

HEINZELMANN ServiceDesk

Handbuch

Stand 06.03.2020

Inhaltsverzeichnis

1	HEINZELMANN INSTALLATION	7
1.1	Voraussetzungen	7
1.2	Update einer älteren HEINZELMANN Version.....	7
1.3	Installation und Einrichtung des Webserver.....	7
2	ERSTE SCHRITTE NACH DER INSTALLATION	7
2.1	Supportkonzept	8
3	HEINZELMANN VERWALTUNG	9
3.1	Einstellungen.....	9
3.1.1	Datenbank (kritisch):.....	10
3.1.2	CouchDB	10
3.1.3	Mailversand	11
3.1.4	Allgemein	16
3.1.5	Ticket	18
3.1.6	Kostenberechnung:.....	21
3.1.7	Eskalation:	21
3.1.8	Optik:.....	23
3.1.9	Authentifizierung:.....	24
3.1.10	E-Mail in Ticket:	24
3.1.11	Logs & Debug:	24
3.1.12	Dashboard:	25
3.2	Kontakte.....	26
3.2.1	Kontakte anlegen:.....	26
3.2.2	Kontakte importieren und abgleichen mit Asset.Desk-Einbindung	27
3.2.3	Kontakte importieren und abgleichen ohne Asset.Desk-Einbindung	28
3.2.4	Kontakte verwalten	29
3.2.5	Mandanten.....	30
3.3	Benutzer.....	30
3.3.1	Benutzer anlegen und bearbeiten	30
3.3.2	Avatar hochladen und bearbeiten.....	31
3.3.3	Benutzer verwalten	32
3.3.4	Benutzergruppen / Rechtstruktur.....	32
3.4	Tickettyp.....	47
3.4.1	Liste	48
3.4.2	Tickettyp bearbeiten	49

3.4.3	Tickettyp erstellen.....	52
3.4.4	Verwaltung.....	52
3.5	Benutzerdefinierte Auswahllisten.....	53
3.5.1	Liste	53
3.5.2	Pflegen.....	54
3.6	Mandanten	54
3.7	Ticketbewertung.....	55
3.8	Kategorien.....	56
3.8.1	Kategorien verwalten	56
3.8.2	Kategorien verbergen	59
3.8.3	Kategorien zuordnen	59
3.9	Nachrichten	59
3.9.1	Nachrichtenliste	60
3.9.2	Neue Nachricht verfassen	60
3.10	Listen	60
3.10.1	Standard	61
3.11	Eskalation	61
3.12	Assetverwaltung.....	64
3.12.1	Felder verwalten	64
3.12.2	CSV Export	64
3.12.3	CSV Import	64
3.12.4	Asset bearbeiten.....	65
3.13	Historie.....	65
4	ALLGEMEIN	66
4.1	Tickets anlegen	68
4.2	Ticketdetailansicht.....	77
4.2.1	Ticketstatus.....	78
4.2.2	Tickets drucken.....	79
4.3	Tickets zuweisen	80
4.4	Tickets verknüpfen	81
4.5	Workflow aus Ticket starten	82
4.6	Tickets bearbeiten.....	82
4.6.1	Der Editor.....	84
4.6.2	Manueller Versand und E-Mail anpassen.....	84
4.6.3	Kontakt benachrichtigen	84

4.6.4	Bearbeitungen editieren.....	85
4.6.5	Bearbeitungsart	85
4.7	Ticket zurückstellen.....	86
4.8	Tickets löschen	86
4.9	Tickets suchen/sortieren	87
4.9.1	Filter anzeigen	90
4.9.2	Volltextsuche	91
4.9.3	Globale Suche	91
4.10	Ticket bewerten.....	91
4.11	Ticketliste	92
4.11.1	Sammelbearbeitung mehrerer Tickets	92
4.12	Merkliste.....	93
4.13	Schlagworte	94
4.14	Ticket als Entwurf speichern.....	94
5	KOSTENVERRECHNUNG	94
5.1	Auswahl der Kostengruppe	95
5.2	Kostengruppen.....	95
5.3	Kosten im Ticket.....	96
6	REPORTING.....	96
6.1	Ticket-Reporting.....	97
6.1.1	Tickets in Reports	98
6.1.2	Reports je Abteilung/Firma/Kontakt/Kostenstelle	98
6.1.3	Reports je Gerät/Eskalationsstufe/Priorität/Struktur/Supporter	98
6.1.4	Reports je Benutzer	98
6.1.5	Reports je Bearbeitungsart.....	98
6.1.6	Reports je Kategorie	98
6.1.7	Reports je Tickertyp	99
6.1.8	Report für Frei zu definierende Felder (Version 5.30).....	99
6.2	Ticketbewertung.....	99
6.3	Ticketweitergabe	99
7	KNOWLEDGE BASE (KB).....	99
7.1	Knowledgebase Zugriff.....	100
7.2	Knowledgebase-Einträge erstellen.....	100
7.3	Knowledgebase Administration	102
8	BENACHRICHTIGUNGEN	105

9	LOGOUT	105
10	HEINZELMANN ALS APP	105
10.1	Systemvoraussetzungen	105
10.2	Konfiguration an der App.....	105
11	SONSTIGES	106
11.1	Zusatzmodul: Vorlage	107
11.1.1	Erstellung von Vorlagen.....	107
11.1.2	Vorlagen aus bestehenden Tickets erstellen.....	108
11.1.3	Wiederholungseinstellungen	108
11.1.4	Liste der Ticketvorlagen.....	109
11.1.5	Ticket aus Vorlage erstellen	109
11.2	Zusatzmodul: LDAP	109
11.2.1	LDAP Authentifizierung.....	110
11.2.2	Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren	111
11.2.3	LDAP Server (Liste).....	111
11.2.4	LDAP / Active Directory Server anlegen.....	112
11.2.5	HEINZELMANN-Gruppen mit LDAP-Gruppen verknüpfen	113
11.2.6	Import von Benutzern und Kontakten aus LDAP	114
11.2.7	Anmeldung an HEINZELMANN.....	114
11.3	Zusatzmodul: Email.....	114
11.3.2	Hinzufügen weiterer Mailaccounts.....	117
11.4	Zusatzmodul: TAPI.....	117
11.4.1	Voraussetzungen.....	117
11.4.2	Installation & Konfiguration	118
11.4.3	TAPI Funktionen	118
11.5	Zusatzmodul: Formular	119
11.5.1	Formularliste	119
11.5.2	Neues Formular erstellen	120
11.5.3	Formulare in Tickets	122
11.6	Zusatzmodul: Workflow	123
11.6.1	Workflow Rechte.....	123
11.6.2	Workflow Definition	123
11.6.3	Workflow aktivieren.....	133
11.7	Zusatzmodul: Kalender	135
11.8	Zusatzmodul: Projekt.....	135
11.8.1	Projekttypen	135

11.8.2	Projekt.....	135
11.9	Zusatzmodul: ITIL Change	137
11.10	Zusatzmodul: ITIL Service.....	137
11.10.1	Definition neuer Servicelevel und -typen	137
11.10.2	Definition eines neuen Service	138
11.10.3	Service Level Agreements (SLA)	139
11.10.4	Services in Tickets.....	140
11.11	Zusatzmodul: Erweitertes Reporting.....	140
11.11.1	Definition eines neuen Reports im erweiterten Reporting	141
12	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	142
13	GLOSSAR	146
14	VERSION.....	148

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)*

b) gd2 (um aus Bildern kleine Vorschauen zu erzeugen; in PHP als auswählbares Feature vorhanden)

c) 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 „Heinzelmann-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 Konfigurations-möglichkeiten 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“).

Ab Version 5.35 können die Passwörter in der Datenbank mit einem neuen Passwort-Hashing-Verfahren (bcrypt) gespeichert werden. Dieses Verfahren können Sie testen und umsetzen.

Achtung: Ab Heinzelmänn 5.35 werden die Passwörter durch ein neues Hash-Verfahren in der DB gespeichert. Bitte testen Sie das neue Verfahren und aktualisieren Sie die Passwörter

Neues Hash-Verfahren testen Passwörter aktualisieren Alte Passwörter löschen

Abbildung 1 Neues HASH-Verfahren

Für den Test müssen Sie einen Benutzer auswählen, für den die Passwortspeicherung umgestellt wird (siehe Abbildung 1/Abbildung 2). Melden Sie sich dann am System mit diesem Benutzer an.

Funktioniert die Anmeldung, war der Test erfolgreich und Sie können alle Passwörter aktualisieren.

Indem Sie dann die alten Passwörter löschen, schließen Sie diesen Prozess ab.

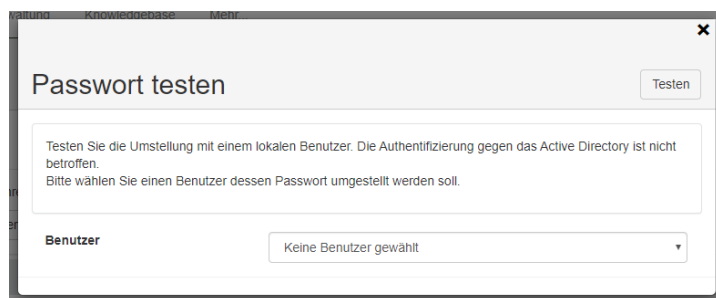


Abbildung 2 Passwort testen

DAS LÖSCHEN DER PASSWÖRTER KANN JEDOCH NICHT MEHR RÜCKGÄNGIG GEMACHT WERDEN. NEHEMEN SIE DIESEN SCHRITT ERST VOR, WENN SIE SICHER SIND, DASS DIE ANMELDUNG MIT DEN NEU GESPEICHERTEN PASSWÖRTERN FUNKTIONIERT.

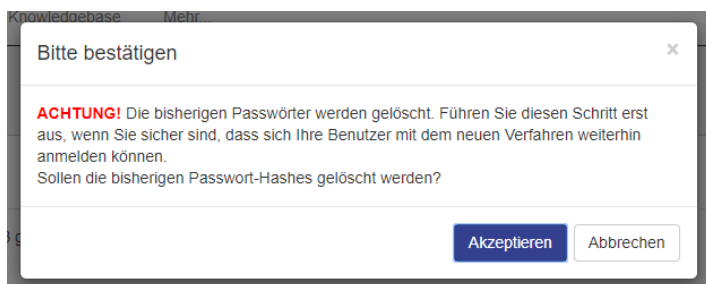


Abbildung 3 Passwörter löschen

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 CouchDB

AB DER VERSION 5.20 WIRD AUF DIE NUTZUNG DER COUCHDB VERZICHTET! DIE VERWENDETEN DATEN WERDEN IN DIE SQL DATENBANK ÜBERNOMMEN.

DIE COUCHDB DATEN WERDEN ABER NICHT AUTOMATISCH ÜBERNOMMEN. SIE KÖNNEN SIE HIER IN DEN EINSTELLUNGEN ÜBERNEHMEN:

Wichtig! CouchDB wird zukünftig nicht mehr verwendet. Um die Daten aus der CouchDB in die SQL-Datenbank zu übernehmen, klicken Sie auf "CouchDB Daten übernehmen". [CouchDB Daten übernehmen](#)

Abbildung 4: CouchDB Daten übernehmen

In diesem Panel werden die Verbindungseinstellungen zur CouchDB gepflegt.

Die CouchDB ist eine nicht-relationale Datenbank, welche wir verwenden, um die Daten der benutzerdefinierten Felder aus dem Tickettyp zu speichern und schnell abrufen und verarbeiten zu können. Dieses ist mit den meisten SQL-Datenbanken in dieser Form noch nicht möglich.

3.1.2.1 Einrichtung der CouchDB

Um die CouchDB nutzen zu können, muss diese auf dem Rechner des Heinzelmänn Webserver installiert werden. Dafür laden Sie das Setup für Windows (<http://couchdb.apache.org/>) herunter und führen es aus.

Nach der Installation ist die CouchDB unter der URL <http://127.0.0.1:5984/> bzw. <http://localhost:5984/> erreichbar. Diese Verbindungsdaten tragen Sie im Installations-Prozess vom Heinzelmänn bei Step 5 „CouchDB konfigurieren“ ein. Anschließend wird dort noch die Datenbank für den Heinzelmänn benannt (nur Kleinbuchstaben, Ziffern und die Zeichen `_`, `$`, `(`, `)`, `+`, `-`, `/` sind erlaubt) und ein Admin-Benutzer für die CouchDB definiert. Sind die Verbindungsdaten bereits im Heinzelmänn eingetragen wird dieser Schritt bei der Installation übersprungen.

Wenn Sie die Tickettypen (noch) nicht mit benutzerdefinierten Feldern verwenden möchten, können Sie diesen Schritt ebenfalls überspringen.

3.1.2.2 CouchDB Einstellungen im Heinzelmänn

In den Heinzelmänn-Einstellungen haben Sie die Möglichkeit, über den Button „Verbindung prüfen“ zu testen, ob die CouchDB erreichbar ist und die Verbindungsdaten im Heinzelmänn korrekt eingetragen sind.

Ist das nicht der Fall, können Sie hier die Daten nachträglich einfügen. Normalerweise ist das nicht notwendig, da wie oben beschrieben die Einrichtung der CouchDB im Heinzelmänn-Installationsprozess vorgenommen wird.

CouchDB-Adresse:

URL zur CouchDB. Im Normalfall sollte das localhost oder 127.0.0.1 sein.

Ist die CouchDB nicht auf dem gleichen Server installiert wie der Webserver vom Heinzelmänn, müssen Sie die CouchDB entsprechend für den Zugriff von anderen Maschinen konfigurieren.

CouchDB-Port:

Der Standardport der CouchDB lautet 5984.

Datenbankname:

Die Datenbank unter der die Daten der Tickettyp-Felder gespeichert werden.

Der Datenbankname darf nur aus Kleinbuchstaben, Ziffern und den Zeichen `_`, `$`, `(`, `)`, `+`, `-`, `/` bestehen. Existiert die Datenbank auf der CouchDB nicht, wird eine neue DB erstellt und für die Nutzung mit Heinzelmänn vorbereitet.

Datenbankbenutzer / Passwort:

Die Authentifizierungsdaten des CouchDB-Admin-Users. Diese werden während des Installationsprozesses vom Heinzelmänn definiert.

Wenn Sie die Werte hier ändern, wird sich mit den bisherigen Daten versucht zu authentifizieren, ein neuer Benutzer mit den aktuellen Daten angelegt und der bisherige Admin-User entfernt.

3.1.3 Mailversand

3.1.3.1 Mailserver

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.

Testmail senden:

Hier können Sie den SMTP Server testen, in dem Sie an die Mailadresse eine Testmail abschicken können.

3.1.3.2 Kontaktbenachrichtigung

Kontakte generell 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 3.3.4.2 „Gruppenrecht Tickets“)*

3.1.3.3 Supporterbenachrichtigung bei Ticketerstellung /-bearbeitung

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
- Letzter Bearbeiter (nur bei Ticketbearbeitung)

→ *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*

3.1.3.4 Allgemein

Standard bei Benutzeranlage:

Welche Voreinstellung wird getroffen, wenn der Benutzer angelegt wird, ob der Benutzer Mails erhält oder nicht.

Standard bei Kontaktanlage:

Welche Voreinstellung wird getroffen, wenn der Kontakt angelegt wird, ob der Kontakt Mails erhält oder nicht.

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

Dokumente mitsenden

Ist diese Option gewählt, werden ggf. beigefügte Dokumente und eingefügte Bilder aus Ticketbearbeitungen in den Benachrichtigungsmails mitgesendet. Beachten sie, dass zum mitsenden der Dokumente, die Gesamtgröße der Mail-Anhänge definiert sein muss.

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 4.6.1)

„Standardsignatur in Benachrichtigungen“

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

„Ticketbearbeiter benachrichtigen“

Durch diese Einstellung kann aktiviert werden, dass auch der Ticketbearbeiter Benachrichtigungsmails über seine eigenen Bearbeitungen erhält.

3.1.3.5 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

Benachrichtigungsmails anpassen: -- Default --

Sie können die Benachrichtigungsmails je Mandant anpassen. Wenn für einem Mandanten ein Template nicht aktiviert ist, wird das angepasste Template für "-- Default --" verwendet. Ist auch hier das Template nicht aktiv, wird das Standardtemplate verwendet.

Entscheider zugefügt ✓ Entscheidung abgelehnt Entscheidung zugestimmt Int.Kreis - Entfernt

Int.Kreis - Zugefügt ✓ Kontakt - Geschlossen ✓ Kontakt - Neu ✓ Kontakt - Wiedereröffnet

Kontakt Informieren ✓ Kontakt-Bearbeitet ✓ M2T - Antwort an Absender M2T - Ticket bearbeitet

Service - Bearbeitet Service - Neu Support - Wiedereröffnet Supporter - Bearbeitet ✓

Supporter - Geschlossen Supporter - Geändert ✓ Supporter - Neu ✓ Änderung Fälligkeit

Entscheider zugefügt Speichern

Aktiv

Betreff ?

Inhalt

```

<html>
<head>

</head>
<body>

<table border="0">

<tr><td colspan="3">Zum Ticket #[% $TicketID %] soll eine Entscheidung
getroffen werden.</td></tr>
<tr><td colspan="3"><br /></td></tr>
<tr>
<td valign="top">[% $user->gettext('Beschreibung') %]</td>
<td valign="top">:</td>
<td>
[% $Description %]
</td>
</tr>
</tr>

```

?

Abbildung 5: Emailtemplates anpassen

Wenn Sie in den einzelnen Reiter mit der Emailtemplate Bezeichnung klicken, so sehen Sie im Formular den Template Text, wie in Abbildung 5 das Template „Entscheider - Zugefügt“. Der Haken hinter der Bezeichnung im Reiter zeigt an, ob das Template aktiviert ist oder nicht.

Ab der Version 5.37 ist es möglich, Templates für Benachrichtigungsmails abhängig vom Mandanten zu definieren. Wenn für einen Mandanten ein Template nicht aktiviert ist, wird das angepasste Template für „-- Default --“ verwendet, ansonsten kommt das Standardtemplate zur Anwendung.

Das Emailtemplate „M2T Antwort an Absender“, d.h. das Template zur Antwort des Mail-to-Ticket Dienstes, ist nicht mehr ganz aktuell. Zur besseren Bearbeitung sollten Sie das Replytemplate (siehe Kapitel 3.1.3.6) verwenden.

Zur Definition der Reply-Benachrichtigungen gibt es die Funktion "Replytemplate definieren".
Wir empfehlen, diese zu verwenden.

Abbildung 6: Hinweis auf Replytemplate

3.1.3.6 Schaltfläche „Workflow-Benachrichtigungen anpassen“

Ab der Version 5.35 können Sie in diesem Reiter die Benachrichtigungen, die das System durch die Aktivitäten im Workflow absetzt, individuell anpassen. Dies ist für folgende Aktionen möglich:

Adressat-Abgebrochen: Supporter wird benachrichtigt, wenn die Aktivität vom Adressaten abgebrochen wird.

Adressat-Bearbeitet: Supporter wird benachrichtigt, wenn die Aktivität vom Adressaten bearbeitet wird.

Adressat-Geschlossen: Supporter wird benachrichtigt, wenn die Aktivität vom Adressaten geschlossen wird.

Adressat-Erstellt: Supporter wird benachrichtigt, wenn die Aktivität als Ticket angelegt wird.

