienen zur leichten Analyse von Problemen und Fehlverhalten der Anwendung und werden i.d.R. durch den FCS Support angefragt.

Zeige Logdatei:

Mit dieser Auswahlliste lassen sich Logdateien der Anwendung anzeigen und bei Bedarf als .log-Datei herunterladen. Die Liste ist geordnet nach Erstellungsdatum

Volltextsuche in Ticketbearbeitungen abschalten:

Standardmäßig deaktiviert. Das Aktivieren kann u.U. die Geschwindigkeit der Ticketsuche verringern, dafür werden Tickets dann komplett der Volltextsuche unterzogen, anstatt lediglich die Ticketdetails

3.1.11 Dashboard:

Das HEINZELMANN-Dashboard bietet neben dem standardmäßigen Anmeldebereich optional auch für die Öffentlichkeit freigegebene Nachrichten und Knowledgebaseartikel, als auch selbsterstellte Links. Diese Einstellungen erlauben die Konfiguration des Dashboards.

Linkliste:

Listet alle bislang erstellten Links so auf, wie diese auch auf dem Dashboard aussehen, d.h. auch Bildverlinkungen werden mit der zugehörigen Grafik angezeigt. Die Checkbox rechts neben den Links (de-)aktiviert einen Link, das rote X entfernt diesen. Die Links sind interaktiv und können so getestet werden

Neuer Link:

Dashboard-Links können Verknüpfungen auf verschiedene Ziele, wie Dokumente, Webseiten, Anwendungen o.ä., aufweisen. Das Ziel des Links wird als URL angegeben, muss also bspw. mit dem Protokoll *http://* oder *ftp://* beginnen. Die Beschreibung stellt den anzuzeigenden Text dar, der als Hyperlink fungiert und bei Anklicken auf die URL weiterleitet. Eine URL und Beschreibung ist hierbei Pflicht.

Optional kann ein Symbol oder Bild für den Link verwendet werden, in dem über die Schaltfläche „Durchsuchen“ eine entsprechende Datei ausgewählt wird. Dies ersetzt den Beschreibungstext – dieser wird weiterhin bei sog. „mouse-over“ Gesten angezeigt, d.h. wenn der Mauszeiger über den Link geführt wird

KB Artikel:

Hier werden alle für das Dashboard freigegebenen Knowledgebaseartikel aufgelistet. Mit Klick auf einen Eintrag gelangt man zur Knowledgebase-Bearbeitung und kann den Eintrag direkt anpassen. Für nähere Details zur Knowledgebase, s. Abschnitt 7 „*Knowledgebase (KB)*“

News:

Hier werden alle für das Dashboard freigegebenen Nachrichten aufgelistet. Mit Klick auf einen Eintrag gelangt man zur Nachrichtenbearbeitung und kann den Eintrag direkt anpassen. Für nähere Details zu den HEINZELMANN Nachrichten, s. Abschnitt 3.5 „*Nachrichten*“

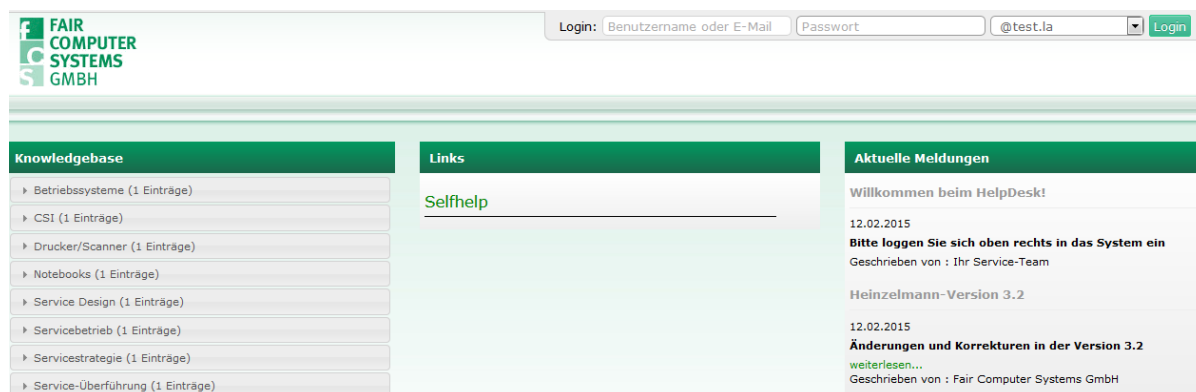


Abbildung 3: Dashboard-Beispiel

3.2 Kontakte


3.2.1 Kontakte anlegen:

Der Menüpunkt „Verwaltung > Kontakte“ ermöglicht die Verwaltung der Kontakte, welche zur Angabe in Tickets verwendet werden. Ein Kontakt kann nicht selbst auf HEINZELMANN ServiceDesk zugreifen. Hierfür wird ein separater Benutzer-Account benötigt (siehe Abschnitt 3.3). Als weitere Möglichkeit der Kontakthanlage gibt es den Import aus einer Asset.Desk Datenbank (die FCS Asset Management-Lösung). Dort gepflegte Mitarbeiter lassen sich als Kontakt in HEINZELMANN übernehmen (siehe Abschnitt 3.2.2).

Die manuelle Anlage von Kontakten erfolgt über den Menüpunkt „Verwaltung > Kontakte > Neu“. In diesem Formular (Abbildung 4) sind vor allem der Name und die E-Mail-Adresse des Kontakts dringend auszufüllen, besonders wenn der HEINZELMANN Mailversand verwendet wird. Wenn bereits Benutzerkonten angelegt wurden, können einer oder mehrere der Einträge durch einen Klick auf das Symbol rechts neben dem Eingabefeld „Benutzer“ aus der Drop-Down-Liste dem aktuellen Kontakt zugeordnet werden.

- **Bsp.:** Als Kontakt wurde Firma XY GmbH angelegt, ein externer Dienstleister. Die Personen A, B und C aus dieser Firma sind berechtigt, über HEINZELMANN Probleme der vorliegenden IT-Infrastruktur o.ä. zu melden, daher erhalten diese drei Personen einen eigenen Benutzer-Account für HEINZELMANN. Um die Zuordnung zur Firma XY GmbH zu ermöglichen, werden diese Benutzer dem Kontakt zugewiesen.

Wenn einem Kontakt direkt bei der Anlage ein Benutzer-Account zugeordnet werden soll, ist dies ebenfalls über das Kontakt-Formular möglich. Hierzu muss lediglich ein Häkchen bei „Als neuen Benutzer anlegen“ gesetzt und ein Benutzername sowie ein Passwort vergeben werden.

Die Option „Tickets haben Vorrang“ aktiviert eine gesonderte Kennzeichnung () aller Tickets dieses Kontakts in der Ticketansicht und -liste, um sie visuell hervorzuheben.


Kontakte			
<div> <div>Speichern</div> <div>Zurück</div> </div>			
Firma:	<div>Test-Company</div> <div>Die Firma wurde angelegt</div> <div>Neue Firma anlegen</div>	Position:	IT-Infrastructure Manager
Name:	Schultz, Armin	Personalnr.:	123
Benutzer:	<div>Benutzer wählen</div> <div>Administrator (admin)</div>	Abteilung:	IT-Infrastructure
		Gebäude:	A
		Stockwerk / Raum:	EG / 1.20 x
		Kostenstelle:	IT
Straße:	Musterstraße 12	Telefon:	0911/123 45-67
Plz / Ort:	90411 Nürnberg	Mobil:	0176/123 4567
Bundesland:	Bayern	Fax:	0911/123 45-10
Land:	Deutschland	E-Mail:	armin.schultz@test-company.de
		Kontakt erhält E-Mails	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
		Lieferant	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Als neuen Benutzer anlegen:	<input type="checkbox"/>	Passwort:	
Benutzername:		Bestätigung:	
Zuordnung:	>> Keine Zuordnung <<	<div>Zusätzliche Informationen:</div> <ul style="list-style-type: none"> - Incident Manager - Problem Manager - Access Manager 	
		<div>Bild:</div> <div>  <div>Durchsuchen...</div> <div>(GIF, JPG, PNG und max. 50Kb)</div> </div>	<div>Tickets haben Vorrang:</div> <div><input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</div>

Abbildung 4: Formular zur Anlage eines neuen Kontakts

3.2.2 Kontakte importieren und abgleichen mit Asset.Desk-Einbindung

Der Menüpunkt „Verwaltung > Kontakte > Mitarbeiter-Import“ wird für den Import bestehender Mitarbeiterstammdatensätze aus Asset.Desk als Grundlage für HEINZELMANN verwendet. Bei Aufruf der Importfunktion wird dabei automatisch die verwendete Datenbank nach Asset.Desk-Stammdaten durchforstet und entsprechende Einträge aufgelistet.

Die Kontakte können für den Import einzeln ausgewählt werden (Häkchen setzen beim jeweiligen Datensatz). Wenn die gesamten aufgelisteten Kontakte importiert werden sollen, lassen sich diese auswählen, indem ein Häkchen im Auswahlkasten links der obersten Zeile mit den Spaltenbezeichnungen gesetzt wird oder der Button „Alle importieren“ geklickt wird. Nach der Auswahl wird der Import mit Klick des Buttons „Auswahl importieren“ gestartet.

Das darauf folgende Fenster bietet die Option, zusätzlich zur Anlage als Kontakt für jeden Mitarbeiter auch ein HEINZELMANN Benutzerkonto einzurichten. Wenn dies gewünscht ist, muss ein Default-Passwort mitgegeben werden, welches die Benutzer anfänglich verwenden können, um sich anzumelden. Dieses lässt sich nach dem Anmelden verändern, sofern die Gruppenberechtigungen (hier: Standardgruppe, siehe Unterpunkt „Authentifizierung“ in Abschnitt 3.1 „Einstellungen“) es erlauben.

Mitarbeiter aus Asset.Desk importieren Auswahl importieren Alle importieren

Mitarbeiter gefunden

Filter:

<input type="checkbox"/>	Name	Benutzername	Benutzer	Kontakt	E-Mail	Telefon	Fax	Handy	Personalnr.	Firma	Abteilung	Gebäude	Raum
<input type="checkbox"/>	Adomat, Anthony	aadmonat@fcs.de	✗	✗		0911 810 123 456	0911 810 123 455			FCS Nürnberg	Entwicklung „Desk...		Entwicklung
<input type="checkbox"/>	Beuter, Christian	cbeuter@fcs.de	✓	✗		0911 810 123 457				FCS Nürnberg	Entwicklung Autom...		Entwicklung
<input type="checkbox"/>	Brand, Bastian	bbrand@fcs.de	✗	✗		0911 810 123 458				FCS Nürnberg	Marketing & Vertrieb		Marketingbüro

Abbildung 5: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk importieren

Wenn die Datensätze später angeglichen werden sollen, bspw. aufgrund von Neuuzuordnungen in Asset.Desk, kann der Menüpunkt „Verwaltung > Kontakte > Mitarbeiter-Update“ verwendet werden. Hier kann analog zum Import-Dialog gewählt werden, ob alle oder nur einzeln ausgewählte Mitarbeiterdatensätze aktualisiert werden sollen. Zudem kann mit den in Abbildung 6 hervorgehobenen Häkchen vorgegeben werden, welche Felder der Mitarbeiter- bzw. Kontaktbeschreibung aktualisiert werden sollen. Hier aufgeführte Mitarbeiter bei denen kein Benutzername vermerkt ist liegen als Kontakt aber nicht als Benutzer im Heinzelmann vor.

Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren Auswahl aktualisieren Alle aktualisieren

Mitarbeiter gefunden

Zu aktualisierende Felder: ☒ Name ☒ E-Mail ☒ Telefon ☒ Fax ☒ Handy ☒ Personalnummer ☒ Bemerkung ☒ Firma ☒ Gebäude ☒ Raum ☒ Abteilung ☒ Kostenstelle

Filter:

<input type="checkbox"/>	Name	Benutzername	E-Mail	Telefon	Fax	Handy	Personalnummer	Firma	Abteilung	Kostenstelle	Gebäude	Raum
<input type="checkbox"/>	Beuter, Christian	cbeuter@fcs.de		0911 810 123 457				FCS Nürnberg	Entwicklung Autom...	70		Entwicklung
<input type="checkbox"/>	Ilgenfritz, Thomas	tilgenfritz@fcs.de		0911 810 123 480				FCS Nürnberg	Geschäftsführung	20		Geschäftsführer
<input type="checkbox"/>	Möhrling, Silvio	SMoehrling@fcs.de		0911 810 123 496				FCS Nürnberg	Entwicklung „Desk...	50		Entwicklung

Abbildung 6: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren

3.2.3 Kontakte importieren und abgleichen ohne Asset.Desk-Einbindung

Mitarbeiter aus einer CSV-Datei importieren Datei hochladen Auswahl importieren Alle importieren

1 Mitarbeiter gefunden

Hier können Sie Kontakte und / oder Benutzer durch Datenimport aus einer CSV-Datei anlegen.
Wählen Sie das Format, in dem die Daten in der CSV-Datei Vorliegen:

☐ Vorname;Name;Anmeldename;Email;Telefon;FAX;Mobil;Personalnummer;Firma;Gebäude;Raum;Stockwerk

☐ Vorname;Name;Anmeldename;Passwort;Email;Telefon;Firma;Priorisierter Kontakt(Ja/Nein) gefolgt von Benutzergruppen-Namen getrennt durch Semikolons

Filter:

<input type="checkbox"/>	Name	Benutzername	E-Mail	Telefon	Fax	Handy	Personalnummer	Firma	Abteilung	Gebäude	Raum	Stockwerk
<input type="checkbox"/>	schultz, armin	aschultz	armin.schultz@test-company.de	0911/12 345-67	0911/12 345-10	0176/12 34 567	123	Test-Company		A	1.20	EG

Abbildung 7: Mitarbeiterdaten aus einer CSV-Datei importieren/aktualisieren

Der Menüpunkt „Verwaltung > Kontakte > CSV-Import“ ermöglicht es, Mitarbeiterdatensätze aus einer CSV-Datei als Kontakte und / oder Benutzer in HEINZELMANN zu importieren.

Die CSV-Datei muss dazu eines der folgenden Formate besitzen (vor dem Hochladen auswählen):

Vorname;Name;Anmeldename;Email;Telefon;FAX;Mobil;Personalnummer;Firma;Gebäude;Raum;Stockwerk

Vorname;Name;Anmeldename;Passwort;Email;Telefon;Firma;Priorisierter Kontakt(Ja/Nein) gefolgt von Benutzergruppen-Namen getrennt durch Semikolons

Über den Button „Datei hochladen“ erscheint ein Kontext-Menü zur Auswahl des Ablageorts der CSV-Datei mit dem entsprechenden Format.


3.2.3.1 Import / Aktualisierung

Nach dem Hochladen erscheinen die Mitarbeiterdaten in der Auswahlliste unten. Die Auswahl der Benutzer erfolgt analog wie in Abschnitt 3.2.2 " *Kontakte importieren und abgleichen mit Asset.Desk-Einbindung* " beschrieben.

- Existiert in den HEINZELMANN Stammdaten bereits ein zu importierender Benutzername, so wird dieser ggf. aktualisiert, ansonsten wird ein neuer Benutzer selben Namens angelegt
- Ist ein Benutzer mit einem existierenden Kontakt verknüpft, wird dies ebenfalls aktualisiert
- Sind die Einträge in den Feldern „Nachname, Vorname“ eines Kontakts identisch zu denen eines Benutzerkontos, werden diese verknüpft und aktualisiert

3.2.4 Kontakte verwalten

Die Liste der Kontakte lässt sich über „Verwaltung > Kontakte > Liste“ oder bei direktem Klick auf „Verwaltung > Kontakte“ aufrufen.

- Filter: Erlaubt die Suche innerhalb bzw. Eingrenzung der anzuzeigenden Liste nach einem beliebigen Bestandteil eines Kontakteintrags (Name, Firma, Position, etc.) per Volltextsuche
- Firmenstruktur: Dieses Feld erlaubt die Anzeige aller Kontakte, die einer bestimmten Firmenstruktur zugewiesen wurden, z.B. Unternehmensteile oder Kundenfirmen. Zum Aufrufen der Firmenstruktur-Liste wird der grüne Pfeil-Button () verwendet.

- **Firmenstrukturen können entweder unter „Verwaltung > Struktur“ definiert oder über den Mitarbeiterimport aus Asset.Desk in den HEINZELMANN ServiceDesk übernommen werden (falls vorhanden).**

Die Kontaktliste lässt sich nach einer beliebigen Spalte absteigend sortieren, indem man die entsprechende Spalte anklickt. Bei einem weiteren Klick auf dieselbe Spalte wird die Sortierung umgekehrt.

Die Spalten „E-Mail“ und „Benutzer“ sind interaktiv. Bei Klick auf „E-Mail“ wird eine Nachricht über den lokal registrierten E-Mail-Client, adressiert an den gewählten Kontakt, geöffnet. Der Eintrag unter „Benutzer“ öffnet den Dialog „Benutzer bearbeiten“.

Zu den Funktionen der Symbole ganz rechts in der Liste:

Weiß mit rotem Kreuz  = Kontakt löschen

Schraubenschlüssel  = Kontakt bearbeiten

Lupe  = Kontaktdetails ansehen

Fernglas  = Liste aller Tickets diesen Kontakts anzeigen

3.3 Benutzer

3.3.1 Benutzer anlegen und bearbeiten

Der Dialog zur Anlage neuer Benutzer kann über „Verwaltung > Benutzer > Neu“ aufgerufen werden. Hierbei handelt es sich um die manuelle Anlage von Benutzern. Die automatisierten Vorgänge hierzu, bspw. über Asset.Desk Import, die manuelle Kontakthanlage oder durch den Benutzer selbst, mittels

aktivierter Selbstanlage-Funktion, werden an anderen Stellen gesteuert (für Import aus Asset.Desk s. Abschnitt 3.2.2, zur Selbstanlage der Benutzer über LDAP / Active Directory s. Abschnitt 11.2).

Benutzerdaten		Kontaktdaten	Rechte
Benutzerdetails Speichern Zurück			
Name:	Dispatcher *		
Benutzername:	Dispatcher *		
Email:	j.koepke@fair-computer.de *		
Neues Passwort:	<input type="password"/>		
Passwort bestätigen:	<input type="password"/>		
Gruppe:	Chiefsupporter		
Sprache:	de		
Benutzer sperren:	<input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja		
Erhält Emails:	<input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja		
Suchfilter merken:	<input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> Ja		
Kostengruppe für Projekte:	- Keine -		
Signatur:	<div></div>		
Zusatzinformationen			
Registriert am:	04.05.2015 14:27		
Letzter Besuch:	27.11.2015 12:16		


Abbildung 8: Benutzerformular

In dem Benutzerformular (Abbildung 8) können alle wichtigen Daten eines Benutzerkontos angelegt werden. Zwingend notwendig sind Name, Benutzername, E-Mail-Adresse und Passwort.

- Gruppe: Sollten bereits Benutzergruppen existieren, kann der Benutzer hier einer oder mehreren davon zugeordnet werden

- **Vorsicht: Es kann sein, dass ein Anwender durch Doppelzuordnungen gewisse Rechte nicht erhält, die er als Mitglied nur einer dieser Gruppen besitzen würde**
- Sprache: Entscheidet über die anzuzeigende Sprache der HEINZELMANN Oberfläche für den ausgewählten Benutzer
- „Benutzer sperren i/n“: Legt fest, ob der Benutzer sich an HEINZELMANN anmelden darf, oder nicht (standardmäßig nicht gesperrt)
- „Erhält E-Mails i/n“: Aktiviert oder Deaktiviert E-Mailbenachrichtigung für den aktuellen Benutzer (standardmäßig aktiviert)
- **Voraussetzung hierfür ist die generelle Freischaltung des E-Mailversandes unter „Verwaltung > Einstellungen“**
- „Suchfilter merken i/n“: Erlaubt dem Benutzer, innerhalb einer Session die gewählten Suchfilter in den verschiedenen Listen in HEINZELMANN beizubehalten
- „Kostengruppe für Projekte“: Erlaubt die Auswahl einer Kostengruppe, die im Falle einer Projektticket-Verrechnung je nach Einstellung herangezogen wird (s. Abschnitt 5.1 „Auswahl der Kostengruppe“)
- „Signatur“: Hier kann eine individuelle Signatur des Benutzers angegeben werden (siehe Abschnitt Signatur).



3.3.1.1 Benutzer bearbeiten

In diese Ansicht gelangt man über die Auswahl des Bearbeiten-Icons () in der Benutzerliste.

Neben den Benutzerdetails werden auch die Kontaktinformationen eines verknüpften Kontakts angezeigt. Des Weiteren werden im rechten Fenster die Rechte angezeigt, welche dem Benutzer durch seine Gruppenzuteilung zugewiesen sind. Die einzelnen Rechte-Abschnitte lassen sich durch Anklicken aufklappen, so dass die konkreten Rechte sichtbar werden. Wird per Maus eines der Rechte hervorgehoben, informiert eine kleine Einblendung darüber durch welche Gruppe dieses Recht erhalten wurde.

3.3.2 Benutzer verwalten

Die Benutzerliste ist über „Verwaltung > Benutzer“ oder „Verwaltung > Benutzer > Liste“ erreichbar.

In der Liste sind zunächst alle wichtigen Informationen zu den Benutzerkonten im Überblick dargestellt, so auch Username, Sprache, E-Mail-Adresse, letzter Login und ID. Über die Symbole in rechten, letzten Spalte eines Benutzers kann der jeweilige Eintrag gelöscht () oder bearbeitet () werden.









Benutzerliste								
29 Einträge gefunden								
<div> Einträge pro Seite: 20 Filter: Gruppe: -Select Group - Supporter <input type="checkbox"/> </div>								
#	Name	Username	Sprache	Aktiv	E-Mail	Letzter Login	ID	
1	Admin2	admin2			jkoopke@fair-computer.de	06.06.2013 13:58	16	 
2	Administrator	admin			heinzelmann@fair-computer.de	07.06.2013 11:19	1	 

Abbildung 9: Benutzerliste Optionsleiste

- Filter: Erlaubt die Volltextsuche innerhalb bzw. Eingrenzung der anzuzeigenden Liste nach den Einträgen „Name“, „Username“ und „E-Mail“
- Gruppe: Dieses Drop-Down-Menü zeigt alle Gruppen an, denen Benutzer zugeordnet sind. Eine entsprechende Auswahl listet alle Benutzer innerhalb einer Gruppe auf. Ein Benutzer, der in mehreren Gruppen Mitglied ist, wird bei jeder ihn betreffenden Gruppenauswahl berücksichtigt

- „Supporter“-Checkbox: Ein Häkchen in diesem Feld filtert die Liste nach Benutzern mit dem Recht „Tickets bearbeiten“ (sog. Supporter)
- „Doppelte Namen“-Checkbox: Die Benutzerliste wird nach Benutzern mit dem gleichen Namen oder gleicher E-Mailadresse gefiltert.




3.3.3 Benutzergruppen / Rechtestruktur

Das Menü unter „Verwaltung > Benutzer > Gruppen“ führt zum Benutzergruppenverwaltungs-Dialog. Die individuellen Berechtigungen der HEINZELMANN Benutzer sind über die Zugehörigkeit zu Benutzergruppen geregelt. Die Rechte dieser Gruppen lassen sich anpassen. Es steht hierbei sowohl die Anzahl und Benennung der Gruppen frei, als auch die Auswahl der Rechte je Gruppe.

In HEINZELMANN sind vier Gruppen voreingestellt. Bis auf die Gruppe „Administrator“ lassen sich diese ändern, löschen oder ergänzen.

- **Die Berechtigung des Administrators kann nicht eingeschränkt werden. Jeder Benutzer, welcher der Gruppe „Administrator“ zugewiesen wird, hat uneingeschränkte Rechte, den HEINZELMANN zu bedienen**

Im Fenster „Filter“ können Gruppen anhand einer Volltextsuche gefiltert aufgelistet werden, und / oder nur Gruppen, welche ein bestimmtes Recht beinhalten.

Über die Benutzergruppen-Liste können sowohl die Neuanlage aufgerufen (Button „Neue Gruppe“), als auch bestehende Gruppen gelöscht () , editiert () oder deren Rechte angezeigt () werden.

Die vorhandenen Gruppenrechte werden rechts im gleichnamigen Fenster angezeigt, unterteilt in verschiedene Rechtegruppen, welche sich durch Anklicken aufklappen lassen. Eine weitere Unterteilung der Rechte in Unterabschnitte liegt ebenfalls vor. Wenn eine Gruppe mit dem Lupen-Symbol ausgewählt wird, werden die ausgewählten Rechte anhand von Häkchen neben den Rechten sichtbar.

Mit dem Schraubenschlüssel-Symbol gelangt man in ein identisches Fenster, in dem sich die Rechte der gewählten Gruppe mit dem Hinzufügen oder Entfernen von Häkchen ändern lassen. Änderungen dieser Art müssen mit dem Button „Speichern“ anschließend bestätigt werden, der Button „Zurück“ führt (ggf. ohne zu Speichern) zur Hauptseite der Benutzergruppenverwaltung zurück.

Die möglichen Rechte werden im Folgenden kurz erläutert. Wenn die Maus über eines der Rechte geführt wird, erscheint auch im HEINZELMANN direkt ein Tooltip zur Erklärung.

3.3.3.1 Gruppenrecht Zugriffsmanagement

Dieses Gruppenrechte enthält essentielle Rechte, die den allgemeinen Zugriff der Benutzer auf Tickets und HEINZELMANN Funktionen, wie Zusatzmodule oder die Asset.Desk-Anbindung, regelt.

Tickets

WICHTIG:

IM UNTERABSCHNITT „TICKETS“ GIBT ES REGELN, DIE NUR EINZELN WIRKEN UND SOLCHE, DIE MITEINANDER KOMBINIERBAR SIND.

Folgende mit „Nur“ beginnende Rechte wirken nur einzeln. Falls ein Benutzer mehreren Benutzergruppen mit verschiedenen Rechten unter „Tickets“ angehört, gilt folgende Reihenfolge (das stärkste Recht steht jeweils oben):

- Alle Tickets anzeigen:

Ein Benutzer mit diesem Recht sieht grundsätzlich alle Tickets, selbst wenn eines der anderen Ticketrechte wie z.B. „Nur Tickets der eigenen Gruppe anzeigen“ aktiv ist.

- **Das Recht zu erteilen ist dann sinnvoll, wenn ein Gesamtüberblick über alle Tickets erhalten werden soll, z.B. zu Reporting-Zwecken. Meistens geschieht dies für Benutzer, die selber keinen oder nur geringfügig Support leisten. Andernfalls kann der Effekt zu Problemen prozessualer und organisatorischer Natur führen**

Ein Anwendungsbeispiel für das Recht ist der Incident Manager. Mit dieser Option erhält er einen Einblick auf alle Tickets und kann so ggf. einer Eskalation zuvor kommen und seinen weiteren Aufgaben (Berichterstellung) nachkommen. Er kann weiterhin Mitglied einer allgemeinen (Support-) Benutzergruppe sein und zusätzlich einer Management/Reporting-Gruppe mit dem Recht „alle Tickets anzeigen“ zugeordnet werden.

- Nur Tickets der eigenen Firma anzeigen:

Ein Benutzer mit diesem Recht sieht nur die Tickets, deren zugeordnete Kontakte derselben Firma wie der des Benutzerkontakts zugehören.

- Tickets der Abteilung anzeigen:

Benutzer mit diesem Recht sehen Tickets, deren zugeordnete Kontakte derselben Abteilung wie der des Benutzerkontakts zugehören.

- Nur Tickets von Kontakten aus eigenen Gruppen:

Der Benutzer mit diesem Recht sieht alle Tickets, deren zugeordnete Kontakte mit Benutzern verknüpft sind, welche denselben Benutzergruppen zugehörig sind.

- Nur eigene Tickets anzeigen:

Der Benutzer mit diesem Recht sieht nur die Tickets, bei welchen er als Support-Mitarbeiter und/oder Kontakt eingetragen ist.

- Nur Tickets der eigenen Gruppe anzeigen:

Der Benutzer mit diesem Recht sieht nur die Tickets, bei welchen er als Mitglied der zugewiesenen Gruppe, als Support-Mitarbeiter oder als Kontakt eingetragen ist.

Tickets, die Grundsätzlich angezeigt werden, falls keine der oben genannten Gruppenrechte ausgewählt wurden:

- Der angemeldete Benutzer sieht Tickets für welche er als Kontakt oder Support-Mitarbeiter eingetragen wurde
- Der angemeldete Benutzer sieht alle Tickets mit einer Kategorie, sofern diese Kategorie einer seiner Benutzergruppen zugeordnet wurde

Hinzu können folgende kombinierbaren Benutzergruppenrechte ausgewählt werden:

- + Tickets ohne Gruppe anzeigen:

Benutzer mit diesem Recht sehen zusätzlich Tickets, denen keine Gruppen zugeordnet wurden.

- + Tickets der eigenen Abteilung:

Die Benutzer mit diesem Recht sehen zusätzlich die Tickets von Kontakten, die derselben Abteilung angehören.

- + Tickets der eigenen Firma:

Die Benutzer mit diesem Recht sehen zusätzlich die Tickets von Kontakten, die derselben Firma angehören.

- + Tickets der Gruppe(n):

Die Benutzer mit diesem Recht sehen zusätzlich die Tickets, welche einer ihrer Benutzergruppen zugewiesen wurden.

- + Tickets von anderen Supportern ausblenden:

Benutzer mit diesem Recht sehen keine Tickets, welche direkt einem anderen Supporter zugeordnet wurden.

- + unkategorisierte Tickets:

Benutzer mit diesem Recht sehen zusätzlich Tickets, denen keine Kategorie zugeordnet ist.

- Geschlossene Tickets nicht anzeigen:

Den Benutzern mit diesem Recht werden geschlossene Tickets nicht angezeigt.

Ticketdaten

- Ticketübersicht des Kontaktes:

Dieses Recht blendet den Benutzern der entsprechenden Gruppen im Dialog für Ticketdetails ein Fernglas-Symbol neben dem eingetragenen Kontakt ein (Abbildung 10). Ein Klick auf dieses Symbol listet alle bisherigen Tickets des Kontakts auf.



Abbildung 10: Ticketübersicht eines Kontaktes öffnen (Fernglas)

- Kategorie 2 ausblenden:

Die Kategorie 2 wird für die Benutzer mit diesem Recht nicht angezeigt.

- Aufwand anzeigen:

Hiermit wird in den Ticketdetails das Feld „Aufwand“ ein- bzw. ausgeblendet (gilt auch für die einzelnen Aufwände der Bearbeitungsschritte - standardmäßig aktiviert).

- Fälligkeitstermin anzeigen:

Blendet das Feld „Fälligkeit“ in den Details eines Tickets für die betroffenen Benutzer ein bzw. aus (standardmäßig aktiviert).

- Priorität anzeigen:

Blendet das Feld „Priorität“ in den Details eines Tickets für die betroffenen Benutzer ein bzw. aus (standardmäßig aktiviert).

- Bearbeitungsart anzeigen:

Die Benutzer mit diesem Recht erhalten die Auswahlliste „Bearbeitungsart“ während der Ticketbearbeitung, in der vorher definierte Bearbeitungsarten aufgelistet sind (s. Abschnitt 4.5.5 „Bearbeitungsart“).

- Benutzergruppe anzeigen:

Blendet das Feld „Gruppe“ in den Details eines Tickets für die betroffenen Benutzer ein bzw. aus.

- Schlagworte:

Benutzer mit diesem Recht können Tickets mit Schlagworten („Tags“) versehen oder diese abändern. Schlagworte helfen dabei, Tickets nach bestimmten Themen zu ordnen, um diese leichter wieder zu finden.

Workflow

- **Setzt das Zusatzmodul *Workflow* voraus (s. Abschnitt 11.6 „Zusatzmodul: Workflow“)**

- Alle Workflows Anzeigen:

Dieses Recht erlaubt die Anzeige der Workflowliste.

Shoutbox

- Shoutboxzugriff:

Mit diesem Recht wird dem Benutzer auf der Startseite die Shoutbox angezeigt. Über die Shoutbox hat er die Möglichkeit, mit anderen an HEINZELMANN angemeldeten Anwendern, die dieses Recht aufweisen, schnell zu kommunizieren.

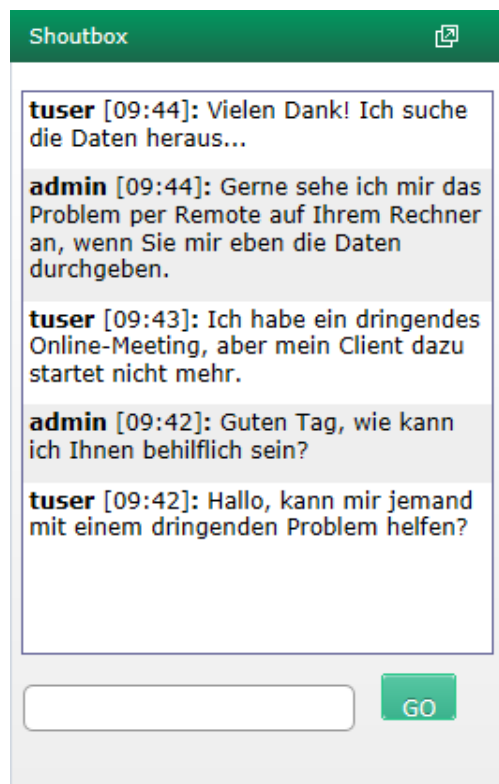


Abbildung 11: Shoutbox

- Supporter-Online anzeigen:

Mit diesem Recht können Benutzer nach der Anmeldung auf der Startseite des HEINZELMANN die aktuell angemeldeten Supporter sehen.

Reporting

- Reporting anzeigen:

Ermöglicht die Nutzung des Reiters „Reporting“. Der Umfang der angezeigten Berichte wird über die übrigen Gruppenrechte gesteuert.