Aktivität-Benachrichtigen: Benachrichtigung durch die Aktivität

Kontakt-Bearbeitet: Kontakt wird benachrichtigt, wenn die Aktivität gestartet wird.

3.1.3.7 Schaltfläche „Replytemplate definieren“

Im Panel „Template wählen“ können Sie wählen, welches Template Sie bearbeiten möchten. Es wird immer der Titel des Templates angezeigt. Wenn Sie das Template fertig gestellt haben, können Sie über den Funktionsbutton „Testen“ eine Mail mit Testdaten an die eingegebene Mailadresse senden.

Emailtemplate anpassen

Template wählen

Title

Standard Template

Speichern Löschen

@ t.ilgenfritz@fair-computer.de Testen

Template bearbeiten

Titel Aktiv
Template zur Verwendung freigeben

Betreff

Ihre Mail wurde im Ticketsystem gespeichert als Ticket (#% TicketID %)

```

<html>
<head>
<title>Ticket mit ID #[%ticketID%] wurde erstellt</title>
</head>
<body>
<h2>Ticket mit ID #[%ticketID%] wurde erstellt</h2>
<strong>Kurzbeschreibung.</strong> [%ticketShortText%]
<br /><hr />

```

Platzhalter anzeigen

Abbildung 7: Replaytemplate definieren

Im Panel "Template bearbeiten" kann das Template erstellt und bearbeitet werden. Sie können sich die vorhandenen Platzhalter anzeigen lassen, die im Template verwendet werden können. Das Template muss „aktiv“ gesetzt werden, damit es in den Einstellungen unter „E-Mail in Ticket“ als verwendetes Template für ReplyMails ausgewählt werden kann.

Wenn Sie den Titel füllen und auf Speichern klicken, so wird ein neues Template mit dem eingegebenen Titel als Templatenamen gespeichert.

3.1.4 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

Benachrichtigungen anzeigen:

Aktiviert/Deaktiviert die HEINZELMANN-internen Benachrichtigungen

Fernwartungssoftware:

Ermöglicht das Bereitstellen eines Fernwerkzeuges 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.

Verfügbare Heinzelmänn-Version abrufen

Auf der Startseite wird Administratoren angezeigt, ob eine aktuellere Heinzelmänn-Version verfügbar ist. Dazu wird die Versionsnummer der aktuellen Version vom FCS-Server ermittelt. Diese Funktion kann hier deaktiviert werden.

TAPI: Rufnummern Ergänzung

Unter Umständen sind die in den Kontakten eingetragenen Telefonnummern abweichend von den in Telefonanlagen übermittelten Nummern. Zum Beispiel könnten die Telefonnummern der Kontakte mit Vorwahl oder als komplette Nummer hinterlegt sein, während die Telefonanlage bei internen Anrufen nur die Durchwahl weiterreicht. In diesem Fall kann der dann „fehlende“ Teil hier eingetragen werden, damit die Kontakte auch mittels der Durchwahl gefunden werden.

Währung definieren

Hier können Sie wählen, ob Kostenbeträge im Heinzelmänn mit der Währung Euro, US-Dollar oder Schweizer Franken angezeigt werden sollen.

Workflow-Initiator ist Verwalter

Als Verwalter des Workflows sieht der Initiator alle Aktivitäten und kann den Workflow vorzeitig beenden. Soll der Initiator diese Möglichkeiten nicht haben, können Sie das hier deaktivieren.

Gerätesuche des Kontaktes mit Anmeldenamen

Wenn HEINZELMANN mit Asset.Desk verknüpft ist, können in den Tickets direkt die Geräte des mit dem Kontakt verknüpften Asset.Desk Mitarbeiters angezeigt werden. Durch diese Einstellung kann bestimmt werden, dass nicht nur die direkt zugeordneten Geräte, sondern auch jene angezeigt werden, auf denen der Mitarbeiter beim letzten Geräte-Scan angemeldet war.

Mandanten schränken Sichtbarkeit ein

Gruppen, Tickets und Kontakte können Mandanten zugeordnet sein. Mit dieser Einstellung lässt sich regeln, dass Benutzer nur jene Kontakte und Tickets sehen, die den Mandanten zugeordnet sind, die dem Benutzer durch seine Gruppenmitgliedschaften zugeordnet sind.

Ticketkontakte auch von nicht zugewiesenen Mandanten wählbar

Auch wenn die Sichtbarkeit der Mandanten eingeschränkt ist, können im Ticket Kontakte anderer Mandanten zugewiesen werden.

Tortendiagramme auf Startseite anzeigen

Mit dieser Einstellung können die Tortendiagramme auf der Startseite deaktiviert werden.

Bewertung auf Startseite anzeigen

Das Ergebnis der Ticketbewertung kann in einem Panel auf der Startseite (nicht) angezeigt werden

Protokollierung aktivieren

Die Historie für die unterschiedlichen Bereiche wird damit aktiviert.

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.

3.1.5 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 3.8.2 „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

Standard Tickettyp:

Über diese Auswahlliste kann man angeben, welcher Tickettyp als Standardticket erstellt werden soll, wenn man über Neu > Neues Ticket ein neues Ticket anlegt.

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)“

Standardgruppe:

Diese Gruppe wird jedem neuen Ticket zugeordnet. Sollte alternativ zu „Standardsupporter“ verwendet werden.

Standardsupporter:

Dieser Supporter wird jedem neuen Ticket zugeordnet. Sollte alternativ zu „Standardgruppe“ verwendet werden.

Ersten Bearbeiter dem Ticket als Supporter zuweisen:

Diese Einstellung trägt den ersten Supporter, der das Ticket bearbeitet, als Supporter ein, wenn dem Ticket noch kein Supporter zugewiesen ist.

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. 3.8.1 „Kategorien verwalten“)

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

Icon für Tickettyp in der Ticketliste anzeigen:

Hier kann man festlegen, ob in der ersten Spalte der Ticketliste generell das Icon des Tickettyps angezeigt werden soll. Dies ist in der Ticketliste jedoch die einzige Möglichkeit, die Tickettypen (wenn diese eingesetzt werden) zu unterscheiden.

Icon, wenn kein Icon zugewiesen ist:

Jedem Tickettyp kann ein Icon zugewiesen werden. Sollte einem Tickettyp kein Icon zugeordnet sein, so kann man hier ein Standardicon festlegen, dass der Tickettyp ersatzweise erhält. Dadurch kann man den Typ dann von einem Standardticket unterscheiden.

Ticketbearbeitungen als Interne Notiz anlegen:

Ist diese Einstellung aktiviert, wird jede Ticketbearbeitung standardmäßig als interne Notiz angelegt und wird nur den Supportern des Tickets und dem Ersteller der Bearbeitung angezeigt. *Tickets automatisch löschen*

Um den Anforderungen der DSGVO gerecht zu werden, können im HEINZELMANN seit der Version 5.20 Tickets auch automatisiert gelöscht werden. Hierzu kann in den Einstellungen die Anzahl der

Liegetage eingestellt werden, nachdem die Tickets jedoch unwiederbringlich aus dem System gelöscht werden.

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.

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.

Letzte Bearbeitung als Tooltip anzeigen:

Beim Mouseover der einzelnen Tickets in der Ticketliste kann mit dieser Einstellung die letzte Bearbeitung des Tickets als Tooltip angezeigt werden.

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.

WYSIWIG-Button ausblenden:

Wird dieser Button ausgeblendet, so kann man den WYSIWIG-Editor beim Bearbeiten des Tickets nicht deaktivieren.

Service-Ticket: Kategorien änderbar

Mit dieser Einstellung lassen sich die vordefinierten Kategorien in den Servicetickets anpassen

Ticketstatus und Priorität mit übersetzen

Der Ticketstatus und die Prioritäten werden in die eingestellte HEINZELMANN Sprache übersetzt angezeigt. Statt z.B. OPEN heißt der Status dann OFFEN.

Vorschaltseite anzeigen

Zur übersichtlicheren Auswahl der Tickettypen und Ticketvorlagen wird bei jeder neuen Ticketerstellung ein Auswahlfenster eingeblendet

Avatar anzeigen

Mit dieser Einstellung aktivieren Sie die Anzeige von Avatars für Gruppen und Supporter

Geschlossene Tickets

Ist dieses Feature aktiv können Sie aktive Tickets auch mit schon geschlossenen Tickets verknüpfen, jedoch wird die Performance der Ticketsuche dadurch eingeschränkt

Änderung der Ticketfälligkeit beantragen

Ist dieses Feature aktiv, kann nur der Kontakt direkt das Fälligkeitsdatum des Tickets ändern. Andere Benutzer stellen durch Änderung des Fälligkeitsdatums einen Antrag, welcher vom Kontakt des Tickets bestätigt werden muss.

Standardticket verfügbar

Wird die Einstellung auf "Nein" gesetzt, stehen die Standardtickets nicht mehr als Auswahl im Menü-Pulldown und der Vorschaltseite zur Verfügung. Wenn das Standardticket verfügbar ist, so greift die Einstellung des *Standard Tickettyp*.

3.1.6 **Kostenberechnung:**

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

3.1.7 **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 8)

➔ 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 4.11 „Ticketliste“)

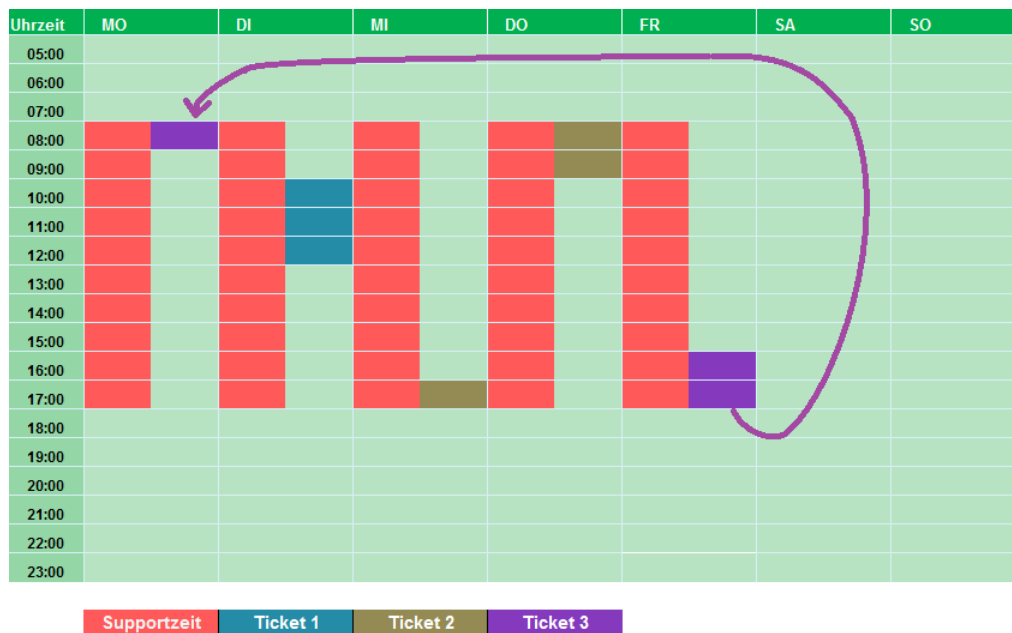


Abbildung 8: Ticketverläufe innerhalb der Supportzeit (Fälligkeit=120 min)

Eskalationsmeldungen immer an folgende Adresse senden:

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 3.8.1 „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“**

3.1.8 Optik:

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

Über eine „Neue Definition“ kann man sich einen neuen Style anlegen und die einzelnen Farbelemente und das Logo verändern. Sie können sich diesen Style dann über „Vorschau laden“ dann in dem Vorschau Fenster anzeigen lassen.

Über die Dropdown Liste „Style wählen“ legen Sie den Style für diese HEINZELMANN Version fest.

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.

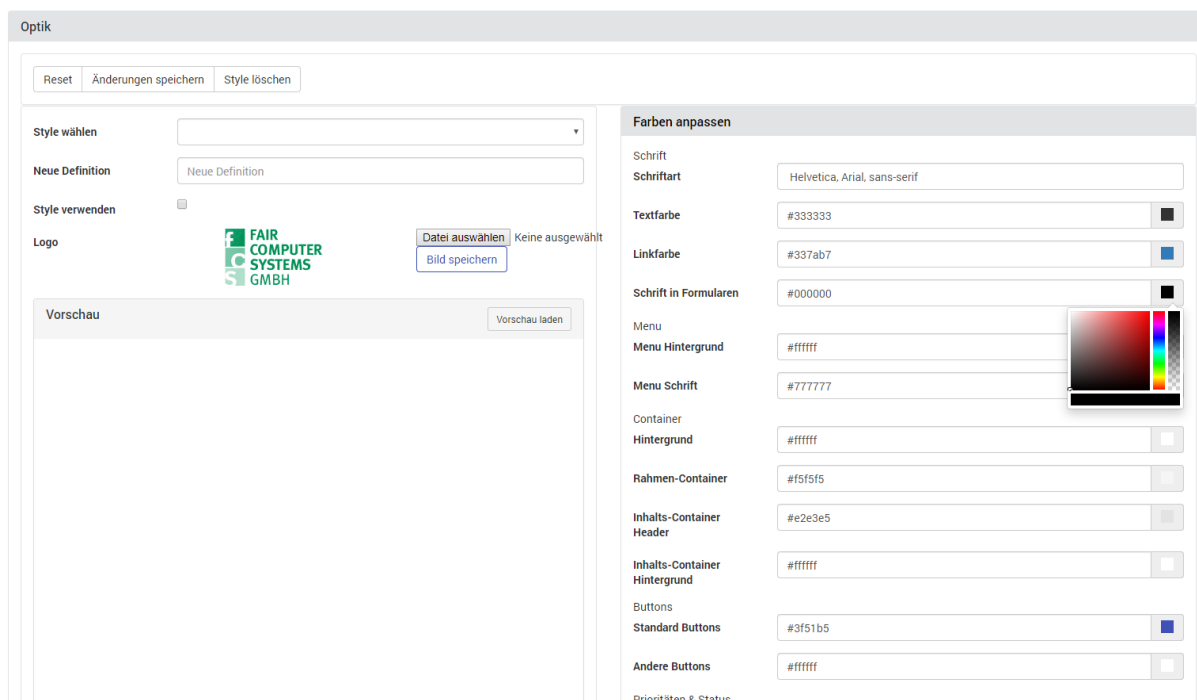


Abbildung 9: Style anpassen

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.

3.1.9 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 Domänenkonto fest. Detaillierte Informationen zu den Einstellungsmöglichkeiten befinden sich im Abschnitt 11.2.1 „LDAP Authentifizierung“, Seite 110

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 111

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 112

3.1.10 E-Mail in Ticket:

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

3.1.11 Logs & Debug:

Logdateien dienen zur leichteren 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

3.1.12 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. Kapitel 7.

Aktuelle Meldungen:

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 3.9 „*Nachrichten*“

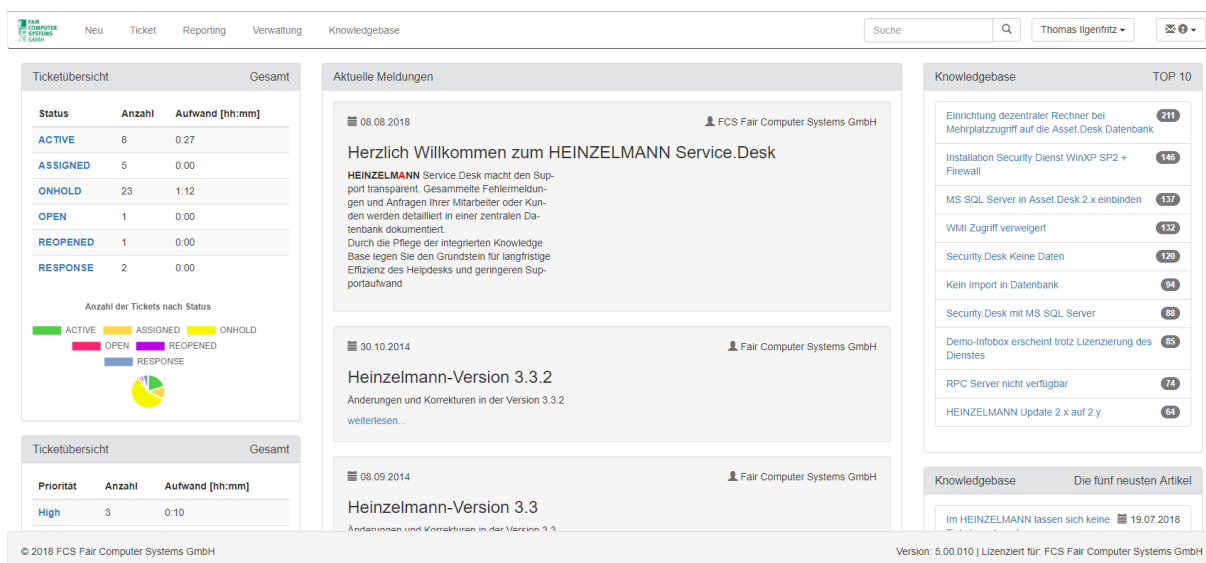


Abbildung 10: Dashboard-Beispiel

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 11) 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.

Kontakt
Speichern Liste Zusammenfügen

Stammdaten

Firma:

Name:

Benutzer:

Mandant:

Position:

Personalnummer:

Abteilung:

Gebäude:

Stockwerk / Raum:

Kostenstelle:

Zuordnung:

>> Keine Zuordnung <<

Kontaktinformation

Straße:

Plz / Ort:

Bundesland:

Land:

Telefon:

+ Weitere Nummer zufügen

Mobil:

Fax:

E-Mail:

+ Weitere Mailadresse zufügen

Kontakt erhält E-Mails: Ja Nein
Wenn Benachrichtigungen an den Kontakt verschickt werden sollen, wird diese Einstellung berücksichtigt

Lieferant: Ja Nein
Kontakt erscheint in der Auswahlliste für eMail Ticketdaten

Weitere Informationen

Zusätzliche Informationen:

Tickets haben Vorrang:

Ja Nein

Bild entfernen

© 2018 FCS Fair Computer Systems GmbH
Version: 5.00.010 | Lizenziert für: Fair Computer Systems GmbH

Abbildung 11: 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 darauffolgende 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

Filter: Bestehende Kontakte Bestehende Benutzer

Mitarbeiterliste - 27 Mitarbeiter gefunden

Name	Benutzername	Benutzer	Kontakt	E-Mail	Telefon	Fax	Handy	Personaln.	Firma	Abteilung	Gebäude	Raum
Azzarelli, Daniele	d.azzarelli	X	✓	d.azzarelli@fcs.de					FCS Nürnberg	Support Rent Express	Ostendstraße 132	Support
Beiser, Dominik	d.beiser	X	X	dbeiser@fcs.de	+49 (6123) 9345117		+49 (178) 1488870		FCS Eitville	GM Projekte	Rohrbergstraße 23 A	Support Eitville
Berend, Gisela	gberend	X	X	gberend@fcs.de					FCS Eitville	Verwaltung Eitville	Rohrbergstraße 23 A	Empfang
Beuter, Christian	cbeuter@fcs.de	✓	X		0911 810 123 457				FCS Nürnberg	Entwicklung Autom...	Ostendstraße 132	Entwicklung 1
Borth, Daniel	d.borth	X	X	dborth@fcs.de	+49 (6123) 9345117		+49 (151) 56603855		FCS Eitville	GM Projekte	Rohrbergstraße 23 A	Support Eitville
Brand, Bastian	bbrand	X	✓	b.brand@fair-computer.de	+49 (911) 810881-33		+49 (172) 8373139		FCS Nürnberg	IT Management Sol...	Ostendstraße 132	Prokurist
Falk, Dr., Jürgen	jfalk	X	✓	j.falk@fair-computer.de	+49 (911) 810881-30		+49 (172) 8373180		FCS Nürnberg	Geschäftsführung	Ostendstraße 132	Geschäftsführung
Fichtl, Achim	afichtl	X	✓	afichtl@fcs.de	+49 (6123) 9250350		+49 (172) 8420105		FCS Eitville	GM Projekte	Rohrbergstraße 23 A	Niederlassungsleitung
Gusar, Roman	rgusar	X	✓	rgusar@fcs.de	+49 (911) 810881-13		+49 (177) 9723316		FCS Nürnberg	Systemadministration	Ostendstraße 132	Technik
Haas, Bastian	bhaas	X	X	bhaas@fair-computer.de					FCS Nürnberg	Entwicklung Autom...	Ostendstraße 132	Entwicklung 2
Hell, Manuela	mhell@fcs.de	X	X		0911 810 123 465				FCS Nürnberg	IT Management Sol...	Ostendstraße 132	Marketing
Herbes, Dirk	dherbes	X	X						FCS Nürnberg	Entwicklung Web	Ostendstraße 132	Entwicklung ITM
Ilgenfritz, Thomas	tilgenfritz	X	✓	tilgenfritz@fair-computer.de	+49 (911) 810881-31		+49 (151) 25355785		FCS Nürnberg	Geschäftsführung	Ostendstraße 132	Geschäftsführung
Kloka, Daniel	dkloka	X	X	dkloka@fcs.de					FCS Eitville	GM Projekte	Rohrbergstraße 23 A	Consultants

Abbildung 12: 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 13 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 Heinzelmännchen vor.

Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren

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

Mitarbeiterliste- Mitarbeiter gefunden

Name	Benutzername	E-Mail	Telefon	Fax	Handy	Personalnummer	Firma	Abteilung	Kostenstelle	Gebäude	Raum
Adlakovic, Emira	eadlakovic	eadlakovic@fcs.de	+49 (911) 810881-28				FCS Nürnberg	Entwicklung Autom...	70	Ostendstraße 132	Entwicklung 2
Adomat, Anthony	aadomat	aadomat@fcs.de	+49 (911) 810881-27		+49 (170) 2878521	11	FCS Nürnberg	Entwicklung ITM P...	50	Ostendstraße 132	Entwicklung ITM
Albert, Markus	malbert	m.albert@fair-computer.de					FCS Nürnberg	Entwicklung ITM P...	50	Ostendstraße 132	Entwicklung ITM
Atlas, Gino	gatlax	g.atlas@fcs.de					FCS Nürnberg	Systemadministration	01	Ostendstraße 132	Technik

Abbildung 13: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren

3.2.3 Kontakte importieren und abgleichen ohne Asset.Desk-Einbindung

Mitarbeiter aus einer CSV-Datei importieren

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;E-Mail;Telefon;FAX; Mobil;Personalnummer;Firma;Kostenstelle;Abteilung;Mandant;
 Gebäude;Raum;Stockwerk;Position; Straße;Plz;Ort;Bundesland;Land; Zusätzliche Informationen; Wichtiger Kontakt (1 = Ja);Kontakt erhält E-Mails (1 = Ja);Lieferant (1 = Ja);
 Vorname;Name;Anmeldename;Passwort;Email;Telefon;Firma;Priorisierter Kontakt(Ja/Nein) gefolgt von Benutzergruppen-Namen getrennt durch Semikolons

Filter:

Mitarbeiterliste - Mitarbeiter gefunden

Name Benutzername E-Mail Telefon Fax Mobil Personalnummer Firma Kostenstelle Abteilung Mandant Gebäude Raum Stockwerk Position Straße PLZ Stadt Bundesland Land Info Wichtiger Kontakt Erhalt Emails Lieferant

Keine Mitarbeiter zum importieren gefunden...

Abbildung 14: 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.

➔ **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

3.2.5 Mandanten

Unter Verwaltung -> Mandanten können Mandanten angelegt, importiert und gepflegt werden.

Diese Mandanten können Kontakte zugeordnet werden. Werden die Mitarbeiter aus Asset.Desk als Kontakte importiert, werden diese automatisch dem Buchungskreis entsprechenden Mandanten zugeordnet.

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).

Abbildung 15: Benutzerformular

In dem Benutzerformular (Abbildung 15) 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).
- **„Avatar“:** Mit der Version 5.30 können Benutzern ein Avatar zugeordnet werden. Dieser wird dann bei der Auswahl der Supporter, aber auch im Entscheider- und Benutzerdefinierten Kreis angezeigt.

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 Avatar hochladen und bearbeiten

In der Kopfzeile im Benutzermenü haben Sie auch die Möglichkeit, sich ein Bild für Ihren Avatar hochzuladen und zu bearbeiten.



Abbildung 16: Avatar hochladen

Wenn Sie nun auf das hochgeladene Bild klicken, haben Sie auch die Möglichkeit, dieses Bild entsprechend zuzuschneiden.

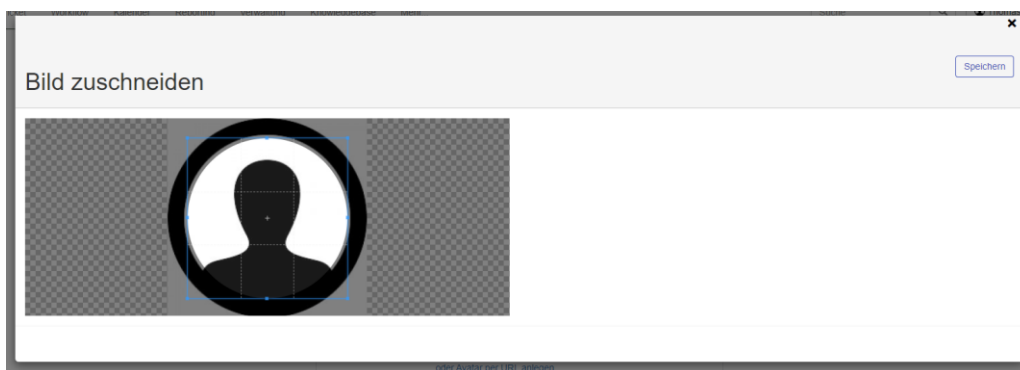




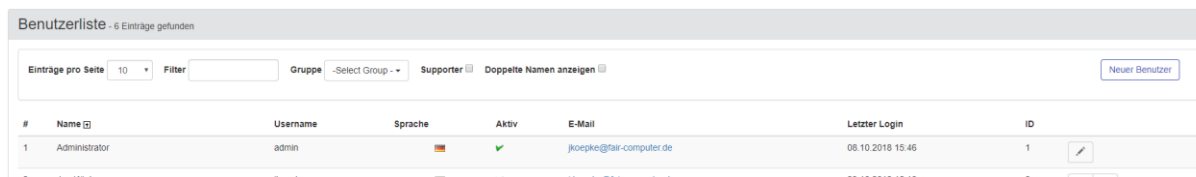
Abbildung 17: Avatarbild zuschneiden

Alternativ können Sie ab Version 5.35 auch auf einen Avatar per URL zugreifen. Klicken Sie dazu auf den Link „... oder Avatar per URL anlegen“ und tragen Sie dann die URL in die Textzeile „Avatar-URL“ ein.

3.3.3 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 der rechten, letzten Spalte eines Benutzers kann der jeweilige Eintrag gelöscht () oder bearbeitet () werden.



#	Name	Username	Sprache	Aktiv	E-Mail	Letzter Login	ID
1	Administrator	admin	de	✓	jkoepke@fair-computer.de	06.10.2018 15:46	1
2	Jan Krieken	jkrieken	de	✓	jkrieken@fair-computer.de	29.10.2018 16:10	2

Abbildung 18: 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 gefiltert.




3.3.4 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 Bearbeiten-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.

Ab Version 5.30 kann auch der Benutzergruppe ein Avatar zugeordnet werden. Dieses wird dann im Ticket bei der Zuordnung der Gruppe angezeigt.

3.3.4.1 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 zuvorkommen 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 Lupe-Symbol neben dem eingetragenen Kontakt ein (Abbildung 19). Ein Klick auf dieses Symbol listet alle bisherigen Tickets des Kontakts auf.



Abbildung 19: Ticketübersicht eines Kontaktes öffnen (Lupe)

- 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 4.6.5 „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.

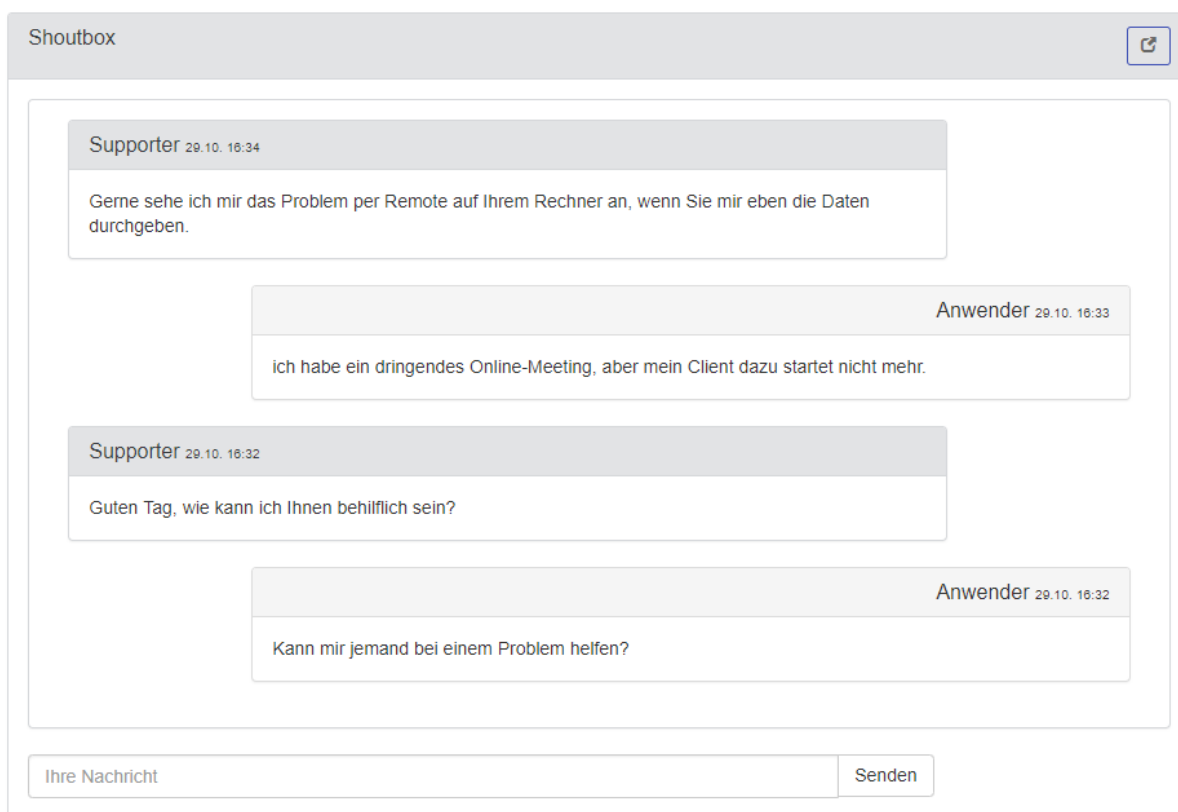


Abbildung 20: Shoutbox

- 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:

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

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

- 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 und danach suchen.

Kategorien

- Nur Hauptkategorien anzeigen:

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

Assets

- Asset-Suche (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“)**

- Asset-Suche (Asset.Desk)

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

- Nur eigene Assets:

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

→ **Setzt das Recht „Asset-Suche“ (oben) voraus**

Asset.Desk

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

- Kommerzielle Daten anzeigen (Asset):

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

- Software anzeigen (Asset):

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

- Benutzerdefinierte Felder anzeigen (Asset):

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

3.3.4.2 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 21). 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

The screenshot shows the 'Ticket bearbeiten' interface. At the top, there are buttons for 'Ticket erledigt', 'Ticket schließen', and 'Speichern'. Below this is a text editor area with a toolbar and a 'WYSIWYG-Editor deaktivieren' button. The text in the editor reads: 'Dieser Fehler ist schon bei einem weiteren Ticket aufgefallen.' Below the editor is a form with several fields: 'Dokument zufügen:' with a 'Datei wählen' button; 'Aufwand in Min:' with a value of '30'; 'Interne Notiz:' with a checked checkbox; 'Benötigt Aktion:' with a checked checkbox; 'Bearbeitungsdatum:' with an empty field; and 'Bearbeitungsart:' with a dropdown menu showing '-- Keine --'. At the bottom, there is a 'Benachrichtigungen' section with 'Kontakt:' and 'Supporter:' fields, each with a 'Weiterer Mailadressen' input and a close button. A 'mehr...' link is also present.

Abbildung 21: 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

- 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.

→ *Dieses Recht überschreibt die Einstellung aus „Ticket bearbeiten“, ein Kontakt zu benachrichtigen (s. Abschnitt 3.1 auf Seite 9 ff.)*

Abbildung 22 zeigt das Formular zum Ticket bearbeiten mit den Feldern „Kontakt“, „Supporter“, „Betreff“ und Dokumente anhängen die für die abzuschickende Mail ergänzt und bearbeitet werden können. Es kann auch der gesamte Ticketverlauf mitgeschickt werden.

Die Eingabe mehrere Empfänger-Adressen ist ebenfalls möglich, in dem Sie die Mailadressen im Bereich „Weitere Mailadressen“ eingeben.

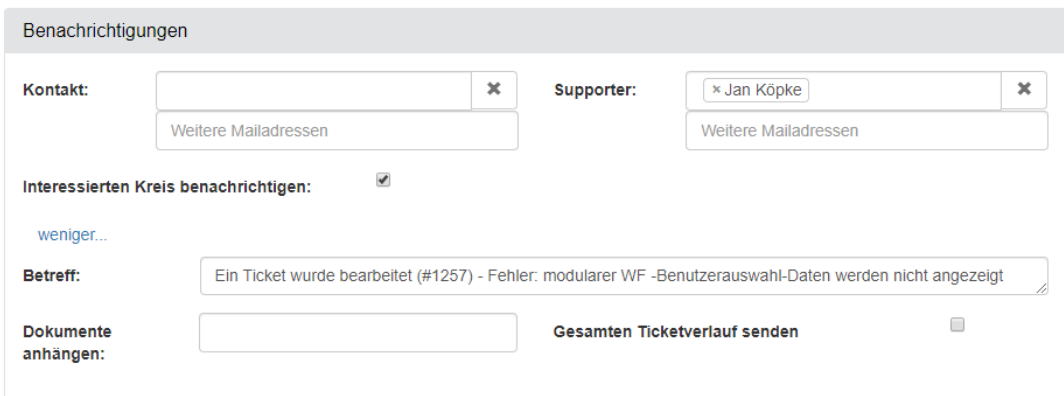


Abbildung 22: E-Mail an Kontakt bearbeiten

Mit der Version 5.35 wird über die Einstellung „Interessierten Kreis benachrichtigen“ automatisch mit dem Verschicken der Benachrichtigung auch der Interessierte Kreis mit informiert.

- 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.

- 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 ein zusätzliches Panel „Benachrichtigungen“ mit den Optionen, den Betreff der Nachricht, sowie die Empfänger zu ändern, Dokumente anzuhängen und den gesamten Ticketverlauf mitzusenden. Die Eingabe mehrere Empfänger-Adressen ist ebenfalls möglich, diese müssen lediglich mit Komma oder Semikolon getrennt eingegeben 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 3.8.3 „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.

3.3.4.3 Gruppenrecht Module

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

Ticketbewertungen

- Bewertungskriterien verwalten:

Mit diesem Recht können Bewertungskriterien angelegt, bearbeitet und gelöscht werden.

- Report über Bewertungen sehen:

Mit diesem Recht kann der Report über die Ticketbewertungen eingesehen werden.

- Bewertungen anzeigen:

Benutzer mit diesem Recht bekommen die Ticketbewertung im Ticket angezeigt.

- Tickets bewerten:

Nur Benutzer mit diesem Recht können Tickets bewerten.

Tickettyp

- Tickettypen verwalten:

Mit diesem Recht können Tickettypen angelegt, bearbeitet und gelöscht werden.

- Tickettyp-Felder verwalten:

Mit diesem Recht können Felder für Tickettypen angelegt, bearbeitet und gelöscht werden.

- Tickettyp ändern:

Benutzer mit diesem Recht können bestehende Tickets eines Tickettyps in einen anderen Tickettyp umwandeln.

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.

Mandanten

- Mandanten verwalten

Benutzer mit diesem Recht können Mandanten anlegen, importieren, pflegen und entsprechend Kontakte und Gruppen zuweisen.

- Mandantenzuordnung ändern

Mit diesem Recht können Benutzer den vom Kontakt übernommenen Standardmandanten eines Tickets ändern.

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.

• Kostenbeträge erfassen

Mit diesem Recht können Benutzer bei der Ticketbearbeitung direkt Beträge in das, dem Ticket zugewiesene, Projekt buchen.

News

▪ News / Nachrichten bearbeiten:

Dieses Recht erlaubt die Bearbeitung und Einstellung von News / Nachrichten 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

▪ Asset-Reservierung 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.

3.3.4.4 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.

- Benutzerrollen verwalten:

Berechtigt zur Änderung der Rolle anderer Benutzer. Dieses Recht können nur Administratoren vergeben.

3.4 Tickettyp

Der Tickettyp ist eine neue Funktion im HEINZELMANN ab Version 5.10. Der Tickettyp schafft eine Unterscheidung der bisherigen Tickets in unterschiedliche Ticketarten, die frei definiert werden können. Somit können Sie jetzt bei den Tickets z.B. nach Bugs, Aufgaben, Fragen und vielen weiteren Themen unterscheiden. Für jeden Tickettyp können Sie unterschiedliche Formulare mit frei definierbaren Feldern zuordnen. So können Sie den einzelnen Tickettypen die Informationen geben die Sie brauchen. Die einzelnen Tickettypen können für unterschiedliche Gruppen frei gegeben werden.