- Kostenbetrachtung:

Zeigt in den Reports kostenbezogene Felder mit an.

- Erweitertes Reporting:

- **Setzt das Zusatzmodul *Erw. Reporting* voraus (s. Abschnitt 11.3 „Zusatzmodul: Email“)**

Die Benutzer mit diesem Recht erhalten Zugriff auf das erweiterte Reporting mit frei definierbaren Views.

- SLA-Reports anzeigen:

Macht für den Benutzer mit diesem Recht den Menüpunkt „SLA Reporting“ im „Reporting“-Bereich sichtbar. Hier lassen sich individuelle **S**ervice **L**evel **A**greements auflisten und jeweils detailliert betrachten, sowie gefilterte Listen für Reporting Zwecke überprüfen. Zudem kann die angezeigte Liste als Excel-Datei exportiert werden (für Details zu SLAs, s. Abschnitt 6 „Reporting“).

Projekt

- **Setzt das Zusatzmodul *Projekt* voraus (s. Abschnitt 11.8 „Zusatzmodul: Projekt“)**

- Zugriff auf Projektverwaltung:

Dieses Recht erteilt den Zugriff auf die Projektliste und die damit verbundenen Tickets. Eine Änderung der Projekte ist nicht möglich.

Kontakte

- Kontaktliste anzeigen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die gesamte Kontaktliste einsehen.

Knowledgebase

- Knowledgebasezugriff:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen freigegebene KB-Einträge aufrufen danach suchen.

Kategorien

- Nur Hauptkategorien anzeigen:

Die Benutzer mit diesem Recht können bei der Kategorie-Zuordnung eines Tickets nur aus den Haupt-, nicht aus deren Unterkategorien zu wählen.

- Volle Kategorieauswahl

Erlaubt Benutzern das Zuweisen aller vorhandenen Kategorien bei Tickets, unabhängig der Kategoriezuordnung der eigenen Benutzergruppe.

Kalender

- Kalender anzeigen:
 - **Setzt das Zusatzmodul Kalender voraus (s. Abschnitt 11.7 „Zusatzmodul: Kalender“)**

Benutzer mit diesem Recht können den Menüpunkt „Kalender“ einsehen.

Geräte

- Gerätesuche (Active Directory):

Erlaubt die Suche nach Geräten innerhalb eines Active Directory, welche einem Ticket hinzugefügt werden können. Dies geschieht ggf. zusätzlich zu „Gerätesuche (Asset.Desk)“

- **Setzt das Zusatzmodul LDAP voraus (s. Abschn. 11.2 „Zusatzmodul: LDAP“)**

- Gerätesuche (Asset.Desk)

Dieses Recht hat nur Wirkung in Verbindung mit einer Asset.Desk-Datenbank. Es erlaubt die Suche nach Geräten innerhalb der Asset.Desk-Datenbank, welche einem Ticket hinzugefügt werden können.

- Nur eigene Geräte:

Die Benutzer mit dieses Recht dürfen nur Geräte auswählen / anzeigen lassen, die ihnen in Asset.Desk zugeordnet sind.

- **Setzt das Recht „Gerätesuche“ (oben) voraus**

Asset.Desk

- **Nur im Zusammenhang mit Asset.Desk verwendbar (fragen Sie unseren Vertrieb)**

- Kommerzielle Daten anzeigen (Gerät):

Ohne dieses Recht werden dem Benutzer bei den Gerätedetails die kommerziellen Asset-Daten zum jeweiligen Gerät nicht angezeigt.

- Software anzeigen (Gerät):

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die auf dem ausgewählten Gerät installierten Softwareprodukte (aus der Asset.Desk-Datenbank) einsehen.

- Benutzerdefinierte Felder anzeigen (Gerät):

Ermöglicht den Einblick in die benutzerdefinierten Angaben zu dem entsprechenden Gerät aus der Asset.Desk-Datenbank.

3.3.3.2 Gruppenrecht Tickets

Die Gruppenrechte in diesem Abschnitt behandeln alle essentiellen Funktionen, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Tickets stehen.

Supporter

- Alle Tickets bearbeiten (Supporter):

Dieses Recht ist das zentrale Recht von HEINZELMANN. Es ermöglicht den Gruppen, die dieses Recht erhalten, Tickets für Dritte zu bearbeiten. Benutzer mit diesem Recht werden „Supporter“ genannt.

- **Durch die Lizenzierung von HEINZELMANN anhand der Supporter-Accounts entscheidet dieses Recht über den Verbrauch der HEINZELMANN Lizenzen**

Ticketdaten

- Aufwand erfassen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen bei der Erstellung/Bearbeitung eines Tickets ihren hierfür benötigten zeitlichen Aufwand erfassen.

- Fälligkeitstermin ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die Ticketfälligkeit verändern.

- **Beeinflusst auch die Berechtigung „Tickets zurückstellen“**

- Fälligkeitstermin setzen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen einem Ticket einen gewünschten Fälligkeitstermin geben, der von der Standard-Fälligkeit abweicht.

- Priorität ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Priorität des Tickets verändern.

- Priorität setzen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die Priorität eines Tickets selbst bestimmen.

- Supporter vorblenden:

Ist dieses Recht gesetzt, wird ein Ticketersteller, falls es sich um einen Supporter handelt, im Feld „Supporter“ automatisch vorausgewählt.

- **Setzt das Recht „Tickets bearbeiten“ voraus**

- Ticketbeschreibung ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen den Betreff (Kurzbeschreibung) eines Tickets verändern, unter welcher das Ticket in allen Listen geführt wird.

- Tickets zurückstellen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen ein Ticket zurückstellen (Status „on hold“ – gelbe Statusfarbe)

- **Setzt das Recht „Fälligkeitstermin ändern“ voraus**

- Gruppe ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets einer Gruppe zuweisen.

- Supporter ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets einem Supporter zuweisen.

- Kontakt ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen den Kontakt eines Tickets nachträglich ändern.

- Benutzergruppe anlegen:

Die Benutzer mit diesem Recht können einem Ticket bei Erstellung eine Benutzergruppe zuweisen, welche dafür zuständig sein soll.

- Benutzergruppe bearbeiten:

Benutzer mit diesem Recht können Tickets einer Gruppe zuordnen.

Verwaltung

- Tickets archivieren:

Benutzer mit diesem Recht können Tickets als „archiviert“ markieren. Archivierte Tickets werden in der Ticketsuche nicht mehr berücksichtigt.

- Tickets löschen:

Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets löschen. Die Option ist nach dem Aufruf der Details eines geschlossenen Tickets verfügbar.

- Schlagworte bearbeiten:

Dieses Recht erlaubt die Anlage neuer Schlagworte („Tags“) zur weiteren, internen Kategorisierung von Tickets anhand bestimmter Themengebiete etc.

- Textbausteine veröffentlichen:

Mit diesem Recht kann ein Benutzer Textbausteine, für eine prozessorientiertere, vereinheitlichte Korrespondenz untereinander und mit Kontakten, anlegen und für anderen Benutzer freigeben.

- Textbausteine verwalten:

Benutzer mit diesem Recht können Textbausteine allgemein verwalten, d.h. auch löschen.

Tickets erstellen

- Neues Ticket anlegen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen selbst Tickets in HEINZELMANN erstellen.

- Tickets aus Vorlagen erstellen:

Dieses Recht erlaubt die Erstellung von Tickets aus definierten Ticketvorlagen.

- **Setzt das Zusatzmodul *Vorlage* voraus (s. Abschnitt 11.1 „*Zusatzmodul: Vorlage*“)**

- Tickets kopieren:

Die Benutzer mit diesem Recht erhalten die entsprechende Option in der Ticketdetailansicht. Damit werden die Eingaben des kopierten Tickets in ein neues Ticket-Formular übernommen.

Ticketevents

- Interne Notiz verfassen:

Mit diesem Recht kann ein Ticketeintrag bei der Bearbeitung als intern gekennzeichnet werden (Abbildung 12). Der Eintrag ist daraufhin nur noch sichtbar für:

- Den Ersteller des Eintrags
- Den Benutzern aus der zugeordneten Supportgruppe
- Den zugeordneten Support-Mitarbeiter
- Den Benutzern aus der Administrator-Gruppe

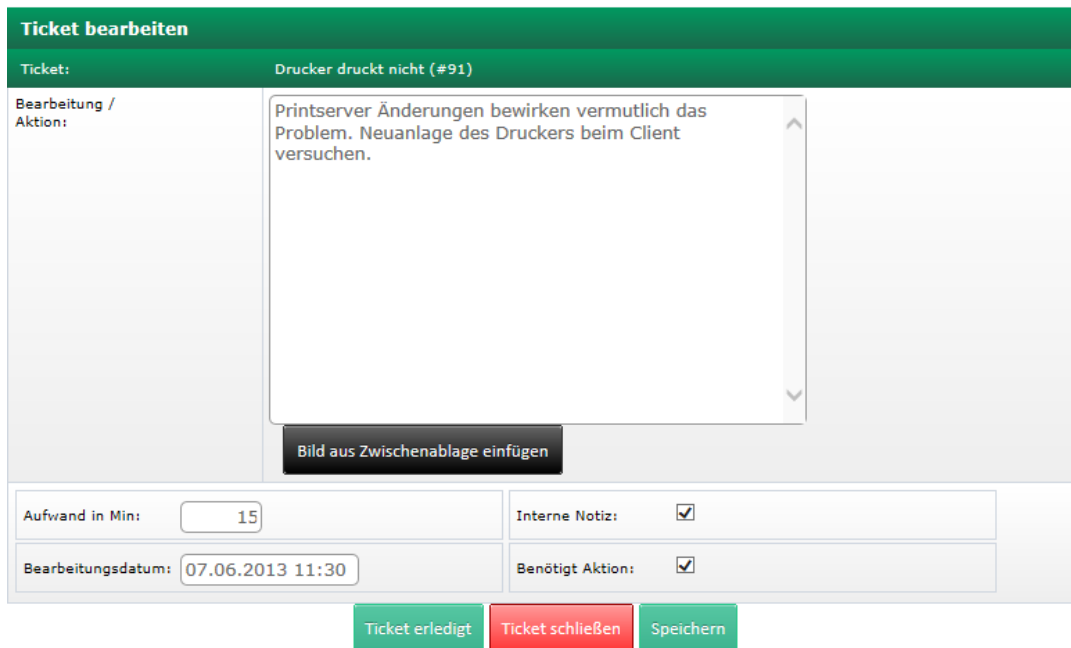


Abbildung 12: Interne Notiz

Schließen

- Schnellschuss zulassen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen ein Ticket mit der Option „Schnellschuss“ schon bei der Anlage schließen. Dies macht Sinn, wenn sich z.B. bereits während der Fehlerdiagnose / -suche, beim Gespräch mit dem Melder oder bei nachträglicher Ticketanlage eine Weiterverfolgung des Tickets unnötig wird, da der Vorfall bzw. das Problem bereits behoben ist.

- Ticket wieder öffnen:

Ist dieses Recht gesetzt, dürfen die Mitglieder der betreffenden Gruppe geschlossene Tickets wieder öffnen, sofern sie die Rechte haben, diese anzuzeigen.

- Status *Erledigt* setzen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen das Ticket auf Status *Erledigt* setzen (Zwischenstatus von *Aktiv* und *Geschlossen*).

- Nur *Erledigte* Tickets schließen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets mit dem Status *Erledigt* auf *Geschlossen* setzen.

- *Erledigte Tickets* bearbeiten:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets mit dem Status *Erledigt* weiter bearbeiten.

- Tickets nicht schließen:

Benutzern mit diesem Recht ist es nicht möglich, Tickets zu schließen.

Referenzieren

- Ticket referenzieren:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen in einem Ticket ein anderes mit ähnlichem/gleichem Inhalt referenzieren. In der Datenbank wird dann eine Verbindung zwischen den beiden Tickets hergestellt.

- Ticketreferenz ändern:

Dieses Recht erlaubt die Zuordnung eines Tickets zu einem Masterticket, als auch das Löschen dieser Zuordnung.

- Tickets verknüpfen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Tickets miteinander verknüpfen. Näheres hierzu, s. Abschnitt 4.4 „*Tickets verknüpfen*“.

Projekt

- **Setzt das Zusatzmodul *Projekt* voraus (s. Abschnitt 11.8 „*Zusatzmodul: Projekt*“)**

- Ticket einem Projekt zuordnen:

Dieses Recht erteilt die Möglichkeit, Tickets einem Projekt zuzuordnen. Um mit dem Modul *Projekte* arbeiten zu können, müssen Tickets einem Projekt zugewiesen werden können.

Pflichtfelder

- Gruppe ist Pflichtfeld:

Dieses Recht macht die Angabe einer Gruppe bei der Ticketerstellung erforderlich.

- Supporter ist Pflichtfeld:

Dieses Recht macht die Angabe eines Supporters bei der Ticketerstellung erforderlich.

- Bearbeitungsart ist Pflichtfeld:

Dieses Recht macht die Auswahl einer Bearbeitungsart zur Pflichteingabe.

- **Setzt das Recht „*Bearbeitungsart anzeigen*“ voraus**

Nachträgliche Änderungen

- Beschreibung ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen auch nachträglich noch Beschreibungen von Events abändern.

- EventDate ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen das Datum eines Events bearbeiten.

- Aufwand ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen auch nachträglich noch Aufwände von Events ändern.

- Event löschen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Events löschen.

Mailversand

- E-Mail an Kontakt anpassen:

Dieses Recht erweitert das vorhergehende Recht „*Manueller E-Mail Versand an Kunden*“.

Hat ein Benutzer beide Rechte, so erhält er beim Bearbeiten eines Tickets nach dem Aktivieren der Checkbox „E-Mail an Kontakt“ ein erweitertes Fenster mit der Option, den Betreff der Nachricht sowie die Empfänger zu ändern.

Abbildung 13 zeigt das Formular zum Ticket bearbeiten mit den Feldern „E-Mail an Kontakt“, „E-Mail an Support“, „CC“ und „Betreff“, die für die abzuschickende Mail ergänzt und bearbeitet werden können.

Die Eingabe mehrere Empfänger-Adressen ist ebenfalls möglich, diese müssen lediglich mit Komma oder Semikolon getrennt eingegeben werden. Des Weiteren kann der Benutzer durch das Aktivieren der Checkbox „Nur diese Beschreibung mit Benutzerkontakt senden“ die Informationen in der Benachrichtigungsmail auf den Text **dieser** Änderung, die Daten des Benutzers und den Link zum Ticket reduzieren.

E-Mail an den Kontakt: <input checked="" type="checkbox"/>	
Maildaten	
Absenderadresse:	<input type="text" value="administration@test-company.de"/>
E-Mail an Kontakt:	<input type="text" value="armin.schultz@test-company.de;"/>
E-Mail an Support:	<input type="text"/>
CC:	<input type="text"/>
Betreff:	<input type="text" value="Ein Ticket wurde bearbeitet (#7) - Serverausfall"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Nur diese Beschreibung mit Benutzerkontakt senden	
Speichern	

Abbildung 13: E-Mail an Kontakt bearbeiten

- Manueller E-Mail Versand an Kunden:

Ist dieses Recht gesetzt, so werden die Kontakte der betroffenen Gruppe nicht mehr automatisch per Email benachrichtigt, sobald eine Änderung am Ticket erfolgt. Eine Information kann dann bei Bedarf versandt werden, wenn das Ticket bearbeitet wird. Hierzu muss das Häkchen bei „E-Mail an den Kontakt“ gesetzt werden (s. Abbildung 14).

- **Dieses Recht überschreibt die Einstellung aus „Ticket bearbeiten“, ein Kontakt zu benachrichtigen (s. Abschnitt 3.1 auf Seite 8 ff.)**

Abbildung 14: E-Mail-Versand an Kontakt

- Allgemeine Gruppenbenachrichtigung deaktivieren:

Ist dieses Recht gesetzt, werden die Benutzer dieser Gruppe nicht bei Ticketänderungen benachrichtigt, sofern die Empfänger ausschließlich anhand der zugewiesenen Gruppe ermittelt werden.

- Ticketexport per Mail:

Kontakte lassen sich im Kontaktformular als „Lieferant“ markieren. Diese Kontakte werden, wenn der Button „E-Mail Ticketdaten“ in der Ticketdetailansicht geklickt wird, in einer Liste zur Empfängerauswahl angezeigt. Dieses Recht blendet diese Option in den Ticketdetails ein bzw. aus.

Kategorien

- Ticket kategorisieren:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen einem Ticket bei der Erstellung bis zu zwei Kategorien zuordnen.

- **Allen Benutzern müssen diejenigen Kategorien zugeordnet sein, welche sie auswählen dürfen (siehe Abschnitt 3.4.3 „Kategorien zuordnen“)**

- Kategorien ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die Kategorisierung eines Tickets verändern.

Dokumente

- Dokument entfernen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Anlagen eines Tickets wieder entfernen.

- Neues Dokument erstellen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen einem Ticket Anlagen beifügen.

- Dokumentenpfad anzeigen:

Mit diesem Recht wird dem Benutzer der physikalische Speicherort eines Dokuments als UNC-Pfad dargestellt, um bspw. Änderungen an einem Dokument direkt am Zielort vorzunehmen.

3.3.3.3 Gruppenrecht Module

Die folgenden Rechte werden für die unterschiedlichen, teilweise kostenpflichtigen, Module von HEINZELMANN benötigt. Außerdem gibt es weitere Einstellungsmöglichkeiten zu Kategorien.

Workflow

- **Setzt das Zusatzmodul *Workflow* voraus (s. Abschnitt 11.6 „Zusatzmodul: Workflow“)**

- Workflows definieren:

Dieses Recht erlaubt es, neue Workflows zu definieren oder bestehende Definitionen zu bearbeiten.

- Definitionen bearbeiten:

Dieses Recht blendet das Untermenü „Definition“ bei „Workflow“ ein bzw. aus.

- Workflow starten:

Dieses Recht blendet das Untermenü „Verfügbare Workflows“ ein bzw. aus, mit dem Workflows gestartet werden können.

Reporting

- SLAs bearbeiten:

- **Setzt das vorhergehende Recht „SLA-Reports anzeigen“ voraus**

Gibt einem Benutzer das Recht, SLAs über den Button „Neuer SLA“ in der SLA Reporting-Liste anzulegen. Außerdem darf dieser Anwender aufgelistete SLA editieren oder löschen.

Projekt

- **Setzt das Zusatzmodul *Projekt* voraus (s. Abschnitt 11.8 „Zusatzmodul: Projekt“)**

- Projekte erstellen:

Das Recht zur Erstellung eigener Projekte.

- Projekte bearbeiten:

Das Recht zur Bearbeitung von Projekten.

- Projekttypen verwalten:

Mit diesem Recht können die notwendigen Projekttypen für die Projekte verwaltet werden.

- Projektzuordnung bearbeiten:

Das Recht zur Änderung der Zuordnung eines Projekts.

News

- News bearbeiten:

Dieses Recht erlaubt die Bearbeitung und Einstellung von News auf der HEINZELMANN-Startseite.

Knowledgebase

- Knowledgebase Administration:

Erlaubt alle Tätigkeiten in der Knowledgebase, insbesondere die Freigabe und Deaktivierung von Artikeln, Zuweisung und Erstellung von Rubriken.

- Knowledgebaseeinträge erstellen:

Berechtigt zur Anlage noch nicht freigegebener KB-Einträge aus geschlossenen Tickets und ohne Ticketvorlage.

Kategorien

- Kategorien bearbeiten:

Berechtigt zur Anlage und Bearbeitung von Kategorien in HEINZELMANN.

- Kategorien zuordnen:

Berechtigt zur Zuordnung von Kategorien zu Benutzergruppen.

- Kategorien entfernen:

Berechtigt zur Löschung von Kategorien.

Kalender

- Gerätereservierung bearbeiten:

- **Setzt das Zusatzmodul *Kalender* voraus (s. Abschnitt 11.7 „Zusatzmodul: Kalender“)**

Benutzer mit diesem Recht können einem Kalender-Termin Geräte per Reservierung zuordnen bzw. diese Reservierungen aufheben.

ITIL

- **Setzt das Zusatzmodul *ITIL* voraus (s. Abschnitt 11.9 „Zusatzmodul: ITIL“)**

- Tickets einstufen:

Mit diesem Recht kann ein Anwender neue Change Requests einstellen oder ein geschlossenes Ticket in einen Change Request umwandeln.

- ChangeRequest Manager (CRM):

Die Benutzer mit diesem Recht können den ganzen Change Request-Prozess nach ITIL bearbeiten und abschließen.

- ChangeRequests anzeigen:

Nur Benutzer mit diesem Recht können Change Requests sehen.

- Ticketerstbearbeitung:

TO DO

3.3.3.4 Gruppenrecht Administration

Die hier aufgeführten Rechte ermöglichen Benutzern, systemrelevante Einstellungen vorzunehmen und bspw. Stammdaten zu ändern. Diese Rechte sind i.d.R. nur für Supporter interessant (außer das Recht „Eigenes Passwort ändern“).

Ticketvorlagen

- Ticketvorlagen erstellen:

Dieses Recht erlaubt das Erstellen von Ticketvorlagen.

- **Setzt das Zusatzmodul *Vorlage* voraus (s. Abschnitt 11.1 „*Zusatzmodul: Vorlage*“)**

Ticketliste

- Standardeinstellung Liste ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die standardmäßig verwendeten Spalten der Ticketliste für alle Benutzer anpassen.

- Benutzereinstellung Liste ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen die verwendeten Spalten benutzerspezifisch anpassen.

Kontakte

- Kontakte verwalten:

Berechtigt zur Anlage und Bearbeitung von Kontakten.

- Kontakt einem Benutzer zuordnen:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen Kontakte einem Benutzerkonto zuordnen.

- Kontakte löschen:

Berechtigt zur Löschung von Kontakten.

- Mitarbeiterimport:

Berechtigt zum Kontaktimport und -update.

Formulare

- Formulare bearbeiten:

- **Setzt das Zusatzmodul *Formular* voraus (s. Abschnitt 11.5 „*Zusatzmodul: Formular*“)**

Berechtigt zur Anzeige und Bearbeitung von Formularen („Verwaltung > Formulare“).

Firmenstruktur

- Firmenstruktur verwalten:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen unter „Verwaltung > Struktur“ eine Abteilungsstruktur definieren.

- **Nur bei HEINZELMANN-Einsatz ohne Asset.Desk notwendig**

Einstellungen

- Heinzelmann-Einstellungen:

Berechtigt zur Anzeige und Bearbeitung der in HEINZELMANN zur Verfügung stehenden Einstellungsmöglichkeiten („Verwaltung > Einstellungen“).

➤ **Vorsicht: Missbrauchsgefahr!**

Benutzer

- Benutzer bearbeiten:

Berechtigt zur Anlage und Bearbeitung von Benutzerkonten in HEINZELMANN.

- Benutzer löschen:

Berechtigt zur Löschung von Benutzerkonten.

- Eigenes Passwort ändern:

Die Benutzer mit diesem Recht dürfen ihr Passwort zur Anmeldung an HEINZELMANN eigenständig festlegen oder ändern („Verwaltung > Eigenes Passwort ändern“).

- Gruppe bearbeiten:

Ermöglicht die Anlage und Bearbeitung von Gruppen sowie deren Berechtigungen.

- Gruppe löschen:

Berechtigt zur Löschung von Gruppen.

3.4 Kategorien

3.4.1 Kategorien verwalten

Unter dem Menüpunkt „Verwaltung > Kategorien“ kann die Kategorienstruktur für HEINZELMANN ServiceDesk angelegt und verwaltet werden.

1. Kategorien anlegen

Um eine Kategorie anzulegen, muss der Kategorien-Dialog über „Verwaltung > Kategorien > Neu“ aufgerufen werden. Es erscheint das Fenster „Kategorien“ mit den Feldern „Übergeordneter Bereich“, „Name“ und „Kostengruppe“ (s. Abbildung 15 unten).

In HEINZELMANN sind Kategorien nicht vorkonfiguriert. Zur Anlage einer Hauptkategorie muss das Feld „Name“ entsprechend ausgefüllt und gegebenenfalls eine Kostengruppe (siehe Abschnitt 5 „Kostenverrechnung“) hinterlegt werden. Das Feld „Übergeordneter Bereich“ bleibt in dem Fall leer. Mit „Speichern“ wird die Kategorie als Hauptkategorie angelegt und ist nun in der Liste verfügbar.

Unterkategorien werden ebenso angelegt wie Hauptkategorien. Zusätzlich muss aber im Feld „Übergeordneter Bereich“ aus der Liste eine Auswahl getroffen werden, unter welcher Hauptkategorie die nun anzulegende Unterkategorie verankert werden soll.

- **Unterkategorien können wiederum als Hauptkategorie für weitere Anlagen ausgewählt werden - die Tiefe des Kategorie-Baums ist frei konfigurierbar.**

Alle Änderungen werden erst nach Betätigen des „Speichern“ Buttons übernommen. Das Betätigen des Buttons „Zurück“ führt in die Liste der Kategorien, ohne zu speichern.

Kategorien		Speichern	Zurück
Übergeordneter Bereich:	Incident Management 		
Name:	Vorstand		
Kostengruppe:	Incident Management (150.00 €) 		
Tickets dieser Kategorie im Kalender anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/>		
Geräteauswahl ist Pflicht	<input type="checkbox"/>		
Kategorie verbergen?	<input type="checkbox"/>		
Tickets dieser Kategorie erhalten folgende Priorität:	Urgent 		

Abbildung 15: Kategorie anlegen (mit Ticketpriorität)

Tickets dieser Kategorie im Kalender anzeigen:

Das Häkchen bei dieser Option zu entfernen ermöglicht das Ausblenden von Tickets bestimmter Kategorien im Kalender (standardmäßig aktiviert).

- **Diese Option existiert nur mit dem Zusatzmodul *Kalender***

(optional) Geräteauswahl ist Pflicht:

Wenn diese Option aktiviert ist, können Tickets dieser Kategorie nicht gespeichert werden, solange zuvor kein Gerät ausgewählt wurde.

- **Diese Option existiert nur in Verbindung mit *Asset.Desk***

Kategorie verbergen:

Siehe Abschnitt 3.4.2 „*Kategorien verbergen*“.

Tickets dieser Kategorie erhalten folgende Priorität:

Wenn unter „Einstellungen > Allgemein“ die Option „Ticketpriorität abhängig von Kategorie“ aktiviert ist, kann über dieses Drop-Down-Feld die Ticketpriorität ausgewählt werden. Alle Tickets dieser Kategorie werden entsprechend der jeweiligen Einstellung priorisiert.

Falls die Option „Kategorieabhängige Eskalation“ unter „Verwaltung > Einstellungen > Eskalation“ aktiviert ist, erweitert sich das in Abbildung 15 gezeigte Fenster um das Zusatzmenü „Eskalation“ (s. Abbildung 16). Hier lassen sich Eskalationsregeln für Hauptkategorien definieren, welche von den Unterkategorien geerbt werden.

Eskalation		
Bearbeitungszeit / Fälligkeit:	<input type="text" value="Minuten"/> <input type="text" value="Stunden"/> <input type="text" value="Tage"/>	
Standardbenachrichtigungs Gruppe :	<input type="text" value="Supporter"/>	
1. Hinweis vor Fälligkeit :	<input type="text" value="50"/> %	Mailversand aktiv? : <input type="checkbox"/>
2. Hinweis vor Fälligkeit :	<input type="text" value="75"/> %	Mailversand aktiv? : <input checked="" type="checkbox"/>
3. Hinweis vor Fälligkeit :	<input type="text" value="90"/> %	Mailversand aktiv? : <input checked="" type="checkbox"/>
1. Eskalation wird in Minuten nach Fälligkeitstermin erreicht : Eskalationsemails zusätzlich verschicken an :	<input type="text" value="20"/> min <input type="text" value="support@test-company.de"/> x	
2. Eskalation wird in Minuten nach Fälligkeitstermin erreicht : Eskalationsemails zusätzlich verschicken an :	<input type="text" value="60"/> min 1. <input type="text" value="support@test-company.de"/> 2. <input type="text" value="armin.schultz@test-company.de"/>	
Soll Kontakt informiert werden? :	<input checked="" type="checkbox"/>	

Abbildung 16: Kategorieabhängige Eskalation

Bearbeitungszeit / Fälligkeit:

Anhand dieser Zeit (es gilt die Supportzeit, siehe Abschnitt 3.7) wird die Fälligkeit aller Tickets dieser Kategorie errechnet und ggf. Benachrichtigungen versendet.

Standardbenachrichtigungs Gruppe:

Diese Gruppe wird über den Eskalationsverlauf der Tickets benachrichtigt. Es muss eine Gruppe gewählt werden, da ansonsten keine

Hinweise vor Fälligkeit:

Diese Einstellung regelt, wann (prozentual) vor dem Erreichen des Fälligkeitstermins die Eskalation der Tickets beginnt. Außerdem kann die Benachrichtigung an die oben definierte Standardbenachrichtigungsgruppe und die Support-Mitarbeiter ein- oder ausgeschaltet werden.

Eskalation wird in Minuten nach Fälligkeitstermin erreicht:

Nach der hier eingetragenen Zeit werden die letzten beiden Eskalationsstufen erreicht. Außerdem können zusätzliche Mail-Adressen eingetragen werden, die beim Erreichen dieser Eskalationsstufen informiert werden sollen.

Soll Kontakt informiert werden?:

Ist diese Funktion aktiviert, bekommt der Kontakt der Tickets ebenfalls die Benachrichtigungs-Mails.

2. Kategorien verwalten

In der Kategorie-Liste lässt sich jede Kategorie auswählen und entsprechend den gezeigten Options-Buttons Löschen, Verbergen oder Bearbeiten. Über den Button „Neu“ gelangt man in den oben beschriebenen Dialog zur Kategorie-Anlage.

Wenn Kategorien bearbeitet werden, müssen die Änderungen mit dem „Speichern“ Button bestätigt werden.

3.4.2 Kategorien verbergen

Es ist möglich, Kategorien zu verbergen, so dass sie in der Ticketansicht nicht mehr zur Auswahl stehen. Anders als beim Löschen, lassen sich verborgene Kategorien wieder auf „Sichtbar“ schalten. Verborgene Kategorien werden in der Kategorie-Liste grau und durchgestrichen angezeigt.

Eine Kategorie lässt sich verbergen, in dem man sie in der Kategorie-Liste auswählt und den Button „Verbergen“ benutzt. Eine verborgene Kategorie wird auf diesem Weg wieder sichtbar. Als zweite Möglichkeit gibt es bei der Bearbeitung/Erstellung einer Kategorie die Checkbox „Kategorie verbergen?“.

- **Alle Unterkategorien einer verborgenen Kategorie werden in jeglichen Kontextmenüs ebenfalls ausgeblendet**

3.4.3 Kategorien zuordnen

Der Menüpunkt „Verwaltung > Kategorien > Zuordnung“ dient der Zuordnung von Kategorien zu Support-Gruppen. Dadurch wird gewährleistet, dass Support-Mitarbeiter ausgewählter Gruppen Tickets in einer bestimmten Kategorie bearbeiten können. Siehe dazu auch Abschnitt 4.2 „Ticketdetailsansicht“.

3.5 Nachrichten

HEINZELMANN erlaubt unter dem Menüpunkt „Verwaltung“ > „Nachrichten“ das Erfassen systeminterner Meldungen („News“), die je nach Berechtigung und Einstellung durch angemeldete als auch unangemeldete Benutzer im HEINZELMANN gesehen werden können, entweder auf dem HEINZELMANN Startbildschirm oder auf dem Dashboard/Anmeldebildschirm.

	Workflow	Projekte	Change Requests	Kalender	Reporti
(Nur Eigene)		Aktuelle Meldungen			Knowled
ahl	Aufwand [hh:mm]	Heinzelmann-Version 3.2			1. 7 A Das
1	0:30	12.02.2015			2. 4 A Dru aus am
(Nur Eigene)		Änderungen und Korrekturen in der Version 3.2			
ahl	Aufwand [hh:mm]	weiterlesen...			
1	0:30	Geschrieben von : Fair Computer Systems GmbH			
(Gesamt)		Heinzelmann-Version 3.3.4			Knowled neusten
ahl	Aufwand [hh:mm]	10.12.2014			1. Das (04
3	1:30	Änderungen und Korrekturen in der Version 3.3.4			2. Dru aus am (06
1	0:00	weiterlesen...			
1	0:30	Geschrieben von : Fair Computer Systems GmbH			
		Heinzelmann-Version 3.3.1			
		19.11.2014			
		Änderungen und Korrekturen in der Version 3.3.1			Support

Abbildung 17: Aktuelle Meldungen auf der Startseite

3.5.1 Nachrichtenliste

Über das Untermenü „Nachrichtenliste“ werden alle bislang erfassten Meldungen aufgelistet. In der Liste sind neben dem Titel der Meldung der Autor, der Sichtbarkeitsstatus, das Erstellungs- und letzte Änderungsdatum sowie der Verfasser aufgelistet. Mit dem Werkzeugsymbol rechts lässt sich eine Nachricht bearbeiten, mit dem roten X löschen. Die Schaltfläche „Neue Nachricht“ führt in den Nachrichteneditor.

3.5.2 Neue Nachricht verfassen

Das Untermenü „Neue Nachricht“ bzw. die entsprechende Schaltfläche in der Nachrichtenliste rufen den Nachrichteneditor auf. Pflichtfelder für Meldungen sind „Titel“ und „Vorschau“ (Vorschau ist i.d.R. ein Satz, der die eigentliche Nachricht umschreibt und alleine stehen kann). Daneben lässt sich ein Autor eintragen, die Gruppen wählen, für jene die Meldung sichtbar sein soll, als auch der Sichtbarkeitsstatus (ein/aus) festlegen. Neben der Vorschau steht außerdem ein Textfeld für den Nachrichten-„Body“ zur Verfügung.

Mit „Verwerfen“ werden alle Eingaben gelöscht, „Speichern“ übernimmt die Nachricht in die Nachrichtenliste.

➤ **Bitte beachten: Ohne den Haken in der Checkbox „Sichtbar“ bleiben Nachrichten deaktiviert**




3.6 Listen

Benutzer können in HEINZELMANN die Ticketliste individuell oder umfassend anpassen.

3.6.1 Standard

„Verwaltung > Listen > Standard“: In diesem Menüpunkt wird die angezeigte Ticketliste für alle Benutzer angepasst. Beim Öffnen wird die aktuelle Definition der Ticketliste angezeigt. Mit dem Funktionsbutton rechts neben der Liste (🔑) öffnet sich der Dialog zur Bearbeitung der Ticketliste (siehe Abbildung 18).

Abbildung 18: Ticketliste bearbeiten

Im linken Kasten sind die bislang ausgewählten Spalten der Listendefinition aufgelistet, rechts die noch zur Verfügung stehenden Spalten. Per Doppelklick auf einen Feldname lassen sich diese zwischen den Listen hin und her verschieben. Eine Anpassung der Anordnung innerhalb der Auswahlliste erfolgt über die Buttons  und . Der rote Button () löscht die Auswahl aus der linken Liste der ausgewählten Felder, d.h. verschiebt diese in den rechten Kasten.

Die Drop-Down-Felder unten ermöglichen es, die Ticketliste bereits nach ausgewählten Kriterien zu sortieren. Die möglichen Sortier-Kriterien passen sich dynamisch der Auswahl im linken Kasten „Ausgewählte Spalten“ an.

Änderungen der Definition müssen mit „Speichern“ bestätigt werden, was das Bearbeitungs-Formular schließt und zur Listenansicht zurückkehrt. Der Button „Liste“ führt ohne zu speichern zurück zur Listenansicht.


Die aktuelle Definition wird direkt unter „Ticket > Liste“ übernommen.

3.6.2 Benutzer

In diesem Menüpunkt wird die Ticketliste nur für den aktuellen Benutzer angepasst. Beim Öffnen ist das Formular leer oder die definierte Benutzerliste wird angezeigt:



Abbildung 19: Liste Benutzer anpassen

Mit der Funktion „Neue Liste“ wird die aktuelle Standardliste angezeigt. Über den -Button kann die Liste dann angepasst werden. Der Vorgang hierzu verläuft analog zum vorhergehenden Abschnitt 3.6.1 „Standard“. Als zusätzliche Option ist hier der „Löschen“ Button verfügbar, der die gesamte benutzerspezifische Definition löscht.

Durch Speichern der Liste wird die Definition für diesen Benutzer sofort übernommen und in der Ticketliste angezeigt. Die benutzerdefinierte Liste wird dabei der Standardliste immer vorgezogen. Um die Standardliste wieder zu aktivieren, muss die benutzerdefinierte Liste gelöscht werden.

3.7 Eskalation

Die Eskalation eines Tickets kann über drei verschiedene Wege erfolgen. HEINZELMANN ermöglicht sowohl eine Eskalation nach Liegezeit, eine Eskalation zum Stichzeitpunkt, als auch eine kategorieabhängige Eskalation. Alle diesbezüglichen Einstellungen werden unter dem Menüpunkt „Verwaltung > Einstellungen > Eskalation“ vorgenommen.

Im Fenster „Allgemeine Einstellungen“ haben Sie die Möglichkeit zu entscheiden, an welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten Tickets eskalieren sollen. Die Uhrzeit ist dabei je Tag individuell festlegbar. Außerdem kann hier eingestellt werden, ob die Eskalations-benachrichtigung von Tickets, neben der Visualisierung in Ticket und Ticketliste, auch als E-Mail erfolgen soll, indem die entsprechende Auswahl unter „Mailversand aktiv“ getroffen wird.

➤ **Um Eskalationsbenachrichtigungen als E-Mail versenden zu können, muss der Windows-Eskalationsdienst von HEINZELMANN installiert sein.**

Das Fenster „Grundsätzliche E-Mail-Benachrichtigung“ beinhaltet die Option, dass zusätzlich bei Ticketanlage, -änderung, -schließung und -wiedereröffnung, neben den standardmäßig versandten E-Mails an Supporter, Benachrichtigungen an die hier eingetragene E-Mail-Adresse (bspw. Incident Manager, Mailverteiler des Supports, etc.) gesendet werden sollen.

Ist die Option „Kategorieabhängige Eskalation“ deaktiviert, werden folgende Fenster mit erweiterten Einstellungsmöglichkeiten eingeblendet (s. Abbildung 20 - die Auswirkungen der Aktivierung sind in Abschnitt 3.4.1 „Kategorien verwalten“ bzw. unter Abbildung 16 beschrieben). Um eine der

folgenden Eskalationstypen zu verwenden, muss die entsprechende Auswahl („Ja“) bei der Option „Aktivieren“ getroffen werden.

Eskalation nach Liegezeit:

Wird dieser Eskalationstyp angewendet, eskalieren Tickets nach deren Anlage, sobald die in das mit „1.“ bezeichnete Feld eingetragenen Minuten abgelaufen sind. Weitere Eskalationsstufen können ebenfalls definiert werden, in dem die Felder mit den Bezeichnungen „2.“ – „5.“ einen Wert erhalten. Die nächsthöhere Stufe wird jeweils nach Ablauf der eingetragenen Zeit der vorhergehenden Stufe erreicht.

Wenn die Option „Einheitliche Eskalationsregel“ deaktiviert ist, können die Eskalationszeiten zudem für jede der Prioritäten (Low, Medium, High und Urgent) individuell definiert werden.

Eskalation nach Fälligkeitsdatum:

Bei diesem Eskalationstyp eskalieren Tickets entsprechend des Werts in „Minuten vor Termin“, was der Zeit vor Eintreten des im Ticket angegebenen Fälligkeitsdatums entspricht. „Zeit bis zur nächsten Eskalation“ gibt danach die Dauer zwischen den weiteren Eskalationsstufen an.

Allgemeine Einstellungen (Supportzeiten)							
Wochentage:	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Ist Supporttag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uhrzeit von:	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
Uhrzeit bis:	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
Mailversand aktiv:	<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nein						

Grundsätzliche E-Mail-Benachrichtigung	
Aktivieren:	<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nein
E-Mail:	<input type="text" value="admin@muster.de"/>

Kategorieabhängige Eskalation	
Aktivieren:	<input checked="" type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein

Besondere Eskalationsregeln				
Aktivieren:	<input checked="" type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein			
Zusätzliche Benachrichtigung ab:				
	Eskalationsstufe 4		Eskalationsstufe 5	
	E-Mail-Adresse	Gruppe	E-Mail-Adresse	Gruppe
Low	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Medium	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
High	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Urgent	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Reset
Änderungen speichern

Abbildung 20: Eskalationsmenü

4 Tickets

4.1 Tickets anlegen

Über „Ticket > Neu“ erscheint das Formular zur Anlage eines neuen Tickets:

Abbildung 21: Anlage eines neuen Tickets (Beispiel)

1. Kontakt auswählen

Ein Kontakt wird automatisch vorgeschlagen, sofern der angemeldete Benutzer einem Kontakt zugewiesen und über die Gruppenrechte mit den entsprechenden Rechten ausgestattet ist. Der Eintrag kann auch geändert werden, in dem man in das Feld „Kontakt“ einen Namen, oder Teile davon, eingibt, was zu einer Volltextsuche innerhalb der vorhandenen Kontakte führt und die Suchergebnisse direkt darunter einblendet:

Abbildung 22: Volltextsuche im Kontaktfeld

Alternativ lässt sich auch direkt die Kontaktliste aufrufen und ein Kontakt auswählen, wenn man das Zwischenablagen-Symbol neben dem Feld „Kontakt“ (📋) drückt und anschließend den gewünschten Kontakt in der Liste anklickt:

Kontakte							
Filter:		Firmenstruktur:					
#	Name	Firma	Position	Personalnr.	Telefon	E-Mail	Benutzer
1	Beuter, Christian	FCS Nürnberg			0911 810 881 61		cbeuter@fcs.de
2	Brand, Bastian	FCS Nürnberg3			0911 / 81 08 81 - 33		bbadmin
3	Dr. Falk, Jürgen	FCS Nürnberg			123654789	jfalk@demo.dt	chief
4	Fichtl, Achim	Opel GmbH Rüsselsheim				a.fichtl@fair-computer.de	admin2
5	Fudge, Marion	FCS Nürnberg					mfudge@fcs.de
6	Goerz, Bernd	FCS Nürnberg			+4991181088120	bgoerz@fcs.de	bgoerz@fcs.de
7	Gusar, Roman	FCS Nürnberg				rgusar@fcs.de	EDV
8	Hammer, Katja				564654321	khammer@demo.dt	khammer
9	Hansen, Klaus				3213547894	kvhansen@demo.dt	kvhansen
10	Hell, Manuela	FCS Nürnberg					marketing

Abbildung 23: Auswahl des Kontakts

„Filter“ erlaubt die Volltextsuche nach Kontakten in der Liste. Der grüne Pfeil-Button (🔍) neben dem Feld „Firmenstruktur“ blendet die Liste der definierten Strukturen ein, was die angezeigten Kontakte auf die gewählte Organisationsebene begrenzt. Die Auswahl entscheidet sich durch die Art der HEINZELMANN-Installation

Installation **ohne** Asset.Desk-Verbindung:

Eigens definierte Strukturen werden in der Liste angezeigt. Diese können unter dem Menüpunkt „Verwaltung > Firmenstruktur“ anlegen und verwalten.

Installation **mit** Asset.Desk-Verbindung:

Die gezeigte Liste ergibt sich aus der Unternehmensstruktur in der Asset.Desk-Datenbank. Bei dieser Installationsart können Firmenstrukturen nicht manuell angelegt werden.

Wenn ein gewünschter Kontakt noch nicht existiert, kann er manuell durch Klick auf das Seiten-Symbole (📄) oben rechts erstellt werden, sofern die Berechtigungen hierzu vorhanden sind. Die Anlage eines neuen Kontakts wird in Abschnitt 3.2.1 „Kontakte anlegen:“ erläutert.

- **Vorsicht bei Nutzung von Asset.Desk: Gegebenenfalls muss ein neuer Kontakt in Asset.Desk angelegt und anschließend in HEINZELMANN ServiceDesk importiert werden!**

2. Beschreibung und Anhänge

Das Feld „Kurzbeschreibung“ dient der Angabe einer Begründung der Ticketerstellung. Dies sollte effizienter Weise kurz und prägnant erfolgen (z.B. „Druckerausfall“, „SAP-Konsole reagiert nicht“, „Outlook-Archiv nicht erreichbar“ etc.). Anhand dieses Eintrags wird das Ticket in allen Listen, E-Mails und Reports aufgeführt.

Unter „Beschreibung“ wird die Problematik detaillierter erläutert und bspw. um bereits unternommene Schritte ergänzt. Je detaillierter ein Ticket beschrieben ist, desto schneller und gezielter kann der Support helfen. Außerdem kann ein gut formuliertes, abgeschlossenes Ticket direkt in die Knowledgebase als neue Lösung übernommen werden, daher ist die gewissenhafte Ticketführung

wichtig für die Effizienzsteigerung durch HEINZELMANN.

4.1.1 Der WYSIWYG-Editor

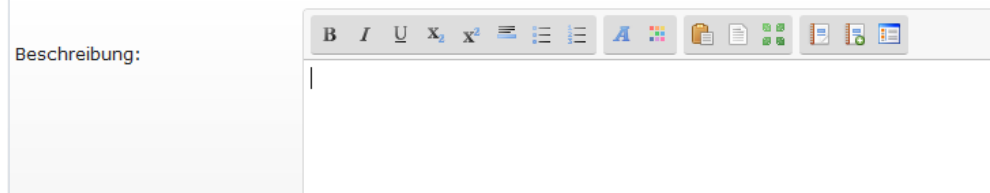


Abbildung 24: WYSIWYG-Editor bei Ticketbearbeitungen

Durch den Editor ist es möglich, die Ticketbeschreibung zu formatieren. Sie können durch die entsprechenden Icons Textstellen fett, kursiv, unterstrichen, hoch- oder tiefergestellt anzeigen lassen. Des Weiteren ist es möglich, Abschnitte einzurücken und farblich hervorzuheben.

Im Editor ist auch die Funktion zum Einfügen von Textbausteinen enthalten. Diese können

Im WYSIWYG-Editor ist es in den meisten aktuellen Browsern möglich, Bilder aus der Zwischenablage direkt durch einfügen (Strg + C) in das Textfeld zu übertragen. Diese werden dann an der entsprechenden Stelle angezeigt und als Dokument dem Ticket zugefügt.

Alternativ kann die Variante über das einfügen via JavaApplet verwendet werden:

Wenn die Option „Bilder aus Zwischenablage einfügen aktivieren“ unter „Einstellungen > Allgemein“ aktiviert wurde, können mit dem gleichnamigen Button unterhalb des Beschreibungsfeldes kopierte Bilder (bspw. Screenshots) dem Ticket hinzugefügt werden. Diese werden daraufhin in das HEINZELMANN „upload“-Verzeichnis kopiert. Daraufhin wird der Ticketbeschreibung ein Link zu dem Ablageort angefügt und das Element unter dem Reiter „Dokument“ angezeigt. Im Ticketverlauf wird dieses nach dem Speichern angezeigt. Ggf. muss dazu der Ausführung eines JavaApplets zugestimmt werden (Abbildung 25 u. Abbildung 26).

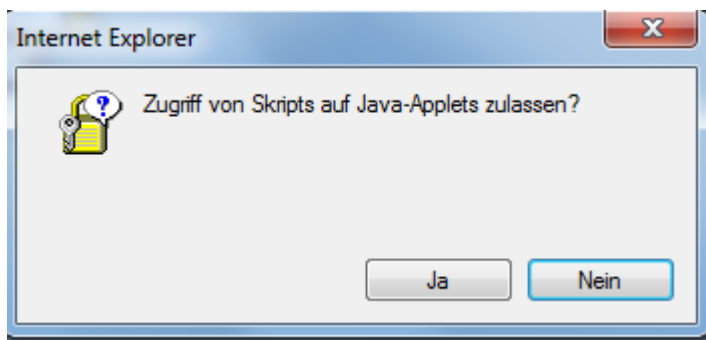


Abbildung 25: JavaApplet erlauben im Internet Explorer

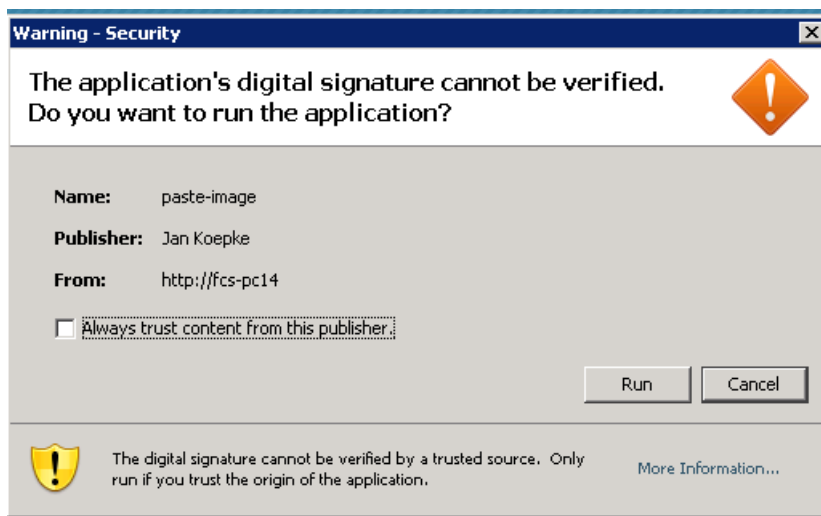


Abbildung 26: JavaApplet erlauben in Firefox

3. Ticket zuweisen („Gruppe“ bzw. „Supporter“)

Diese Felder werden in Abschnitt 4.2 „Ticketdetailansicht“ näher erläutert.

4. Kategorie zuweisen

Einem Ticket können bis zu zwei Kategorien zugewiesen werden. Um eine solche Zuweisung vorzunehmen, muss das Listen-Symbol (📄) neben dem jeweiligen Kategorie-Feld angeklickt werden, was die definierten Kategorien aufruft (zur Anlage von Kategorien, s. Abschnitt 3.4.1 „Kategorien verwalten“):

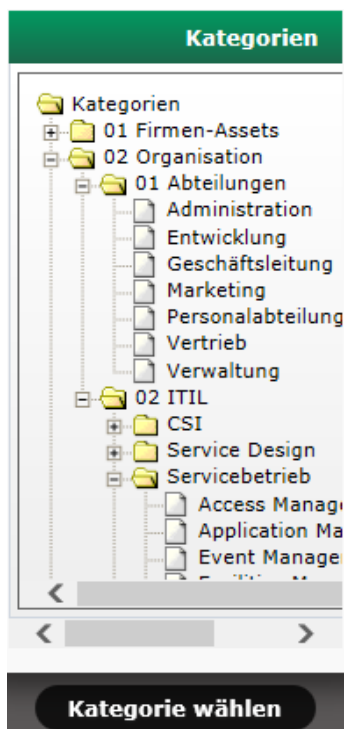



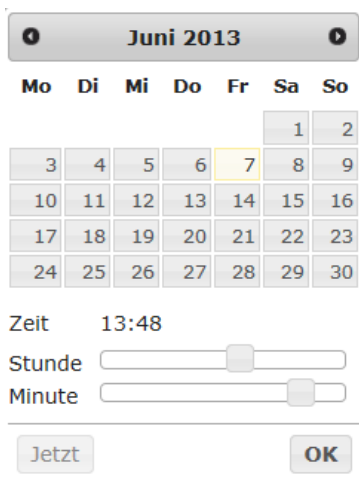
Abbildung 27: Ticketkategorie zuweisen

Zur Auswahl einer Kategorie muss diese lediglich markiert werden. Unterkategorien sowie weitere Hauptkategorien können mit dem Plus-Symbol neben der jeweils obersten Ebene eingeblendet werden. Wenn eine Kategorie fehlt, kann ein Benutzer mit entsprechender Berechtigung direkt über das Auswahlménü eine neue Kategorie über den Button unten rechts anlegen.

- **Vorsicht: Vor der Nutzung muss die Zuordnung der Kategorien an Benutzer, wie in Abschnitt 3.4.3 „Kategorien zuordnen“ beschrieben, unbedingt erfolgt sein. Ohne eine Zuordnung ist es Benutzern nicht möglich, Tickets bestimmter Kategorien anzulegen oder in der Ticketliste zu sehen.**

5. Fälligkeitsdatum setzen

Das Fälligkeitsdatum lässt sich (Berechtigung hierfür vorausgesetzt), indem das Kalender-Symbol () neben dem Feld „Fällig am“ angeklickt wird. Daraufhin erscheint folgendes Fenster:



The screenshot shows a date selection interface for June 2013. At the top, it says 'Juni 2013' with left and right arrows. Below is a calendar grid with days of the week (Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So). The 7th of June is highlighted. Below the calendar, there is a 'Zeit' field showing '13:48' and two sliders for 'Stunde' and 'Minute'. At the bottom, there are two buttons: 'Jetzt' and 'OK'.

Abbildung 28: Fälligkeitsdatum zuweisen

Über die Pfeile in den oberen Ecken des Fensters können Monate durchblättert und im Kalender der gewünschte Tag ausgewählt werden. Das Feld „Zeit“ wird durch die Schieberegler „Stunde“ und „Minute“ verändert. Wenn der aktuelle Zeitpunkt als Fälligkeit angewendet werden soll, kann der Button „Jetzt“ verwendet betätigt werden. Sobald die Auswahl zufriedenstellend ist, bestätigt man diese mit dem Button „OK“.

6. Ticket priorisieren

Mit der Berechtigung zur Priorisierung von Tickets, ist das Feld „Priorität“ in der Ticketdetailansicht sichtbar. Das Drop-Down-Menü bietet folgende Auswahl-möglichkeiten:


LOW	=	niedrig	=	Ticketvisualisierung: hellgrün
MEDIUM	=	mittel	=	Ticketvisualisierung: dunkelgrün
HIGH	=	hoch	=	Ticketvisualisierung: hellrot
URGENT	=	dringlich	=	Ticketvisualisierung: dunkelrot

Die Auswahl >> Standard << übernimmt die Priorität, die ggf. über Kategorien / Kontakte etc. vorgegeben wird oder als Standard definiert wurde.

7. Masterticket

Falls ein Ticket (bspw. durch einen bestimmten Vorfall) mit einem Anderen unmittelbar zusammenhängt, lässt sich diese Verbindung mit dem Feld „Masterticket“ herstellen. In dieses Feld

kann die Nummer des Referenztickets zur Suche eingegeben werden. Alternativ ruft man die Ticketliste mithilfe des Buttons „Masterticket zuweisen“ auf und sucht den betreffenden Eintrag.

Das Referenzticket wird durch diesen Vorgang zu einem **Masterticket**. Als solches ist es in der Ticketliste mit folgendem Symbol gekennzeichnet: 

Durch die Zuweisung erhält das referenzierte Ticket Fälligkeits- und ggf. Zurückstellungsdatum, als auch die Gruppe/Support und Kategorien des Mastertickets. Kontakt, Beschreibung und vorhandene Bearbeitungen bleiben erhalten.

- **Das Bearbeiten von referenzierten Tickets ist nur noch über das Masterticket möglich, so lange die Verknüpfung bestehen bleibt.**

Wird ein Masterticket bearbeitet, so erhalten alle ihm referenzierten Tickets die gleichen Einträge. Dies betrifft auch Änderungen des Fälligkeits- oder Zurückstellungsdatums. Werden dem Masterticket Dokumente oder Geräte zu-gewiesen, bekommen die abhängigen Tickets diese ebenfalls zugeteilt.

- **Standardmäßig wird auch der Aufwand jeweils auf die referenzierten Tickets weitergegeben. Diese Option lässt sich in den allgemeinen Einstellungen des Heinzelmännchens abschalten.**

Die Kontakte aller referenzierten Tickets werden, sofern dies in den Mailversand-Einstellungen an den entsprechenden Stellen eingestellt wurde, identisch benachrichtigt.

8. Ticketaufwand festlegen

Im Feld „Aufwand in Min.“ wird die Zeit erwartet, die für die Erstellung und evtl. erste Bearbeitungsschritte aufgewendet wurde. Wenn es sich um die nachträgliche Erfassung eines Vorfalls handelt, kann auch dessen Gesamtaufwand eingetragen werden (s. „Schnellschuss“).

Aus dem vergebenen Aufwand und der derzeit gültigen Kostenrate (siehe Abschnitt 5 „Kostenverrechnung“) werden die Kosten der einzelnen Ticketbearbeitungs-Schritte berechnet. Ist das Recht „Kostenbetrachtung“ gesetzt, werden dem Benutzer die Kosten in der Ticket-Detailansicht angezeigt.

9. Anlagen hinzufügen

Um eine Anlage hinzuzufügen, kann auch der Reiter „Dokumente“ zum Anfügen von Anlagen an das Ticket angewählt werden.

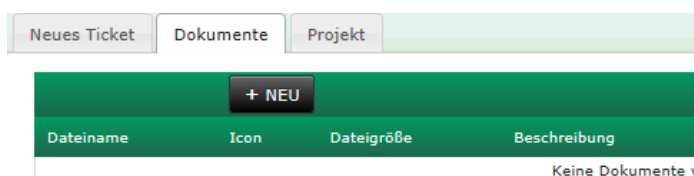


Abbildung 29: Dokumente im Ticket

Durch Klick auf den Button „+ NEU“ öffnet sich die Eingabemaske:

Abbildung 30: Neues Dokument hinzufügen

In diesem Fenster kann entweder ein Hyperlink im Feld „URL“ eingetragen oder eine beliebige Datei über die Schaltfläche „Durchsuchen“ ausgewählt werden. Nach dem Upload wird der Anhang in der Datenbank gespeichert und steht dort zur Verfügung. Weitere Anhänge können sich durch Wiederholen dieses Vorgangs hinzufügen.

- **Die Nutzung von Webtechnologie bei HEINZELMANN ServiceDesk erlaubt nicht, dass Dateien, wie z.B. Screenshots, ohne Zwischenschritt in ein Ticket eingefügt werden können. Dafür garantiert die browsergestützte Anwendung u.a. weltweite Erreichbarkeit und weitere Vorteile**

10. Geräte des Kontaktes / Geräte(-details)-Reiter (nur in Verbindung mit Asset.Desk)

Falls HEINZELMANN in Verbindung mit Asset.Desk verwendet wird, können, durch den Zugriff auf die Inventardatenbank, auch Geräte einem Ticket hinzugefügt werden. Die verfügbaren Geräte des aktuell ausgewählten Ticketkontakts sind bei der Anlage unten rechts einzusehen und auswählbar. Über den Reiter „Geräte“ in der Ticketdetailansicht gelangt man in eine erweiterte Übersicht, in der weitere Geräte aus der Inventardatenbank, unabhängig des Kontaktes, hinzugefügt werden können:

Abbildung 31: Geräte im Ticket

Mit dem Button „+ Geräte hinzufügen“ öffnet sich die Liste an verfügbaren Geräten. Alternativ finden Sie diese Liste weiter unten direkt:

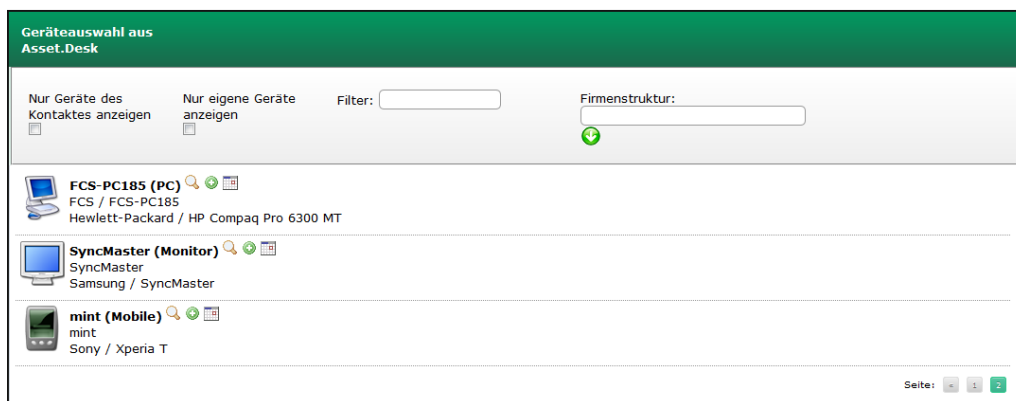


Abbildung 32: Neue Geräte hinzufügen

Die Option „Nur eigene Geräte anzeigen“ ist nach dem Öffnen der Liste i.d.R. aktiv, d.h. es werden alle Geräte, die dem Asset.Desk-Kontakt des angemeldeten Benutzers zugewiesen sind, angezeigt. Mit der entsprechenden Berechtigung kann durch das abwählen der Checkboxes oben im Fenster eine Liste aller Geräte in der Datenbank angezeigt werden (wie in Abbildung 32 geschehen) oder es können die Geräte des Kontaktes angezeigt werden, welcher im Ticket hinterlegt wurde. Sind beide Haken gesetzt, werden meist keine Geräte angezeigt.

Per Volltextsuche im Feld „Filter“ kann nach einem bestimmten Gerät gesucht werden. Außerdem lässt sich über das Drop-Down-Menü „Firmenstruktur“ die Übersicht der Geräte z.B. auf einen Standort oder eine Abteilung einschränken.

Das gewünschte Gerät kann durch Auswahl mit der Maus im Ticket referenziert werden. Betrifft ein Ticket mehrere Geräte, kann dieser Vorgang beliebig oft wiederholt werden.

11. Ticket speichern / per Schnellschuss schließen

Sobald ein Ticket fertig bearbeitet wurde, kann es zur Weiterbearbeitung / Nachverfolgung mit dem Button „Speichern“ in die Ticket-Datenbank übernommen werden.

- **Sofern die Option aktiv ist, erhalten nach Anlage die im Ticket ausgewählte Gruppe bzw. der Supporter eine E-Mail-Benachrichtigung. Wurde dafür keine Auswahl getroffen, gehen Tickets an alle Benutzer, die als Supporter registriert sind (d.h. das Recht „Ticket bearbeiten“ besitzen)**

Das Ticket kann direkt nach der Eingabe gespeichert und geschlossen werden, falls es sich z.B. um die nachträgliche Dokumentation eines Vorfalls handelt. Hierfür steht der Button „Schnellschuss“ zur Verfügung.

12. Ticketdatum

Hiermit wird das Datum des Tickets (oder auch Events) geändert, um bspw. den tatsächlichen Leistungszeitpunkt im Falle einer nachträglichen Ticketanlage zu erfassen.

Für Tätigkeitsnachweise können auch alle Events eines Tickets geändert, zeitlich vorgesetzt oder auch gelöscht werden, vorausgesetzt die Rechte hierzu sind gesetzt.

4.2 Ticketdetailansicht



Die Auswahl eines Tickets in der Ticketliste führt zur Ticketdetailansicht. Hier können Tickets bearbeitet werden:

Abbildung 33: Ticketdetailansicht

In der Detailansicht können Ticketdaten wie Kontakt, Gruppe, Supporter, Kategorie, Fälligkeitsdatum und Priorität eingesehen und bei entsprechender Berechtigung auch geändert werden. Des Weiteren lässt sich das Ticket schließen oder bearbeiten.

Verlauf

Die Bearbeitungsschritte und Aktionen werden im Reiter „Verlauf“ chronologisch aufgezeigt, mit Kurzbeschreibung, Bearbeitungsdatum und Benutzer. Ebenso wird dort der eingetragene Aufwand je Bearbeitung angezeigt.

In der Spalte „Benachrichtigungen“ wird angezeigt, wer gegebenenfalls über den Bearbeitungsschritt benachrichtigt wurde. Das Visitenkarten-Symbol () steht für einen Kontakt, das Figuren-Symbol () für einen Supporter. Fährt man mit der Maus über ein solches Symbol, wird die E-Mail-Adresse angezeigt, an die eine Benachrichtigung versendet wurde.

Die Ansicht erlaubt zudem, in ein anderes Ticket zu wechseln, ohne die Ticketliste erneut aufzurufen. Hierzu kann der Button „<< Zurück“ oder „Weiter >>“ verwendet werden, „Liste“ ruft die Ticketliste erneut auf:

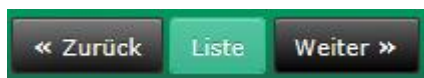


Abbildung 34: Navigation in der Detailansicht

4.2.1 Ticketstatus

Um den Bearbeitungsstand von Tickets anzuzeigen gibt es verschiedene Ticketstatus im HEINZELMANN:

OPEN

Das Ticket wurde erstellt und noch nicht bearbeitet.

ASSIGNED

Das Ticket wurde einem Supporter oder einer Gruppe zugewiesen.

ACTIVE

Das Ticket wurde vom Supporter bearbeitet.

ONHOLD

Ticket wurde zurückgestellt.

CLOSED

Das Ticket wurde geschlossen.

REOPENED

Das geschlossene Ticket wurde reaktiviert.

CHANGED

Das Ticket wurde verändert (Fälligkeitsdatum, Supporterauswahl, Kontakt, ...).

DONE

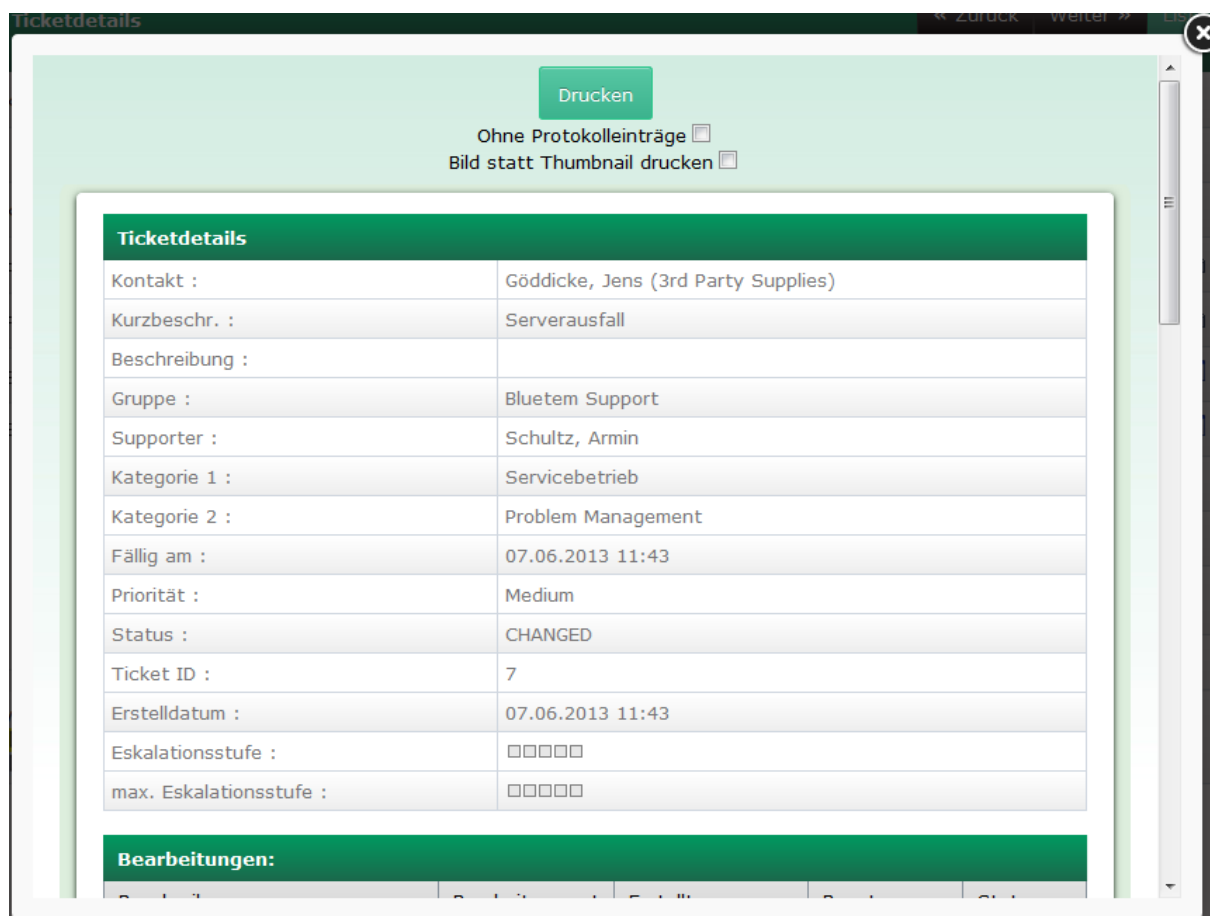
Das Ticket wurde als erledigt markiert (Status in den Einstellungen aktivierbar).