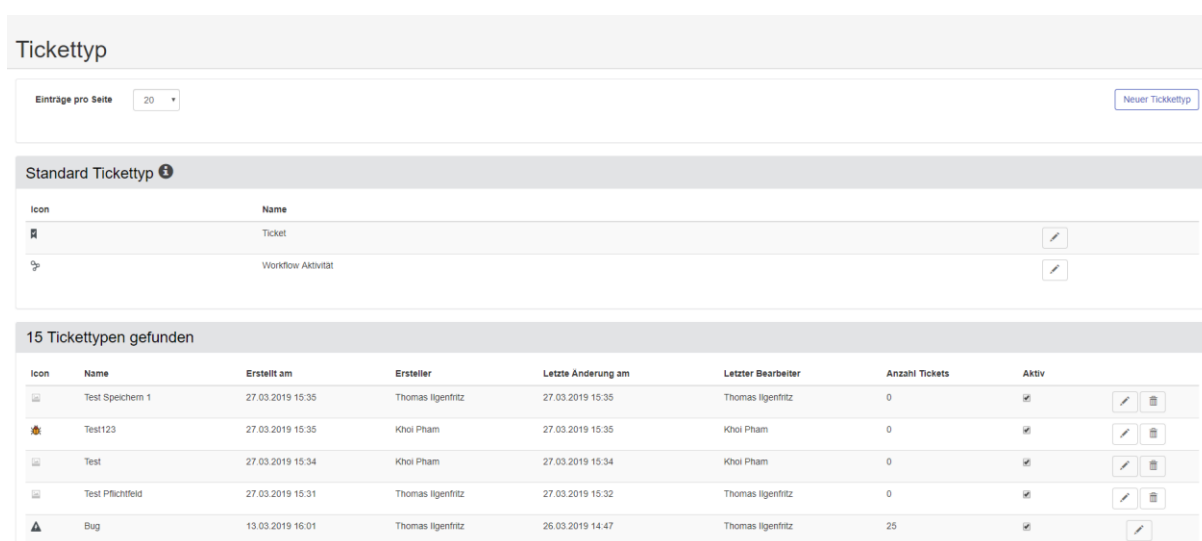
3.4.1 Liste

Die Liste zeigt alle schon existierenden Tickettypen. In dem Panel „Standard Tickettyp“ sehen Sie die zwei vordefinierten Tickettypen:

- ➔ *Ticket (=Standard Ticket)*
- ➔ *Workflow Aktivität*
- ➔ *Entwurf*

Mit dem Tickettyp „Standard Ticket“ werden alle bisherigen Tickets abgebildet und in einen Tickettyp umgewandelt. Auch wenn Sie keinen Tickettyp verwenden, so sind die erstellten Tickets vom Tickettyp „Standard Ticket“. Ebenso werden mit einem Workflow Aktivitätentickets vom Tickettyp „Workflow Aktivität“ erstellt. Ab Version 5.20 können Tickets, die z.B. noch bearbeitet werden müssen, als Entwurf gespeichert werden.

Über die Funktion Bearbeiten  können Sie hier lediglich das Icon individuell gestalten.



Icon	Name	Erstellt am	Ersteller	Letzte Änderung am	Letzter Bearbeiter	Anzahl Tickets	Aktiv
	Test Speichern 1	27.03.2019 15:35	Thomas Igenfritz	27.03.2019 15:35	Thomas Igenfritz	0	<input checked="" type="checkbox"/>
	Test123	27.03.2019 15:35	Khôi Pham	27.03.2019 15:35	Khôi Pham	0	<input checked="" type="checkbox"/>
	Test	27.03.2019 15:34	Khôi Pham	27.03.2019 15:34	Khôi Pham	0	<input checked="" type="checkbox"/>
	Test Pflichtfeld	27.03.2019 15:31	Thomas Igenfritz	27.03.2019 15:32	Thomas Igenfritz	0	<input checked="" type="checkbox"/>
	Bug	13.03.2019 16:01	Thomas Igenfritz	26.03.2019 14:47	Thomas Igenfritz	25	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 23: Liste Tickettypen

In der Liste der Tickettypen darunter sehen Sie alle erstellten Tickettypen mit folgenden Eigenschaften:

Icon: Zeigt das ausgewählte Icon für den Tickettyp an

Name: Bezeichnung des Tickettypen

Erstellt am: Anlegedatum des Tickettypen

Ersteller: Benutzer der das Tickettyp erstellt hat



Letzte Änderung am: Wann wurde die letzte Änderung durchgeführt

Letzter Bearbeiter: Wer hat die letzte Bearbeitung durchgeführt

Anzahl Tickets: Wie viele Tickets verwenden aktuell diesen Tickettyp.

- ➔ *Wenn die Anzahl der Tickets größer Null ist, so kann der Tickettyp nicht gelöscht werden*


Aktiv: Mit dieser Checkbox setzen Sie den Tickettyp auf aktiv. Erst dann kann er genutzt werden. IM Reporting werden im Filter und im Report nur die aktiven Tickettypen angezeigt.

Mit der Funktion Bearbeiten  kommen Sie in die Detailanzeige des Tickettyps. Mit der Funktion Löschen  können Sie den Tickettyp löschen.

3.4.2 Tickettyp bearbeiten

Im Formular „Tickettyp aktualisieren“ können Sie den Namen des Tickettyps festlegen oder bearbeiten und ein Icon auswählen. Der Tickettyp kann entweder für alle freigegeben werden, wenn in der entsprechenden Dropdownliste der Gruppen keine Gruppe ausgewählt wird. Nehmen Sie in der Dropdownliste eine Auswahl der Gruppen vor, so können nur diese Gruppen diesen Tickettyp erstellen.

Tickettyp aktualisieren: Bug Speichern Liste Deaktivieren

Name: Icon:  Freigeben für:

Standard Felder

Feldname	Anzeigen	Pflichtfeld
Aufwand in Minuten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bearbeitungsart	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entscheiderkreis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwarteter Aufwand	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eskalation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fällig am	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geräteauswahl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geräteauswahl (LDAP)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geräte des Kontaktes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gruppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interessierter Kreis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kategorie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kategorie 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Masterticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Priorität	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projekte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schlagworte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticketdatum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verknüpftes Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zurückstellung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Workflow starten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung

Schreiben Sie hier eine kurze Beschreibung des Tickettyps (max 250 Charakter)

Vorhandene Felder

Feldname	Feldtyp	Pflichtfeld
Kontakt	text	<input checked="" type="checkbox"/>
Titel	text	<input checked="" type="checkbox"/>
Beschreibung	textarea	<input checked="" type="checkbox"/>

Frei zu definierende Felder

Feldname	Feldtyp	Pflichtfeld	
In Bearbeitung	checkbox	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
Git Commit Nummer	text	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
Ursache	textarea	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>

Benutzerdefinierte Auswahllisten

Auswahlliste wählen

Name	Pflichtfeld	Mehrfachauswahl	
Testergebnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>

Abbildung 24: Tickettyp aktualisieren

Mit der Funktion „Speichern“ werden die durchgeführten Änderungen im Tickettyp gespeichert.

Die Funktion Deaktivieren setzt den Tickettyp auf Nicht aktiv. Wenn der Tickettyp schon verwendet wird, erscheint folgende Meldung:

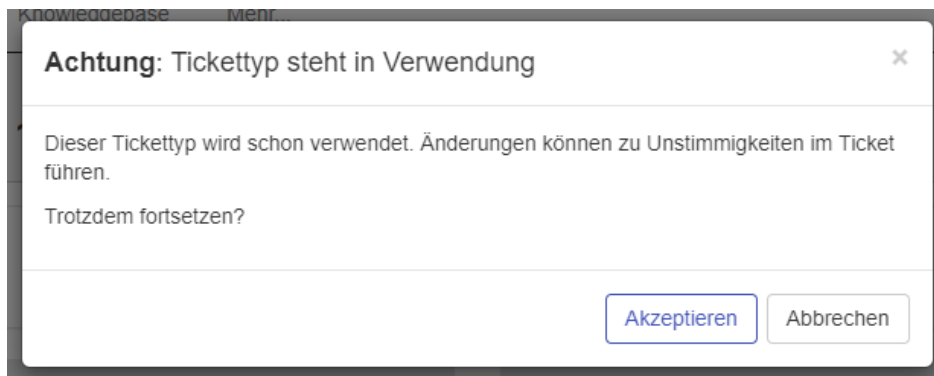


Abbildung 25: Tickettyp steht in Verwendung

3.4.2.1 Standard Felder

Die Liste in diesem Panel zeigt alle Felder, die im Tickettyp verwendet werden können. Die Spalte „Anzeigen“ definiert, ob das Feld in diesem Tickettyp angezeigt und bearbeitet wird, die Spalte „Pflichtfeld“ definiert zusätzlich, ob dieses Feld in diesem Tickettyp ein Pflichtfeld darstellt.

3.4.2.2 Vorhandene Felder

Diese Felder sind Pflichtfelder aus dem Standard Ticket und müssen in jedem Tickettyp als Pflichtfelder vorhanden sein. Der Feldtyp gibt hierbei den Typ des Feldes an.

3.4.2.3 Frei zu definierende Felder

In diesem Bereich kann der Benutzer ein neues Feld für den Tickettyp anlegen oder auf schon angelegte Felder zugreifen.

Ein existierendes Feld wählen

Mit dieser Dropdownbox können Sie auf alle schon benutzerdefinierten angelegten Felder zugreifen und diesem Tickettyp zuordnen. In der Klammer hinter dem Namen sehen Sie Definition des Feldtyps (zur zusätzlichen Unterscheidung der einzelnen Felder).

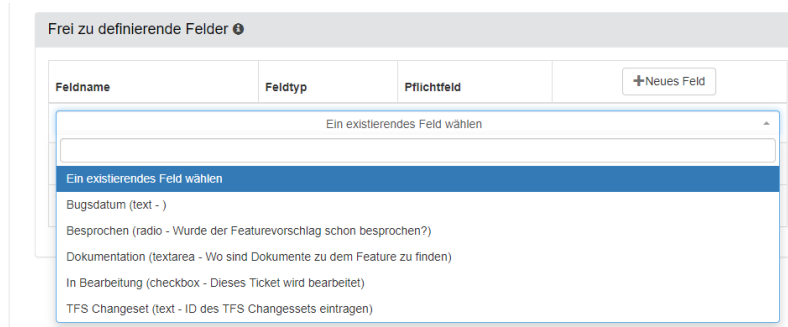


Abbildung 26: Existierendes Feld zum Tickettyp wählen

In der Liste dazu können Sie das ausgewählte Feld als Pflichtfeld definieren oder wieder löschen. Sie können bei einem Tickettyp, der in Verwendung ist, dennoch die benutzerdefinierten Felder löschen. Die damit verbundenen Daten gehen dann jedoch verloren.

Neues Feld

Über den Funktionsbutton „Neues Feld“ können Sie auch ein benutzerdefiniertes Feld erstellen. Es öffnet sich folgendes Popup Fenster:

Abbildung 27: Neues benutzerdefiniertes Feld erstellen

Geben Sie einen Feldnamen an.

- ➔ *Dieser Feldname muss eindeutig sein. Sonst können Sie das Feld in der Auswahlliste später nicht mehr unterscheiden.*

Der Kommentar ist sinnvoll, um anderen Benutzern darzustellen, welchen Zweck dieses Feld dient.

Mit dem Feldtyp geben Sie an, um was für ein Feld es sich handelt. Sie können zwischen folgenden Feldtypen auswählen:

- ➔ Textfeld

Dieser Feldtyp gibt einen Textbereich an. Im Ticket wird das Feld mit einem Editor dargestellt.

- ➔ Texteingabe

Mit der Texteingabe wird ein Textfeld definiert. Der Wert des Textfelds kann auf ein Datumsformat oder auch Datums- und Zeitformat geprüft werden. Es kann definiert werden, ob es sich um ein Passwortfeld handelt, dann wird der Inhalt des Textfelds nicht sichtbar ausgegeben.

- ➔ Auswahlliste

Mit der Auswahlliste müssen Sie definieren (ebenso bei Checkbox und Radio Button) zwischen welchen Auswahlkriterien Sie auswählen wollen. Dazu müssen Sie die Liste der Optionen zu diesem Feld anlegen. Die Liste der Optionen bleibt auch für die Verwendung in anderen Tickettypen erhalten.

- ➔ Checkbox (siehe Auswahlliste)

- ➔ Radio Button (siehe Auswahlliste)

3.4.2.4 Benutzerdefinierte Auswahllisten

Im Tickettyp können Sie auf Ihre neu erstellten Auswahllisten zugreifen (siehe Kapitel 3.5). Wurden hier schon entsprechende Auswahllisten erstellt, können Sie hier die Listen dem Tickettyp hinzufügen.

Ist die Liste ausgewählt, kann der Anwender noch festlegen, ob diese Liste in diesem Tickettyp ein Pflichtfeld ist und ob eine Mehrfachauswahl in der jeweiligen Liste möglich sein soll.

Name	Pflichtfeld	Mehrfachauswahl	
Testergebnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Abbildung 28: Benutzerdefinierte Auswahllisten zum Tickettyp auswählen

WICHTIG: JEDE ÄNDERUNG MUSS FÜR DEN TICKETTYTYP MIT DER FUNKTION „SPEICHERN“ BESTÄTIGT WERDEN

3.4.3 Tickettyp erstellen

Das Formular um einen Tickettyp zu erstellen, bietet dieselben Funktionen als wenn Sie den Tickettyp bearbeiten (siehe 3.4.2), nur mit dem Unterschied, dass der Name des Tickettyps eindeutig sein muss, sonst lassen sich die Eingaben nicht speichern.

Dazu können Sie einen schon vorhandenen Tickettyp kopieren, in dem Sie den Tickettyp als *Vorlage* verwenden. Die verwendete Vorlage sehen Sie dann auch unter dem Formularheader. Mit der Übernahme der Vorlage ändert sich auch der Name des erstellten Tickettyps, diesen müssen Sie nach der Auswahl der Vorlage anpassen. Ebenso wird das Icon aus der Vorlage übernommen, auch dieses kann danach angepasst werden.

3.4.4 Verwaltung

In diesem Menü können Sie die Tickettyp übergreifenden Felder und Icons verwalten.

3.4.4.1 Felder

In der Auflistung der Felder können Sie über die Auswahlliste „Verwendet im Tickettyp“ sehen in welchem ausgewählten Tickettyp welches Feld verwendet wird. So können Sie mögliche Änderungen in den betroffenen Tickettypen vornehmen.

Ebenso sehen Sie in der Liste der Felder, ob diese in Verwendung sind und ob sie de-/aktiviert sind.

Feldname	Feldtyp	Kommentar	Ersteller	Erstellt am	Aktiv	In Verwendung	
TFS Changeset	text	ID des TFS Changesets eintragen	Thomas Igenfritz	13.03.2019 15:59	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	
Ohne Leerzeichen	text		Thomas Igenfritz	08.04.2019 10:28	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	
In Bearbeitung	checkbox	Dieses Ticket wird bearbeitet	Thomas Igenfritz	12.03.2019 17:07	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	
Dokumentation	textarea	Wo sind Dokumente zu dem Feature zu finden	Administrator	22.02.2019 15:59	<input checked="" type="checkbox"/>	✗	
Bugsdatum	text		Khoi Pham	22.02.2019 11:24	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	
Besprochen	radio	Würde der Featurevorschlag schon besprochen?	Administrator	22.02.2019 15:58	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	

Abbildung 29: Felder Liste

Wenn das Feld einem Tickettyp zugewiesen ist, können Sie den Feldtyp nicht bearbeiten. Sie können nur den Feldnamen und den Kommentar ändern oder eingeben.

Abbildung 30: Feld bearbeiten

Funktion „Neues Feld“ sehen Sie hierzu Kapitel 3.4.2.3.

3.4.4.2 Icons

Für die Definition der Tickettypen können Sie auf eine Icon Bibliothek mit zahlreichen, extra gestalteten, Icons zurückgreifen.

Icon	Erstellt am	Ersteller	Letzte Änderung am	Letzter Bearbeiter
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator
	04.04.2019 13:58	Administrator	04.04.2019 13:58	Administrator

Abbildung 31: Icon Bibliothek

Zusätzlich können Sie sich aber auch ein eigenes Icon in die Bibliothek über die Funktion „Neues Icon“ hochladen.

Sie müssen dazu eine Datei auswählen und diese hochladen. Nach dem Hochladen sehen Sie die Datei als Vorschau und können das Bild entsprechend drehen, wenn es von der Ausrichtung nicht stimmt. Mit der Funktion Speichern stellen Sie die Datei der Icon Bibliothek zur Verfügung.

➔ *Jedoch werden diese Bilder zur Anzeige auf ein kleineres Format herunterskaliert. Bitte bedenken Sie das bei Ihrer Icon Auswahl.*

3.5 Benutzerdefinierte Auswahllisten

3.5.1 Liste

Hier sind alle vorhandenen Auswahllisten aufgeführt (siehe Abbildung 32: Liste Benutzerdefinierte Auswahlliste). Damit mit der Auswahlliste gearbeitet werden kann, muss das Feld „Aktiv“ gesetzt werden. Wenn die Liste in einem Tickettyp, momentan (Stand Version 5.20) die einzige Verwendungsform, herangezogen wird, so zeigt dies die Spalte „In Verwendung“ an. Die Liste kann dann nicht mehr gelöscht werden.

Benutzerdefinierte Auswahlliste

Einträge pro Seite: 20 Neue Auswahlliste

4 Auswahllisten gefunden

Name	Beschreibung	Ersteller	Erstellt am [▼]	Aktiv	In Verwendung	
Besprochen		Administrator	03.07.2019 11:36	✓	✓	Pflegen ✎ 🗑️
Testergebnis	War der Tests des Tickets erfolgreich?	Thomas Ilgentritz	25.06.2019 11:04	✓	✓	Pflegen ✎ 🗑️
Lösungsversion	In welcher Version wird das Ticket umgesetzt / behoben?	Thomas Ilgentritz	29.05.2019 11:58	✓	✓	Pflegen ✎ 🗑️
Aufgetreten in Version	Bezeichnung der Softwareversion in der das Ticket festgestellt wurde	Thomas Ilgentritz	28.05.2019 13:36	✓	✓	Pflegen ✎ 🗑️

Abbildung 32: Liste Benutzerdefinierte Auswahlliste

3.5.2 Pflegen

Über die Pflege können Daten für die gewählte Liste eingetragen werden. Über die Funktion „<Listenname> erstellen“ können Sie einen neuen Eintrag erstellen. Hierzu können Sie den Namen und eine Beschreibung eintragen. Sie können den Eintrag aktivieren/deaktivieren.

Die Anordnung in der Liste erhalten Sie über die Buttons ▲ ▼ bei den jeweiligen Feldern, um sie jeweils weiter oben oder unten anzuordnen. Sobald der Eintrag der Liste in Verwendung ist, kann er nicht mehr gelöscht werden.

Testergebnis pflegen

Einträge pro Seite: 20 Testergebnis erstellen Liste aller Felder

5 Testergebnis gefunden

Name	Beschreibung	Ersteller	Erstellt am	Aktualisiert von	Aktualisiert am	Aktiv	Zuordnung [▲]	
Test war erfolgreich		Khoi Pham	25.06.2019 11:28	Thomas Ilgentritz	03.07.2019 15:46	✓	1	✎ 🗑️ ▼
Test war nicht erfolgreich	Test war nicht erfolgreich	Thomas Ilgentritz	25.06.2019 11:40	Thomas Ilgentritz	25.06.2019 11:40	✓	2	✎ 🗑️ ▲ ▼
Test konnte nicht abgeschlossen werden	Test konnte nicht abgeschlossen werden	Thomas Ilgentritz	25.06.2019 11:41	Thomas Ilgentritz	25.06.2019 11:41	✓	3	✎ 🗑️ ▲ ▼
Test konnte nicht erfolgen		Thomas Ilgentritz	04.07.2019 10:02	Thomas Ilgentritz	04.07.2019 10:02	✓	4	✎ 🗑️ ▲ ▼
Fehler war nicht mehr nachvollziehbar		Thomas Ilgentritz	04.07.2019 11:05	Thomas Ilgentritz	04.07.2019 11:05	✓	5	✎ 🗑️ ▲

Abbildung 33: Pflegen der Benutzerdefinierten Auswahlliste

Über den Button „Liste aller Felder“ kommt man wieder in die Auswahlliste zurück.