RESPONSE

Das Ticket wurde durch den Kontakt bearbeitet.

4.2.2 Tickets drucken

Der Anwender hat die Möglichkeit, aus der Detailansicht ein Ticket zu drucken. Die Option „Druckansicht“ ruft in diesem Fall die Vorschau auf (Abbildung 35), welche den Inhalt des Tickets, alle Bearbeitungen/Aktionen sowie die zugehörigen Kontaktdaten beinhaltet. Der Button „Drucken“ ruft den betriebssystemspezifischen Druckdialog auf. Darunter befinden sich Checkboxes, die bei Bedarf Protokolleinträge aus der Bearbeitung nicht mitdrucken und Bilder in Originalgröße darstellen, anstatt als kleines Vorschaubild („Thumbnail“).



Ticketdetails	
Kontakt :	Göddicke, Jens (3rd Party Supplies)
Kurzbeschr. :	Serverausfall
Beschreibung :	
Gruppe :	Bluetem Support
Supporter :	Schultz, Armin
Kategorie 1 :	Servicebetrieb
Kategorie 2 :	Problem Management
Fällig am :	07.06.2013 11:43
Priorität :	Medium
Status :	CHANGED
Ticket ID :	7
Erstelldatum :	07.06.2013 11:43
Eskalationsstufe :	□□□□
max. Eskalationsstufe :	□□□□

Bearbeitungen:				
Status	Erstellt am	Erstellt von	Geändert am	Geändert von

Abbildung 35: Druckvorschau Ticketdetail

Falls mehrere Tickets gedruckt werden müssen, empfiehlt sich die Nutzung der Merkliste (s. Abschnitt 4.10 „Merkliste“), über die mehrere Tickets gestapelt als Druckauftrag versendet werden können.

4.3 Tickets zuweisen

Ein Ticket kann mit entsprechender Berechtigung einer oder mehrere Gruppe(n) und / oder Supporter(n) zugewiesen werden.

Um das Ticket zuzuweisen, öffnet man im entsprechenden Feld die Drop-Down-Liste der Gruppen/Supportern und wählt diese per Häkchen aus:

Abbildung 36: Ticket zuweisen

Die Auswahllisten werden ggf. durch die Kategorieauswahl beeinflusst, d.h. eine bestimmte Kategorie hat möglicherweise nicht alle Gruppen und damit Supporter zur Auswahl.

Wurde ein Ticket einer/mehreren Gruppen und/oder Supportern zugewiesen, so erhalten diese Benutzer eine E-Mail Benachrichtigung darüber, dass ein Ticket vorliegt (sofern der E-Mailversand aktiviert wurde).

Ein Supporter kann seinen Benutzer durch das Anklicken des „Ticket übernehmen“-Icons auch direkt als Supporter in das Ticket eintragen. Ist das Ticket einer Gruppe zugewiesen, in der der Supporter nicht Mitglied ist, wird diese Gruppenzuweisung entfernt.

Wenn der Kontakt des Tickets E-Mails empfängt (Kontakt-Einstellung „Kontakt erhält E-Mails“), wird die Benachrichtigung (siehe Abschnitt 4.5.1 „**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**“) an den Kontakt gesendet.

Abbildung 37: Ticket übernehmen

- Angemeldete Benutzer können als Supporter im Feld „Supporter“ vorgeblendet werden. Hierfür existiert das Recht „Supporter vorblenden“, welches bei den jeweiligen Benutzergruppen aktiviert werden muss. Anwendungsfall: Die Supporter bearbeiten in der Regel die aufgenommenen Tickets gleich selbst weiter...
- **Vorsicht: Wurden die Gruppenrechte so definiert, dass Mitglieder einer Gruppe nur die jeweils eigenen Tickets sehen können, kann es dazu führen, dass Tickets ohne Gruppen- und Supporter-Zuweisung ungesehen bleiben!**

4.4 Tickets verknüpfen

Neben der Zuweisung gibt es auch die Möglichkeit, Tickets miteinander zu verbinden, ohne dass die Bearbeitungen weitergereicht werden. Dazu wird das Gruppenrecht „Tickets verknüpfen“ benötigt.

Der Anwender kann daraufhin über den Button „Ticket verknüpfen“ in der Detailansicht die Ticketliste öffnen und ein Ticket zur Verknüpfung auswählen. Die Verknüpfung geschieht entweder „Ohne Zurückstellung“ oder „Mit Zurückstellung“.

„Ohne Zurückstellung“

Diese Option fügt der Detailansicht des aktuellen Tickets lediglich eine Information bei mit einem Direktlink zu jedem einzelnen verknüpften Ticket.

„Mit Zurückstellung“

Diese Option setzt den Status des aktuellen Tickets auf OnHold (d.h. es wird zurückgestellt, s. Abschnitt 4.6). Wird das hiermit verknüpfte Ticket geschlossen, wird das zurückgestellte Ticket wieder reaktiviert. Falls ein Ticket mehrere Verknüpfungen mit Zurückstellung hat, wird es erst reaktiviert, sobald alle hiermit verknüpften Tickets geschlossen sind.

Es können beliebig viele Verknüpfungen erstellt werden. Außerdem lässt sich so eine Verknüpfung über die Schaltfläche „Verkn. Ticket erstellen“ realisieren, welches direkt ein neues Ticket öffnet und mit dem Ausgangsticket verknüpft.

Die Übersicht der Verknüpfungen eines einzelnen Tickets wird in der Detailansicht wie folgt angezeigt:

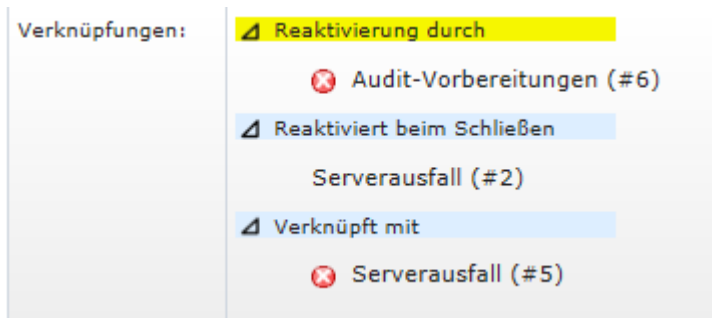


Abbildung 38: Verknüpfungsliste in Ticketdetails

- „Reaktivierung durch“: Zeigt die Liste aller mit Zurückstellung verknüpften Tickets, welche geschlossen werden müssen, damit das aktuelle Ticket reaktiviert wird
- „Reaktiviert beim Schließen“: Listet Tickets auf, die wiederum mit Zurückstellung an das aktuelle Ticket verknüpft wurden und erst nach Schließung des vorliegenden Tickets reaktiviert werden
- „Verknüpft mit“: Die hier aufgelisteten Tickets wurden zur Nachverfolgung ohne Zurückstellung verknüpft

Durch einen Klick auf das „Verknüpfung lösen“-Symbol (✖) wird eine Verknüpfung aufgehoben, was ggf. das bearbeitete Ticket reaktiviert.

Optional lässt sich über den Reiter „Verknüpfte Tickets“ für jede einzelne Referenz festlegen, ob die Supporter(-gruppen) des referenzierten Tickets über die Abläufe des aktuellen Tickets ebenfalls informiert werden sollen. Dazu können Sie die Schaltfläche „Benachrichtigen“ anklicken.

4.5 Tickets bearbeiten

Durch den Button „Bearbeiten“ können dem Ticket Bearbeitungsschritte hinzugefügt werden, welche im Ticketverlauf angezeigt und zu denen bei entsprechender Einstellung (E-Mailversand und Benutzergruppenrechte) Benachrichtigungen versendet werden.

Die Bearbeitungsmaske sieht folgendermaßen aus:

Abbildung 39: Ticket bearbeiten – Bearbeitungsschritt hinzufügen

Nach Bearbeitung hat der Anwender die Wahl, den Bearbeitungsschritt lediglich anzufügen („Speichern“), oder das Ticket nach dem Speichern der Änderung zu schließen. Besitzt der angemeldete Benutzer die entsprechenden Rechte und ist in den allgemeinen Einstellungen die Option „Zusätzlichen Status DONE aktivieren“ aktiviert, kann die Eingabe alternativ mit „Ticket erledigt“ abgeschlossen werden. Damit erhält das Ticket den Status „DONE“ und kann dann von einer entsprechenden Gruppe zur Nachkontrolle in Augenschein genommen werden.

Die Bearbeitungsmöglichkeiten lauten:

- **„Dokument zufügen“:** Hat der Benutzer das entsprechende Recht, kann der Ticketbearbeitung direkt ein Dokument zugefügt werden. Dieses wird im Ticketverlauf angezeigt.
- **„Bearbeitung / Aktion“:** Beschreibungsfeld, um abgeschlossene oder nötige Aktionen, eine Lösung oder einen Hinweis zu hinterlegen.


- „Bild aus Zwischenablage einfügen“: Funktioniert analog zu der in Abschnitt 4.1 „Tickets anlegen“ – Punkt 2. „Beschreibung und Anhänge“ beschriebenen Option.
- „Aufwand in Min.“: Der (geplante) Zeitaufwand der beschriebenen Aktion.
- „Bearbeitungsdatum“: Mit dem Recht „EventData ändern“ kann der Benutzer das Bearbeitungsdatum beim Erstellen des Events, auch nachträglich, verändern.
- „Bearbeitungsart“: Hier kann ggf. angegeben werden, auf welchem Weg die Bearbeitung stattgefunden hat (s. 4.5.5 „Bearbeitungsart“). Das Feld ist nur mit dem Recht „Bearbeitungsart anzeigen“ sichtbar.
- „Interne Notiz“: Ist diese Option angehakt, wird diese Aktion nur Administratoren, den Mitgliedern der dem Ticket zugeordneten Gruppe, ggf. dem Supporter, sowie dem Ersteller der Notiz angezeigt (s. Recht „Interne Notiz verfassen“ in Abschnitt 3.3.3.3 „Gruppenrecht Tickets bearbeiten“).
- „Benötigte Aktion“: Diese Option sperrt ein Ticket für den Ticket-Kontakt bzw. Benutzer, bis bestätigt wurde, dass die in der Bearbeitung beschriebene Aktion durchgeführt ist. Die betroffenen Anwender hindert bei Aufruf des Tickets ein Pop-Up-Fenster daran, Ticketdetails zu bearbeiten. Dieses Fenster weist auf die erforderliche Aktion hin und bietet dem Benutzer die Möglichkeit, entweder die Aktion zu bestätigen oder zur Listenansicht zurückkehren.
Administratoren, Mitglieder der dem Ticket zugeordneten Gruppe und ggf. der Supporter können das Ticket weiterhin bearbeiten.

4.5.1 Der Editor

Für die Texteingabe steht Ihnen ein WYSIWYG-Editor zur Verfügung, welcher es ermöglicht, den Text im Bearbeitungsfeld zu formatieren. Durch die entsprechenden Icons können Sie Textstellen z. B. fett oder kursiv anzeigen lassen, oder diese unterstreichen.

Sie können auch Abschnitte farblich hervorheben indem Sie für die Schrift oder den Hintergrund eine Farbe auswählen.

Ebenfalls im Editor integriert ist die Möglichkeit, Textbausteine einzufügen, zu definieren und die

Definitionen zu verwalten (). Generell können Benutzer Textbausteine in für Ihren Account definieren, mit der entsprechenden Berechtigung ist es auch möglich, diese allgemein freizugeben, so dass auch andere Benutzer diese wählen können.

Mit den meisten aktuellen Browsern ist es möglich, Bilder aus der Zwischenablage direkt in das Textfeld zu kopieren. Diese werden dann an der entsprechenden Stelle im Bearbeitungstext angezeigt und als Dokument dem Ticket zugefügt.

4.5.2 Manueller Versand und E-Mail anpassen

Mit den Rechten „Manueller E-Mail Versand“ und „E-Mail an Kontakt anpassen“ ist es möglich, die Empfängerauswahl der Benachrichtigungs-Mail manuell vorzunehmen sowie weitere Empfänger auszuwählen. Ist keines dieser Rechte gesetzt, werden die Empfänger nach den allgemeinen Einstellungen ermittelt (siehe Einstellungen „E-Mail“). Hat der Benutzer das Recht „Manueller E-Mail Versand“, kann er wählen, ob der Kontakt benachrichtigt werden soll. Ist des Weiteren das Recht „E-Mail anpassen“ gesetzt kann der Benutzer zusätzliche Empfänger auswählen, den Betreff der Nachricht anpassen, den gesamten Ticketverlauf mitsenden und ggf. wählen, dass die Dokumente des Tickets als Anhang mit gesendet werden.

4.5.3 Kontakt benachrichtigen

Ein Supporter kann einem Ticket-Kontakt durch das Anklicken des Briefumschlag-Symbols eine automatisierte Benachrichtigung zum Status zustellen lassen:



Abbildung 40: Kontakt benachrichtigen

Diese Option ist verfügbar wenn

- a) der Mailversand grundsätzlich aktiviert und die E-Mail Einstellung „Kontakt benachrichtigen anzeigen“ aktiviert ist
- b) das Ticket **nicht** geschlossen ist
- c) der angemeldete Benutzer ein Supporter ist (Recht „Tickets bearbeiten“)
- d) der gewählte Kontakt E-Mails erhalten kann (Kontakteinstellung „Erhält E-Mails“)

4.5.4 Bearbeitungen editieren

Bestehende Bearbeitungsschritte, Hinweise oder Aktionen können editiert werden, indem man in der Ticketdetailansicht das entsprechende Symbol (🔑) rechts neben einem aufgelisteten Eintrag anklickt. In darauffolgendem Fenster (s. Abbildung 41) können alle Parameter angepasst werden. Außerdem besteht die Option, den Eintrag komplett zu löschen.

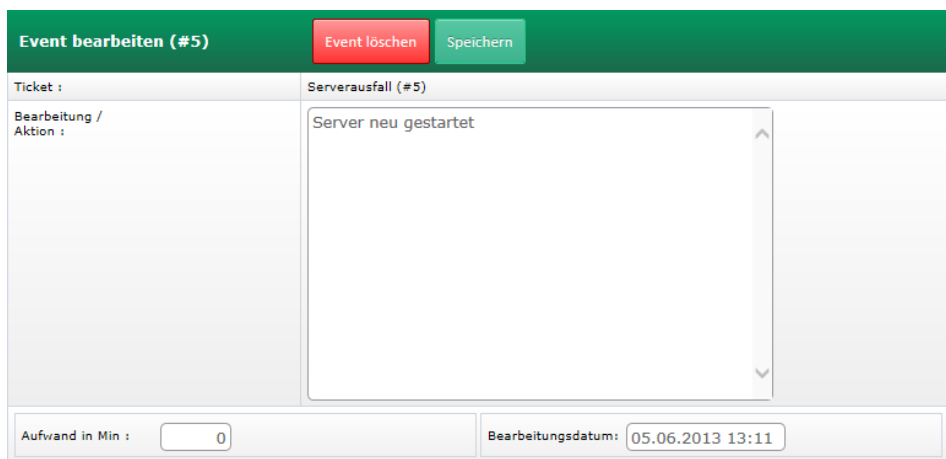


Abbildung 41: Ticket bearbeiten – Event bearbeiten

4.5.5 Bearbeitungsart

Bei der Anlage und Bearbeitung von Aktionen kann eine Bearbeitungsart aus der Liste der definierten Bearbeitungsarten gewählt werden, sofern der Benutzer die Rechte hierfür besitzt. Definitionen können unter dem Menüpunkt „Verwaltung > Bearbeitungsart“ erstellt werden. Hiermit kann angegeben werden, auf welchem Wege die Leistung ggf. erbracht wurde, z.B. über E-Mail, vor Ort oder Telefonisch.

In den Reports ist eine Auswertung anhand der vermerkten Bearbeitungsarten möglich (s. auch Abschnitt 6.1.5 „Reports je Bearbeitungsart“).

4.6 Ticket zurückstellen

Kommt es aus bestimmten Gründen dazu, dass ein Ticket zurückgestellt werden muss, d.h. eine weitere Bearbeitung auf absehbare nicht möglich ist, kann dieses Ticket aus dem Eskalationszyklus herausgenommen werden. Um Tickets zurückstellen zu dürfen, muss ein Benutzer über die „Tickets bearbeiten“-Gruppenrechte „Fälligkeitstermin ändern“ sowie „Tickets zurückstellen“ verfügen.

Um ein Ticket zurückzustellen, klickt in das Feld „Zurückgestellt bis“ und wählt den End-Datum der

Zurückstellung aus. Wenn ein Datum gewählt wurde, muss in einem Pop-Up bestätigt werden, dass das Ticket nun zurückgestellt wird:

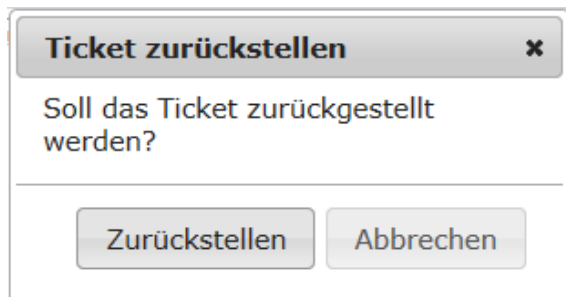


Abbildung 42: Ticket zurückstellen

Das zurückgestellte Ticket erhält den Status OnHold und wird bei der Suche in der Ticketliste mit dem Filter „Nur Aktive“ nicht mehr angezeigt, sondern unter „Alle“ oder „ONHOLD“.

Sobald der Zurückstellungstermin erreicht wird, ändert sich der Ticketstatus auf „ACTIVE“. Wenn ein zurückgestelltes Ticket bearbeitet wird, hat der Benutzer die Wahl, die Zurückstellung aufzuheben oder beizubehalten. Im Falle einer Reaktivierung werden im Ticketverlauf der verantwortliche Bearbeiter sowie der ursprüngliche Zurückstellungszeitraum protokolliert.

4.7 Tickets löschen

Das Recht, Tickets zu löschen, ist in der Grundeinstellung nur Administratoren erlaubt. Daher muss den Anwendern, die dazu befähigt werden sollen, das Gruppenrecht „Tickets löschen“ erteilt werden.

- Ein Ticket kann nur gelöscht werden, wenn es den Status „CLOSED“ besitzt.
- **Vorsicht: Die Löschung eines Tickets ist unwiderruflich! Gelöschte Tickets fallen aus allen Reports und damit verbundenen Statistiken heraus.**

Ein Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen erhält bei der Detailansicht eines geschlossenen Tickets u.a. die Option zur Löschung (s. Abbildung 43).

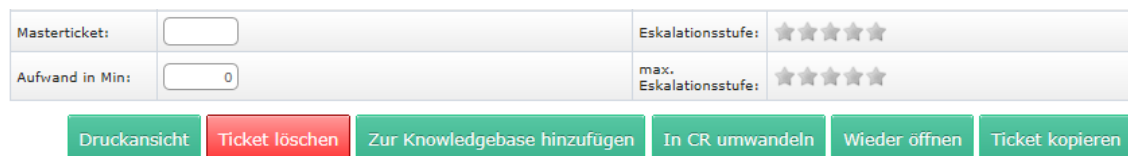


Abbildung 43: Button Ticket löschen

4.8 Tickets suchen/sortieren

In der Ticketliste (Menü „Ticket“ oder direkt „Ticket > Liste“) bieten sich verschiedene Möglichkeiten, Tickets zu suchen bzw. die Auflistung zu sortieren. In der Leiste am Kopfende der Liste sind die zur Verfügung stehenden Standard-Optionen aufgereiht:

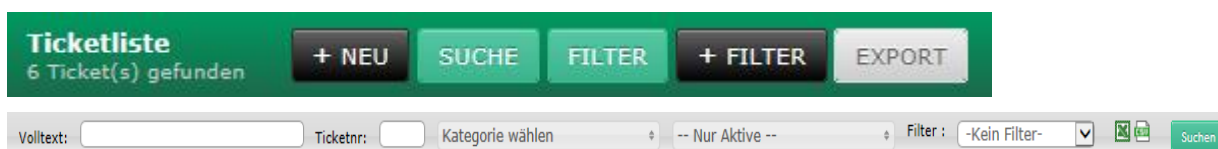




Abbildung 44: Such- und Sortieroptionen

- Volltext: Hier kann ein Begriff zur Volltextsuche innerhalb der Tickets angegeben werden. Auch Mehrfach-Ergebnisse sind so möglich. Für weitere Details dazu, s. Abschnitt 4.8.1 „Volltextsuche“.

- **„Ticketnr“:** Sucht nach einem Ticket mit **exakt** der angegebenen Nummer (auch „ID“ genannt).
- **„Kategorie wählen“:** Sortiert die angezeigte Liste nach einer oder mehreren Kategorien.
- **„-Nur Aktive-“ (Status):** Sortiert die angezeigte Liste entsprechend der Auswahl an Status (ACTIVE, ONHOLD, CLOSED, etc.). Es stehen nur die Status zur Verfügung, die tatsächlich in Tickets genutzt werden. Die Zahl daneben zeigt an, wie viele Tickets welchen Status derzeit aufweisen. Die Voreinstellung „Nur Aktive“ sortiert die Liste nach allen nicht geschlossenen Tickets. „Alle“ listet die gesamten verfügbaren Tickets aus der Datenbank auf.
- **„Filter“:** Erlaubt die Auswahl eines gespeicherten Filters.
-  **-Symbol:** Exportiert die aktuell angezeigte Liste im Excel-Format.
-  **-Symbol:** Exportiert die aktuell angezeigte Liste im CSV-Format.

Der Button „Suchen“ wendet die aktuell ausgewählten Suchoptionen an.

Über den Button „SUCHE“ werden detaillierte Suchoptionen eingeblendet. Im unteren Bereich lässt sich zudem die Suchleiste editieren:

Suchformular			
Volltext:	<input type="text"/>	Ticket-Nr:	<input type="text"/>
Kategorie:	Kategorie wählen	Kategorie 2:	Kategorie wählen
Gruppe:	Gruppe wählen	Supporter:	Supporter wählen
Status:	-- Alle --	Priorität:	Priorität wählen
Erstellt:	<input type="text"/> bis <input type="text"/> Keine Auswahl	von:	-- Alle --
Änderung:	<input type="text"/> bis <input type="text"/> Keine Auswahl	von:	-- Alle --
Fällig :	<input type="text"/> bis <input type="text"/> Keine Auswahl	<input checked="" type="checkbox"/> Abhängige Tickets nicht anzeigen	
Zu Bearbeiten:	<input type="text"/> bis <input type="text"/> Keine Auswahl	<input type="checkbox"/> Nur eigene Tickets	
Zurückgestellt	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> nicht anzeigen		
Einstufung:	-- Alle Tickets --	<input type="checkbox"/> Nur Tickets aus Merkliste	
Anzeige			
Sortierung:	Erstellt am	Absteigend	Einträge pro Seite: 10
Schnellsuche:	6 Felder gewählt		
			<input type="button" value="SUCHEN"/> <input type="button" value="RESET"/>

Abbildung 45: Erweitertes Suchformular

In diesem Fenster können benötigte Filtereinstellungen vorgenommen und angewendet werden. Die auswählbaren Zeitperioden der Suchfelder „Erstellt“, „Fällig“ und „Änderung“ kann man unter „Verwaltung > Einstellungen > Allgemein“ durch selbstdefinierte Zeiträume ergänzen.

In den Suchfeldern zu den Kategorien, „Gruppe“, „Supporter“, „Status“ und „Priorität“ ist Mehrfachauswahl möglich. Dazu muss man in der Drop-Down-Liste neben allen gewünschten Optionen ein Häkchen setzen, damit diese in der Suche berücksichtigt werden.

Der Button „Reset“ löscht die Auswahl in allen Feldern (nicht aber die Häkchen zur Feldauswahl), „Suchen“ wendet die aktuellen Suchoptionen an.

Wenn ein Filter öfter benötigt wird, kann dieser über den Button „+ FILTER“ ganz oben unter einem beliebigen Namen gespeichert und über das Feld „Filter“ in der Suchleiste später ausgewählt werden.

4.8.1 Volltextsuche

Dieses Kriterium sucht den eingegebenen Text in der Beschreibung, dem Kontakt, der Firma, dem Supporter und den Kategorien eines Tickets.

Um den eingegebenen Text explizit bzw. in der Reihenfolge zu suchen, wie er eingegeben wurde, muss der Text in Anführungszeichen gesetzt werden („<Wort1> <Wort2>“).

Mit den Schlüsselwörtern OR oder ODER können Begriffe verknüpft werden, von denen mindestens eines in den gesuchten Tickets vorhanden sein soll.

Mit den Schlüsselwörtern NOT oder NICHT werden Tickets mit den so genannten Begriffen nicht angezeigt.

Außerdem können Platzhalter (sog. „Wildcards“) für beliebige Zeichen verwendet werden:

- *Prozentzeichen (%)*: Gibt an dieser Stelle eine beliebige Anzahl Zeichen an. Bspw. sucht „%problem%“ nach „Druckerprobleme“
- *Unterstrich (_)*: Gibt genau ein beliebiges Zeichen an der eingesetzten Stelle an. Bspw. sucht die Eingabe „S_tz“ nach „Satz“ sowie „Sitz“
- *Eckige Klammern ([...])*: Innerhalb der eckigen Klammern lassen sich mehrere Zeichen definieren, die an dieser Position in der Suche berücksichtigt werden. Bspw. Such die Eingabe „test[123]“ alle Tickets, in denen der Begriff „test1“, „test2“ oder „test3“ vorkommt.
Bei diesem Platzhalter kann eine logische Reihe auch abgekürzt werden, indem man statt „[123456789]“ die Eingabe „[1-9]“ vornimmt
- *Negation ([^...])*: Lässt die nach dem Negationszeichen angegebenen Zeichen in der Suche aus. Bspw. sucht „test[^1-3]“ alle Tickets mit „test“, nicht aber mit „test1“, „test2“ oder „test3“

4.8.2 Globale Suche

Durch eingabe eines Suchbegriffs in das Suchfeld oben rechts, neben dem Logout-Link wird eine Suchabfrage gestartet, die als Ergebnis (je nach Sichtbarkeit für den Benutzer) die Tickets, KB-Einträge, Kontakte und Benutzer anzeigt, auf die der Suchbegriff zutrifft.

Wird eine Ticketnummer in dem Feld eingegeben wird das entsprechende Ticket in der Detailansicht aufgerufen.

4.9 Ticketliste

Die (ggf. gefilterte) Ticketliste zeigt dem angemeldeten Benutzer nur die Tickets an, für die er auch die Berechtigungen hat.

Wenn man die Maus über die Kurzbeschreibung eines Tickets hält, öffnet sich ein Textfeld mit der letzten Bearbeitung des Tickets.

Die Sortierung der Liste kann geändert werden, indem auf die Kopfzeile der zu sortierenden Spalte geklickt wird. Eine zweite Sortierung kann ebenfalls ausgewählt werden, indem man das kleinere Pfeil-Symbol im Tabellenkopf einer Spalte auswählt:





Kurzbeschreibung	Eskalation	Ticket-Nr.  	Firma 	Kontakt	Gruppe
Ticket öffnen Test	★★★★★	4	Als zweites Sortierkriterium wählen 		

Abbildung 46: Ticketliste sortieren über Pfeil-Symbole

Die Spalten „Kurzbeschreibung“ und „Ticket-Nr.“ dienen als Links zu einem Ticket, d.h. mit Rechtsklick auf eines der Felder lässt sich eine neue Registerkarte mit diesem Ticket öffnen bzw. ein Direktlink zu diesem Ticket kopieren.

Die Spalte „Eskalation“ visualisiert anhand von Sternen die Eskalationsstufen, die das jeweilige Ticket schon erreicht hat. Jeder farbig ausgefüllte Stern steht für eine erklommene Stufe. Für Details zu den Eskalationsmechanismen, siehe Abschnitt 3.7 „Eskalation“.

In den Einstellungen kann definiert werden, dass die Ticketliste regelmäßig automatisch neu geladen wird (siehe Abschnitt 3.1 „Einstellungen“).

4.9.1 Sammelbearbeitung mehrerer Tickets

Es ist möglich, mehrere Tickets gleichzeitig zu bearbeiten, indem diese in der Ticketliste mittels der Checkboxes ausgewählt und mit dem Button „Auswahl bearbeiten“ bearbeitet werden. Dies erweitert die Liste um die Bearbeitungsoptionen:

Abbildung 47: Ticket-Sammelbearbeitung

Nur die Details zu „Gruppe“, „Supporter“ sowie „Kategorie 1 bzw. 2“ lassen sich ändern, sofern die Berechtigungen dazu vorhanden sind. Des Weiteren kann ausgewählt werden, ob ggf. der Status „OnHold“ beibehalten werden soll, oder die Auswahl in die Merklste gespeichert, geschlossen und gelöscht werden soll (funktioniert nur bei bereits geschlossenen Tickets).

4.10 Merklste

Über die Ticketliste können ausgewählte Tickets mit dem Button „Auswahl bearbeiten“ in die Merklste zur Nachverfolgung gespeichert werden (s.o.), um einen schnellen Zugriff auf diese zu erhalten. Die aktuelle Merklste ist unter „Tickets > Merklste“ (Abbildung 48) zu finden. Alternativ können entsprechend markierte Tickets auch in der normalen Listenansicht betrachtet werden, indem man im erweiterten Suchformular die Option „Nur Tickets aus Merklste“ anwendet.

Abbildung 48: Merklste

Der Button „Merkliste drucken“ oberhalb der Liste erlaubt die gesammelte Versendung eines Druckauftrags für alle ausgewählten Tickets. Vor dem Druck erscheint die Druckvorschau mit allen zu druckenden Tickets (siehe auch Abbildung 35). Über die Checkbox „Tickets aus Merkliste entfernen“ unter „Auswahl bearbeiten“ werden Tickets aus der Merkliste wieder herausgenommen.

➤ **Jeder Anwender verfügt über eine eigene Merkliste.**

4.11 Schlagworte

Mit den Rechten „Schlagworte“ und „Neues Schlagwort anlegen“ können Benutzer Tickets mit Schlagwörtern verknüpfen.

In der Detailansicht lassen sich einem Ticket Schlagworte zuordnen indem diese aus der Schlagwortliste ausgewählt werden oder, wenn das Recht „Neues Schlagwort anlegen“ gesetzt ist, durch die direkte Eingabe des Wortes im Ticket speichern.

In der Ticketliste können die Schlagworte als zusätzliches Filterkriterium markiert um die angezeigten Tickets weiter einzuschränken.

5 Kostenverrechnung

Die Kostenverrechnung in HEINZELMANN wird über die Zuweisung von **Kostengruppen** an Benutzer/Kategorien oder als Standardkostensatz geregelt. Einer Kostengruppe wird eine bestimmte **Kostenrate** (z. B. 75 Euro / Stunde) zugewiesen. Der Kostensatz wird mit den Aufwänden eines Tickets verrechnet und ergibt so die Gesamtkosten einzelner Tickets und dadurch ggf. kompletter Projekte. Durch das Speichern der Zuweisungsdaten ist es möglich, den Kostenverlauf nachzuvollziehen und zu ermitteln, welcher Kostensatz zu welchem Zeitpunkt zugeordnet war.

Zur generellen Konfiguration von Kostenoptionen wird das Menü „Verwaltung > Einstellung > Kosten“ verwendet:

Abbildung 49: Optionsmenü „Kosten“

5.1 Auswahl der Kostengruppe

Im Einstellungsmenü für Kosten lässt sich konfigurieren, wie die zur Verrechnung zu verwendenden Kostengruppen in HEINZELMANN bestimmt werden sollen.

- Standard-Kostensatz zur Berechnung:

In diesem Feld kann eine Kostengruppe zum Standard erhoben werden, welche für bestimmte Fälle herangezogen wird (s.u.). Für die Auswahl müssen Kostengruppen bereits definiert sein

- Kostensatz:

Diese Einstellung gibt an, ob die Kostenberechnung eines Tickets anhand der ersten oder zweiten Kategorie, oder anhand des Standard-Kostensatzes erfolgen soll

➤ **Es ist empfehlenswert, Kategorie 1 gleichzeitig auch als Pflichtfeld zu deklarieren, falls diese der Kostenberechnung dient (s. Abschnitt 3.1 „Einstellungen“)**

- Kostensatz für Projekte (nur Zusatzmodul „Projekt“):

Tickets, die einem Projekt zugeordnet sind, haben zusätzlich zu den o.g. Optionen weitere Verrechnungsmöglichkeiten. Entweder wird die allgemeine Kostengruppe des Projekts verwendet, oder der benutzer-spezifische Kostensatz des aktuellen Supporters wird herangezogen

- Wenn kein Kostensatz definiert ist:

Hiermit deckt man die Fälle ab, in denen keine Kostengruppe herangezogen werden kann, bspw. weil die ausgewählte Kategorie eines Tickets keine zugewiesene Kostengruppe besitzt. Entweder wird zur Verrechnung der Standard-Kostensatz gewählt, oder es werden keine Kosten berechnet

5.2 Kostengruppen

Um die Verrechnung in HEINZELMANN zu ermöglichen, müssen zunächst Kostengruppen angelegt und entsprechend zugewiesen werden. Die Anlage neuer -als auch die Auflistung und Bearbeitung vorhandener- Kostengruppen geschieht über den gleichnamigen Button im Einstellungsmenü „Kosten“:

Kostengruppen Zurück zu den Einstellungen						
#	Kostengruppe	Kostensatz	Währung	Einheit	Gültig ab/seit	
4	Event Management	100	€ (Euro, EUR)	Stunde	05.06.2013 13:31	 
3	Incident Management	150	€ (Euro, EUR)	Stunde	05.06.2013 13:31	 
2	Problem Management	200	€ (Euro, EUR)	Stunde	05.06.2013 13:31	 
1	Technische Dienstleistung	100	€ (Euro, EUR)	Stunde	05.06.2013 14:25	 

Neue Gruppe

Abbildung 50: Kosten-Untermenü „Kostengruppen“

Falls noch keine definierten Kostengruppen vorliegen, wird lediglich die Eingabezeile unten im Bild angezeigt. Die Eingabemöglichkeiten lauten wie folgt:

- Neue Gruppe:

Der Name des anzulegenden Kostensatzes, z.B. eine bestimmte Dienstleistung


- Kostensatz:

Die Höhe des Kostensatzes als numerischer Wert

- Währung:

Ermöglicht die Auswahl der Währung, die zur Verrechnung verwendet wird

➤ **Aktuell lässt sich nur der Euro als Währung zuweisen**

- Einheit:
Ermöglicht die Auswahl der Zeiteinheit, anhand derer die Kosten errechnet werden
 - **Aktuell lassen sich nur Stunden als zeitliche Einheit zuweisen**
- Gültig ab/seit:
Ermöglicht die Auswahl eines Datums, ab welchem eine bestimmte Kostengruppe berücksichtigt werden soll. Kostengruppen lassen sich nicht rückwirkend datieren.
Mit bereits definierten Kostengruppen kann ebenfalls interagiert werden, indem man die Symbole ganz rechts in der Tabelle nutzt:
 - Bearbeiten (

5.3 Kosten im Ticket

Wird ein Ticket neu angelegt oder bearbeitet, wird darin hinterlegt, welche Kostenrate zum gegebenen Zeitpunkt gilt. Je nach Einstellung wird der entsprechende Kostensatz mit dem zurzeit geltenden Wert in der Bearbeitung gespeichert und mit dem eingetragenen Aufwand verrechnet.

Wird diese Ticketbearbeitung im Nachhinein bearbeitet und der Aufwand geändert, werden die Kosten mit der ursprünglichen Kostenrate der damaligen Bearbeitung neu berechnet. Falls auch die Kostengruppe geändert wurde, wird die Berechnung anhand der veränderten Kostensätze vorgenommen.

Sollte die Kostengruppe anhand einer Kategorie festgelegt werden, wird bei der Änderung der entsprechenden Kategorie eines bestehenden Tickets eine Abfrage durchgeführt, ob die bisher verwendeten Kostensätze durch die der neuen Kategorie ersetzt werden sollen.

6 Reporting

Dieses Menü erlaubt die detaillierte Auflistung von Tickets anhand bestimmter Kriterien, wie Bearbeiter oder Kostenstellen, um alle Prozessketten rund um die Ticketbearbeitung zu untersuchen, ggf. zu optimieren und/oder Neue einzuführen. Hierfür sind bestimmte Gruppenrechte notwendig.

Ist das Supporter-Recht „Alle Tickets bearbeiten (Supporter)“ aktiv und sind keine weiteren Einschränkungen zu Tickets vorhanden, werden zunächst alle Tickets sichtbar, was auch für die aufgelisteten Tickets der Reports gilt.

Um das Reporting benutzerspezifisch einzugrenzen, z.B. wenn einem Benutzer nur Reports anhand seiner Gruppenzugehörigkeit zur Verfügung stehen sollen, müssen die Gruppenrechte für „Tickets“ entsprechend angepasst werden.

D.h. es werden in den Reports jene Tickets berücksichtigt, die der Benutzer auch in der Ticketliste sehen kann.

Anschließend wird noch das Gruppenrecht „Reporting anzeigen“ unter „Reporting“ benötigt, um die volle Funktionalität dieses Menüs nutzen zu können.

6.1 Ticket-Reporting

Zu jedem Report lässt sich ein Zeitraum wählen, aus dem die Daten gezogen werden sollen. Außerdem kann das Feld „Filter“ oberhalb der Listen jeweils zur Volltextsuche innerhalb der jeweiligen Bezeichnungen genutzt werden, um eine Liste weiter zu filtern.

Je nach Report-Typ wird der Aufwand des gesamten Tickets, welches in den gewählten Zeitraum fällt, angezeigt, oder nur die betreffenden Bearbeitungen. Der Supporter oder die Bearbeitungsart wird je Aktion in einem Ticket gespeichert, so dass für diese Reports die Werte der Aktionen, die innerhalb des gewählten Zeitraums erstellt wurden, herangezogen werden. Die Listenoptionen lauten:

- **„EXPORT“:** Ermöglicht den Download der aktuellen Ansicht als Excel-Datei
- **„PRINT“:** Öffnet die Druckvorschau der aktuellen Ansicht

Folgend sind die Listenspalten näher erläutert, sofern notwendig:

- **Anzahl Tickets:** Zeigt die Zahl der Tickets an, die zum jeweiligen Listeneintrag gehören
- **Zeitaufwand:** Zeigt den zeitlichen Aufwand des Eintrags an (Spalte „[m]“ zeigt den Aufwand ausschließlich in Minuten an)
- **Kosten:** Gibt die finanziellen Aufwände des jeweiligen Eintrags an (s. Abschnitt 5 „Kostenverrechnung“). Für diese Spalte muss das Gruppenrecht „Kostenbetrachtung“ zugewiesen sein, ansonsten betragen die aufgeführten Kosten immer 0 EUR
- **Liegezeit (Durchschnitt):** Gibt die Zeit an, die seit Erstellung des Tickets bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt oder ggf. bis zum Abschluss vergangen ist. Dieser Wert wird je nach Report auf höhergelegene Stufen hochsummiert, z.B. im Falle von Unterkategorien. Die letzte Spalte gibt dabei die durchschnittliche Liegezeit von Tickets für den jeweiligen Eintrag an

Tickets je Kategorie							
17 Einträge gefunden		EXPORT	PRINT				
Filter		Von	01.06.2013	Bis	30.06.2013	Auswahl	Kategorie : 01 Firmen-Assets
Kategorie	Anzahl Tickets	Zeitaufwand	Zeitaufwand [m]	Zeitaufwand [h]	Kosten	Liegezeit [h]	Ø Liegezeit [h]
01 Firmen-Assets	1	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	50:07	50:07
Hardware	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Drucker/Scanner	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Notebooks	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
MacBook	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Lenovo Thinkpad	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Desktops	1	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	50:07	50:07
Mac	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Lenovo	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00
Peripherie	0	0 Minuten		0:00	0,00 EUR	0:00	0:00

Abbildung 51: Reportansicht (Kategorie)

6.1.1 Tickets in Reports

Durch Anklicken einer Zeile im Report erhält man eine Übersicht der Tickets, welche für die Berechnung ausgewertet wurden. Für jedes der so angezeigten Tickets kann wiederum die Detailansicht geöffnet werden (s. Abschnitt 4.2 „Ticketdetailansicht“), indem man darauf klickt.

Bei Reports „je Benutzer“ und „je Bearbeitungsart“ enthält diese Ansicht die im angezeigten Ticket vom Benutzer eingetragenen Aufwand und Kosten, bei allen anderen Reports die Gesamtsumme der Werte.

6.1.2 Reports je Abteilung/Firma/Kontakt/Kostenstelle

Es werden alle Tickets, welche im gewählten Zeitraum erstellt wurden herangezogen.

Die Tickets werden gruppiert und die Werte für Aufwand, Kosten und Liegezeit summiert. Wird eine Zeile angeklickt, werden alle Tickets, aus denen sich die Werte ergeben haben in einer Übersicht angezeigt und sind auswählbar.

Die Daten sind über das jeweilige Kriterium (Kontakt, Firma, etc.) mit dem Ticket verknüpft.

6.1.3 Reports je Gerät/Eskalationsstufe/Priorität/Struktur/Supporter

Auch hier wird die Ticketauswahl und Gruppierung, wie oben beschrieben, getroffen.

Die Zuordnung ergibt sich über die aktuell in den Tickets eingetragenen Daten. Ändert sich daher bspw. der aktuelle Supporter eines Tickets, wird das gesamte Ticket dem neuen Supporter zugeordnet.

6.1.4 Reports je Benutzer

Bei diesem Report wird der vom jeweiligen Benutzer eingetragene Aufwand der Bearbeitungen im gewählten Zeitraum, und nicht der Gesamtaufwand des Tickets, wie es bei den „Reports je Supporter“ der Fall ist, summiert.

Die Anzahl der Tickets entspricht der Zahl der vom Benutzer bearbeiteten Tickets.

Änderungen im Ticket, wie Kategoriewechsel oder Gruppen- / Supporterzuweisungen, also alle Bearbeitungen mit dem Status CHANGED werden in diesem Report nicht mit gewertet, das Schließen eines Tickets jedoch schon.

Die Liegezeit entspricht der Gesamtliegezeit der Tickets.

6.1.5 Reports je Bearbeitungsart

Wie bei den Reports je Benutzer werden die mit den Ticketbearbeitungen gespeicherten Bearbeitungsarten (s. Abschnitt 4.5.5 „**Bearbeitungsart**“) herangezogen.

Zur Berechnung werden die Werte der Ticketbearbeitungen aus dem gewählten Zeitraum herangezogen. Die Anzahl der Tickets ist die Zahl der betroffenen Tickets, die Liegezeit entspricht der Gesamt liegezeit dieser Tickets.

6.1.6 Reports je Kategorie

Dieser Report gruppiert die Werte nach der aktuellen Kategorie und berechnet diese.

Sind einem Ticket zwei Kategorien zugeordnet, wird das Ticket in den Berechnungen für beide Kategorien komplett einbezogen. Dadurch kann sich evtl. eine höhere Summe an Aufwand, Liegezeit o.ä. der gesamten Kategorien ergeben.

Die verwandte Option „**Reports je Kategorie (kumulativ)**“ addiert die Daten aus den Tickets mit Unterkategorien zu den jeweiligen Hauptkategorien.

Bsp.: Die Hauptkategorie „Hardware“ beinhaltet alle Tickets der Kategorie Hardware, sowie zusätzlich alle Tickets der Unterkategorie „Drucker“. Diese Unterkategorie beinhaltet wiederum alle Tickets der Unterkategorien „Laserdrucker“ und „Tintendrucker“.

7 Knowledgebase (KB)

Die Knowledgebase (oder „KB“) bietet dem Helpdesk die Möglichkeit, wiederkehrende oder ähnliche Problemstellungen gemäß dem ITIL-Prinzip des „Continual Service Improvement“ zu erfassen und deren Lösungen zu hinterlegen. Per Voting können Supporter einen Eintrag bewerten, um damit die effizientesten und gebräuchlichsten Lösungsvorschläge mit der Zeit herauszufiltern. Auch Anwender, die nicht dem Helpdesk angehören, können von einer gepflegten KB-Datenbank direkt profitieren, da sie Lösungen für nicht schwerwiegende Probleme selber suchen und anwenden können.

Um einen Artikel in der Knowledgebase sehen oder anlegen zu dürfen, bzw. die Knowledgebase zu verwalten, werden entsprechende Rechte vorausgesetzt (s. hierzu auch Abschnitt **Fehler! erweisquelle konnte nicht gefunden werden.** „*Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.*“).

Nachfolgend werden die zur Verfügung stehenden Knowledgebase-Funktionalitäten anhand der Gruppenrechte erläutert.

7.1 Knowledgebase Zugriff

Mit diesem Recht dürfen die Knowledgebase-Rubriken sowie -Einträge eingesehen werden, die für die jeweilige Benutzergruppe freigegeben sind.

Zum Aufrufen der Übersicht wird der Menüeintrag „Knowledgebase“ verwendet:

The screenshot displays the Knowledgebase overview interface with the following sections:

- Rubriken**
 - alle Rubriken anzeigen
 - AssetDesk
 - Drucker
 - HEINZELMANN
 - Server
 - Strategie
- Suche**

Volltextsuche
- Knowledgebase**

Rubriken mit Einträgen

 - AssetDesk (3 Einträge)
 - Drucker (2 Einträge)
 - HEINZELMANN (2 Einträge)
 - Server (1 Einträge)
 - Strategie (3 Einträge)
- Knowledgebase - TOP 10**
 1. 15 Aufrufe: Drucker druckt nicht
 2. 4 Aufrufe: Lizenzmanagement WP
 3. 3 Aufrufe: Monitor flackert
 4. 3 Aufrufe: Schnellschuss
 5. 2 Aufrufe: Neue Features Asset.Desk
 6. 2 Aufrufe: Updateanleitung HEINZELMANN
- Knowledgebase - Die fünf neuesten Artikel**
 1. Monitor flackert (10.05.2013 16:12)
 2. Schnellschuss (29.04.2013 16:09)
 3. Lizenzmanagement WP (02.03.2012 11:59)
 4. Updateanleitung HEINZELMANN (02.03.2012 11:54)
 5. Neue Features Asset.Desk (02.03.2012 11:43)

Abbildung 52: Knowledgebase Übersicht

- **Rubriken:** Listet die Rubriken auf, für die Einträge angelegt sind und für den aktuellen Benutzer als sichtbar markiert wurden. Rubriken ohne Einträge, oder solche mit Einträgen, die für den Benutzer nicht sichtbar sind, erscheinen nicht in der Liste. Ein Klick auf eine Rubrik zeigt die Einträge an, die dafür erstellt wurden
- **Suche:** Führt eine Volltextsuche nach Schlagwörtern aus, die in der Überschrift, den Rubriken oder den angegebenen Keywords eines Artikels vorkommen. Alternativ steht zur Suche das Menü unter „Knowledgebase > Erweiterte Volltextsuche“ zur Verfügung.

- **Knowledgebase:** Listet anfangs ebenfalls Rubriken auf, mit Angabe der Zahl eingestellter Artikel. Wenn eine Rubrik in diesem Feld, oder aus der Liste „Rubriken“ gewählt wurde, werden die Artikel für diese Rubrik hier angezeigt
- **KB - Top 10:** Listet die zehn meist frequentierten KB-Artikel mit Zahl der Aufrufe auf
- **KB - Die fünf neuesten Artikel:** Listet die fünf aktuellsten Artikel mit Erstellungsdatum auf. Wird ein KB-Eintrag nachträglich bearbeitet, erscheint er nicht erneut in dieser Liste

7.2 Knowledgebase-Einträge erstellen

Dieses Recht erlaubt die im Folgenden erklärten Funktionen zur Erstellung eines KB-Eintrags sowie die Erstellung einer Lösung aus einem geschlossenen Ticket heraus.

Um einen neuen Eintrag direkt zu erstellen, wird das Menü unter „Knowledgebase > Beitrag erstellen“ verwendet:

Abbildung 53: Erstellung eines Knowledge Base Eintrags

- **Überschrift:** Empfehlenswert ist eine aussagekräftige Überschrift des Eintrags, da diese in die Volltextsuche miteinbezogen wird
 - **Text:** Bietet Platz für die Beschreibung eines Problems und dessen Lösung
 - **Keywords:** Hier können Schlagwörter definiert werden, die die Suche nach einem Artikel bzw. eine benötigte Lösung erleichtern
 - **Rubrik:** Erlaubt die (Mehrfach-)Auswahl von Rubriken, denen der Artikel zugeordnet werden soll.
 - **Sichtbar für:** Weist den ausgewählten Benutzergruppen das Recht zu, den aktuellen Artikel einzusehen. Auch „Alle“ oder speziell „Unangemeldete Benutzer“ sind auswählbar
- **Nur sichtbar mit dem Gruppenrecht „Knowledgebase Administration“**

- Aktiviert?: Wird ein Artikel zur Erstellung nicht aktiviert, ist er ohne das Recht „Knowledgebase Administration“ nicht zu sehen. Ein Benutzer mit diesem Recht kann einen nicht aktivierten KB-Artikel unter „Knowledgebase > Beitragsfreigabe“ frei-schalten
- **Nur sichtbar mit dem Gruppenrecht „Knowledgebase Administration“**

Die Options-Buttons in der Kopfzeile führen folgende Aktionen aus:

- Zurück: Führt zurück in die KB-Übersicht
- Speichern: Legt den Artikel in der Knowledgebase an
- Vorschau: Zeigt die Vorschau des Artikels an, so wie er später angezeigt wird
- Reset: Löscht alle Eingaben und hebt die Auswahl von Elementen wieder auf

Der Reiter „Dokumente“ ermöglicht, ähnlich wie bei Tickets, das Hinzufügen von Screenshots, Textdateien o.ä., auf welche alle Benutzer, die den Artikel einsehen können, zugreifen können.

Um einen Artikel aus einem abgeschlossenen Ticket zu generieren, muss lediglich der Button „Zur Knowledgebase hinzufügen“ in der Detailansicht des geschlossenen Tickets geklickt werden. Dies ruft den o.g. Editor auf, um den Eintrag vor der Anlage anzupassen.

7.3 Knowledgebase Administration

Benutzer mit dem Recht zur Administration der Knowledgebase erhalten zwei weitere Menüoptionen unter dem Menüpunkt, und zwar „Rubriken verwalten“ sowie „Beitrags-freigabe“.

1. Rubriken verwalten

Die Verwaltungsoberfläche (Abbildung 54) listet alle bereits angelegten Rubriken auf und bietet die Möglichkeit, diese zu bearbeiten (🔑) oder zu löschen (✖). Über den Button „Rubrik hinzufügen“ lassen sich weitere Einträge anlegen (Abbildung 55).

<div>Rubriken verwalten</div> <div>Rubrik hinzufügen</div>		
Rubriktitel 	Beschreibung	
Betriebssysteme	MacOS, UNIX/Linux, Windows	 
CSI	ITIL Management - Improvement	 
Drucker/Scanner	Drucker/Scanner	 
Notebooks	Windows und Mac NB	 
Service Design	ITIL Management - Design	 
Servicebetrieb	ITIL Management - Operation	 
Servicestrategie	ITIL Management - Strategy	 
Service-Überführung	ITIL Management - Transition	 

Es gilt zu beachten, wenn eine Rubrik gelöscht wird, dass die Artikel der gelöschten Rubrik nicht mehr angezeigt werden. Dem Artikel ist dann eine neue Rubrik zuzuweisen oder er muss gelöscht werden.

Abbildung 54: Rubriken verwalten

Abbildung 55: Anlegen einer Rubrik

Bei der Anlage oder Bearbeitung kann eine Rubrik einen beliebigen Titel erhalten, oder man übernimmt diesen von einer bestehenden Kategorie. Das Feld „Beschreibung“ kann ebenfalls beliebig beschrieben werden. Sinnvoll ist hier ein kurzer Umriss von Themen, die KB-Artikel behandeln, welche dann unter dieser Rubrik einzuordnen sind.

Der Button „Rubrik hinzufügen/bearbeiten“ übernimmt anschließend die neue Rubrik bzw. die Änderungen.

2. Beitragsfreigabe

Die Liste unter diesem Menüeintrag zeigt dem KB-Administrator alle KB-Artikel an, welche noch nicht aktiv sind und somit auf Freigabe warten.

Beitragsfreigabe Freigeben						
<input type="checkbox"/>	Beschreibung	Erstellt am	Erstellt von	Aktualisiert am	Aktualisiert von	
<input type="checkbox"/>	Druckaufträge nicht ausführbar nach Änderungen am Printserver	06.06.2013 14:07:54	Administrator	06.06.2013 14:07:54	Administrator	

Abbildung 56: Liste der nicht aktivierten KB-Artikel

Wenn der Inhalt eines oder mehrerer Artikel bereits bekannt und freigegeben ist, können diese angehakt und mit dem Button „Freigeben“ gesammelt aktiviert werden.

Falls Einträge erst noch eingesehen werden müssen, kann ein zu prüfender KB-Artikel mit dem Lupen-Symbol () detailliert betrachtet werden:

Knowledgebase

Druckaufträge nicht ausführbar nach Änderungen am Printserver

OS: Windows 7 32-/64-bit

Problem: Druckaufträge können nach Änderungen am Printserver bei allen Clients nicht mehr ausgeführt werden. Alle Aufträge hängen in der Warteschleife.

Lösung: Über "Geräte und Drucker" Standarddrucker löschen und per Assistent erneut suchen und hinzufügen, Treiber erneut installieren lassen. Danach werden Druckaufträge wieder ausgeführt.

Letzte Änderung des Artikels: 06.06.2013 14:07
Verfasser des Artikels: Administrator

Rubriken zu diesem Artikel

- [Drucker/Scanner](#)

Bewertung der Nützlichkeit dieses Artikels:

Durchschnittliche Bewertung: 0 von 5 (0 Bewertungen)

vollkommen überflüssig ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 sehr wertvoll

Administration

- [Löschen](#)
- [Bearbeiten](#)
- [Deaktivieren](#)
- [Voting zurücksetzen](#)
- [Aufrufe zurücksetzen](#)

Abbildung 57: Detailansicht eines KB-Eintrags

In der Detailansicht gibt es für den KB-Administrator verschiedene Möglichkeiten zur Bearbeitung des Artikels (Fenster „Administration“):

- Löschen: Löscht den angezeigten Eintrag
- Bearbeiten: Wechselt zur Seite „KB Beitrag editieren“ (s. Abschnitt 7.2 „Knowledgebase-Einträge erstellen“)
- Aktivieren/Deaktivieren: Je nachdem, ob der gewählte Artikel aktiv ist, oder nicht, lässt sich dies hiermit ändern
- Voting/Aufrufe zurücksetzen: Löscht alle Bewertungsangaben bzw. setzt die Zahl der Aufrufe auf 0 zurück

7.4 Knowledgebase-Einträge gestalten mit BB-Code

Einträge in der Knowledgebase, als auch den generierten E-Mail-Benachrichtigungen, lassen sich mittels BB-Codes formatieren. Damit ist es möglich, Schriftgröße und -farbe sowie Zeilenausrichtung zu bestimmen, als auch Tabellen einzutragen.

Folgende Code-Tags werden von HEINZELMANN unterstützt:

<code>[b]...[/b]</code>	Fett
<code>[i]...[/i]</code>	Kursiv
<code>[u]...[/u]</code>	Unterstrichen
<code>[sup]...[/sup]</code>	Höhergestellt
<code>[s]...[/s]</code>	Durchgestrichen
<code>[p]...[/p]</code>	Absatz
	Zeilenumbruch
<code>[sp]</code>	Leerzeichen
<code>[indent]...[/indent]</code>	Einrücken (Zeilenumbruch & 20px nach rechts))
<code>=xxx]...[/indent]</code>	en um xxx px
<code>left/center/right]...[/align]</code>	tung links, rechts oder zentriert
<code>red]...[/color]</code>	Schriftfarbe, z.B. red, yellow, white, green (weitere Farben: http://www.css4you.de/wscolors/index.html)
<code>Opt]...[/size]</code>	Schriftgröße (Wert mit Einheit (pt, pc, em, ...) oder Schlüsselworte xx-small, x-small, small, medium, large, x-large, xx-large (http://www.css4you.de/Schrifteigenschaften/font-size.html)
<code>Arial Black"]...[/font]</code>	Schrift ändern (muss auf dem System verfügbar sein) (http://www.css4you.de/Schrifteigenschaften/font-family.html)
<code>Arial Black" Size=30px]Test[/font]</code>	art und Größe ändern
<code>[list]</code> <code>[li]...[/li]</code> <code>[li]...[/li]</code> <code>[/list]</code>	Liste mit Punkt vor den Elementen
<code>[olist]</code> <code>[li]...[/li]</code> <code>[/olist]</code>	Durchnummerierte Liste
<code>[mail]...[/mail]</code>	E-Mail-Link
<code>[mail=xxx]...[/mail]</code>	E-Mail-Link mit anderem Text

<code>[url]...[/url]</code>	Link auf Internetadresse
<code>[url=xxx]...[/url]</code>	Link mit anderem Text
<code>[quote]...[/quote]</code>	Farbiger Kasten um den Text
<code>[code]...[/code]</code>	
<code>[phpcode]...[/phpcode]</code>	

8 Benachrichtigungen

Zusätzlich zu den Benachrichtigungen per E-Mail erhalten Benutzer im Heinzelmann Nachrichten wenn eine Ticketbearbeitung stattfand die dem Benutzer betrifft. Die Nachrichten werden nach der entsprechenden Aktion angezeigt und können jederzeit im Seitenkopf unter „Nachrichten“ eingesehen und gelöscht werden.

9 Logout

Um sich von HEINZELMANN abzumelden, kann der „Logout“-Link im Seitenkopf verwendet werden. In den Einstellungen kann definiert werden, nach welcher Zeitspanne ohne Benutzeraktion ein Benutzer automatisch abgemeldet wird. Durch das setzen des Hakens „Anmeldung merken“ im Login-Formular kann die Anmeldung auch dauerhaft gespeichert werden, sofern Cookies im Browser erlaubt sind.

10 HEINZELMANN als App

HEINZELMANN ist aufgrund der Webservice-Struktur plattformunabhängig und damit auch auf Mobilgeräten verwendbar. Für ein komfortables und an mobile Geräte angepasstes Nutzungserlebnis bietet sich die App von HEINZELMANN an. Diese ist im Google Play Store frei erhältlich.

10.1 Systemvoraussetzungen

Die App ist auf allen Android-Geräten ab Version 4.2 aufwärts verwendbar.

Falls HEINZELMANN über HTTPS verschlüsselt ist, muss auf der Webseite ein offizielles Zertifikat konfiguriert sein. Selbstgenerierte Zertifikate werden von der App nicht unterstützt.

Auf Seiten des HEINZELMANN-Servers muss die cURL-Erweiterung aktiviert sein. Dazu muss im PHP-Verzeichnis auf dem Webserver (Standard: C:\PHP) die php.ini Datei in einem Editor geöffnet und entsprechend angepasst werden. Folgende Zeile muss dort einkommentiert werden (d.h. der Strichpunkt davor muss entfernt werden, falls vorhanden):

```
extension=php_curl.dll
```

Nach dieser Änderung muss die Webseite von HEINZELMANN neu gestartet werden, damit PHP nun diese Erweiterung lädt.

10.2 Konfiguration an der App

Nach Installation der App und anschließendem Start gelangt man zu dem Login-Bildschirm. Bevor sich, wie in der HEINZELMANN Webanwendung selbst, einloggt werden kann, muss zunächst die Webseite konfiguriert werden, die die App verwenden soll. Diese Einstellungen können über das Globus-Icon oben rechts vorgenommen werden.

In der Zeile „URL Heinzelmänn“ muss die Webadresse des HEINZELMANN eingetragen werden (bspw. *http://<Servername od. IP>/Heinzelmänn*). Anschließend kann sich an der App mit jedem in HEINZELMANN angelegtem Benutzer angemeldet werden.

Wenn die Anmeldung über LDAP/AD-Konten erfolgen soll, muss eine verschlüsselte Verbindung (d.h. eine HTTPS-URL) eingerichtet sein. Bitte hierfür auch den Hinweis unter den Systemvoraussetzungen oben beachten. Zudem wird das Zusatzmodul „LDAP“ benötigt (s. [Zusatzmodul: LDAP](#)).

Die Option unter dem „Support“-Teil (Logfile senden) sendet automatisch an die FCS Supportadresse die geräteeigenen Logdateien. Diese Möglichkeit ist für Supportfälle gedacht.

11 Sonstiges

HEINZELMANN ServiceDesk stehen mehrere Zusatzmodule zur Verfügung, die erweiterte Optionen bieten:

- HEINZELMANN **Vorlage**: Zeitersparnis durch Vorlagen für Standardvorfälle
- HEINZELMANN **LDAP**: Geräte u. Mitarbeiter aus dem Verzeichnisdienst übernehmen
- HEINZELMANN **Email**: Bequeme Erfassung und Bearbeitung von Tickets per Mail
- HEINZELMANN **Formular**: Prozesse mit eigenen Formularen passgenau abbilden
- HEINZELMANN **Workflow**: Standardprozesse definieren und automatisieren
- HEINZELMANN **Kalender**: Komfortabler Überblick zur Ressourcenplanung
- HEINZELMANN **Projekt**: Aufgaben innerhalb eines Projekts zusammenführen
- HEINZELMANN **ITIL**: Unterstützung für die Change-Management-Prozesse
- HEINZELMANN **Erw. Reporting**: Helpdesk und Service Mgmt. umfassend auswerten

Der Vertrieb von Fair Computer Systems GmbH steht für weitere Fragen zu dem Thema Zusatzmodule gerne zur Verfügung.

11.1 Zusatzmodul: Vorlage

Dieses Modul ermöglicht die Anlage von Vorlagen, welche Supporter für eingehende Anfragen verwenden können, die ein Ticket nach sich ziehen. Zusätzlich bietet es die Option, vorgefertigte Tickets automatisch zu einem gewünschten, ggf. periodisch wiederkehrenden Zeitpunkt zu generieren, z.B. für regelmäßig auftretende Aufgaben wie Backuperstellung und infrastrukturelle Wartungsmaßnahmen.

Zur Erstellung, als auch für die Verwendung von Vorlagen werden die entsprechenden Gruppenrechte vorausgesetzt (s. Abschnitt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** „**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**“).

11.1.1 Erstellung von Vorlagen

In den Dialog zur Erstellung von Vorlagen gelangt man über „Verwaltung > Ticketvorlagen > Neue Vorlage“:

Abbildung 58: Ticketvorlage erstellen

Vorlagen werden in zwei unterschiedliche Varianten unterteilt:

Support-Vorlage:

Darunter werden Vorlagen verstanden, die spontan bei eingehenden Support-Anfragen Verwendung finden können. Dabei kann es sich um *Incidents* und *Problems*, aber auch andere, bekannte Fälle für den Service-Betrieb handeln. Diese Vorlagen können beliebig detailliert formuliert sein, um verschiedene Anfragen/Vorfälle abdecken zu können.

Support-Vorlagen haben i.d.R. keine Wiederholoptionen konfiguriert, außer evtl. die Option „Für Gruppen“ (s. 11.1.2 „Wiederholungseinstellungen“).

Bsp.: Vorlage für ungeplanten Ausfall von Druckern/Clients/Servern, Fälle von Benutzeradministration (Passwort zurücksetzen, Benutzer entsperren), usw.

Geplante Tasks:

Im Gegensatz zur Support-Vorlage, handelt es sich bei geplanten Tasks um einmalige oder regelmäßig wiederkehrende Aufgaben des IT-Services, die im Voraus erstellt werden und die Optionen im Fenster „Wiederholungen“ verwenden. Sie dienen als Erinnerung für zukünftige Tasks. Die Tickets, die mit einer solchen Vorlage automatisch generiert werden, sind aber auch als Mittel zu verstehen, die Aktivitäten und Prozesse des IT-Supports sicht- und bezifferbar zu machen, da die

hiermit abgebildeten, oft internen Standard-Aufgaben nun nachweisbar werden, anstatt im Routinebetrieb ohne weitere Dokumentation unterzugehen.

Bsp.: Monatlicher Backup-Wechsel, Täglicher Serverraum-Check, Einmalige Serverwartung aufgrund eines unkritischen Patch, usw.

- **Geplante Tasks sind nicht als Support-Vorlage auswählbar (s. 11.1.4), so lange die Wiederholungsoption aktiv ist**

Die Definition einer Vorlage erfolgt in weiten Teilen ähnlich wie das Anlegen eines Tickets (s. Abschnitt 4.1 „Tickets anlegen“). Es gibt im Gegensatz zu Tickets keine expliziten Pflichtfelder für Vorlagen, allerdings ist es, neben der Beschreibung, sinnvoll, passende Kategorien, die Priorität und bspw. die Gruppen, die standardmäßig einen entsprechenden Vorfall/Task bearbeiten würden, bereits voreinzustellen.

11.1.2 Wiederholungseinstellungen

Bei der Erstellung/Bearbeitung von Vorlagen lassen sich verschiedene Wiederholoptionen auswählen, die jeweils zusätzliche erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten haben:

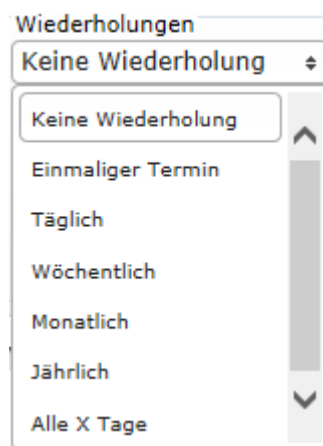


Abbildung 59: Wiederholoptionen

- Keine Wiederholung: Die Standardeinstellung. Bietet das Drop-Down-Feld „Für Gruppen“, in welchem eine Gruppe ausgewählt werden kann, die diese Vorlage ausschließlich verwenden darf. Benutzer anderer Gruppen können diese Vorlage nicht sehen.
- **Die hier gewählte Gruppe muss nicht mit der Auswahl im Feld „Gruppe“ identisch sein**
- Einmaliger Termin: Blendet das Datumsfeld „Ausführen am“ ein und ermöglicht so die exakte Angabe des Termins, an dem die Vorlage ein Ticket erzeugen soll.
- Täglich: Blendet das Uhrzeitfeld „Startzeit um“ ein und ermöglicht so die Angabe einer Uhrzeit, zu der täglich ein Ticket anhand der Vorlage erzeugt werden soll.
- Wöchentlich: Blendet analog zu der Option Täglich ein Uhrzeitfeld ein, sowie eine Checkbox für jeden Wochentag. Zu den angehakten Wochentagen wird stets zur konfigurierten Uhrzeit ein Ticket anhand der Vorlage erzeugt.
- Monatlich: Blendet analog zu der Option Täglich ein Uhrzeitfeld ein, sowie ein Drop-Down-Feld, welches die Auswahl eines x-ten Tages jeden Monats erlaubt, an welchem ein Ticket anhand der Vorlage erzeugt werden soll.
- Jährlich: Funktioniert analog zu Monatlich, blendet zusätzlich aber noch das Feld „im Monat“ ein, welches den Monat festlegt, an dem jedes Jahr die Wiederholung stattfinden soll.