3.6 Mandanten

Im HEINZELMANN können unter Verwaltung -> Mandanten Mandanten angelegt, bearbeitet und deaktiviert werden. Ebenso ist ein Import der Buchungskreise aus Asset.Desk als Mandanten möglich.

Mandanten können Kontakten, Gruppen und Tickets zugeordnet werden. Dadurch ist es unter anderem möglich, dass Benutzer nur jene Kontakte und Tickets sehen können, die den Mandanten zugeordnet sind, die auch den Gruppen zugeordnet sind, in denen der Benutzer Mitglied ist. Dafür wird in den Einstellungen die Option „**Mandanten schränken Sichtbarkeit ein**“ aktiviert.

Des Weiteren ist es möglich, je Mandant eine **Absenderadresse für Benachrichtigungs-Mails** zu definieren. Diese wird entsprechend des, dem Ticket zugeordneten, Mandanten verwendet.

Generell werden Tickets dem Mandanten des im Ticket eingetragenen Kontaktes zugeordnet. Mit dem Gruppenrecht „Mandantenzuordnung bearbeiten“ ist es allerdings Möglich, Tickets beliebigen Mandanten zuzuordnen.

Das Mandantenfeld wird im Ticket nur mit dem Gruppenrecht „Mandanten anzeigen“ angezeigt. Weisen Sie dieses Recht also jenen Gruppen zu, für die Mandanten im Ticket zu sehen oder änderbar sein sollen.

3.7 Ticketbewertung

Ab der Version 5.10 kann man in HEINZELMANN seine Tickets nach frei definierbaren Kriterien von den Benutzern bewerten lassen.

Nur Benutzer mit dem Gruppenrecht „Tickets bewerten“ können die Tickets, in denen ihr Kontakt eingetragen ist bewerten.

Hierzu muss in diesem Menüpunkt mindestens ein Bewertungskriterium angelegt worden sein.

Klicken Sie hier auf „Neues Bewertungskriterium“. Es erscheint folgendes Popup Fenster

Abbildung 34: Neues Bewertungskriterium

Geben Sie nun einen Namen ein und z.B. eine erläuternde Frage als Kommentar. Für das Hauptkriterium (als Standard definiert) erscheint der Kommentar bei der Bewertung. Für nachrangige Kriterien wird der Name des Kriteriums angezeigt und der Kommentar als Tooltip.

Wenn Sie alle gewünschten Kriterien hinzugefügt haben, können Sie diese in der Liste verwalten.

Ticketbewertung Kriterien

Einträge pro Seite: 21

Neues Bewertungskriterium

3 Bewertungskriterien gefunden

Name	Ersteller	Erstellt am	Letzte Aktualisierung von	Letzte Aktualisierung am [▼]	Aktiv	Reihenfolge	
Dauer der Bearbeitung	Thomas Ilgenfritz	05.04.2019 11:22	Thomas Ilgenfritz	05.04.2019 11:22	✓	5	
☑ Allgemeine Zufriedenheit	Khoi Pham	22.02.2019 11:42	Khoi Pham	05.04.2019 11:20	✓	4	
Ticketbearbeitung Zufriedenheit	Khoi Pham	22.02.2019 11:41	Khoi Pham	27.03.2019 16:00	✓	1	

Abbildung 35: Bewertungskriterien Liste

Öffnen Sie das gewünschte Bewertungskriterium in der Liste über die Bearbeiten Funktion . Er erscheint das Popup Fenster um das Kriterium zu aktualisieren.

Abbildung 36: Bewertungskriterien bearbeiten

Reihenfolge:

Hier legen Sie fest, in welcher Rangfolge das Kriterium in dem Ticketbewertung Panel erfolgt. Je niedriger die Reihenfolge, desto weiter oben steht das Kriterium.

Aktiv:

Mit dieser Checkbox können Sie das Kriterium aktivieren/deaktivieren. Wird das Kriterium deaktiviert, so bleiben schon erfolgte Bewertungen für dieses Kriterium erhalten. Die Bewertungen werden jedoch in keinem Report mehr angezeigt. Natürlich können ab der Deaktivierung keine Bewertungen mehr erfolgen.

Als Standard setzen / Standard entfernen:

Diese Funktion setzt / entfernt das entsprechende Kriterium als Standard Kriterium. Beim Standard erscheint der Kommentar als Hauptfrage für die Bewertung siehe Abbildung 37: Bewertung im Ticket.

Abbildung 37: Bewertung im Ticket

3.8 Kategorien

3.8.1 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 38 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.

Abbildung 38: Kategorie anlegen

Mehrere Kategorien anlegen

Ab der Version 5.35 können Sie mit dieser Funktion leichter mehrere Kategorien in einem Schritt anlegen. Die einzelnen Kategorien müssen durch einen Zeilenumbruch getrennt sein. Die Anlage müssen Sie mit dem Speichern (oben rechts) abschließen.

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 3.8.2 „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 38 gezeigte Fenster um das Zusatzmenü „Eskalation“ (s. Abbildung 39). Hier lassen sich Eskalationsregeln für Hauptkategorien definieren, welche von den Unterkategorien geerbt werden.

Kategorie bearbeiten
Speichern Zurück

Übergeordneter Bereich:

Name:

Kostengruppe:

Tickets dieser Kategorie im Kalender anzeigen

Kategorie verbergen?

Tickets dieser Kategorie erhalten folgende Priorität:

Bearbeitungszeit / Fälligkeit?

Standardbenachrichtigungs Gruppe

1. Hinweis vor Fälligkeit : %

2. Hinweis vor Fälligkeit : %

3. Hinweis vor Fälligkeit : %

1. Eskalation wird in Minuten nach Fälligkeitstermin erreicht : min

Eskalationsemails zusätzlich verschicken an :

2. Eskalation wird in Minuten nach Fälligkeitstermin erreicht : min

Eskalationsemails zusätzlich verschicken an :

Soll Kontakt informiert werden? :

Mailversand aktiv? :

Mailversand aktiv? :

Mailversand aktiv? :

Abbildung 39: Kategorieabhängige Eskalation

Bearbeitungszeit / Fälligkeit:

Anhand dieser Zeit (es gilt die Supportzeit, siehe Abschnitt 3.11) 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.

3.8.2 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*

3.8.3 Kategorien zuordnen

3.8.3.1 Gruppenzuordnung

Der Menüpunkt „Verwaltung > Kategorien > Zuordnung > Gruppenzuordnung“ 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 „*Ticketdetailansicht*“.

3.8.3.2 Tickettypzuordnung

Zusätzlich zu den Supportergruppen können ab Version 5.35 auch den Tickettypen einzelne Kategorien zugeordnet werden. D.h. für den Tickettyp werden nur die Kategorien angezeigt, die sowohl dem Tickettyp als auch der Supportergruppe zugewiesen sind.

3.9 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.

The screenshot displays a web interface with a main content area titled 'Aktuelle Meldungen' (Current Messages). It lists four software update entries, each with a title, a brief description of changes, a 'weiterlesen...' link, a date, and the author 'Fair Computer Systems GmbH'. The right sidebar contains a 'Known' section with buttons for 'Drucken', 'Lizenz', 'Neue F', and 'Update', and a 'Shoutbo:' section with a text input field and a button labeled 'Ihre Na'.

Abbildung 40: Aktuelle Meldungen auf der Startseite

3.9.1 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 Stift Symbol rechts lässt sich eine Nachricht bearbeiten, mit dem Papierkorb löschen. Die Schaltfläche „Neue Nachricht“ führt in den Nachrichteneditor.

3.9.2 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**

3.10 Listen

Benutzer können in HEINZELMANN die Ticketliste individuell oder umfassend anpassen.

3.10.1 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 41).

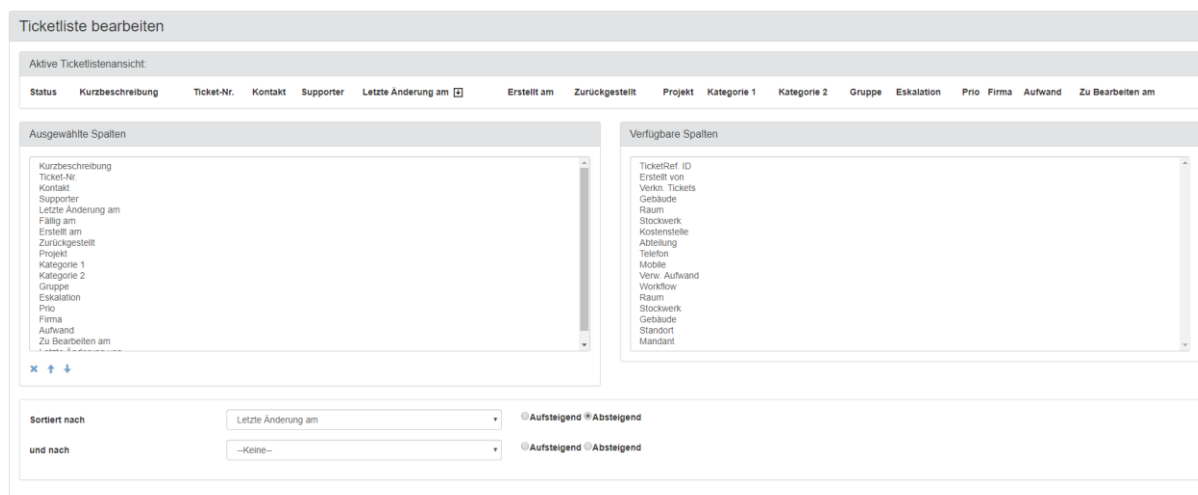





Abbildung 41: Ticketliste bearbeiten

Im linken Kasten sind die bislang ausgewählten Spalten der Listendefinition aufgelistet, rechts die noch zur Verfügung stehenden Spalten. Die ausgewählten Spalten erscheinen dann bei der Liste in der entsprechenden Dropdownbox zur Anzeige.

Per Doppelklick auf einen Feldnamen 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.

Wichtig: Aus den ausgewählten Spalten können in den einzelnen Listen / Filtern die anzuzeigenden Spalten ausgewählt werden. Die Spalten, die hier nicht übernommen werden, werden nicht angezeigt.

3.11 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 Panel „Supportzeiten“ 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 Eskalationsbenachrichtigung von Tickets, neben der

Visualisierung in Ticket und Ticketliste, auch als E-Mail erfolgen soll, indem die entsprechende Auswahl unter „E-Mail-Benachrichtigung“ getroffen wird.

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

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	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>	<input type="text" value="09:00"/>
Uhrzeit bis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pause							
Uhrzeit von	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Uhrzeit bis	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>	<input type="text" value="17:00"/>

Abbildung 42 Supportzeiten

Das Panel „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.

E-Mail-Benachrichtigung	
Eskalation per E-Mail melden	<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nein
Eskalationsmeldungen immer an folgende Adresse senden	<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> nein
E-Mail	<input type="text" value="heinzelmann@fair-computer.de"/>

Abbildung 43 E-Mail Benachrichtigung

Ist die Option „Kategorieabhängige Eskalation“ deaktiviert, werden die Optionen „Eskalation nach Liegezeit“ und „Eskalation nach Fälligkeit“ mit weiteren Einstellungsmöglichkeiten eingeblendet (–siehe unten: Eskalation nach Liegezeit und Eskalation nach Fälligkeitstermin. Die Auswirkungen der Aktivierung sind in Abschnitt 3.8.1 „*Kategorien verwalten*“ bzw. unter Abbildung 39 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 Liegezeit

Aktivieren ja nein

Einheitliche Eskalationsregel ja nein

Eintritt der Eskalationsstufen nach Minuten
nach Beginn der vorherigen Eskalationsstufe

Low	1. 480	2. 240	3. 240	4. 240	5. 240
Medium	1. 240	2. 240	3. 240	4. 240	5. 240
High	1. 240	2. 240	3. 120	4. 120	5. 120
Urgent	1. 120	2. 120	3. 120	4. 120	5. 120

Abbildung 44 Eskalation nach Liegezeit

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.

Eskalation nach Fälligkeitstermin

Aktivieren ja nein

Minuten vor Termin

Zeit bis zur nächsten Eskalation

Abbildung 45 Eskalation nach Fälligkeitstermin

Besondere Eskalationsregeln:

Hier wird definiert, wer zusätzlich zu den Standard-Empfängern bei Erreichen der Eskalationsstufen 4 oder 5 informiert werden soll. Und das (optional) auch, wenn der Mailversand für Eskalationsnachrichten ggf. deaktiviert ist. Damit lassen sich also Eskalationsbenachrichtigungen nur für höhere Eskalationsstufen versenden.

Besondere Eskalationsregeln

Aktivieren ja nein

Diese Emails auch versenden, wenn Mailversand für Eskalation deaktiviert Ja Nein
Wenn der Mailversand generell aktiviert, aber für die Eskalation deaktiviert ist, kann hier eingestellt werden, das für Stufe 4 und 5 dennoch die Benachrichtigungen versandt werden.

Ticketsupporter ebenfalls benachrichtigen Ja Nein
Wenn diese Einstellung gesetzt ist, wird der eingetragene Supporter oder die Mitglieder der eingetragenen Gruppe eines Tickets bei Erreichen der Stufe 4 und 5 ebenfalls benachrichtigt.

Zusätzliche Benachrichtigung ab

	Eskalationsstufe 4		Eskalationsstufe 5	
	E-Mail-Adresse	Gruppe	E-Mail-Adresse	Gruppe
Low	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>
Medium	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>
High	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>
Urgent	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>	<input type="text"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0;" type="text"/>

Abbildung 46 Besondere Eskalationsregeln

3.12 Assetverwaltung

Ab der Version 5.35 können Sie in HEINZELMANN ihre eigenen Assets unabhängig verwalten. Alle dafür notwendigen Tabellen sind vorhanden. Sie können über eine definierte CSV Schnittstelle oder manuell gefüllt werden. Ebenso ist es möglich, die vorhandenen Assets in eine CSV Datei zu exportieren.

DIE HEINZELMANN ASSETVERWALTUNG KANN NUR VERWENDET WERDEN, WENN ASSET.DESK NICHT IM EINSATZ IST UND MIT HEINZELMANN VERKNÜPFT.

Über die Liste der Assets können Sie folgende Funktionen ansteuern:

3.12.1 Felder verwalten

In diesem Formular sehen Sie in der ersten Spalte alle vorhandenen Felder aus den Assettabellen. Diesen können Sie sprechende Namen und erläuternde Beschreibungen hinzufügen. Ebenso können Sie definieren, ob die Felder im Formular und in der Liste sichtbar sind.

devicename und devicetypeid sind dabei Pflichtfelder und müssen im Formular zum Anlegen eines Assets sichtbar sein.

3.12.2 CSV Export

Mit dem CSV Export wird eine CSV Datei zum Download bereitgestellt, die alle definierten Felder und Daten der zur Verfügung stehenden Assets beinhaltet.

3.12.3 CSV Import

In dieser Funktion (siehe Abbildung 47 CSV Import) besteht die Möglichkeit zur Verfügung stehendes Assetdaten per CSV Datei zu importieren. Dazu müssten Sie die CSV Datei per Drag & Drop in dem Panel Bereich ablegen.

Eine entsprechende Vorlage für die CSV Datei steht für Sie über die Funktion „CSV-Vorlage herunterladen“ zur Verfügung.

Assets können mit oder ohne ID importiert werden. Mit einer ID muss die Zuordnung eines Assets zu einer ID eindeutig sein. Werden Assets ohne ID importiert, so bildet der Assetname (devicename) und der Assettypname (devicetypename) den eindeutigen Schlüssel.

3.12.4 Asset bearbeiten

Über die Funktion „Asset bearbeiten“ oder „Neues Asset“ kommen Sie in das Formular „Asset bearbeiten“. Hier können Sie das Asset manuell pflegen und speichern.

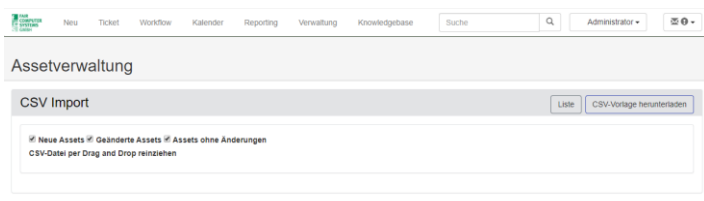


Abbildung 47 CSV Import

Wenn Sie im Feld typename einen Gerätetyp eintragen, der bisher noch nicht bekannt ist, so wird dieser als neuer Gerätetyp gespeichert.

Dies gilt genauso für die Zuordnung zu einem Kontakt, wobei kein neuer Kontakt eingetragen wird, sollte der Kontakt im Feld contact nicht gefunden werden. Über das Feld contactid werden die vorhandenen Kontakte aufgelistet.

Über die Funktion „JSON-Teststring“ kann ein entsprechender JSON Datensatz für das Asset angezeigt werden.

3.13 Historie

Mit der Version 5.30 können nun auch für verschiedene Bereiche durchgeführte Änderungen historisch betrachtet werden. Bisher wurde dies für die Bereiche Knowledgebase, Einstellung, Benutzer, Gruppe, Kontakt, Projekt und Kategorie durchgeführt.

Über das Menü Verwaltung – Historie können Sie den einzelnen Bereich aufrufen.

Sie erhalten dann die Liste der letzten Änderungen. Diese Liste können Sie über einen Filter zeitlich einschränken (siehe Abbildung 48 Liste der Historie).

Über den Link im Event kommen Sie auf den geänderten Datensatz und über den Funktionsbutton Detail können Sie den geänderten Beitrag mit dem ursprünglichen Beitrag vergleichen (siehe

Abbildung 49 Historie Vergleich).

Knowledgebase Historie

Einträge pro Seite Von: Bis:

11 Events gefunden

Event	Datum▼	Kommentar	Aktion
✖ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 gelöscht	07.10.2019 11:22		
✎ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	30.09.2019 10:59		<input type="button" value="Detail"/>
✎ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	30.09.2019 10:54		<input type="button" value="Detail"/>
✎ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	30.09.2019 10:54		<input type="button" value="Detail"/>
✎ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	30.09.2019 10:47		<input type="button" value="Detail"/>
✎ kpham hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	30.09.2019 10:45		<input type="button" value="Detail"/>
✎ jkoepke hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	27.09.2019 16:20		<input type="button" value="Detail"/>
✎ jkoepke hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	27.09.2019 16:20		<input type="button" value="Detail"/>
✎ jkoepke hat den Artikel Lore ipsum 12 aktualisiert	27.09.2019 16:13		<input type="button" value="Detail"/>

Abbildung 48 Liste der Historie

Versionen vergleichen

Alte Version
Am 15.10.2019 13:55 von Thomas Ilgenfritz erstellt

Überschrift
Text

Neue Version
Am 15.10.2019 13:55 von Thomas Ilgenfritz erstellt

Überschrift
Neuer Text

Differenz

Überschrift
NeuerText

Abbildung 49 Historie Vergleich

4 Allgemein

In der Version 5.0 wurde die Struktur besonders des Tickets überarbeitet. Der Anwender kann nun, mit dem entsprechenden Recht, die Anordnung seines Tickets selbst gestalten. Alle Felder und Kontrollelemente werden in sogenannten „Panels“ angezeigt. Ein Panel kann man sich wie eine Box vorstellen, die man auf- und zuklappen kann.