- Alle X Tage: Ermöglicht die Auswahl eines tageweisen Intervalls, sowie die Festlegung eines Termins, ab welchem die Zählung der Intervalle beginnen soll.

11.1.3 Liste der Ticketvorlagen

Unter „Verwaltung > Ticketvorlagen“ gelangt man zu einer Auflistung aller angelegten Vorlagen. Die Einzelheiten einer Vorlage sind hier zum Großteil einsehbar, mit einem Klick auf einen Eintrag kann man allerdings detaillierte Informationen im Dialog „Vorlage bearbeiten“ (Funktionen analog zu „Vorlage erstellen“) einsehen und ggf. bearbeiten, löschen oder kopieren. Eine Vorlage lässt sich auch direkt in der Vorlagenliste kopieren, indem man das Kopiersymbol (📋) in der Zeile der zu kopierenden Vorlage anklickt.

Mit dem Button „Neue Vorlage erstellen“ oberhalb der Liste wechselt man in den Dialog zur Definition eines neuen Eintrags.

11.1.4 Ticket aus Vorlage erstellen

Um Tickets aus definierten **Support-Vorlagen** zu erstellen, kann entweder das Menü „Neu > Ticket aus Vorlage“ oder „Ticket > Aus Vorlage“ verwendet werden. Nach Auswahl einer Vorlage, werden deren Einstellungen in einem Ticketerstellungs-Dialog vorgeblendet. Alle so voreingestellten Daten können nach Belieben angepasst werden (s. auch Abschnitt 4.1 „Tickets anlegen“). Das Drop-Down-Feld „Vorlage“ oben links bleibt weiterhin bestehen, um auch im Nachhinein eine andere Vorlage auswählen zu können.

- **Alle vorgenommenen Eingaben gehen beim Wechsel zu einer anderen Vorlage wieder verloren**

Neues Ticket aus Vorlage | Dokumente | Geräte

Ticket aus Vorlage

Vorlage: Druck-/Scanauftrag wird nicht ausgeführt

Kontakt: Kontakttest

Kurzbeschr.: Druck-/Scanauftrag wird nicht ausgeführt

Priorität: High

Beschreibung: Druck-/Scanauftrag des/der User wird nicht ausgeführt. Telefonischer Support nicht möglich, administrative Hilfe notwendig. Zusatzinfo: Hohe Priorität, da User wichtige Meeting-Dokumente innerhalb der nächsten 10 Minuten benötigt!

Gruppe: Administrator

Supporter: Administrator

Kategorie 1: Drucker/Scanner

Kategorie 2: Incident Management

Fällig am: 14.06.2013 11:00

TicketRef. ID: Masterticket zuweisen

Aufwand in min: 0

Ticketdatum:

Schnellschuss | Speichern

Abbildung 60: Ticket aus Vorlage

11.2 Zusatzmodul: LDAP

Einstellungsmöglichkeiten zum LDAP Modul finden sich im Menü „Verwaltung > Einstellungen > Authentifizierung“, im Fenster „LDAP Authentifizierung“. Details zu den weiteren Einstellungsmöglichkeiten dieser Seite sind in Abschnitt 3.1 „Einstellungen“, unter „Authentifizierung“ erläutert.

LDAP Authentifizierung	
Benutzer automatisch anlegen	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Kontakt automatisch anlegen	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Gruppenzuweisung durch LDAP-Gruppen	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Domänenauswahl beim Login anzeigen	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren	
Quelle für Import / Update	<input type="radio"/> Keine (Deaktiviert) <input checked="" type="radio"/> LDAP <input type="radio"/> Asset.Desk
Auführung	Tage <input type="text" value="5 gewählt"/> Uhrzeit <input type="text" value="22:00"/>
Update	<input checked="" type="checkbox"/> Benutzer <input checked="" type="checkbox"/> Kontakte
Import	<input type="checkbox"/> Benutzer <input checked="" type="checkbox"/> Kontakte

LDAP Server Server anlegen								
Nr.	Priorität	LDAP-Server	Port	Domain	BaseDN	Filter	Art	Aktion
1.	1.	dc.test.la	389	test.la	dc=test,dc=la	(company=FCS) (company=fair-computer))	LDAP	Bearbeiten / Löschen

Abbildung 61: LDAP-Einstellungen

11.2.1 LDAP Authentifizierung

- Benutzer automatisch anlegen

Diese Einstellung wird benötigt, wenn Benutzer, die sich über LDAP / Active Directory an Heinzelmännchen anmelden sollen, noch nicht als HEINZELMANN-Benutzer angelegt sind.

- Kontakt automatisch anlegen

Diese Einstellung macht nur in Zusammenhang mit „Benutzer automatisch anlegen“ Sinn. Hiermit wird zu dem neu angelegten Benutzer ein Kontakt erstellt und diesem zugeordnet (s. Informationskasten in Erste Schritte nach der Installation zur Unterscheidung Kontakte / Benutzer).

- Gruppenzuweisung durch LDAP-Gruppen

Diese Einstellung ermöglicht die Verknüpfung von HEINZELMANN-Gruppen mit Gruppen aus einem LDAP-Verzeichnis.

- Domänenauswahl beim Login anzeigen

Blendet ein Auswahlfeld für die Benutzerdomäne auf dem Dashboard neben den Anmeldefeldern ein

Wenn die Einstellung „Benutzer automatisch anlegen“ **nicht** aktiviert ist, muss sichergestellt sein, dass ein Benutzer in HEINZELMANN bereits existiert, damit dieser sich mit Domänenzugangsdaten anmelden kann. Ist der Benutzer in Heinzelmänn nicht bekannt, erscheint lediglich erneut die Anmeldemaske, ohne Fehlermeldung.

Dies kann auf zwei unterschiedliche Arten erfolgen:

Heinzelmänn mit importierten Asset.Desk-Benutzern:

Dazu müssen die Benutzer aus Asset.Desk vorher mit dem Active Directory Loader in Asset.Desk importiert worden sein, sodass diese später im HEINZELMANN auch die gleiche ID besitzen wie im Active Directory bzw. LDAP.

Wurden die Benutzer in Asset.Desk per Hand bzw. über den CSV-Import angelegt muss die im Folgenden beschriebene Methode „HEINZELMANN ohne vorher importierte Asset.Desk-Benutzer“ angewendet werden.

Heinzelmänn ohne vorher importierte Asset.Desk-Benutzer:

Für diesen Fall muss HEINZELMANN so eingestellt sein, dass die jeweiligen Benutzer sich automatisch in HEINZELMANN als Benutzer und/oder Kontakt anlegen dürfen, sobald sie sich das erste Mal an Heinzelmänn anmelden.

Diese Einstellungen werden über „LDAP Authentifizierung“ vorgenommen, zu finden im Menü „Verwaltung > Einstellungen“ und dem Register „Authentifizierung“ (s. Abbildung 61).

11.2.2 Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren

Die Aktualisierung und Anlage von Kontakten und Benutzern lässt sich über diese Einstellungen automatisieren. Ansonsten müssen diese manuell, wie in Abschnitt importiert und aktuell gehalten werden.

➤ **Der automatisierte Import setzt den HEINZELMANN-Dienst voraus**

▪ Quelle für Import / Update

Legt die zu verwendende Quelle für Kontakt- und Benutzerdaten fest. Die Option „Keine“ deaktiviert die automatische Importfunktion

▪ Ausführung

Im Dropdown-Menü „Tage“ lassen sich ein oder mehrere Tage auswählen, an welchen der Import durchgeführt wird. Die Einstellung im Feld „Uhrzeit“ gilt für alle ausgewählten Tage

▪ Update

Über die entsprechenden Checkboxes wird hier festgelegt, ob Benutzer und/oder Kontakte beim Abgleich mit dem jeweiligen Verzeichnisdienst aktualisiert werden sollen. Dies überschreibt oder löscht ggf. bereits vorhandene Felder der HEINZELMANN Benutzer/Kontakte

▪ Import

Über die entsprechenden Checkboxes wird hier festgelegt, ob neu gefundene Benutzer und/oder Kontakte beim Abgleich mit dem jeweiligen Verzeichnisdienst importiert werden sollen

11.2.3 LDAP Server (Liste)

Diese Liste ist unten in auf der Seite „Verwaltung > Einstellungen“, Register „Authentifizierung“ verfügbar und zeigt alle aktuell eingerichteten Verbindungen zu LDAP-/AD-Servern der Priorität nach geordnet an. Neue Verbindungsinformationen können über die Schaltfläche „Server anlegen“ hinzugefügt werden (s. Abbildung 62).

Es lassen sich mehrere Serververbindungen gleichzeitig einrichten, welche über die Spalte „Aktion“ in der Liste später erneut bearbeitet oder gelöscht werden können.

11.2.4 LDAP / Active Directory Server anlegen

Neuer LDAP-Server:	
Servertyp	LDAP <input type="button" value="v"/>
Server	<input type="text" value="dc.test.la"/>
Port	<input type="text" value="389"/>
Domain	<input type="text" value="test.la"/>
BaseDN	<input type="text" value="dc=test,dc=la"/>
Filter	<input type="text" value="(company=FCS)(company=fair-*)"/>
Benutzer	<input type="text" value="ADSearch"/>
Passwort	<input type="password" value="••••••••"/>
Priorität in Liste	<input type="text" value="2"/>

Abbildung 62: LDAP Server anlegen

- Servertyp
Legt den Servertyp des verwendeten Domänencontrollers fest. Zur Auswahl stehen „Active Directory“ oder „LDAP“.
- Server
IP-Adresse oder Rechnername des Domänencontrollers.
- Port
Verwendeter Port des Domänencontrollers. (Standard: 389)
- Domain
Der Name der verwendeten Domäne. **Bsp.:** *intern.ihre.domaene.de*
- BaseDN
Die Eintragung der Domänenbasis wird mit „dc=“ (ohne Anführungszeichen) und durch ein Komma getrennt eingetragen. **Bsp.:** *dc=intern,dc=ihre,dc=domaene,dc=de*
- Filter
Erlaubt es, die zur Anmeldung befähigten Benutzer auf bestimmte Teile des Verzeichnisbaums zu beschränken. **Bsp.:** *(|company=FCS)(company=fair-computer)*
- Benutzer / Passwort
Wenn die Funktion „Mitarbeiterimport aus LDAP / Active Directory“ genutzt werden soll, muss hier ein Domänenbenutzer mit den notwendigen Berechtigungen eingetragen werden, welcher das Verzeichnis durchsuchen kann.
- Priorität in der Liste
Der eingetragene numerische Wert legt fest, an welcher Stelle der Domänenauswahl-Liste in der Anmeldemaske von HEINZELMANN der jeweilige Eintrag erscheint. Je höher der Wert, desto weiter oben steht die Domäne. Die Liste der eingetragenen LDAP-Server ordnet sich ebenfalls entsprechend der Priorität an.

Anschließend kann der Eintrag gespeichert werden, was einen Eintrag in der LDAP-Server Liste erstellt bzw. vorgenommene Änderungen übernimmt. Sollen die Einstellungen/Änderungen verworfen werden, kann das Fenster mit dem schwarzen „X“ oben recht geschlossen werden.

Erläuterung:

„dc=“ steht für „Domain Component“ und muss in der Reihenfolge eingetragen werden, wie der Domänenname aufgebaut ist (s. Beispiel bei [Domain](#) / [BaseDN](#) in Abbildung 62).

Beim Anmelden an HEINZELMANN wird in Verwendung mit Active Directory das Attribut „SAM-Account-Name“ und in LDAP das Attribut „UID“ abgefragt.

11.2.5 HEINZELMANN-Gruppen mit LDAP-Gruppen verknüpfen

Ist die Einstellung aktiv, können unter „Verwaltung > Benutzer > Gruppen > LDAP-Zuordnung“ HEINZELMANN-Gruppen mit Gruppen aus dem Active Directory bzw. LDAP-Verzeichnis verknüpft werden. Dazu tragen Sie den DN der Gruppe in die entsprechende Spalte neben der HEINZELMANN-Gruppe ein.

Heinzelmann Gruppe	Gruppen DN
Administrator	cn=hm_admin,dc=fair-computer,dc=de
Anwender	
Chiefsupporter	cn=hm_chief,dc=fair-computer,dc=de
EDV	
eMailAnKontakt	
SLA	
Supporter	
Verwaltung	

Abbildung 63: LDAP-Gruppen zuordnen

WICHTIG:

Meldet sich mit diesen Einstellungen ein Benutzer über das LDAP-Verzeichnis / Active Directory an, wird geprüft, ob er in einer oder mehrere der zugeordneten LDAP Gruppen Mitglied ist. Diese Mitgliedschaften werden entsprechend für die HEINZELMANN-Gruppen übernommen, was vorhandene Gruppenzuweisungen in HEINZELMANN überschreibt.

Wurde demnach ein Benutzer manuell einer Gruppe zugewiesen, so wird diese Zuweisung durch die Anmeldung über das Verzeichnis wieder entfernt.

Benutzer aus der Domäne ohne zugeordnete Gruppen werden automatisch Mitglied der HEINZELMANN Standardgruppe (einstellbar unter „Einstellung > Authentifizierung“).

11.2.6 Import von Benutzern und Kontakten aus LDAP

Es ist möglich, Benutzer und Kontakte aus dem LDAP oder Active Directory in den HEINZELMANN zu importieren. Die Funktion ist unter „Einstellungen > Kontakte > AD-Import“ aufrufbar. Voraussetzung hierfür ist das Recht „Mitarbeiterimport“.

Wenn das Menü aufgerufen wird, werden noch nicht vorhandene Benutzer in einer Liste angezeigt. Daraufhin sind einzelne oder alle Benutzer für den Import als Benutzer oder Kontakte in HEINZELMANN auswählbar.

Als Benutzer gelten im Active Directory die Einträge, welche mit der Suche nach `(&(objectCategory=person)(objectClass=user)(name=*)(mail=*))` gefunden werden.

Im LDAP sind das die Einträge für `(&(cn=*)(mail=*)(uid=*))`.

Mit dem Menüpunkt „Einstellungen > Kontakte > AD-Update“ können die Benutzer- und Kontaktdaten der Mitarbeiter aktualisiert werden. Die Checkboxes oberhalb der Liste erlauben die Auswahl der Daten, welche mit den Werten aus dem Verzeichnis überschrieben werden sollen. So kann man verhindern, dass manuell eingetragene Daten wieder verloren gehen.

Aufgelistet werden alle Benutzer aus dem Verzeichnis, deren Benutzernamen mit einem Benutzer und / oder Kontakt in HEINZELMANN identisch ist.

11.2.7 Anmeldung an HEINZELMANN

Wenn eine LDAP / Active Directory Serververbindung angelegt wurde, erscheint auf der Anmeldeseite das Drop-Down-Menü „DOMAIN“ (Abbildung 64).

Die Anmeldung kann nun entweder mit Domänen-Anmeldedaten erfolgen, oder mit HEINZELMANN Anmeldedaten (in diesem Fall darf unter „DOMAIN“ keine Domäne ausgewählt sein).

WICHTIG:

Ändern sich Benutzerdaten, wie die E-Mail-Adresse oder der Benutzername, werden diese Werte bei der nächsten Anmeldung wieder durch die aus dem LDAP-Verzeichnis überschrieben.

The screenshot shows the login interface of HEINZELMANN. It includes fields for 'Login', 'BENUTZERNAME' (with a hint 'Benutzername oder E-Mail'), 'PASSWORT' (with a hint 'Passwort'), and 'DOMAIN:'. The 'DOMAIN' dropdown menu is highlighted with a red rectangle and shows the selected value '@fcs.de'. Below the dropdown is a checkbox labeled 'Anmeldung merken' and an orange 'Anmelden' button.

Abbildung 64: Domänen Anmeldedaten

11.3 Zusatzmodul: Email

Mit dem Zusatzmodul *Email* kann zur Verbesserung des Support-Angebots und der Erleichterung der Kommunikation ein „E-Mail in Ticket“- („Mail2Ticket“-) System eingerichtet werden. Ein solches System ermöglicht es grundsätzlich, neben der manuellen Anlage über die Basis-Optionen, Tickets anhand von eingehenden E-Mails zu erzeugen. Außerdem können alle zu einem Ticket gehörenden Nachrichtenverläufe anhand der Ticketnummer im Betreff einer E-Mail der entsprechenden Support-Anfrage automatisch zugeordnet werden, so dass der Verlauf lückenlos nachverfolgt werden kann. Die Bedingungen und Voraussetzungen hierfür lassen sich im Detail den gestellten Anforderungen anpassen, bis hin zur initialen Kategorisierung anhand der E-Mail-Adresse des Absenders.

Mit Erhalt des Moduls eröffnen sich unter dem neuen Menüpunkt „Verwaltung > Einstellungen > E-Mail in Ticket“ die dazugehörigen Konfigurationsmöglichkeiten.

11.3.1.1 „E-Mail in Ticket“-Konfiguration

Falls noch nicht geschehen, muss zum Einblenden aller Einstellungsmöglichkeiten für „E-Mail in Ticket“ zuerst die Option „E-Mail2Ticket-Schnittstelle aktiv“ auf „Ja“ gesetzt und diese Änderung gespeichert werden. Der Button „Reset“ setzt alle aktuellen Änderungen auf den letzten gespeicherten Stand zurück.


E-Mail in Ticket		Reset	Änderungen speichern
E-Mail2Ticket -Schnittstelle aktiv	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein		
Mailserver	<input type="text" value="mail.test-company.de"/>		
Username	<input type="text" value="support"/> 		
Passwort	<input type="password" value="....."/>		
eMails auf Server belassen	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein		
Verbindungstyp	<input type="radio"/> POP3 <input checked="" type="radio"/> IMAP		
Standardgruppe	<input type="text" value="Supporter"/>		
Standardsupporter	<input type="text" value=""/>		
Standardkontakt (falls Absender unbekannt ist)	<input type="text" value="Support"/>		
Standardkategorie (falls Kategorie 1 Pflichtfeld)	<input type="text" value=""/>		
Emails nur von dieser Domäne verarbeiten (falls leer - keine Beschränkung)	<input type="text" value="test-company.de"/>		
Verbindungssicherheit	<input type="text" value="SSL/TLS"/>		
Antwort an Absender	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="button" value="ResponseTemplate bearbeiten"/>		
Kategorie durch Absender / Betreff	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein <input type="button" value="Liste bearbeiten"/>		
Generierte Mails nicht verarbeiten	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input type="button" value="Filterdefinitionen"/>		
Mails in iFrame anzeigen	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein		

Abbildung 65: „Mail2Ticket“ Einstellungen

- Mailserver: Hier wird der Name des zu verwendenden Mailservers angegeben.
- Username & Passwort: Anhand des hier eingetragenen Benutzernamens authentifiziert sich HEINZELMANN am eingetragenen Mailserver und bezieht alle dem Benutzer zur Verfügung stehenden Postfächer in das Mail2Ticket-System mit ein.

- eMails auf Server belassen: Wenn diese Option aktiv ist, werden Nachrichten auf Seiten des Mailservers als Datei beibehalten, anstatt nach der Generierung eines Ticket in HEINZELMANN gelöscht zu werden. Eine Mail wird im Falle eines Fehlers bei der Ticketgenerierung ebenfalls beibehalten, selbst wenn diese Option deaktiviert ist.
- **Falls der Verbindungstyp „POP3“ verwendet wird (s.u.), empfiehlt FCS dazu, diese Option zu deaktivieren, da es ansonsten bei steigender Zahl gespeicherter Mails zu Performance-Einbußen kommen kann**
- Verbindungstyp: Hier kann ausgewählt werden, ob das/die zu nutzenden Postfächer das Protokoll „POP3“ oder „IMAP“ verwenden.
- Standardgruppe/-supporter/-kontakt/-kategorie: Diese Einstellungen ermöglichen es, die entsprechenden Felder eines Tickets, das durch eine Mail erzeugt wird, voreinzustellen. Je nach Auswahl und Konfiguration der Anwendung, beeinflusst dies die aus HEINZELMANN versendeten Benachrichtigungen und Eskalations-einstellungen.
- Emails nur von dieser Domäne verarbeiten: Erlaubt die Eingrenzung der zu berücksichtigenden E-Mail-Adressen auf eine oder mehrere Domänen-Suffixe, welche mit einem Semikolon unterteilt werden können.
Bsp.: test-company.de;test-daughter-company.com
- Verbindungssicherheit: Hier lässt sich wählen, welche Sicherheitslogik bei den eingehenden E-Mails befolgt werden soll. Neben der Einstellung „Keine“ sind das:

STARTTLS: Gemischter Modus, der je nach eingehender Sicherheits-einstellung eingehender E-Mails diesen jeweils auch weiterhin zur Kommunikation verwendet

SSL/TLS: Setzt voraus, das eingehende Mails SSL bzw. TLS verschlüsselt sind, nicht verschlüsselte Mails werden ignoriert

Antwort an Absender: Aktiviert die automatische Antwort an die Absender-Adresse einer E-Mail, die über das Mail2Ticket-System empfangen wurde. Der Absender erfährt auf diesem Weg, dass das Ticket erstellt wurde, sowie die dazugehörige Ticketnummer, Informationen über den Kontakt und das Fälligkeitsdatum seiner Support-Anfrage.
Mit dem Button „ResponseTemplate bearbeiten“ öffnet man ein Fenster, in dem sich die Antwortmail beliebig anpassen lässt. Änderungen an der Vorlage müssen mit „Template speichern“ bestätigt werden.

Kategorie durch Absender/Betreff: Ist diese Option aktiviert, werden Tickets, die aus Mails generiert werden, automatisch einer entsprechenden Kategorie zugewiesen, die anhand bestimmter Wörter im Betreff oder einer definierten Absender-Adresse konfiguriert wurde.
Die Liste der Kategorie- und Betreff/Absender-Kombinationen kann mit dem Button „Liste bearbeiten“ eingesehen und angepasst werden (Abbildung 66).

Unten links erfolgt die Auswahl einer Kategorie, unten recht die Auswahl und Eingabe von Absenderadresse (je nur eine Adresse möglich) oder Betreff (gesamte Zeichenfolge wird in eingetragener Form angewendet). Nach Betätigen des Buttons „Speichern“ erscheint der Eintrag in der Liste darüber. Die Liste selbst ist nach Kategorien geordnet, welche sich jeweils auf- oder zuklappen lassen, um alle dazugehörigen Filter ein- oder auszublenden und ggf. zu bearbeiten/löschen.

Betreff-Filter	
Kategorie	Mailadresse / Betreff
Drucker/Scanner	Betreff: Druckauftrag
	Betreff: Drucker
Geschäftsleitung	Absenderadresse: ceo@test-company.de
Neuer Eintrag:	
<input type="text"/>	Abs.Adresse <input checked="" type="radio"/> Betreff <input type="radio"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Speichern"/>

Abbildung 66: Betreff-Filter

- Generierte Mails nicht verarbeiten: Wenn diese Option aktiviert und unter dem dazugehörigen Button „Filterdefinitionen“ Einträge vorgenommen worden sind, werden E-Mails, deren Betreff Wörter oder Zeichenketten aus der Definitionsliste enthalten, von der Ticketverarbeitung ausgeschlossen.
- Mails in iFrame anzeigen: Diese Option erlaubt die Beibehaltung der HTML-bedingten Formatierung einer E-Mail. Die Original-Formatierung ist im jeweiligen Verlauf eines Tickets am ersten Eintrag ersichtlich.

11.3.2 Hinzufügen weiterer Mailaccounts

Zusätzlich zu den Postfächern, die durch die Username & Passwort-Kombination im Hauptmenü bestimmt und einbezogen werden, lassen sich beliebig viele weitere Mailaccounts angeben, ggf. auch mit unterschiedlichen Mailservern. Der Dialog dazu kann über den Button „Weiteren MailAccount anlegen“ aufgerufen werden (s. Abbildung 80). Die Einstellungen sind zum Großteil identisch oder überlappen mit den oben beschriebenen Optionen, bis auf eine Ausnahme:

- Diesen Server prüfen: Diese Checkbox aktiviert oder deaktiviert den vorgenommenen Eintrag. Deaktivierte Mailaccounts werden bis zur Aktivierung nicht im Mail2Ticket-System von HEINZELMANN berücksichtigt.

Eingetragene Mailaccounts werden mit allen angegebenen Informationen aufgelistet. Die Spalte „Aktion“ erlaubt die Bearbeitung, Aktivierung/Deaktivierung oder Löschung des entsprechenden Eintrags.

Weitere MailAccounts						Weiteren MailAccount anlegen			
ID	Server	User	Kontakt	Supporter	Gruppe	Kategorie	Mails behalten	Aktiviert	Aktion
1	mail.test-company.de	aschultz	Schultz, Armin	Schultz, Armin			Nein	Ja	Bearbeiten / Deaktivieren / Löschen
2	emailserver.3rd-party.com	3party-administration	Göddicke, Jens	Göddicke, Jens			Ja	Nein	Bearbeiten / Aktivieren / Löschen

Abbildung 67: Liste zusätzlicher Mailaccounts

11.4 Zusatzmodul: TAPI

Das TAPI-Modul (= Telefon-API) erlaubt es HEINZELMANN Supportern, eingehende Anrufer anhand der in der HEINZELMANN Datenbank gespeicherten Kontaktdaten vor dem Abheben zu identifizieren und ggf. schon während des Gesprächs mit einem Knopfdruck ein Ticket des Supportfalls zu erstellen. Wenn eingehende Telefonnummern noch nicht bekannt sind, können Anrufer direkt als neue Kontakte angelegt werden.


So lassen sich die Antwort- und Bearbeitungszeiten verbessern und kein Incident geht verloren, denn die TAPI-Konsole registriert auch entgangene Anrufe und zeigt diese an.

Das TAPI-Modul ist ein Zusatzprogramm, welches separat von HEINZELMANN installiert wird. Die Lizenzierung erfolgt analog zu anderen Zusatzmodulen.

11.4.1 Voraussetzungen

Zur Verwendung des TAPI-Moduls wird ein Telefon benötigt, welches am PC des Supporters über einen TAPI-Server registriert bzw. mit einem Kabel direkt angeschlossen ist. HEINZELMANN muss mindestens die Version 3.3 aufweisen, und es muss die TAPI-Lizenz vorliegen.

11.4.2 Installation & Konfiguration

Der TAPI-Client wird durch Ausführen der „TAPIClient.exe“ installiert. Nach der Installation kann über das -Symbol im Infobereich der Taskleiste die Einstellungen des TAPI-Clients bearbeitet werden. Alternativ erscheint der Konfigurationsdialog beim Start des Clients:

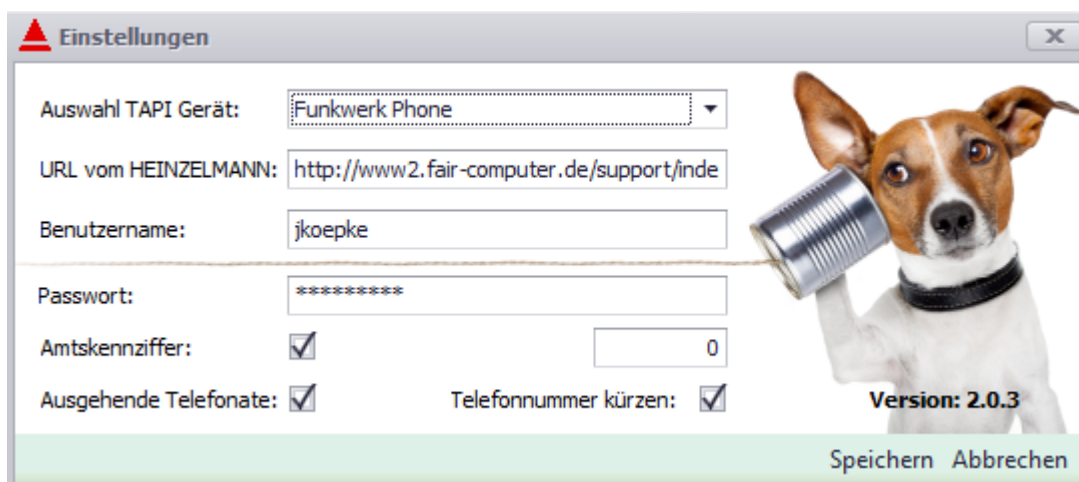


Abbildung 68: TAPI-Client Einstellungen

- Auswahl TAPI Gerät: Angabe des abzuhörenden Telefons. Wenn hier nicht das gewünschte Telefon aufgelistet ist, sind ggf. keine passenden Treiber installiert
- URL vom HEINZELMANN: Angabe der HEINZELMANN-URL in der Form, wie sie auch im Einstellungsmenü des HEINZELMANN eingetragen ist (unter „Verwaltung“ > „Einstellungen“ > „Allgemein“)
- Benutzername & Passwort: Angabe von Benutzername und Kennwort des HEINZELMANN-Anwenders, unter dessen Kontext die TAPI-Schnittstelle am aktuellen Rechner laufen soll
- Amtskennziffer: Angabe einer Amtskennziffer, falls vorhanden
- Ausgehende Telefonate: Protokolliert auch ausgehende Anrufe des konfigurierten Telefons
- Telefonnummer kürzen: Mit dieser Option werden zum Abgleich der Nummer mit Kontakten aus HEINZELMANN die letzten 3 Ziffern weggekürzt

Anschließend müssen die Einstellungen gespeichert werden. Falls ein gültiges Gerät ausgewählt wurde, hört die TAPI-Schnittstelle ab sofort eingehende Anrufe ab und die Verbindung zu HEINZELMANN besteht.

11.4.3 TAPI Funktionen

Bei eingehenden Anrufen erscheint ein Dialogfenster mit Informationen zum Kontakt bzw. die Telefonnummer im Falle unbekannter Anrufer. Die Tickets eines Kontakts werden ggf. ebenfalls aufgelistet (s. Abbildung 69).

Für jeden eingehenden Anruf wird im Fenster ein neuer Reiter erzeugt – alte Reiter bleiben erhalten, so dass entgangene Anfragen nicht verloren gehen können.

Bei erkannten Anrufern wird der Kontaktnamen im Reiter eingeblendet, während im Dialogfenster selbst alle weiteren Informationen zum Kontakt aufgelistet werden, darunter Firma, weitere Telefonnummern, Email-Adresse, Bemerkungen und eine Liste der dem Kontakt zugeordneten Geräte (nur in Verbindung mit **Asset.Desk**). Alle Informationen stammen aus der HEINZELMANN Kontakt-Datenbank. Über die Schaltfläche „Bearbeiten“ wird der HEINZELMANN Kontaktbearbeitungsdialog aufgerufen. Mit „Neu“ legen Sie im Falle einer unbekannten Telefonnummer einen neuen Kontakt an und geben die gewünschten Informationen direkt ein. Die Telefonnummer wird dabei automatisch an entsprechender Stelle übernommen.

Mit den Telefonhörer-Symbolen neben dafür gültigen Feldern ist es möglich, die Nummer im Feld anzurufen (grüner Hörer) oder den Hörer aufzulegen (roter Hörer).

The screenshot displays the HEINZELMANN TAPI Dialogfenster. At the top, the user 'Gökhan Gülec' is logged in. The main section is titled 'Kontakt' and contains a 'BEARBEITEN' button and a 'NEU' button. Below this, there are input fields for 'Firma' (FCS Fair Computer Systems Gmb), 'Eingehender Anruf' (27), 'Name' (Gökhan Gülec), 'Telefon' (27), 'Mobil', 'E-Mail', and 'Letzter Anruf' (13.02.2015 13:52). A 'Bemerkung' field is also present. To the right, there is a 'Devices' table with columns: Modell, Typ, Inventar Nr., Name, and Hersteller. Below the contact details, there is a 'Tickets' section with a 'NEU' button and a table listing tickets. The table has columns: Ticketnr., Erstelldatum, Zuletzt bearbeitet, Beschreibung, Fälligkeit, Priorität, and Status. The tickets listed are:

Ticketnr.	Erstelldatum	Zuletzt bearbeitet	Beschreibung	Fälligkeit	Priorität	Status
2897	18.12.2014	18.12.2014	AW: Install.Desk und Security.Desk Fehlermeldung beim Update	18.12.2014	Medium	CLOSED
2824	23.10.2014	23.10.2014	AW: Leonardo-Hotels Logs	24.10.2014	Medium	CLOSED
2776	17.09.2014	17.09.2014	Servicearten im Gerätebuch nicht mehr auswählbar	17.09.2014	Medium	CLOSED
2761	09.09.2014	09.09.2014	AW: Asset.Desk	09.09.2014	Medium	CLOSED
2756	08.09.2014	08.09.2014	Testticket	08.09.2014	Medium	CLOSED
2567	30.04.2014	30.04.2014	Testticket	30.04.2014	Medium	CLOSED
2495	01.04.2014	31.03.2014	AW: neue Lizenzdatei für Drettmann	01.04.2014	Medium	CLOSED
2488	31.03.2014	31.03.2014	AW: Frage bzgl. AssetDesk	31.03.2014	Medium	CLOSED
2354	07.01.2014	07.01.2014	WG: Debug-Modus aktivieren für Service Installation	15.04.2014	Medium	CLOSED

Abbildung 69: TAPI Dialogfenster

Im Dialogbereich „Tickets“ werden alle bisherigen Tickets des identifizierten Kontaktes aufgelistet und können über die als Hyperlink hinterlegten Ticketnummern direkt im HEINZELMANN eingesehen werden.