Im zugeklappten Zustand sieht man die Bezeichnung des Panels und evtl. wichtige Daten, die in der Kopfzeile angezeigt werden (siehe den Namen im Panel Kontakt in Abbildung 50 Panels). Im

aufgeklappten Zustand kann man die Daten und Kontrollelemente in dem Panel bearbeiten und verändern.

Klickt man in der Panel Kopfzeile auf den Pointer Cursor, so wird der Zustand des Panels geändert (Zu- oder Aufgeklappt).

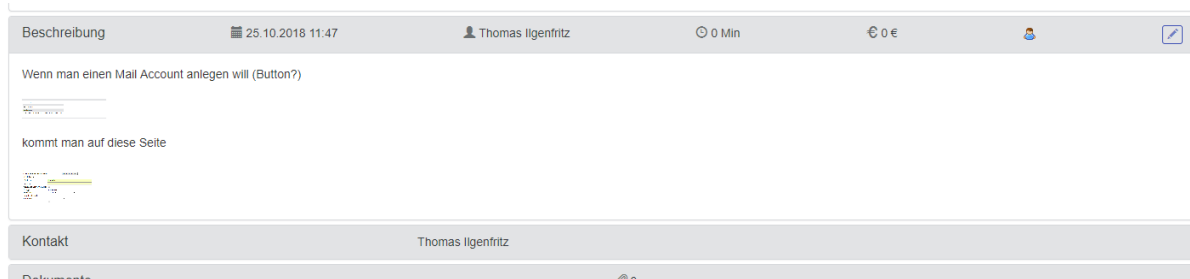


Abbildung 50 Panels


Position des Panels

Man kann die Panels individuell anordnen

Wenn man im Panel „Aktionen“ seine eigene Ansicht ausgewählt hat (siehe Abbildung 51 Aktionen - Ansicht), so werden die Änderungen, die man an den Panels vornimmt (Position im Ticket, Auf- oder Zuklappen) gespeichert und bleiben für die zukünftige Arbeit mit HEINZELMANN so erhalten.



Abbildung 51 Aktionen - Ansicht

Zieht man mit der Maus über die Kopfzeile des Panels, so erscheint dort auch folgendes Symbol . Das bedeutet, dass das Panel jetzt verschoben werden kann. Es gibt 3 Bereiche, in denen die Panels gespeichert werden können (siehe Abbildung 52 Panels Position). Wie bei Drag & Drop üblich, können Sie die Maus gedrückt halten, das Panel in einen der 3 Bereiche verschieben, bis ein hellgelbes Rechteck eine Ankerposition darstellt und dann die Maus wieder loslassen. Das Panel sollte dann an der neuen Position zu sehen sein.

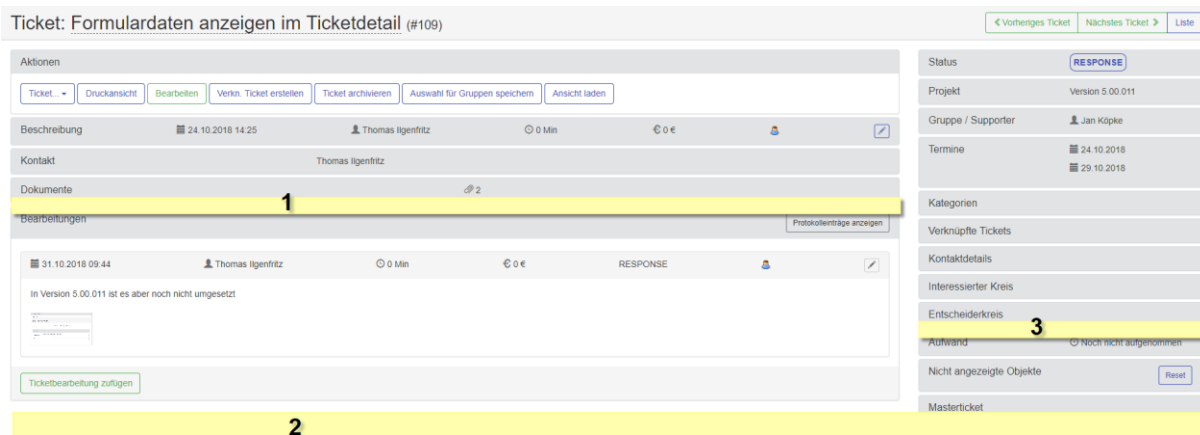


Abbildung 52 Panels Position

Wenn es Panels gibt, mit denen Sie nicht arbeiten müssen und die von Ihnen nicht gepflegt werden, so können Sie diese in einem speziellen Panel „ablegen“, dem Panel für „Nicht angezeigte Objekte“. Damit sorgen Sie für Übersicht in Ihrem Ticket.

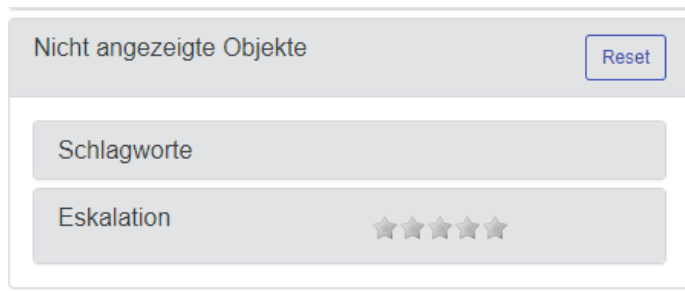


Abbildung 53 Nicht angezeigte Objekte

4.1 Tickets anlegen

- ➔ *Ab der Version 5.10 kann man, wenn man Tickettypen definiert und entsprechende Rechte dafür hat, diese direkt anlegen. Dazu gibt es neben dem Menü Neu > Neues Ticket ein Untermenü mit allen aktiven Tickettypen*
- ➔ *Ab der Version 5.20 ist es möglich, den Vorlagen (Voraussetzung Zusatzmodul „Vorlage“) auch Tickettypen zuzuordnen. Dadurch werden die Menüs unter den Tickettypen noch weiter unterteilt in die jeweils zugeordneten Vorlagen. D.h. schon bei Erstellung des Tickets wählt man den Tickettyp mit/ohne Vorlage.*

Über „Ticket > Neu“ erscheint das Formular zur Anlage z.B. eines neuen Standardtickets:

Abbildung 54: Anlage eines neuen Tickets (Beispiel)

Sofern in der Einstellung bei „Tickets“ gewünscht (Vorlageseite anzeigen) erscheint ab Version 5.20 ein entsprechendes Auswahlfenster mit allen Tickettypen und in Kombination mit allen Vorlagen.

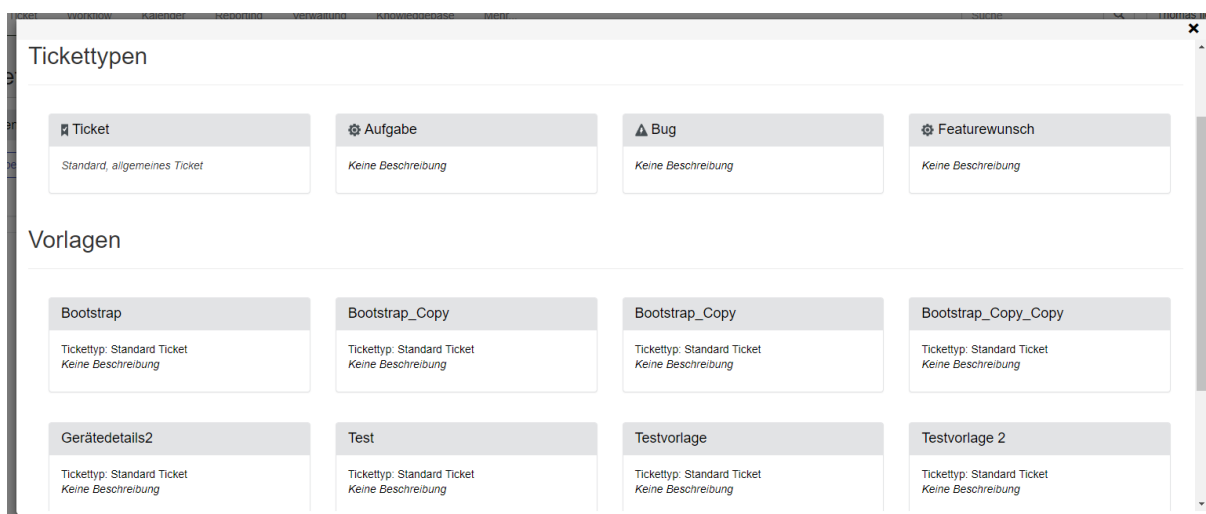


Abbildung 55: Vorlageseite neues Ticket

Bei den Vorlagen ist der jeweilige zugrunde liegende Tickettyp vermerkt.

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:

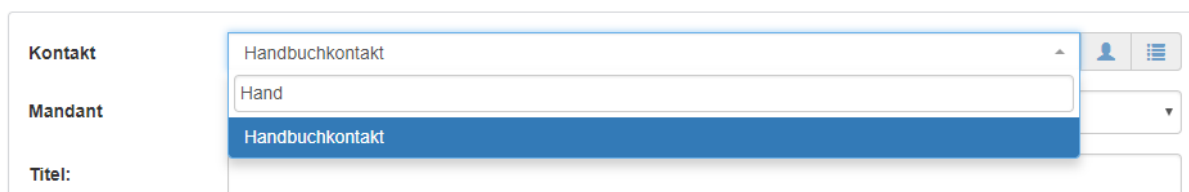



Abbildung 56: Volltextsuche im Kontaktfeld

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 „Titel“ 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.

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 3.8.1 „Kategorien verwalten“):

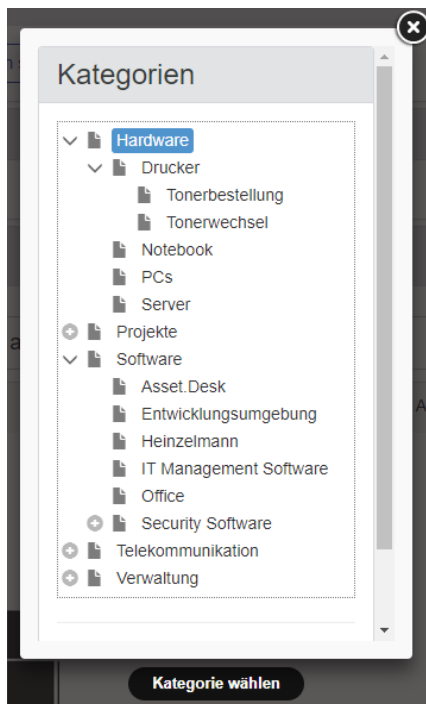


Abbildung 57: Ticketkategorie zuweisen

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 3.8.3 „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, durch einen Klick in das Kalenderfeld neben dem Feld „Fällig am“ setzen. Daraufhin erscheint folgendes Fenster:

Juni 2013

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Zeit 13:48
 Stunde
 Minute

Abbildung 58: 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“.

Muss die Änderung einer Ticketfälligkeit beantragt werden, kann nur der Kontakt direkt das Fälligkeitsdatum eines Tickets ändern. Andere Benutzer stellen durch Änderung des Fälligkeitsdatums einen Antrag, welcher vom Kontakt des Tickets bestätigt werden muss.

Bestätigung der Fälligkeitsänderung (#894)

Der Fälligkeitsstermin des Tickets wurde modifiziert und muss vor der Änderungsdurchführung akzeptiert werden

Ticket: Test Status

Beantragter Fälligkeitsstermin: 27.01.2020 10:58

Bisheriger Fälligkeitsstermin: 23.01.2020 10:58

Abbildung 59 Antrag auf Fälligkeitsänderung

Bestätigt der Kontakt den Antrag auf Fälligkeitsänderung in Abbildung 59 Antrag auf Fälligkeitsänderung, so bleibt die Fälligkeitsänderung bestehen. Ansonsten wird die Fälligkeit in dem Ticket wieder auf das ursprüngliche Datum gestellt.

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: grün
MEDIUM	=	Mittel	=	Ticketvisualisierung: blau
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 oder im Titel des Tickets interaktiv gesucht werden.

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 zugewiesen, 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 Heinzelmännchen 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. Dokumente hinzufügen

Um eine Anlage hinzuzufügen, kann im Panel „Dokumente“ zum Anfügen von Anlagen an das Ticket der Button „Dokumente hinzufügen“ angewählt werden.

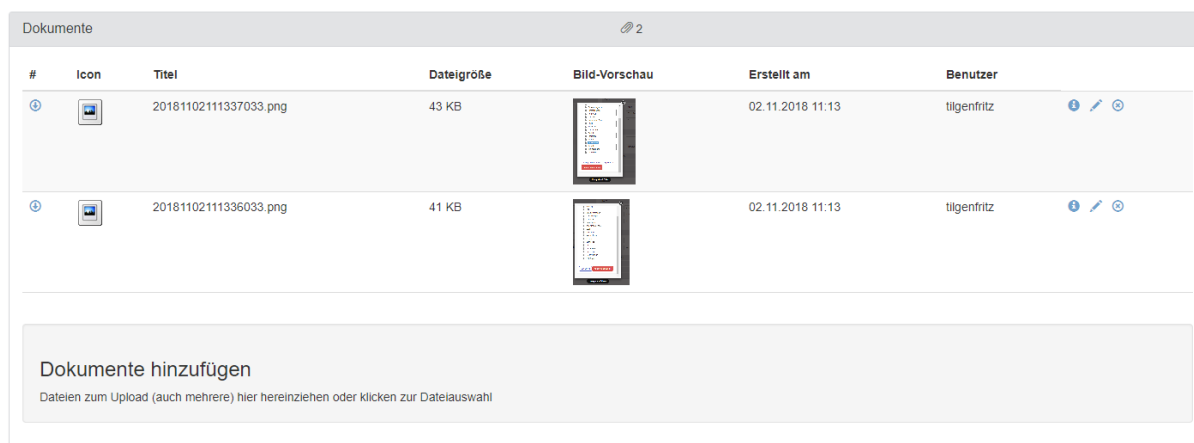


Abbildung 60: Dokumente im Ticket

Durch Klick auf den Button öffnet sich direkt der Windows Explorer um eine entsprechende Datei auszuwählen.

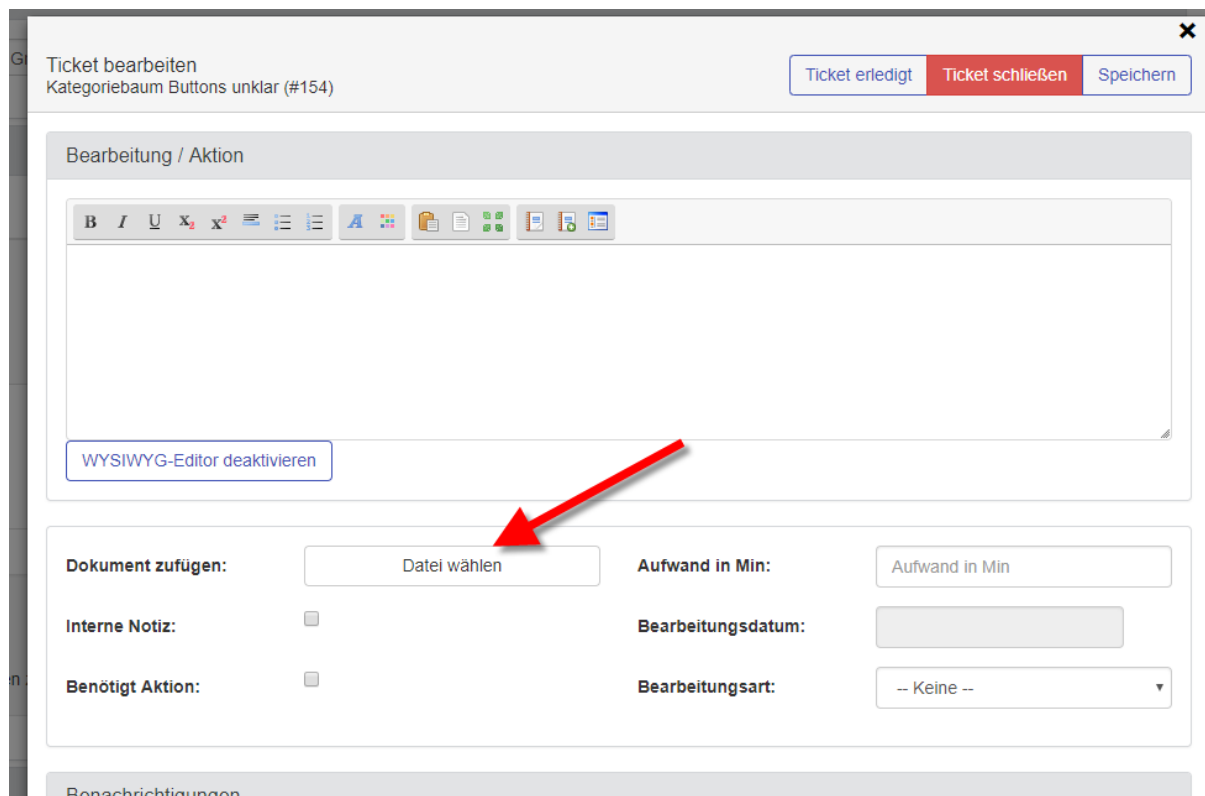


Abbildung 61: Neues Dokument hinzufügen

Ebenso kann beim Ticket bearbeiten ein Dokument über den Button „Datei hinzufügen“ (siehe Abbildung 61: Neues Dokument hinzufügen) dem Ticket angefügt werden.

Man kann auch im WYSIWYG Editor über die Zwischenablage einen Screenshot einfügen. Dieser wird dann als PNG Datei im Ticket gespeichert.