Wenn es sich bei einem eingehenden Anruf um einen Supportfall meldet, kann mit der Schaltfläche „Neu“ im Fensterbereich „Ticket“ der Ticketanlagedialog des HEINZELMANN geöffnet werden, wobei der angezeigte Kontakt als Ticketkontakt bereits voreingetragen ist.

11.5 Zusatzmodul: Formular

Mit dem Modul *Formular* lassen sich Ticketvorlagen um weitere Angaben erweitern, damit eingehende Anfragen präziser formuliert werden können und dem Helpdesk bei Bedarf alle relevanten Informationen stets auf einen Blick zur Verfügung stehen. Formulare können lediglich mit den notwendigen Feldern ausgestattet sein, um die Beschreibung in einem Ticket zu komplementieren, oder es kann sich um umfangreiche Bögen handeln, die es möglich machen, alle gewünschten Informationen gleich zu Beginn Schritt für Schritt abzufragen.

Formulare werden unter „Verwaltung > Formulare > Button ‚Neues Formular‘“ definiert.

11.5.1 Formularliste

Das Menü „Formulare“ führt zur Formularliste. Da Formulare standardmäßig nicht mit der Anwendung mitgeliefert werden, ist diese Liste zunächst leer. Alle erstellten Formulare werden hier mit Details zum Erstellungs- und Änderungsdatum, sowie dem Urheber aufgelistet.






Formulare 1 Eintrag									
Neues Formular									
Einträge pro Seite: 10									
Formular	Tabelle	Kategorie	Ticketvorlage	Freigabe	Erstellt am	Erstellt von	Aktualisiert am	Aktualisiert von	
Gerätedetails	druckerproblem		Druck-/Scanauftrag wird nicht ausgeführt	✓	17.06.2013 10:14	admin (Administrator)	18.06.2013 09:27	admin (Administrator)	 

Abbildung 70: Liste der Formulare

- Formular: Der Name des erstellten Formulars bzw. des Reiters in der Ticketansicht.
- Tabelle: Der definierte Tabellename für dieses Formular. I.d.R. nur für Recherchen in der Datenbank notwendig.
- Kategorie: Die zugeordnete Kategorie
- Ticketvorlage: Die zugeordnete Ticketvorlage
- Freigabe: Zeigt an, ob das Formular aktiv ist (✓), oder nicht (✗).
- -Symbol: Löscht das gewählte Formular.
- -Symbol: Betrachtet das Formular in der Vorschau.
- -Symbol: Führt zum Dialog „Formular bearbeiten“ (s. u.)

11.5.2 Neues Formular erstellen

Über den Button „Neues Formular“ kommt man aus der Formularliste in den Erstellungsdialog (Abbildung 71). Bei der erstmaligen Definition wird auch der Tabellename des zukünftigen Formulars festgelegt, welcher nachträglich nicht mehr geändert werden kann. Dieses Feld, sowie der Formularname, sind Pflichtfelder. Außerdem muss entweder eine Kategorie oder eine Ticketvorlage ausgewählt werden, der das Formular zugeordnet wird.

Ist das Formular aktiv („Freigabe“ auf „Ja“), wird es dementsprechend in allen Tickets, die anhand der gewählten Vorlage erstellt werden, angezeigt, oder in allen Tickets mit der eingestellten Kategorie (es zählt die Auswahl unter „Kategorie 1“).

Neues Formular erstellen	
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Zurück"/>
Tabellenname:	hm_form <input type="text" value="druckerproblem"/>
	Hinweis: Bitte nur a-z0-9 benutzen, keine Leerzeichen. Dies wird der Tabellenname in der Datenbank.
Formularname:	<input type="text" value="Gerätedetails"/>
Kategorie:	<input type="text"/>
Ticketvorlage:	<input type="text" value="Druck-/Scanauftrag wird nicht ausgeführt"/> ▼
Freigabe:	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Abbildung 71: Erstellungsdialog für Formulare

Der Button „Zurück“ führt zur Formularliste, „Speichern“ übernimmt die Eingaben, legt die neue Tabelle an führt zum Dialog „Formular bearbeiten“, in dem die Einzelheiten des Formulars definiert werden können:

Formular bearbeiten	
	<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Zurück"/> <input type="button" value="Vorschau"/>
Tabelle:	hm_form_druckerproblem
Formularname:	<input type="text" value="Gerätedetails"/>
Kategorie:	<input type="text" value="Drucker/Scanner"/>
Ticketvorlage:	-- Bitte wählen --
Freigabe:	<input checked="" type="checkbox"/>
Mit unausgefüllten Pflichtfeldern:	<input type="checkbox"/> Ticket schließen nicht möglich <input type="checkbox"/> Ticket bearbeiten nicht möglich
FELD: geraetauswahl	
Feldtitel:	<input type="text" value="Um welches Gerät handelt es sich"/> (Löschen: <input type="checkbox"/>)
Feldtyp:	<input type="text" value="Radio Button"/> ▼
	<div> Field title <input checked="" type="radio"/> Item 1 <input type="radio"/> Item 2 <input type="radio"/> Item 3 <input type="radio"/> Item 4 </div>
	<input checked="" type="checkbox"/> Pflichtfeld <div> Field title <input type="text"/> </div>
	<input type="text" value="2"/> Anzahl der Radio Buttons (max. 25)
	Definierte Werte: <input type="text" value="Drucker"/> <input type="text" value="Scanner"/>

Abbildung 72: Formular bearbeiten

Bis auf den Tabellenamen, lassen sich alle weiteren Eingaben aus der Formularerstellung wieder ändern.

Um nun dem Formular ein Feld hinzuzufügen, muss das Fenster „Neues Feld“ ausgefüllt werden (Abbildung 73). **Feldname** gibt die Bezeichnung an, die das Feld in der Datenbank-Tabelle erhalten soll. **Feldtitel** ist der Text, der vor dem Eingabefeld im Formular erscheint. **Feldtyp** ist ein Drop-Down-Feld, mit dem die Art der Eingabe festgelegt wird. Je nach Auswahl des Typs ergeben sich ggf. unterschiedliche Anpassungsmöglichkeiten, bspw. die maximale Zeichenanzahl des Eingabefeldes („Textfeld“ oder „Textbereich“), oder Anzahl sowie Bezeichnung der Auswahlmöglichkeiten („Radio Button“ oder „Auswahlliste“). Zudem können Felder auch als Pflichtfeld markiert werden, wenn die entsprechende Checkbox angehakt wird.

- Um die erweiterte Feldkonfiguration einzublenden, muss die in Abbildung 73 gezeigte Eingabe vervollständigt und das Formular mit dem Button „Update“ oben zuerst gespeichert werden

Abbildung 73: Feldkonfiguration für Formulare

Wenn Pflichtfelder bestimmt wurden, lässt sich über die Checkboxes unter „Mit unausgefüllten Pflichtfelder“ steuern, ob das Fehlen dieser Felder noch weitere Auswirkungen auf den Verlauf eines Tickets haben soll:

Ticket schließen nicht möglich

Erlaubt das Schließen der Tickets erst nach korrekter Eingabe in allen Pflichtfeldern.

Ticket bearbeiten nicht möglich

Erlaubt das Hinzufügen von Ticket-Bearbeitungen erst nach korrekter Eingabe in allen Pflichtfeldern.

Mit dem Button „Vorschau“ lässt sich ein Formular so anzeigen, wie es später in Benutzung aussieht. Im Vorschaufenster lassen sich auch Eingaben vornehmen und deren Funktion prüfen. Felder mit dem Ausrufezeichen-Symbol sind als Pflichtfeld deklariert:

Abbildung 74: Formularvorschau

11.5.3 Formulare in Tickets

Ein erstelltes und zugeordnetes Formular erscheint als Reiter in der Ticketansicht. Die Bezeichnung des Reiters ist identisch mit dem Formularnamen. Wenn ein Formular mit einer Ticketvorlage verknüpft wurde, wird der Reiter schon während der Erstellung angezeigt, bei der Zuordnung über Kategorien erscheint der Reiter erst, wenn das Ticket gespeichert wurde.

The screenshot shows a tabbed interface with tabs: Details (#12), Verlauf, Dokumente (0), Projekt, Geräte (0), Letzte Tickets, and Gerätedetails. The 'Gerätedetails' tab is active, showing a form with a green header. The form contains two input fields: 'Um welches Gerät handelt es sich:' with a dropdown menu showing 'I' and radio buttons for 'Drucker' (selected) and 'Scanner'; and 'Kurze Angabe zu Problem:' with a text input field containing 'KAPUTT'. At the bottom are two buttons: 'Formulardaten speichern' (green) and 'Zurücksetzen' (black).

Abbildung 75: Formular in einem Ticket (Bsp.: „Gerätedetails“)

Der Button „Formulardaten speichern“ setzt die Formularangaben im Ticket auf die aktuelle Auswahl. Durch „Zurücksetzen“ lassen sich alle vorgenommenen Eingaben zurück auf den letzten gespeicherten Stand setzen.

11.6 Zusatzmodul: Workflow

Dieses Zusatzmodul erlaubt das Anlegen von Workflows (Arbeitsabläufen) zu wiederkehrenden Prozessen, welche dann den verantwortlichen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden können.

Dazu werden notwendige Aktivitäten (frei konfigurierbare Eingabefelder) definiert, deren Dauer und die jeweiligen Adressaten. Zu jeder Aktivität wird definiert, ob Sie direkt mit dem Beginn des Workflows oder als Nachfolger einer oder mehrere anderer Aktivitäten startet.

Durch die Möglichkeit Schleifen und Verzweigungen zu definieren, können auch komplexe Arbeitsabläufe die z.B. Genehmigungsprozesse oder Fallunterscheidungen enthalten abgebildet werden.

Bei jeder Änderung im Workflow werden die Start- und Endzeiten der beteiligten Aktivitäten neu durchkalkuliert. Ein Fälligkeitsdatum des gesamten Prozesses kann dadurch immer ermittelt werden.

Aus einer Workflow Definition können beliebig viele Workflows aktiviert werden.

Kann ein Anwender seine ihm angetragene Aufgabe nicht erledigen, so kann der Initiator den Workflow umdisponieren.

11.6.1 Workflow Rechte

Für das Workflow-Modul existieren im Heinzelmann folgende Rechte, welche über die Gruppen-Rechteverwaltung den Benutzern zugewiesen werden können:

- **Workflows verwalten:** Es können neue Workflows angelegt und bearbeitet werden, gestartete Workflows können eingesehen und beendet werden.
- **Workflows starten:** Es können definierte freigeschaltete Workflows, die für den Benutzer sichtbar sind gestartet werden.

11.6.2 Workflow Definition

Mit der entsprechenden Berechtigung ist es dem Anwender möglich, eine Workflow Definition unter „Workflow > Definition > Neu“ zu erstellen.

Zu einem Workflow gehört der Name und eventuell die Einschränkung auf die Gruppen, die berechtigt sind, diesen Workflow zu aktivieren:

Abbildung 76: Neuer Workflow

Bei „Aktuelle Dauer“ wird nach dem ersten Speichern die errechnete Dauer des gesamten Workflows angezeigt.

Die Checkbox „Freigeben“ macht bei Aktivierung den Workflow in der Liste der verfügbaren Workflows („Workflows > Verfügbare Workflows“ oder direkt unter „Workflows“) sichtbar. Die Freigabe kann in der Liste der definierten Workflows im Nachhinein geregelt werden.

Aktivität zu Workflow hinzufügen:

Mit dem Button „Neue Aktivität“ gelangt man in den „Aktivität bearbeiten“-Dialog (Abbildung 77). Neben der sprechenden Bezeichnung können über die Gruppenbox „Aufgabe“ genauere

Beschreibungen vorgegeben werden. Dies kann entweder über **Text** erfolgen oder über ein **Formular**. Für letzteres muss der Radiobutton „Formular“ angewählt werden.

Als dritte Option kann als Aufgabe auch **Benachrichtigung** gewählt werden. Hierbei wird die Aktivität nicht als Ticket angelegt sondern als Mail an den oder die Adressaten gesendet. Es findet also eine Benachrichtigung als Nachfolger einer oder mehrere abgeschlossener Aktivitäten statt.

Die Option „Formular“ erlaubt die freie Konfiguration der Aktivitäten, welche im Laufe des aktivierten Workflows von den Adressaten bearbeitet werden. Die Definition der Formularfelder müssen mit dem Button „Update“ innerhalb des Gruppenfensters „Aufgabe“ bestätigt werden. Als Formularelemente stehen bei der Definition folgende Formulartypen zur Verfügung:

- **Textfeld**
Ein einzeiliges Eingabefeld. Die Daten können validiert werden (URL, Mailadresse, nur Buchstaben, ...)
- **Textbereich**
Mehrzeiliges Eingabefeld
- **Checkbox**
Mehrere Optionen mit Mehrfachauswahl
Verzweigung möglich
- **Radio Buttons**
Mehrere Optionen, von denen aber nur eine gewählt werden kann
Verzweigung möglich
- **Auswahlliste**
Eine Liste an Optionen, von denen eine gewählt werden kann
Verzweigung möglich
- **Auswahl mit Adressierung**
Ebenfalls eine Auswahlliste, zu deren Optionen die Adressaten von nachfolgenden Aktivitäten definiert werden können
Verzweigung möglich
- **Wertebereich**
Eingabefeld für Zahlen mit der Möglichkeit, Optionen für Verzweigungen zu definieren, z.B. 0-99, 100-499, 500 – x
Verzweigung möglich
- **Datum**
Eingabefeld mit Datumsauswahl
- **Datum und Zeit**
Eingabefeld mit Datums und Uhrzeitauswahl
- **Integer-Wert**
Eine ganze Zahl
- **Notiz**
Eingabemöglichkeit für Texte. Dieses Formularelement wird nur angezeigt, eine Bearbeitung in der Aktivität ist nicht möglich.

- Trenner
Eine leere Zeile im Formular
- Benutzerdaten
In diesem Formularelement werden die Daten des Heinzelmann-Benutzers hinterlegt, der das Formular als letztes bearbeitet hat.

Zu jedem Formularelement ist definierbar, ob es sich um ein Pflichtfeld handelt, also das Element beim Beenden der Aktivität gefüllt sein muss und ob „Daten in anderen Aktivitäten angezeigt“ werden sollen. Ist das aktiviert, werden diese ggf. in nachfolgenden Aktivitäten angezeigt wenn in diesen die Option „vorherige Aktivität anzeigen“ gesetzt haben.

Da bei der Neuanlage eines Formulars kein Textfeld vorgegeben ist, in dem die Aktivität erläutert werden kann, muss bei Bedarf das Feld „Notiz“ angelegt und verwendet werden.

Abbildung 77: Aktivität bearbeiten

Bei **Voraussetzungen** wird zwischen „sofort“ und „Nach Aktivität“ gewählt:

- *Sofort*
Die Aktivität beginnt mit Aktivierung des Workflows
- *Nach Aktivität*
Andere Aktivitäten des Workflows können als Voraussetzung der Neuen ausgewählt werden

Mit der Möglichkeit der **Verzweigung** kann die Nachfolgende Aktivität abhängig von der Auswahl bestimmter Formularwerte der Vorgängeraktivität definiert werden.

11.6.2.1 Verzweigung

Für die Formularfelder Auswahlliste, Radiobuttons, Checkboxes und Wertebereich, also jene Formularelemente mit Auswahlmöglichkeiten steht die Option „**Zugriff auf Verzweigung durch Nachfolgeaktivitäten**“ zur Verfügung.

Wird diese aktiviert, kann in nachfolgenden Aktivitäten nicht nur die gesamte Aktivität als Vorgänger gewählt werden, sondern die Nachfolge abhängig von den gewähltem Wert innerhalb dieser Auswahl definiert werden.

Beispiel:

Eine Aktivität enthält das Formularelement Radiobutton „Benötigt der Mitarbeiter einen Dienstwagen“ mit den Optionen Ja und Nein. Für dieses Element wird die Option „Zugriff auf Verzweigung durch Nachfolgeaktivitäten“ aktiviert. Nun kann eine weitere Aktivität „Dienstwagen auswählen“ definiert werden, die als Vorgängeraktivität eben jene mit dem Formularelement „Dienstwagen benötigt?“ – Ja gewählt werden. Diese Aktivität startet nur, wenn im Workflowablauf gewählt wird, dass für den neuen Mitarbeiter ein Dienstwagen benötigt wird.

Durch das Formularfeld „**Wertebereich**“ können Verzweigungen anhand der Höhe eines eingegeben Betrages definiert werden, also z.B. für Eingaben ab einer bestimmten Höhe ein spezielles Genehmigungsverfahren initialisiert werden.

Verzweigungen, welche während der Workflowausführung aufgrund der Formulardaten nicht ausgeführt werden, erhalten automatisch den Status SKIPPED und spielen im weiteren Workflowablauf keine Rolle mehr.

11.6.2.2 Schleifen

Aktivitäten können unter bestimmten Bedingungen auch Ihre Vorgänger als Nachfolger definiert haben, so dass sich Schleifen bilden.

Damit kann z.B. eine Genehmigung oder Überprüfung einer Situation abgebildet werden.

Beispiel:

Die Aktivität „Dienstwagen auswählen“ wird als Schleifenaktivität definiert und enthält das Formularelement „Auswahlliste“ mit den verfügbaren Dienstwägen, unter anderen die Option „Sehr teures Fahrzeug“. Dieses Formularelement wird als Verzweigung definiert.

Eine weitere Aktivität „Fahrzeugauswahl genehmigen“ wird ebenfalls als Schleifenaktivität definiert. Diese wird durch die Verzweigung aufgerufen, wenn ein Dienstwagen gewählt wurde, der einer Genehmigung bedarf. Diese Aktivität enthält das Formularelement Radiobutton, ebenfalls als Verzweigung definiert mit den Optionen „Genehmigt“ und „Nicht Genehmigt“.

Durch die Definition der beiden Aktivitäten als Schleife kann nun als Vorgänger für die Aktivität „Fahrzeugauswahl genehmigen“ die Auswahl „Dienstwagen auswählen“ -> „Sehr teures Fahrzeug“ definiert werden, so dass diese nur Startet, wenn das teure Fahrzeug gewählt wurde.

Als weitere Vorgänger der Aktivität „Dienstwagen auswählen“ kann nun die Aktivität „Fahrzeugauswahl genehmigen“ mit der Option „Nicht Genehmigt“ gewählt werden. Dadurch wird die Fahrzeugauswahl wieder geöffnet, wenn die Genehmigung negativ entschieden wird, so dass ein anderes Fahrzeug gewählt werden kann.

Als gemeinsamer Nachfolger dieser beiden Aktivitäten wird „Fahrzeug bereitstellen“ definiert. Diese wird durch die Verzweigungen als Nachfolger für „Fahrzeugauswahl genehmigen -> Genehmigt“ oder „Dienstwagen auswählen -> alle nicht Genehmigungsbedürftigen Fahrzeugtypen“ definiert werden und startet entsprechend nach Abschluss der Fahrzeugauswahl eines nicht zu teuren Wagens oder nach der positiven Genehmigung.



Abbildung 78: Workflow Schleife

Damit das erneute öffnen der erledigten Aktivitäten nicht den sonstigen Workflowablauf beeinträchtigen, müssen beide beteiligten Aktivitäten, also der Vorgänger und der Nachfolger, folgende Bedingungen erfüllen:

- maximal eine Verzweigungsauswahl enthalten
- Aus Schleifenaktivitäten stehen nur die Verzweigungs-Werte als Vorgänger in anderen Aktivitäten zur Auswahl
- Die Gesamte Aktivität kann nicht gewählt werden.
- Jede Verzweigungsauswahl darf maximal einen Nachfolger haben
- Schleifenaktivitäten dürfen keine Startaktivität sein

Dieses wird bei der Definition der Aktivität vom Programm überprüft, so dass in Schleifenaktivitäten bestimmte Optionen nicht mehr gewählt werden können oder die nachträgliche Definition als Schleifenaktivität erst möglich ist, wenn bestimmte Daten innerhalb der Aktivität geändert werden.

11.6.2.3 Oder-Bedingung

Generell gilt, dass alle als Vorgänger definierten Aktivitäten erledigt sein müssen, bevor die Aktivität startet.

Ausnahmen hiervon sind zum einen Verzweigungen:

Sind mehrere Auswahlmöglichkeiten eines Formularelementes mit Verzweigung als Vorgängerbedingung einer Aktivität definiert, startet die Aktivität nach Beendigung dieses Vorgängers auch, wenn nicht alle der Bedingungen erfüllt sind.

Zum anderen ist es möglich die Nachfolge als Oder-Bedingung zu definieren:

Die Aktivität startet, wenn der eine oder der andere Vorgänger erledigt wurde. Dieses ist z.B. dann angebracht, wenn im Vorgänger unter bestimmten Bedingungen eine Genehmigung erforderlich ist:

Die Aktivität „Firmenwagen besorgen“ startet, wenn ein Standardfahrzeug gewählt wurde ODER wenn die Genehmigung für das Extra-Modell erteilt wird.

11.6.2.4 Adressaten

Wird eine Aktivität im Laufe der Workflowausführung aktiviert, erhält die Aktivität einen Supporter oder eine Supportergruppe als Adressaten. Diese Adressaten werden im Zuge der Workflowdefinition bestimmt:

Adressaten können einzelne Benutzer oder Gruppen sein (Benutzer müssen auch als Kontakt vorliegen), die als Bearbeiter der anzulegenden Aktivität gelten.

11.6.2.4.1 Spezielle Adressierungstypen

Als Adressat können auch die dynamischen Optionen „Ersteller“ oder „Aus vorheriger Aktivität“ gewählt werden:

Adressat Ersteller

Wurde „Ersteller“ als Adressat einer Aktivität gewählt, wird derjenige, der Initiator des Workflows (standardmäßig der Benutzer, welcher den WF startet) Adressat der Aktivität wenn diese aktiviert wird. Damit ist es möglich, Aktivitäten zu definieren, welche dem Initiator zugeordnet sind, unabhängig davon, wer den WF letztendlich startet.

Adressat „Aus vorheriger Aktivität“

Die Adressaten-Option „Aus vorheriger Aktivität“ erlaubt es, die Adressaten der Aktivität durch ein spezielles Formularfeld aus einer vorhergehenden Aktivität bestimmen zu lassen. Dabei ist zu beachten, dass das Formular der vorherigen Aktivität dieses **Auswahlfeld „Auswahl mit Adressierung“** enthält und dort für jede Option ein oder mehrere Adressaten definiert sind. Als Adressaten lassen sich in diesem speziellen Formularelement Benutzer und / oder Gruppen. Für jeden gewählten Benutzer (oder Gruppe) wird dann bei Aktivierung der Nachfolger-Aktivität (mit dem Adressat-Typ „Aus vorheriger Aktivität“) wird dann jeweils eine Aktivitätsinstanz erstellt. Sind beispielsweise 3 Benutzer für eine Option definiert, werden 3 Instanzen der Nachfolgeraktivität erstellt, die jeweils einen der Benutzer als Adressat zugewiesen sind.

Dauer ist der voraussichtliche zeitliche Aufwand der Aktivität, der durch den Initiator (Ersteller des Workflows) geschätzt wird.

Fällig gibt optional die Zeit an, die nach Ablauf der Dauer hinzu addiert wird, um einen Fälligkeitstermin festzumachen. Ist in dem Feld „0“ eingetragen, ist die Aktivität nach dem Ablauf der voraussichtlichen Dauer auch fällig.

11.6.2.5 Weitere Optionen in den Aktivitäten

Die Checkbox **„vorherige Aktivität anzeigen“** zeigt einem Bearbeiter die Eingaben der bisherigen Aktivitäten des Workflows an. Dies kann hilfreich sein, falls vorangegangene Aktivitäten Daten liefern, die für die aktuelle Aktivität notwendig sind. Eingabefelder von Formularen müssen hierfür bei der Erstellung einzeln freigeschaltet werden („Daten in anderen Aktivitäten anzeigen“).

Benachrichtigung gibt Benutzer oder Gruppen an, welche nach Aktivierung der Aktivität benachrichtigt werden sollen.

Wenn alle Einstellungen in der neuen Aktivität vorgenommen wurden, kann diese mit Klick auf den Button „Speichern“ dem Workflow hinzugefügt werden. Alle angelegten Aktivitäten sind in der Workflow-Ansicht unter „Aktivitäten“ aufgelistet (s. Abbildung 79).

Da die Ausführung einer Aktivität von einer anderen abhängen kann, müssen ggf. der Endtermin und die damit verbundenen Fälligkeiten des Workflows neu berechnet werden, falls eine solche Aktivität sich verzögert. Die vorletzte Spalte der Liste zeigt mit einem roten „K“ an, welche Aktivitäten auf diesem sog. „Kritischen Pfad“¹ liegen.

¹ Der **Kritische Pfad** ist definiert als die Verkettung derjenigen Vorgänge, bei deren zeitlicher Änderung sich der Endtermin des Netzplanes (also der Endtermin aller Vorgänge ohne Nachfolger) verschiebt. Er wird in einem Netzplan durch diejenige Kette von Einzel-Aktivitäten bestimmt, welche in der Summe die längste Dauer aufweist. *Quelle: Wikipedia*

Workflow bearbeiten						
Name: <input type="text" value="Verzweigter Mitarbeiter"/>		Aktuelle Dauer: 6.5 Tage (bis zu 6.5 Tage)		aktivierbar für Gruppen: <input type="text" value="Verwaltung"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/> Freigeben		
Pos	Aktivität	Adressaten	Voraussetzung (Aktivität o. Datum)	Dauer (in Tagen)	Beschneidung	Aktion
1	Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	Initiator	(1)	0.5(+)		
2	Arbeitsplatz ausrüsten - Geräte bestimmen	Initiator	(1) Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	0.5(+)		
3	Benutzer / Gruppe in AD anlegen	EDV	(1) Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	0.5(+)		
4	Schreibtisch bereitstellen	EDV	(2) Arbeitsplatz ausrüsten - Geräte bestimmen - BenötigteGeräte: Schreibtisch	1(+)		
5	Einrichtung nochmals prüfen	Initiator	(11) Einrichtung prüfen - Einrichtungspass: Pass nicht	0.5(+)		
6	Telefon einrichten	EDV	(2) Arbeitsplatz ausrüsten - Geräte bestimmen - BenötigteGeräte: Telefon	1(+)		
7	Hardware bereitstellen	Administrator	(2) Arbeitsplatz ausrüsten - Geräte bestimmen - BenötigteGeräte: Desktop PC Arbeitsplatz ausrüsten - Geräte bestimmen - BenötigteGeräte: Notebook	2(+)		
8	Arbeitsplatz ist eingerichtet	Initiator	(5, 11) Einrichtung nochmals prüfen - Einrichtungspass: Pass Einrichtung prüfen - Einrichtungspass: Pass	0(+)		
9	Desktop-PC einrichten	EDV	(7) Hardware bereitstellen	1(+)		
10	Notebook einrichten	EDV	(7) Hardware bereitstellen	1(+)		
11	Einrichtung prüfen	Initiator	(5, 9, 10, 6, 4) Einrichtung nochmals prüfen - Einrichtungspass: Pass nicht Desktop-PC einrichten Notebook einrichten Telefon einrichten Schreibtisch bereitstellen	0.5(+)		
12	Mitarbeiter willkommen heißen	Aus vorhergehender Aktivität	(8) Arbeitsplatz ist eingerichtet	2(+)		
13	Nachbereitung	Initiator	(12) Mitarbeiter willkommen heißen	0(+)		

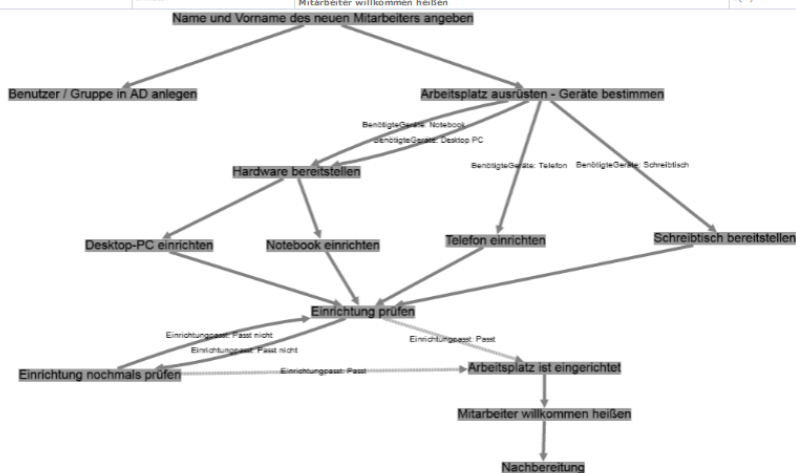


Abbildung 79: zusätzliche Aktivität

Pos

Nummer der Aktivität (s. Voraussetzung)

Aktivität

Name der Aktivität

Adressaten

Die notwendigen Bearbeiter einer Aktivität (Benutzer oder Gruppe)

Voraussetzung

Je nach Einstellung in der Aktivität steht hier ein Strich (beginnt nach Start des Workflows), die Positionsnummer(n) und Titel der Aktivität(en), deren Abschluss vorausgesetzt wird, und ggf. bei Verzweigungen die Bedingung, nach der die Aktivität startet. Also das Formularfeld und der benötigte Wert.


Dauer (in Tage)


Gibt die Zeit an, die für den Abschluss der Aktivität geschätzt wurde. Der Wert in Klammern daneben ist der zusätzliche Fälligkeits-Puffer


Benachrichtigung

Der Benutzer oder die Gruppe, welche/-r nach dem Start dieser Aktivität benachrichtigt wird

Aktion

Kopieren (

Löschen (

Bearbeiten (

Liste definierter Workflows

Alle angelegten Workflows erscheinen in der Liste der definierten Workflows („Workflow > Definition > Liste“):









Definierte Workflows 2 Vorlage(n) gefunden				
Neue Workflowdefinition				
Bezeichnung	Dauer (in Tagen)	Anzahl Aktivitäten	Freigabe	Aktion
Neuer Mitarbeiter	1	4	Nein	   
Neuer Arbeitsplatz	11	4	Ja	   

Abbildung 80: Workflow Liste

Bezeichnung

Name des Workflows

Dauer (in Tagen)

Die Gesamtdauer des Workflows, errechnet aus den Angaben in den Aktivitäten



Anzahl Aktivitäten


Die Zahl an Aktivitäten, die der Workflow aufweist


Freigabe

Zeigt an, ob der Workflow aktuell freigegeben ist, oder nicht

Aktion

Freigeben () / Verbergen (): Macht den Workflow verfügbar bzw. verbirgt ihn

Löschen (): Löscht den gewählten Workflow (alle Aktivitäten gehen verloren)

Bearbeiten (): Öffnet den „Workflow bearbeiten“-Dialog für diesen Workflow

Aktivieren (): Öffnet den „Workflow aktivieren“-Dialog zum Starten des Workflows

11.6.3 Workflow aktivieren

Über das Menü „Workflow > Verfügbare Workflows“ sind alle dem angemeldeten Benutzer zur Verfügung stehenden freigegebenen Workflows aufgelistet:



Verfügbare Workflows 1 Vorlage(n) gefunden			
Neue Workflowdefinition			
Bezeichnung	Dauer (in Tagen)	Anzahl Aktivitäten	Aktion
Neuer Mitarbeiter	1	4	

Abbildung 81: Verfügbare Workflows

Mit dem -Symbol in der letzten Zeile ruft man den Aktivierungs-Dialog für den gewählten Workflow auf (Abbildung 82). Alternativ kann ein Workflow direkt aus der Liste an definierten Workflows aktiviert werden (s.o.).

Workflow aktivieren
Zurück
Aktivieren

Workflow-Definition:	Neuer Mitarbeiter	
Name :	<input type="text"/>	
Initiator :	Administrator ▼	
Vertreter :	Brand, Bastian ▼	

☒ Startdatum : 07.06.2013 15:52
☐ Enddatum : 10.06.2013 08:00
 Dauer : 1 Tage (bis zu 1.75 Tage)

Aktivitäten
Neue Aktivität





#	Aktivität	Adressaten	Voraussetzung (Aktivität oder Datum)	Dauer (in Tagen)		Aktion
1	Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	Gruppe: Verwaltung	-	0.25 (+ 0.25)	K	
2	eMail Adresse anlegen	Gruppe: EDV	1	0.5 (+ 0)	K	
3	Benutzer / Gruppe in AD anlegen	Gruppe: EDV	1	0.5 (+ 0.5)	K	
4	Benutzerdaten in Active Directory prüfen / nachpflegen	Gruppe: EDV	2, 3	0.25 (+ 0)	K	

Abbildung 82: Workflow aktivieren

Unter **Name** ist eine angemessene Bezeichnung für diese Workflow-Instanz empfehlenswert, um ihn von anderen Instanzen des gleichen Workflows zu unterscheiden, z.B. „PC Angebot Markus Meier“.

Standardmäßig ist als **Initiator** der Benutzer eingetragen, der den Workflow definiert hat. Dies lässt sich hier ändern. Auch ein **Vertreter** kann ggf. ausgewählt werden.

Das **Startdatum** gibt an, ab wann dieser spezielle Workflow beginnen soll, was das voraussichtliche Abschlussdatum anhand der Gesamtdauer errechnet. Bei Auswahl eines **Enddatums** geschieht dies umgekehrt.

Die Berechnung erfolgt in Arbeitstagen².

Über den Button „Aktivieren“ wird der Workflow gestartet. Nach der Aktivierung erscheint der Dialog „Aktiver Workflow“ (siehe Abbildung 83).

Das Programm ermittelt die fälligen Aktivitäten, die sich durch den Start ergeben, und setzt diese auf den Status „ACTIVE“, wie #1, „Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben“. Alle Aktivitäten, die nicht nach Workflow-Start aktiviert werden, erhalten vorerst den Status „WAITING“.

Für die angestoßene Aktivität #1 wurde für den Adressaten ein Ticket erstellt und er wird über die „normale“ Benachrichtigung darüber informiert. Das Ticket erscheint nun in der Ticketliste des Bearbeiters (siehe Abbildung 84).

² Die Arbeitstage beziehen sich auf die definierten Supportzeiten in den Einstellungen

Aktiver Workflow							
Name :		Neuer MB		Startdatum :		07.06.2013 15:53	
Initiator :		admin (Administrator)		Enddatum :		10.06.2013 08:00	
Vertreter :		()		Dauer :		1 Tage (bis zu 1.75 Tage)	

Aktivitäten							
#	Status	Aktivität	Adressaten	Voraussetzung (Aktivität oder Datum)	Dauer (in Tagen)	tats. Dauer (in Tagen)	Aktion
1	ACTIVE	Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	Gruppe: Verwaltung	-	0.25 (+ 0.25)	0	K
2	WAITING	eMail Adresse anlegen	Gruppe: EDV	1	0.5 (+ 0)		K
3	WAITING	Benutzer / Gruppe in AD anlegen	Gruppe: EDV	1	0.5 (+ 0.5)		K
4	WAITING	Benutzerdaten in Active Directory prüfen / nachpflegen	Gruppe: EDV	2, 3	0.25 (+ 0)		K

Abbildung 83: Aktiver Workflow

Ticketliste						
30 Ticket(s) gefunden						
<div> + NEU SUCHE FILTER + FILTER EXPORT </div>						
Volltext: <input type="text"/> Ticketnr: <input type="text"/> Kategorie wählen <input type="text"/> -- Alle --						
<input type="checkbox"/>	Status	Kurzbeschreibung	Eskalation	Ticket-Nr.	Firma	Kontakt
<input type="checkbox"/>	ACTIVE	Workflow: Neuer MB - Name und Vorname des neuen...	★★★★★	93	FCS	HM-Admin

Abbildung 84: Ticketliste mit Aktivität

Mit dem Öffnen des Tickets werden die Aufgaben der jeweiligen Aktivität angezeigt (s. Abbildung 85). Im Beispiel muss der Bearbeiter Vor- und Nachname des neuen Mitarbeiters angeben, welche daraufhin allen darauffolgenden Aktivitäten als Information weitergegeben wird.

Der Button „Übernehmen“ setzt den Status auf „ASSIGNED“. Für den Fall, dass es sich bei dem Adressaten der Aktivität um eine Gruppe handelt, wird der Benutzername des Gruppenmitglieds dokumentiert, der die Aufgabe auf diesem Wege übernommen hat.

Durch den Button „Nicht möglich“ stellt ein Benutzer den Workflow auf den Status „IMPOSSIBLE“. Dies erfordert die Angabe eines Grundes. Der Initiator und ggf. der Vertreter werden hierüber informiert³ und können die Aktivität über die Workflowliste bearbeiten, ändern und wieder aktivieren.

Der Button „Erledigt“ markiert eine Aktivität als abgeschlossen („CLOSED“). Dies startet ggf. abhängige Aktivitäten und setzt deren Status auf „ACTIVE“.

Der Bearbeiter kann unten auch eigene Bemerkungen und Kommentare oder Bearbeitungszeiten mithilfe des Buttons „Bearbeiten“ eintragen.

³ Wenn E-Mail Benachrichtigungen aktiviert sind

Aktivität bearbeiten (#30) Dokumente (0)

Workflow
Aktivität: Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben
ID (#93)

Zurück Übernehmen Nicht möglich Erledigt

Bezeichnung:	Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben		Initiator:	admin (Administrator)
Aufgabe:	Aufgabe:	Name des neuen Mitarbeiters eingeben:	Adressaten	Gruppe: Verwaltung
	Vorname: <input type="text"/>	<input type="text"/>		
	Nachname: <input type="text"/>	<input type="text"/>		
Dokumente:	<input type="button" value="Neues Dokument"/>		Dauer:	0.25 Tage Fällig: 10.06.2013 12:00

Bearbeitungen

Beschreibung	Bearbeitungsdatum	Benutzer	Aufwand in Min	Status
Workflow: Neuer MB - Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	07.06.2013 15:53	Administrator	0 Min	ACTIVE

Abbildung 85: Aktivität bearbeiten

Wenn dies in der Aktivität eingestellt ist, so enthalten die nachfolgenden Aktivitäten die Eingaben der Vorhergehenden angezeigt:

Vorgänger-Daten:	Daten aus Vorgängeraktivität 'Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben':	
	Vorname:	Neuer
	Nachname:	MB

Abbildung 86: Aktivität mit vorhergehender Eingabe

Einen aktuellen Zwischenstand über angestoßene Workflows erhält man unter „Workflow > Workflowliste“:

Workflowliste

Zeige Workflows: ☐ Alle ☒ Eigene
Status: ☐ Alle ☒ Aktive ☐ Wartende ☐ Abgeschlossene ☐ Unmögliche

Bezeichnung	Initiator	Startdatum	vorrauss. Enddatum	Dauer	Anzahl Aktivitäten	Status	Aktion
Falk	marketing (Hell, Manuela)	17.05.2013 12:08	03.06.2013 08:00	10.75	4	ACTIVE	
Gökhan Gülec	bbadmin (Brand, Bastian)	17.05.2013 12:40	20.05.2013 08:00	1	4	ACTIVE	
Köpke, Jan	admin2 (Admin2)	17.05.2013 11:08	20.05.2013 08:00	21.2	4	FINISHED	
Neuer MB	admin (Administrator)	07.06.2013 15:53	10.06.2013 08:00	0.75	4	ACTIVE	
Rott, Hans	admin (Administrator)	29.11.2011 15:07	30.11.2011 15:07	1	4	ACTIVE	
köpke, Jan	admin2 (Admin2)	17.05.2013 09:06	17.05.2013 11:06	0.1	1	FINISHED	

Abbildung 87: Übersicht laufender Workflows

Der Workflowmanager (Windows Dienst) prüft regelmäßig die Fälligkeit der Aktivitäten. Sobald eine Aktivität fällig ist für den Start, legt der Dienst ein entsprechendes Ticket an.

Überschreitet eine Aktivität ihre Fälligkeit, so wird der Adressat, der Initiator und ggf. der Vertreter darüber informiert und die Eskalationsstufe wird um eins erhöht. Dies erfolgt auch wenn die Eskalation im HEINZELMANN nicht aktiviert ist.

11.7 Zusatzmodul: Kalender

Beschreibung folgt demnächst.

11.8 Zusatzmodul: Projekt

Beschreibung folgt demnächst.

11.9 Zusatzmodul: ITIL Change

Beschreibung folgt demnächst.

11.10 Zusatzmodul: ITIL Service

Mit dem ITIL Service Modul von HEINZELMANN können mithilfe von definierbaren Services intern oder extern geltende Service Level Agreements (SLAs) abgebildet werden, komplett mit Support- und Reaktionszeiten. Tickets werden damit servicebezogen erstellt, was bestimmte Parameter bereits vorgibt und die Verantwortlichkeiten klärt. Kontakte von Organisationsstrukturen, die Services verwenden, können die gestörten Dienstleistungen gezielt auswählen und damit direkt die richtigen Ansprechpartner adressieren.

Das Modul erlaubt das Erfassen eines grundlegenden Servicekatalogs, Pflege gänzlicher neuer Services und die sukzessive Optimierung des Angebots durch Überprüfung von Aufwänden und Störanfälligkeiten. Die dazugehörigen Optionen sind zum einen zu finden unter „Einstellungen“ > „Services“ (Grundkonfiguration) bzw. „Services“ (Servicekatalog und SLA Definition).

11.10.1 Definition neuer Servicelevel und -typen

Bevor ein neuer Service zusammen mit SLAs definiert werden kann, müssen Servicelevel und -typen erstellt werden. Services (die einen Servicetypen aufweisen) ergeben zusammen mit Servicelevel ein SLA, welcher mit Kunden anschließend verknüpft wird

Servicelevel:

Der Servicelevel gibt vor in welchem Zeitraum und in welcher Intensität (Fälligkeit, Eskalation, Priorität) auf ein Serviceticket reagiert werden muss. Ebenso sind hier die, für das Servicelevel, zugrundeliegenden Supportzeiten zu definieren.

Servicelevel anlegen		Zurück	Speichern					
Titel	Gold Wartung							
Priorität	High							
Fälligkeitszeit	1 Stunden nach Ticketerstellung							
Eskalation Stunden nach Ticketerstellung	Stufe 1	00:30						
	Stufe 2	01:00						
	Stufe 3	02:00						
	Stufe 4	03:00						
	Stufe 5	05:00						
Supportzeiten	Wochentage:	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
	Ist Supporttag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Uhrzeit von:	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
	Pause ab:	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
	Pause bis:	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30		
	Uhrzeit bis:	17:00	17:00	17:00	18:00	17:00		

Abbildung 88: Servicelevel Definition

Servicetyp:

Über den Servicetyp können Services kategorisiert werden. Der Servicetyp ist optional.

Servicetyp bearbeiten	
	<div>Zurück</div> <div>Speichern</div>
Titel	Asset.Desk Service Agreement *
Beschreibung	Hotline-Support zu Asset.Desk
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 89: Servicetyp Definition

Ein Servicetyp kann auch beim Anlegen / Ändern des Service definiert werden.

11.10.2 Definition eines neuen Service

Über die Konfiguration eines Service lässt sich einfach festlegen, welche Parameter in einem Ticket Anwendung finden sollen, sobald das Ticket servicebezogen erstellt wird.

Darunter gehören die Verantwortlichkeiten (in Form der Major Incident, Problem und Incident Manager), was letztlich die Supportergruppen in den verschiedenen Stadien der Eskalation festlegt.

Der Servicetyp dient als Unterkategorisierung, um Services intern besser unterscheiden zu können. Verknüpfungen zu anderen Services haben ebenfalls keine direkte Auswirkung auf ein Ticket, erlauben aber eine bessere Übersicht der angebotenen Services und ggf. deren Empfänger.

Weiterhin ITIL-konforme Einstellungsmöglichkeiten sind der Reifegrad (selbst definierbare Skala der allgemeinen Reife des aktuellen Service – ähnlich einer Versionierung) und die Risiken, die bei Nicht-Lieferung des Service relevant werden können.

Ein Service beinhaltet ggf. auch eine Vorlage für die Kurzbeschreibung und die Beschreibung eines Tickets, um Kunden oder auch dem Support auf komfortable Weise Angaben vorwegzunehmen.

Mit „Aktiv“ lässt sich der Service im Katalog bei Bedarf deaktivieren, falls bspw. eine Freigabe dazu fehlt oder eine Dienstleistung auf Eis gelegt wird. Die Checkbox „Problem“ definiert einen Service als kritischer, d.h. wenn ein Ticket mit diesem Service eröffnet wird, wird es direkt als ein Problemticket gewertet und entsprechend in der Ticketliste gekennzeichnet.

Die Eskalation schließlich erlaubt die stufengenaue Spezifizierung der Adressaten von Eskalationsmitteilungen (falls diese in den Einstellungen des HEINZELMANN aktiviert sind), die für das Service-Ticket gelten, optional mit oder ohne E-Mail Benachrichtigung. Für diese Option wird das Eskalationsmodul vorausgesetzt.

Service bearbeiten		Zurück	Speichern	Kopieren	
Titel	Asset.Desk Service				
Beschreibung	Hotline Support zu Asset.Desk				
Servicetyp	Asset.Desk Service Agreement			Neuer Servicetyp	
Verknüpfte Services	X 3ter Service				
Incident Manager	X Incident Manager				
Problem Manager	X Problem Manager				
Major Incident Manager	X Chiefsupporterööö				
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>				
Problem	<input type="checkbox"/>				
Reifegrad	3				
Kategorie 1	Software				
Kategorie 2					
Risiken	Kunde verprellt; Wartungsvertrag wird gekündigt; Schlechte Referenzen				
Ticketkurzbeschreibung (Vorlage)					
Ticketbeschreibung (Vorlage)					
Bei Eskalation	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4	Stufe 5
Benachrichtigung an	X Incident Manager	X Incident Manager	X Incident Manager	X Service Manager	X Service Manager
per Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 90: Definition eines Service

11.10.3 Service Level Agreements (SLA)

Unter „Service“ > „Service Contracts“ können Sie alle definierten SLAs einsehen sowie Neue anlegen.

Letztlich entscheiden diese SLAs, welcher „Kunde“ (ob intern oder extern) welche Services in welcher Servicelevel-Ausprägung in Anspruch nehmen darf.

Services müssen mindestens einer Firma zugeordnet werden, welche in HEINZELMANN separat erstellt werden können („Einstellungen“ > „Kontakte“ > „Firmen verwalten“). Mandanten und Abteilungen werden über die Kontaktanlage angegeben und sind dann zur Auswahl im SLA verfügbar, um einen Service noch spezifischer zuzuordnen. Wenn HEINZELMANN in Verbindung mit Asset.Desk verwendet wird und Kontakte von dort importiert werden, sind diese Daten ggf. schon vorhanden.

Eine wichtige Einschränkung des Service ist das Start- und Enddatum. Dieses **muss** definiert werden. Das SLA und die damit verbundenen Eskalationseinstellungen treten nur in dem hier eingestellten Zeitrahmen in Kraft.

SLA bearbeiten		Zurück	Speichern	Kopieren
Service	FCS Testservice			
Servicelevel	Bronze			
Firma	FCS Nürnberg			
Mandant	FCS			
Abteilung	Entwicklung Automotive			
Startdatum	01.11.2016			
Enddatum	01.11.2017			

Abbildung 91: Erstellung eines Service Level Agreements

11.10.4 Services in Tickets

Damit SLAs in Tickets Anwendung finden, können Supporter und Kontakte, deren Firmen/Abteilungen/Mandanten einem SLA zugeordnet sind, Services in einem Ticket auswählen. Anhand der Zugehörigkeit des ausgewählten Kontakts wird daraufhin das zu dem Service gehörende SLA ermittelt und wird angewendet.

Neues Ticket anlegen		Schnellschuss	Speichern	Ticket ohne Service erstellen
Kontakt:	Brand, Bastian(FCS Nürnberg)			
Service:	Asset.Desk Service (Servicelevel 1)			
Kurzbeschreibung:	Wartung			
Priorität:	High			
Beschreibung:	<div> <div> B I U x₂ x² </div> <div> Bitte Support! </div> </div>			

Abbildung 92: Services in Tickets

11.11 Zusatzmodul: Erweitertes Reporting

In der Ansicht des erweiterten Reporting kann ein Report ausgewählt werden, welcher daraufhin mit einem ausführlichen Filter versehen wird.

Man kann auswählen nach welchem Feld der Report sortiert werden soll. Zudem lässt sich über die Auswahlliste „Zeige folgende Felder“ die Anzeige in der Reportansicht flexibel einstellen.

Unter „Suche“ kann man Suchbedingungen für alle Felder abhängig von ihrem jeweiligen Feld-Typ definieren. Auf diesem Weg lässt es sich gleichzeitig in drei Textfeldern, zwei Zahlenfeldern und zwei Datumsfeldern suchen.

Anschließend kann der Report in den Formaten XML, HTML, CSV und/oder XLS exportiert werden.

11.11.1 Definition eines neuen Reports im erweiterten Reporting

Um einen neuen Report zur Auswahl hinzuzufügen, muss zuerst in der Datenbank ein View (=Sicht) erstellt werden, der die gewünschten Daten entsprechend darstellt.

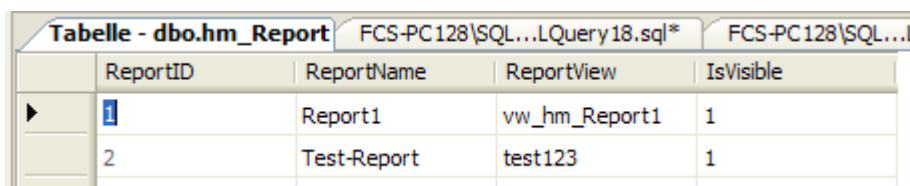
- **Sollte keine Möglichkeit bestehen, Views in der HEINZELMANN Datenbank einzustellen, hilft der FCS-Support gerne weiter. Gewünschte Forderungen können auch abgebildet werden⁴**

Damit dieser Report im Auswahlménü erscheint, muss ein Eintrag in der Tabelle „*hm_Report*“ vorgenommen werden.

Folgende Einträge müssen gemacht werden (siehe Abbildung 93):

Name des Reports -> „*ReportName*“

Referenz auf die erstellte View -> „*ReportView*“ (hier muss der Name eingetragen werden, der für den View gewählt wurde)



ReportID	ReportName	ReportView	IsVisible
1	Report1	vw_hm_Report1	1
2	Test-Report	test123	1

Abbildung 93: Neuer Eintrag in hm_Report Tabelle

⁴ Abrechnung gemäß Aufwand

12 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ticketverläufe innerhalb der Supportzeit (Fälligkeit=120 min)	14
Abbildung 2: Style anpassen	15
Abbildung 3: Dashboard-Beispiel	17
Abbildung 4: Formular zur Anlage eines neuen Kontakts	19
Abbildung 5: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk importieren	20
Abbildung 6: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren	20
Abbildung 7: Mitarbeiterdaten aus einer CSV-Datei importieren/aktualisieren	20
Abbildung 8: Benutzerformular	22
Abbildung 9: Benutzerliste Optionsleiste	23
Abbildung 10: Ticketübersicht eines Kontaktes öffnen (Fernglas)	26
Abbildung 11: Shoutbox	27
Abbildung 12: Interne Notiz	32
Abbildung 13: E-Mail an Kontakt bearbeiten	34
Abbildung 14: E-Mail-Versand an Kontakt	35
Abbildung 15: Kategorie anlegen (mit Ticketpriorität)	40
Abbildung 16: Kategorieabhängige Eskalation.....	41
Abbildung 17: Aktuelle Meldungen auf der Startseite	42
Abbildung 18: Ticketliste bearbeiten	43
Abbildung 19: Liste Benutzer anpassen	44
Abbildung 20: Eskalationsmenü	45
Abbildung 21: Anlage eines neuen Tickets (Beispiel)	46
Abbildung 22: Volltextsuche im Kontaktfeld	46
Abbildung 23: Auswahl des Kontakts	47
Abbildung 24: WYSIWYG-Editor bei Ticketbearbeitungen	48
Abbildung 25: JavaApplet erlauben im Internet Explorer	48
Abbildung 26: JavaApplet erlauben in Firefox.....	49
Abbildung 27: Ticketkategorie zuweisen	49
Abbildung 28: Fälligkeitsdatum zuweisen	50
Abbildung 29: Dokumente im Ticket.....	51
Abbildung 30: Neues Dokument hinzufügen	52
Abbildung 31: Geräte im Ticket	52
Abbildung 32: Neue Geräte hinzufügen	53
Abbildung 33: Ticketdetailansicht.....	54
Abbildung 34: Navigation in der Detailansicht.....	54
Abbildung 35: Druckvorschau Ticketdetail	56
Abbildung 36: Ticket zuweisen	57
Abbildung 37: Ticket übernehmen.....	57
Abbildung 38: Verknüpfungsliste in Ticketdetails	58
Abbildung 39: Ticket bearbeiten – Bearbeitungsschritt hinzufügen	59

Abbildung 40: Kontakt benachrichtigen	61
Abbildung 41: Ticket bearbeiten – Event bearbeiten	61
Abbildung 42: Ticket zurückstellen	62
Abbildung 43: Button Ticket löschen	62
Abbildung 44: Such- und Sortieroptionen	62
Abbildung 45: Erweitertes Suchformular	63
Abbildung 46: Ticketliste sortieren über Pfeil-Symbole	64
Abbildung 47: Ticket-Sammelbearbeitung	65
Abbildung 48: Merkliste	65
Abbildung 49: Optionsmenü „Kosten“	66
Abbildung 50: Kosten-Untermenü „Kostengruppen“	67
Abbildung 51: Reportansicht (Kategorie)	69
Abbildung 52: Knowledgebase Übersicht	71
Abbildung 53: Erstellung eines Knowledge Base Eintrags	72
Abbildung 54: Rubriken verwalten	73
Abbildung 55: Anlegen einer Rubrik	74
Abbildung 56: Liste der nicht aktivierten KB-Artikel	74
Abbildung 57: Detailansicht eines KB-Eintrags	75
Abbildung 58: Ticketvorlage erstellen	79
Abbildung 59: Wiederholoptionen	80
Abbildung 60: Ticket aus Vorlage	81
Abbildung 61: LDAP-Einstellungen	82
Abbildung 62: LDAP Server anlegen	84
Abbildung 63: LDAP-Gruppen zuordnen	85
Abbildung 64: Domänen Anmeldedaten	86
Abbildung 65: „Mail2Ticket“ Einstellungen	87
Abbildung 66: Betreff-Filter	89
Abbildung 67: Liste zusätzlicher Mailaccounts	89
Abbildung 68: TAPI-Client Einstellungen	90
Abbildung 69: TAPI Dialogfenster	91
Abbildung 70: Liste der Formulare	92
Abbildung 71: Erstellungsdialog für Formulare	93
Abbildung 72: Formular bearbeiten	93
Abbildung 73: Feldkonfiguration für Formulare	94
Abbildung 74: Formularvorschau	94
Abbildung 75: Formular in einem Ticket (Bsp.: „Gerätedetails“)	95
Abbildung 76: Neuer Workflow	96

Abbildung 77: Aktivität bearbeiten	98
Abbildung 78: Workflow Schleife	100
Abbildung 79: zusätzliche Aktivität	102
Abbildung 80: Workflow Liste	103
Abbildung 82: Verfügbare Workflows	104
Abbildung 82: Workflow aktivieren	104
Abbildung 83: Aktiver Workflow	105
Abbildung 84: Ticketliste mit Aktivität	105
Abbildung 85: Aktivität bearbeiten	106
Abbildung 86: Aktivität mit vorhergehender Eingabe	106
Abbildung 87: Übersicht laufender Workflows.....	106
Abbildung 88: Servicelevel Definition	107
Abbildung 89: Servicetyp Definition.....	108
Abbildung 90: Definition eines Service	109
Abbildung 91: Erstellung eines Service Level Agreements.....	110
Abbildung 92: Services in Tickets	110
Abbildung 93: Neuer Eintrag in hm_Report Tabelle.....	111

13 Glossar

Adressat.....	100	<u>Interne Notiz</u>	31
Alle Workflows Anzeigen (Recht)	27	Kategorieabhängige Eskalation	44
<u>Anlagen</u>	51	<i>Kategorien</i>	12, 14, 39, 44, 49
Asset.Desk.....	7, 8, 19, 20, 21, 29	Kategorien zuordnen.....	42
Aufwand ändern Recht	33	Kategoriezuordnung rekursiv	11
Authentifizierung.....	15, 83	<i>Knowledge Base</i>	17, 71
<i>Benutzer</i>	16	Kontakt-Benachrichtigung.....	9
Benutzer anlegen	21	Kontakte importieren.....	19, 20, 21
Benutzer verwalten.....	23	Kontakte verwalten	21
Benutzergruppe	24	Kritischer Pfad.....	101
Benutzergruppen	7	Liegezeit.....	14
Benutzerkonto	19	Liste Benutzer anpassen	44
<u>Change Request Manager</u>	37	Liste Standard anpassen	43
CSV-Import.....	20	Logout	77
Datenbankbenutzer	8	<i>Mailversand</i>	9
Datenbankhost	8	Merkliste.....	65
Datenbankpasswort.....	8	<u>News</u>	37
<i>Datenbankport</i>	8	Optik.....	15
Datenbanktyp	8	<u>Priorität</u>	30
Dauer	101	Rechte.....	24
Definition bearbeiten (Recht).....	36	Reporting	68
<u>Dokumente</u>	51	<u>Shoutbox</u>	27
Druck	55	SMTP Host.....	9
<u>Erhält E-Mails</u>	23	SMTP Port	9
<u>Erledigt Recht setzen</u>	32	SMTP User	9
Erweitertes Reporting	28	SMTP-Authentifizierung.....	9
Eskalation	13, 14, 44	<i>Standardgruppe</i>	16
<u>Eskalation nach Fälligkeitsdatum</u>	45	<u>Status DONE</u>	11
Eskalation nach Kategorie.....	44	Supporter	7
<u>Eskalation nach Liegezeit</u>	45	Supporter-Benachrichtigung	9
Eskalationsmechanismus.....	7	Tickes anlegen.....	46
Fälligkeitsdatum.....	50	<u>Ticket referenzieren</u>	50
Fälligkeitstermin.....	15	Ticket zurückstellen	61
<u>Gerätesuche</u>	29	Ticketdatum	53
<i>hm_Report</i>	111	<i>Ticketfälligkeit</i>	12

Ticketlinks	10	Verfügbare Workflows.....	104
Tickets bearbeiten	58	Version 2.5.2.0.....	38
Tickets erledigt	59	Verwaltung.....	8
Tickets löschen.....	62	Workflow starten (Recht)	36
Tickets suchen.....	62	Workflowmanager	106
Tickets zuweisen	56	Workflows definieren (Recht).....	36
<u>Ticketvorlagen erstellen</u> (Recht).....	38		

14 Version

<i>Dok. Version</i>	<i>Änderungen</i>	<i>Programm-version</i>	<i>Geändert durch</i>	<i>Datum</i>	<i>Kapitel</i>
2.3	<i>Merkliste zum Stapeldruck der Ticketdetails</i>	2.5.0.8	ti	21.4.09	4.9
	<i>Aktualisieren der Gruppenrechte</i>	2.5.0.8	ti	22.4.09	3.3.3
	<i>Erweitertes Reporting</i>	2.5.0.8	ti	22.4.09	0
2.4	<i>Zusatzmodul LDAP</i>	2.5.0.8	mb	29.4.09	0
2.4	<i>Neues Setup</i>	2.5.1.0	bb; rg	24.7.09	1
2.4	<i>Beschreibung des Installationsprozesses</i>	2.5.1.0	jk; mb	10.11.09	1
2.4	<i>date.timezone muss angepasst werden</i>	2.5.1.0 (Zend-server)	jk	13.01.10	1.2.1, 1.2.2
2.5	<i>Rechtestruktur überarbeitet</i>	2.5.2.2	mb; bb	17.02.10	3.1.7.1
2.5	<i>Recht „E-Mail an Kontakt anpassen</i>	2.5.2.3	jk	22.03.10	3.1.7.3
2.5	<i>Umgebungsvariable für Oracle setzen</i>	2.5.2.3	jk	07.04.10	1.3.2
2.5	<i>Schnellsuche in Ticketliste</i>	2.5.3.0	ti	12.4.2010	4.8
2.5	<i>Kategorien in Kalender ausblenden</i>	2.5.3.0	ti	12.4.2010	3.4
2.5	<i>Ticketliste anpassen</i>	2.5.2.0	ti	14.4.2010	Fehler! erweisquelle konnte nicht gefunden werden. und 3.6
2.5	<i>Status „Erledigt“ bei Tickets</i>	2.5.2.0	ti	16.4.2010	3.3.3.3 und 4.5
2.5	<i>Ticketdatum ändern</i>	2.5.2.0	ti	16.4.2010	4.1
2.5	<i>Events im Ticket ändern, zeitlich terminieren oder löschen</i>	2.5.2.0	ti	16.4.2010	0 und 4.5
2.5	<i>Neues Recht: „Nur Tickets der</i>	2.5.4	jk	29.04.2010	3.3.3.1

	<i>eigenen Firma anzeigen“</i>				
2.5	<i>Master-Ticket und der Aufwand an die referenzierten Tickets</i>	2.5.4	<i>jk</i>	29.04.2010	4.1.7
2.5	<i>Status OnHold</i>	2.5.4	<i>jk</i>	29.04.2010	4.4
2.5	<i>Neue Einstellungen im Register „Allgemein“</i>	2.5	<i>Mb</i>	30.04.2010	3.1
2.5	<i>Suchmaske in der Ticketliste</i>	2.5	<i>JK</i>	25.06.2010	4.6
2.5	<i>MySQL wird nicht weiter unterstützt</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	28.06.2010	1.3
2.5	<i>Oracle Umgebungsvariable ORACLE_HOME und Hostname</i>	2.5.4	<i>JK</i>	30.06.2010	1.3.2, 1.3.2.1
2.5	<i>Neue Einstellungen im Register „Allgemein“</i>	2.5.4.2	<i>MB</i>	30.04.2010	3.1
2.5	<i>RegistryWert bei 64 bit Betriebssystem setzen.</i>	2.5.4.2	<i>MB</i>	05.07.2010	1.1
2.5	<i>Beschreibung der Suche</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	20.07.2010	4.6
2.5	<i>Master-Ticket</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	02.08.2010	4.1(7)
2.5	<i>Zeitperioden</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	05.08.2010	3.1 und 4.1
2.5	<i>Supportzeiten</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	17.09.2010	3.1, 3.4.1 und 3.6
2.5	<i>Merkliste</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	23.09.2010	4.9
2.5	<i>Eskalation nach Kategorie</i>	2.5.5	<i>TI</i>	4.10.2010	3.7
2.5.6	<i>Kategorie 1 als Pflichtfeld</i>	2.5.6	<i>JK</i>	09.11.2010	3.1
2.6	<i>Kategorieabhängige Priorität</i>	2.6	<i>JK</i>	25.11.2010	3.4.1

2.6	<i>LDAP Filter</i>	2.6	<i>JK</i>	<i>01.12.2010</i>	<i>9.2</i>
2.6	<i>LDAP Gruppen Heinzelmänn Gruppen zuordnen</i>	2.6	<i>JK</i>	<i>01.12.2010</i>	<i>9.3</i>
2.6	<i>Ausblenden der Ticketdetails Aufwand, Priorität & Fälligkeitsdatum</i>	2.6	<i>JK</i>	<i>11.01.2011</i>	<i>3.3.3.3</i>
2.6	<i>Ausblenden der Artikelbewertung in der Knowledge Base</i>	2.6	<i>JK</i>	<i>11.01.2011</i>	<i>6.4.1</i>
2.7	<i>Workflow Modul</i>	2.7	<i>TI</i>	<i>23.02.2011</i>	
2.5.7	<i>Bilder einfügen</i>	2.5.7	<i>JK</i>	<i>11.03.2011</i>	
2.5.7	<i>Mitarbeiterimport / -update aus LDAP</i>	2.5.7	<i>JK</i>	<i>16.03.2011</i>	<i>9.4</i>
2.5.7	<i>Uploadverzeichnis anpassen</i>	2.5.7	<i>JK</i>	<i>16.03.2011</i>	<i>3.1</i>
2.5.8	<i>Kostenverrechnung</i>	2.5.8	<i>JK</i>	<i>12.07.2011</i>	<i>5</i>
2.5.8	<i>Reporting</i>	2.5.8	<i>JK</i>	<i>12.07.2011</i>	<i>6</i>
2.5.8	<i>Bearbeitungsart</i>	2.5.8	<i>JK</i>	<i>12.07.2011</i>	<i>4.5.5</i>
2.5.8	<i>CSV-Import</i>	2.5.9	<i>JK</i>	<i>17.09.2011</i>	<i>4.5.5</i>
2.5.9	<i>Tickets verknüpfen</i>	2.5.9	<i>JK</i>	<i>08.11.2011</i>	<i>4.4</i>
2.5.9	<i>Kategorien verbergen</i>	2.5.9	<i>JK</i>	<i>09.11.2011</i>	<i>3.4.2</i>
2.7	<i>Ticket übernehmen & Kontakt informieren</i>	2.7	<i>JK</i>	<i>30.05.2012</i>	<i>0</i> <i>4.5.1</i>
2.8	<i>Ticket-Sammelbearbeitung</i>	2.8	<i>JK</i>	<i>09.07.2012</i>	<i>4.9.1</i>
2.8	<i>Suchformular mit Mehrfachauswahl und Negation</i>	2.8	<i>JK</i>	<i>09.07.2012</i>	<i>4.8</i>

2.8	<i>Benutzerliste nach Supporter filtern und Benutzer bearbeiten bzw. Detailansicht mit Rechte-Anzeige.</i>	2.8	JK	06.09.2012	3.3.2
2.8	<i>Filter in der Benutzergruppen-Verwaltung</i>	2.8	JK	06.09.2012	3.3.3
2.8	<i>Einstellungen: Logs & Debug</i>	2.8	JK	06.09.2012	
2.8	<i>Neue Rechte: Gruppe- bzw. Supporter auswählen anzeigen / Pflichtfeld</i>	2.8	JK	21.01.2013	3.3.3
2.9	<i>Komplette Überarbeitung</i>	2.8	GG	6.06.2013	Alles
3.0	<i>Heinzelmann 3.0</i>	3.0	GG	7.06.2013	Alles
3.1	<i>Rechte z.T. umbenannt</i>	3.1	JK	9.07.2013	3.3.3
3.2	<i>Einstellungen</i>	3.2	JK	27.05.2014	3.3.3
3.3	<i>TAPI-Modul hinzugefügt</i>	3.2	GG	19.09.2014	9.5
3.3	<i>Neu Laden Ticketliste</i>	3.3	JK	05.06.2014	3.3.3
4.0	<i>Heinzelmann 4.0</i>	4.0	GG	20.02.2014	Alles
4.1	<i>Heinzelmann 4.1</i>	4.1	JK	30.11.2014	<i>Einstellungen, WYSIWYG,</i>
4.2	<i>Heinzelmann 4.2, Service-Modul, App</i>	4.2	GG	7.04.2017	---
4.3	<i>Workflow-Modul</i>	4.3	JK	29.06.2017	11.6
4.3	<i>Heinzelmann-App Ergänzung</i>	4.3	GG	13.07.2017	10