- *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*

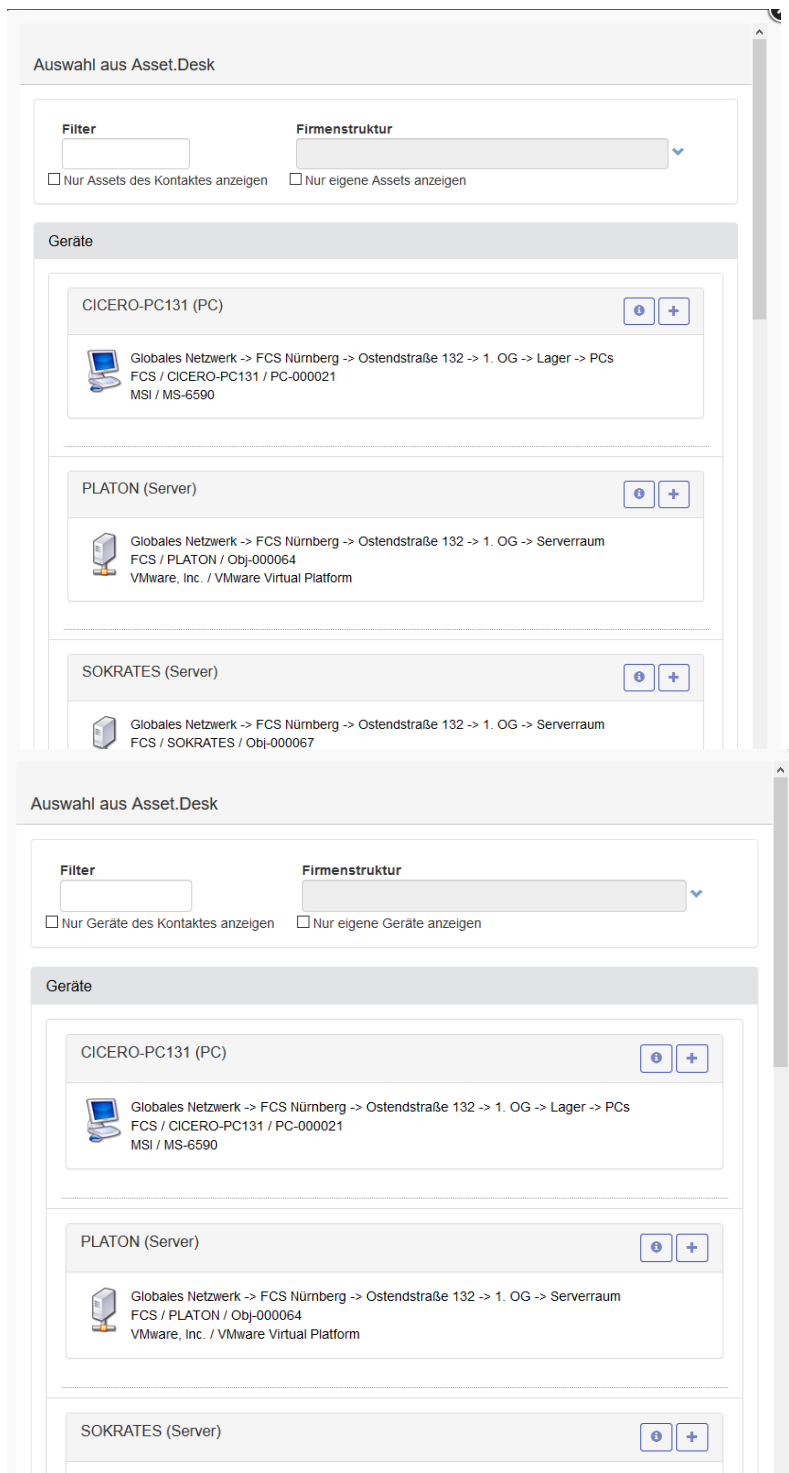
10. Assets des Kontaktes / Asset(-detail)-Panel (nur in Verbindung mit Asset.Desk)

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



Abbildung 62: Assets im Ticket

Mit dem Button „Assets hinzufügen“ öffnet sich die Liste an verfügbaren Assets.



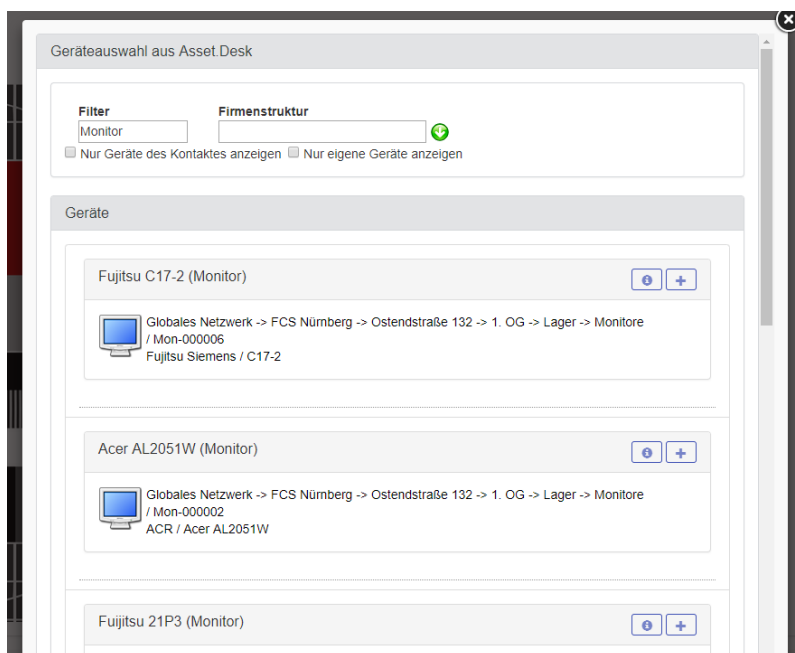


Abbildung 63: Neue Assets hinzufügen

Die Option „Nur eigene Assets anzeigen“ ist nach dem Öffnen der Liste i.d.R. aktiv, d.h. es werden alle Assets, 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 Assets in der Datenbank angezeigt werden (wie in Abbildung 63 geschehen) oder es können die Assets des Kontaktes angezeigt werden, welcher im Ticket hinterlegt wurde. Sind beide Haken gesetzt, werden meist keine Assets angezeigt.

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

Das gewünschte Asset kann durch Auswahl mit der Maus im Ticket referenziert werden. Betrifft ein Ticket mehrere Assets, 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.

12. WYSIWYG-Editor

Beschreibung:

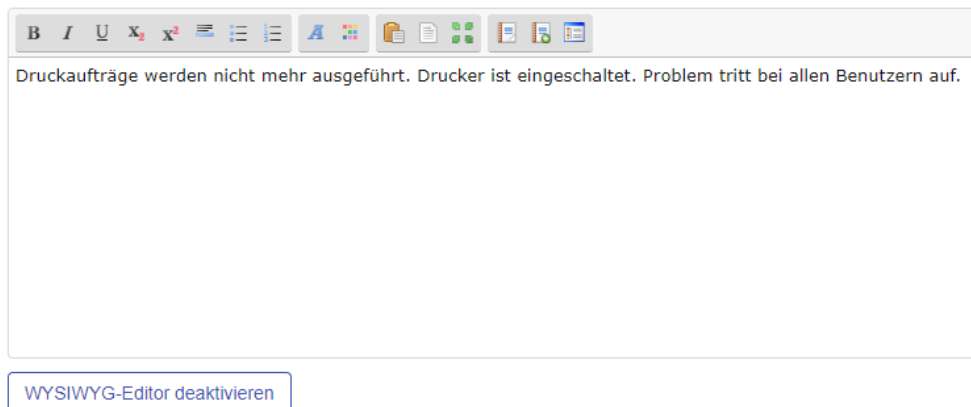


Abbildung 64: WYSIWYG-Editor bei Ticketbearbeitungen

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

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

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.

4.2 Ticketdetailansicht

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

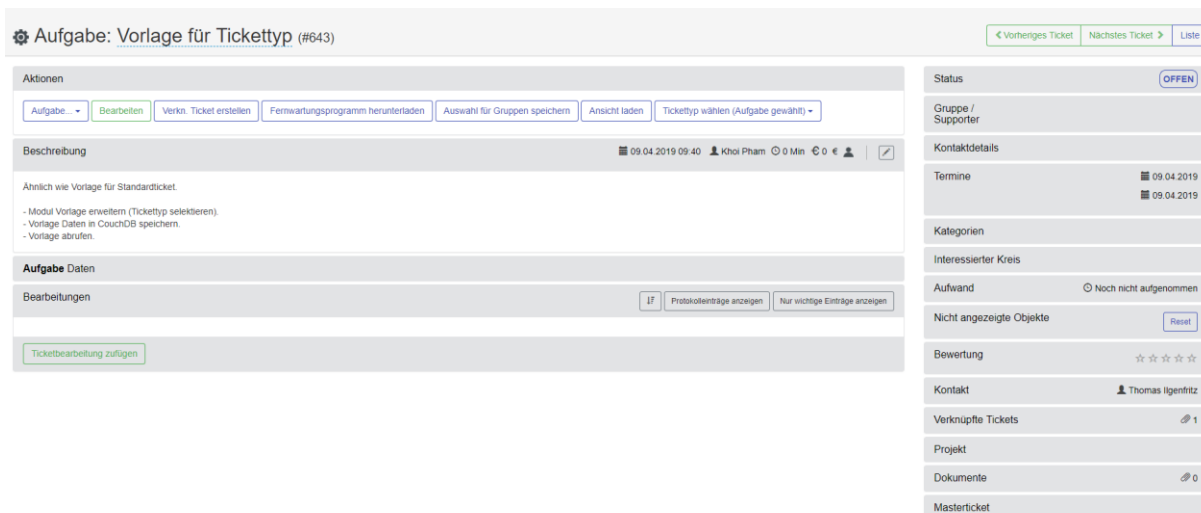


Abbildung 65: Ticketdetailansicht

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.

Bearbeitungen

Die Bearbeitungsschritte und Aktionen werden im Panel „Bearbeitungen“ chronologisch aufgezeigt, mit Beschreibung, 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 Figuren-Symbol (👤) steht 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 „< Vorheriges Ticket“ oder „Nächstes Ticket >“ verwendet werden, „Liste“ ruft die Ticketliste erneut auf:

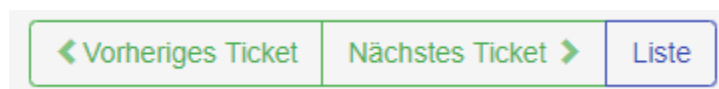


Abbildung 66: Navigation in der Detailansicht

Ab der Version 5.10 können Sie die Tickettypen des Tickets auch verändern, d.h. Sie können ein Standardticket in einen Tickettyp „Aufgabe“ umwandeln. Dies erfolgt über den Funktionsbutton „Tickettyp wählen“. Diese Änderung müssen Sie in einem Popup bestätigen. Danach erscheint ein Popup, das mögliche strukturelle Unterschiede der einzelnen Tickettypen aufzeigt. So kann es sein, dass Felder in einem Tickettyp vorausgesetzt werden, andere nicht enthalten sind. Eine Umwandlung ist auf jeden Fall immer möglich. Die notwendigen Anpassungen werden Ihnen angezeigt.

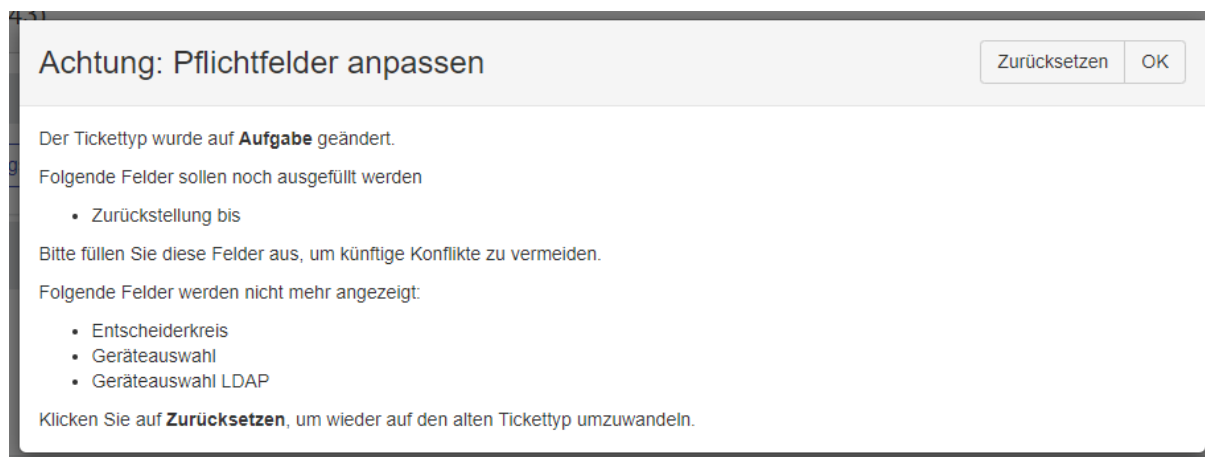


Abbildung 67: Tickettyp umwandeln

4.2.1 Ticketstatus

Um den Bearbeitungsstand von Tickets anzuzeigen gibt es verschiedene Ticketstatus im HEINZELMANN. Mit der Version 5.35 wurden einige Änderungen im Ticketstatus vorgenommen:

NEW / NEU

Das Ticket wurde erstellt und noch nicht gelesen. Wenn der Ersteller nachträglich noch Änderungen an dem neuen Ticket vornimmt, ändert sich der Status nicht.

OPEN / OFFEN

Sobald das Ticket von einem Supporter gelesen wird, ändert sich der Status zu OPEN / OFFEN.

ASSIGNED / ZUGEWIESEN

Das Ticket wurde einem Supporter oder einer Gruppe zugewiesen. Dieser Status erscheint nicht mehr im Status des Tickets. Man kann diesen Status noch in den Ticketevents nachverfolgen.

ACTIVE / AKTIV

Das Ticket wurde vom Supporter bearbeitet.

RESPONSE / BEANTWORTET

Das Ticket wurde vom Kontakt bearbeitet.

ONHOLD / PAUSIERT

Ticket wurde zurückgestellt.

CLOSED / GESCHLOSSEN

Das Ticket wurde geschlossen.

REOPENED / WIEDER GEÖFFNET

Das geschlossene Ticket wurde reaktiviert.

CHANGED / MODIFIZIERT

Das Ticket wurde verändert (Fälligkeitsdatum, Supporterauswahl, Kontakt, ...). Dieser Status erscheint nicht mehr im Status des Tickets. Man kann diesen Status noch in den Ticketevents nachverfolgen.

DONE / ERLEDIGT

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

WAITING FOR ANSWER / WARTEN AUF ANTWORT

Diesen Status kann der Anwender manuell im Panel Status einstellen. Dadurch signalisiert er dem Supporter, dass er von ihm eine Reaktion erwartet.

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 68), welche den Inhalt des Tickets, alle Bearbeitungen/Aktionen sowie die zugehörigen Kontaktdaten beinhaltet. Der Button „Drucken“ ruft den betriebssystemspezifischen Druckdialog auf. Darunter befinden sich Checkboxen, die bei Bedarf Protokolleinträge aus der Bearbeitung nicht mitdrucken und Bilder in Originalgröße darstellen, anstatt als kleines Vorschaubild („Thumbnail“).

Ticket #120: Einstellungen - Gruppenrechte: Tooltips gehen nicht

Drucken Reihenfolge Ticketbearbeitungen - Neueste zuerst Ohne Protokolleinträge Bild statt Thumbnail drucken

Ticketdetails	
Kurzbeschr. :	Einstellungen - Gruppenrechte: Tooltips gehen nicht
Ticket ID :	120
Erstelldatum :	25.10.2018 12:22
Kontakt :	Thomas Ilgenfritz (FCS Fair Computer Systems GmbH)
Kategorie 1 :	Einstellungen
Fällig am :	25.10.2018 13:21
Priorität :	Mittel
Status :	RESPONSE
Eskalationsstufe :	□□□□
max. Eskalationsstufe :	□□□□

Kontaktdetails	
Name :	Thomas Ilgenfritz
Firma :	FCS Fair Computer Systems GmbH
E-Mail :	tilgenfritz@fcs-fair.com
Gebäude :	Hauptgebäude
Stockwerk / Raum :	2. Stockwerk, Zimmer 201
Personalnr. :	4151222575
Strasse :	Ostendstr. 132, c/o FCS Fair Computer Systems GmbH
PLZ :	90482
Ort :	Nürnberg
Land :	Deutschland
Telefon :	0911-2106613

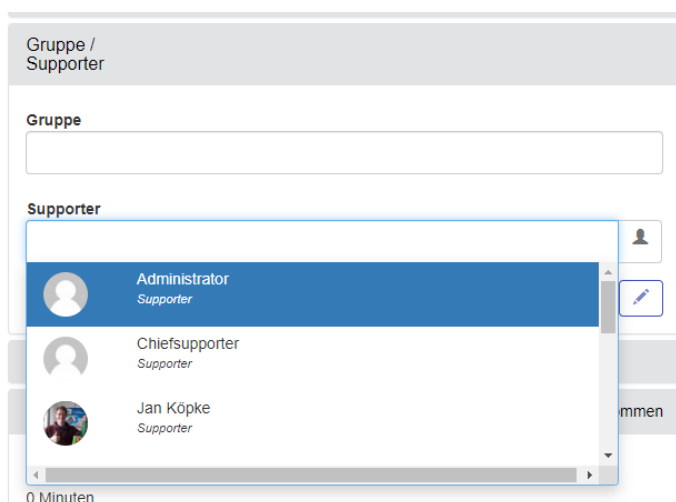
Abbildung 68: Druckvorschau Ticketdetail

Falls mehrere Tickets gedruckt werden müssen, empfiehlt sich die Nutzung der Merkliste (s. Abschnitt 4.12 „Merkliste“), über die mehrere Tickets gestapelt als Druckauftrag versendet werden können.

4.3 Tickets zuweisen

Ein Ticket kann mit entsprechender Berechtigung einer oder mehreren 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 69: Ticket zuweisen**

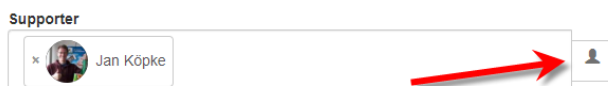
Die Auswahllisten werden ggf. durch die Kategorieauswahl beeinflusst, d.h. eine bestimmte Kategorie hat möglicherweise nicht alle Gruppen und damit Supporter zur Auswahl.

Ist der Avatar in den Einstellungen aktiviert, werden für die Benutzer die gepflegten Avatare angezeigt.

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 4.6.1) an den Kontakt gesendet.

**Abbildung 70: 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 4.7). 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:

Verknüpfte Tickets 🔗 2

Mit Zurückstellung
 Ohne Zurückstellung

Verkn. Ticket erstellen

Reaktivierung durch

Status	Titel	Benachrichtigung
⊕ AKTIV	Druck (#18)	Benachrichtigen

Verknüpft mit

Status	Titel	Benachrichtigung
⊕ MODIFIZIERT	Workflow erstellen (#25)	Benachrichtigen

Abbildung 71: 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 Workflow aus Ticket starten

Wenn das Workflow-Modul lizenziert ist und der Benutzer Workflows wählen kann, wird in der Ticketdetailansicht bestehender Tickets die Auswahlliste der Workflows angezeigt. Hier können Workflows gewählt werden, welche dann verknüpft mit dem Ticket gestartet werden.

Der aktuelle Status der aus dem Ticket heraus gestarteten Workflows wird in einer Tabelle innerhalb des Workflow-Panels angezeigt.

Sowohl der Start als auch das Ende des Workflows werden als Ticketbearbeitung im Ticket protokolliert.

4.6 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:

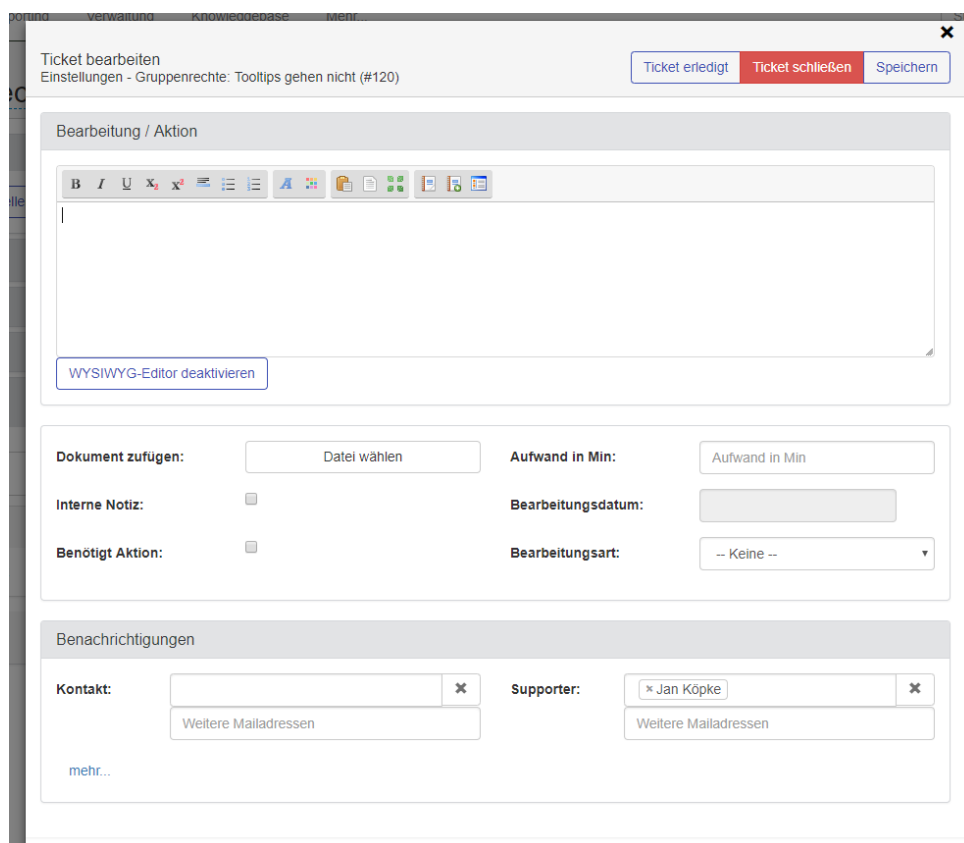


Abbildung 72: Ticket bearbeiten – Bearbeitungsschritt hinzufügen

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.
- **„Aufwand in Min.“:** Der (geplante) Zeitaufwand der beschriebenen Aktion.
- **„Kosten verbuchen“:** Mit dem Gruppenrecht „Kostenbeträge erfassen“ können Benutzer in einer Ticketbearbeitung Beträge direkt in das zugeordnete Projekt buchen. Diese werden zusammen mit den durch Zeitaufwände generierten Projektkosten im Projekt angezeigt.
- **„Bearbeitungsdatum“:** Mit dem Recht „EventDate 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. 4.6.5 „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 3.3.4.3 „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.


Mit der Einstellung (Verwaltung -> Einstellungen -> E-Mail) Dokumente mitsenden können Sie definieren, dass Dokumente und Bilder aus der Ticketbearbeitung in der Benachrichtigungsmail mitgesendet werden.

4.6.1 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 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.

4.6.2 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.

4.6.3 Kontakt benachrichtigen

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



Abbildung 73: 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*“)

4.6.4 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 74) können alle Parameter angepasst werden. Außerdem besteht die Option, den Eintrag komplett zu löschen.

Event bearbeiten
Ticket #119: Anordnung der Spalten / Header in Reports

Bearbeitung / Aktion

WYSIWYG-Editor deaktivieren

Benachrichtigungen wurden versandt an:

An Supporter: j.koepke@fair-computer.de

Aufwand in Min: 0

Bearbeitungsdatum: 31.10.2018 09:40

Bearbeitungsart:

Entscheider:

Abbildung 74: Ticket bearbeiten – Event bearbeiten

4.6.5 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*“).

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

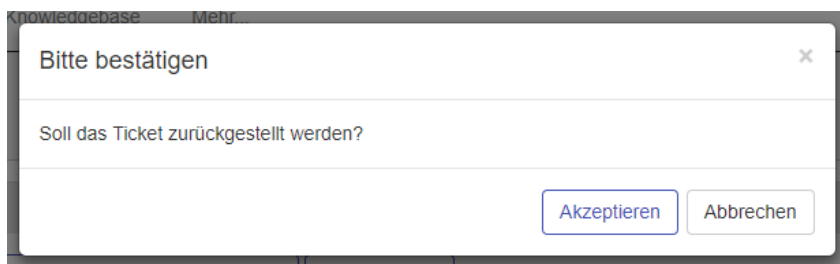


Abbildung 75: Ticket zurückstellen

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

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

4.8 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 76).




Abbildung 76: Funktion Ticket löschen

4.9 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 über der Ticketliste sind die zur Verfügung stehenden Standard-Optionen aufgereiht:

Abbildung 77: 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 4.9.1 „
- Über Button  links oben im Header der Ticketliste können gespeicherte Filter aufgerufen werden oder neue Filter gespeichert werden.

Die Filter sind in 3 Gruppen aufgeteilt. Unter Favoriten sind Filter aufgeführt, die vom Anwender als Favorit gespeichert wurden (Diese Favoriten erscheinen auch als Listmenüpunkt unter Ticket > Liste). Ist ein Filter für eine Gruppe freigegeben, so erscheint er im Gruppenfilter, alle anderen stehen in der Kategorie „Weitere“.

Abbildung 81 Anzeige Filter

Mit dem Button „+ Aktuelle Suche als Filter speichern“ wird die Suche der aktuellen Ticketliste als Filter gespeichert. Der Anwender muss dazu einen Filternamen eingeben, er kann den Filter beschreiben und könnte den Filter für andere Anwender-/Gruppen freigeben (siehe Abbildung 82 Filter speichern).

Abbildung 82 Filter speichern

- Volltextsuche“.
- „#“: Sucht nach einem Ticket mit **exakt** der angegebenen Nummer (auch „ID“ genannt).
- Status (x gewählt): Die Anzahl gibt vor, welcher und wie viele Status zur Eingrenzung der Liste angewählt wurden. 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.

Abbildung 78 Status Auswahl

- Filter (x gewählt): Erlaubt die Auswahl der gespeicherten Filter. Mit der Dropdownliste der Filter können die Filter über der Liste ein- oder ausgeblendet werden. In der Liste werden alle eingeblendeten Filter mit einem Haken versehen. Die Filter umfassen alle möglichen Felder der Ticketliste. Die Anzahl in Klammern gibt die Anzahl der gewählten Filter an.

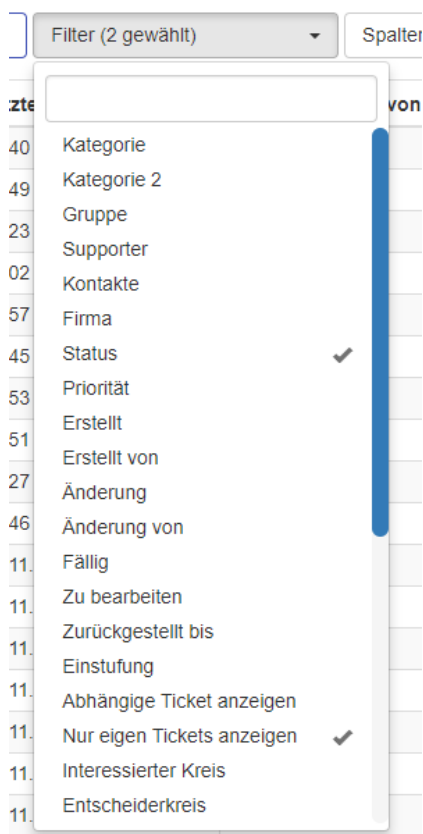


Abbildung 79 Auswahl Filter

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

Der Button „Zurücksetzen“ löscht die Auswahl in allen Filtern (nicht aber die Auswahl der Filter).

- Tools > Excel: Exportiert die aktuell angezeigte Liste im Excel-Format.
- Tools > Csv: Exportiert die aktuell angezeigte Liste im CSV-Format.

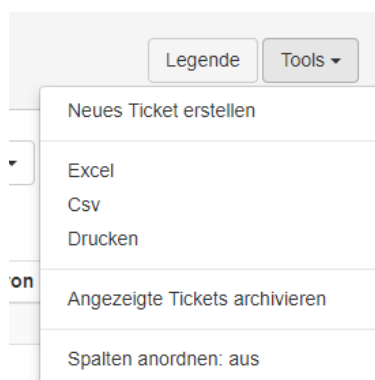



Abbildung 80 Tools

Tools > Spalten anordnen: Mit diesem Schalter kann man den Modus steuern (an/aus), ob man Spalten der Liste anders anordnen kann. Ist der Modus „Spalten anordnen: an“, so ist ein Verschieben der Spalten folgendermaßen möglich:

Klicken Sie auf die Kopfzeile der Spalte, die Sie verschieben wollen und halten Sie die linke Maustaste geklickt. Es erscheint nun das Symbol  und Sie können die Spalte an die gewünschte Stelle verschieben. Lassen Sie nun die Maustaste wieder los und deaktivieren Sie den Modus über Tools -> Spalten anordnen: aus. Die Anordnung der Spalten wird für alle Listen im Filter geändert.

4.9.1 Filter anzeigen

Über Button  links oben im Header der Ticketliste können gespeicherte Filter aufgerufen werden oder neue Filter gespeichert werden.

Die Filter sind in 3 Gruppen aufgeteilt. Unter Favoriten sind Filter aufgeführt, die vom Anwender als Favorit gespeichert wurden (Diese Favoriten erscheinen auch als Listmenüpunkt unter Ticket > Liste). Ist ein Filter für eine Gruppe freigegeben, so erscheint er im Gruppenfilter, alle anderen stehen in der Kategorie „Weitere“.

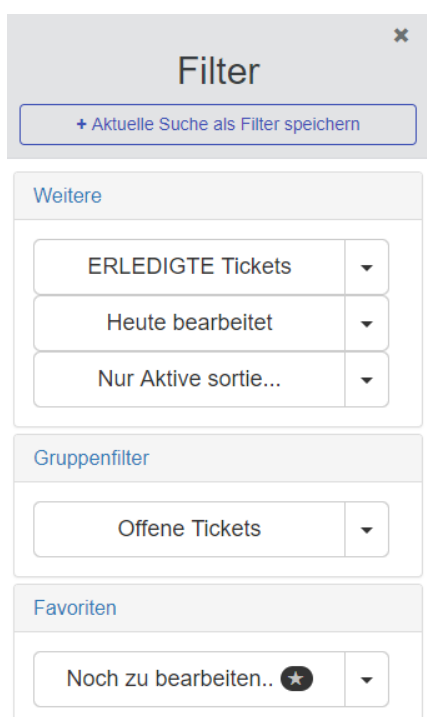


Abbildung 81 Anzeige Filter

Mit dem Button „+ Aktuelle Suche als Filter speichern“ wird die Suche der aktuellen Ticketliste als Filter gespeichert. Der Anwender muss dazu einen Filternamen eingeben, er kann den Filter beschreiben und könnte den Filter für andere Anwender-/Gruppen freigeben (siehe Abbildung 82 Filter speichern).

The image shows a dialog box titled 'Filter speichern'. It has a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are three input fields: 'Neuer Filter' with a placeholder text 'Filtername', 'Beschreibung', and 'Freigeben für'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

Abbildung 82 Filter speichern

4.9.2 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`“

4.9.3 Globale Suche

Durch Eingabe eines Suchbegriffs in das Suchfeld oben rechts, neben dem Benutzer 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.

4.10 Ticket bewerten

Durch das Gruppenrecht „Tickets bewerten“ wird gesteuert, welche Benutzer Tickets bewerten können.

Haben Sie dieses Recht, können Sie als **Kontakt** jederzeit das Ticket bewerten, wenn eine

entsprechende Ticketbewertung eingerichtet ist (siehe Kapitel 3.7). Öffnen Sie dazu das Panel „Ticketbewertung“ und klicken Sie für die Ticketkriterien die Anzahl der Sterne an, die Ihrer Bewertung entsprechen. Sie können die Bewertung auch kommentieren.

Beim Schließen des Tickets wird die Bewertung des Tickets noch einmal abgefragt. Eine schon durchgeführte Bewertung wird angezeigt und damit validiert.

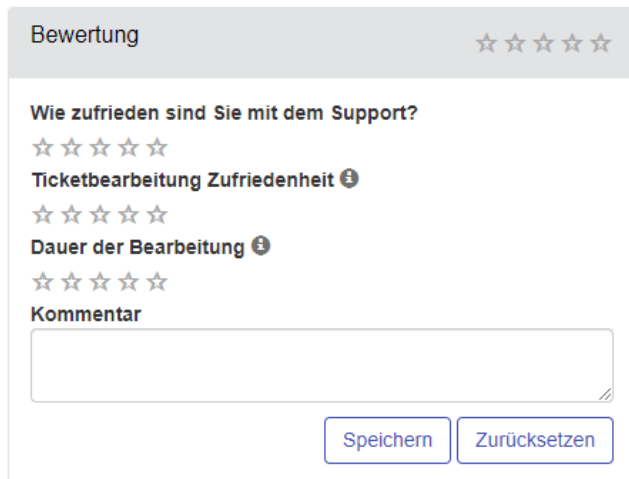


Abbildung 83: Ticket bewerten

4.11 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.

Die ganze Ticketzeile dient als Link zu dem Ticket.

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 3.11 „Eskalation“.

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

4.11.1 Sammelbearbeitung mehrerer Tickets

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

<input type="checkbox"/>	OFFEN	 	Benötigte Aktion: Popup Fenster kann nicht bestätigt werden	160	
<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFIZIERT	 	Beschreibung bearbeiten - Design passt nicht	161	
<input checked="" type="checkbox"/>	RESPONSE		Entscheiderkreis Test	165	Tr
<input checked="" type="checkbox"/>	OFFEN	 	Event Header designmäßig etwas umgestalten	166	Ja

1 - 26 von 26

[Auswahl bearbeiten](#)

Tickets - Sammelbearbeitung
Speichern Schließen

Gruppe

Supporter

Kategorie 1

Kategorie 2

Bei Änderung Status Zurückgestellt erhalten

Tickets in Merkliste speichern

Tickets schließen

Tickets löschen

Tickets zurückstellen

Masterticket

Tickets verknüpfen

Tickets archivieren

Abbildung 84: 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“ / „Zurückgestellt“ beibehalten werden soll, oder die Auswahl in die Merkliste gespeichert, geschlossen und gelöscht werden soll (funktioniert nur bei bereits geschlossenen Tickets).

Ebenso können die Tickets zurückgestellt, archiviert und einem Masterticket oder einem sonstigen Ticket verknüpft werden.

4.12 Merkliste

Über die Ticketliste können ausgewählte Tickets mit dem Button „Auswahl bearbeiten“ in die Merkliste zur Nachverfolgung gespeichert werden (s.o.), um einen schnellen Zugriff auf diese zu erhalten. Die aktuelle Merkliste ist unter „Tickets > Merkliste“ (Abbildung 85) zu finden. Alternativ können entsprechend markierte Tickets auch in der normalen Listenansicht betrachtet werden, indem man den Filter „Nur Tickets aus Merkliste“ anwendet.

Merkliste 1 Ticket gefunden
Merkliste drucken Legende Tools

Suchen Zurücksetzen Filter (0 gewählt) Spalten (7 gewählt)

Status	Titel	Ticket-Nr.	Supporter	Letzte Änderung am	Letzte Änderung von	Projekt	Erstellt am
AKTIV	Entscheiderkreis und Interessierten Kreis einbauen	12	Khoi Pham - Thomas Igenfritz	10.03	Thomas Igenfritz	Version 5.00.011	14.09.2018

1 - 1 von 1

[Auswahl bearbeiten](#)

Abbildung 85: Merkliste

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 68). Über die Checkbox „Tickets aus Merkliste entfernen“ unter „Auswahl bearbeiten“ werden Tickets aus der Merkliste wieder herausgenommen.

➔ *Jeder Anwender verfügt über eine eigene Merkliste.*

4.13 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 werden, um die angezeigten Tickets weiter einzuschränken.

4.14 Ticket als Entwurf speichern

Ab der Version 5.20 kann ein neu angelegtes und z.B. noch nicht fertig gestelltes Ticket als Entwurf gespeichert werden. Diese Funktion finden Sie, wenn Sie den Funktionsbutton „Speichern“ aufklappen. Damit der Entwurf gespeichert werden kann, müssen die Pflichtfelder gefüllt sein.

Sie können das neue Ticket auch mit unterschiedlichen Tickettypen anlegen, als Entwurf kann es immer gespeichert werden. Wenn der Entwurf dann in ein Ticket überführt wird, bleibt der gewählte Tickettyp erhalten.

Abbildung 86: Ticket als Entwurf

Das Ticket erscheint dann mit einem roten Rand in der Kopfzeile und der Bezeichnung „Entwurf“. In der Ticketliste sehen Sie den Entwurf als entsprechenden Tickettyp mit dem Icon . Der Entwurf ist nur für den Benutzer sichtbar, der den Entwurf angelegt hat.

Über den Button „Entwurf als Ticket speichern“ in der Kopfzeile wird der Entwurf in ein Ticket umgewandelt. Der Entwurf kann hierbei nicht wiederverwendet werden und ist somit nicht mit einer Vorlage zu verwechseln.

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:

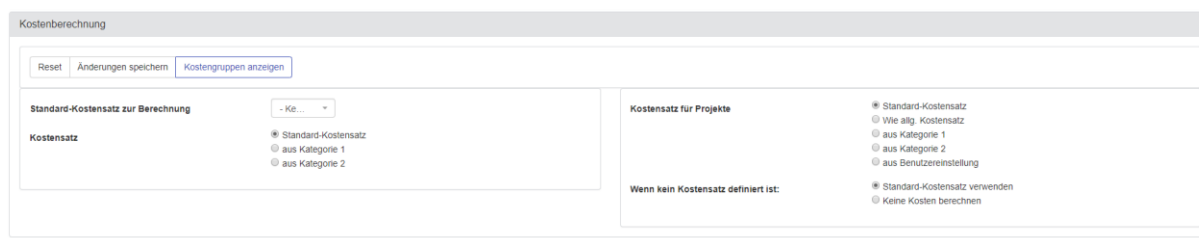


Abbildung 87: Optionsmenü „Kosten“

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“:

#	Kostengruppe	Kostensatz	Währung	Einheit	Gültig ab/seit	
1	Standard	80	€ (Euro, EUR)	Stunde	30.10.2018 14:50	
2	Werkstudent	35	€ (Euro, EUR)	Stunde	06.11.2018 08:39	
Neue Gruppe		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Speichern"/>




Abbildung 88: 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 ():
Dieses Symbol ermöglicht die Bearbeitung der ausgewählten Kostengruppe. Alle Felder lassen sich auch im Nachhinein anpassen
 - Übersicht ():
Hiermit wird eine Übersicht aufgerufen, in der aufgelistet ist, welche Kategorie und welcher Benutzer diese Kostengruppe verwendet, sowie eine Historie aller Änderungen an dieser Gruppe
 - Löschen ():
Über dieses Symbol kann eine angelegte Kostengruppe gelöscht werden, sofern die Rechte dafür vorhanden sind.

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“ / „DRUCKEN“:** 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

Filter: Von: 01.10.2016 Bis: 30.11.2018 Auswahl * Kategorie: -- Alle -- Alle Tickets Einträge / Seite: 20

11 Einträge gefunden

Kategorie ^	Anzahl Tickets	Zeitaufwand	Zeitaufwand [m]	Zeitaufwand [h]	Kosten	Erwarteter Aufwand	Liegezeit [h]	⊙ Liegezeit [h]
Hardware	9	3 Stunden 6 Minuten	186	3.06	146,67 EUR	130 Min.	92596.20	10288.28
Drucker	5	1 Stunde 9 Minuten	69	1.09	0.00 EUR	60 Min.	57407.09	11481.25
Tonerbestellung	1	0 Minuten	0	0.00	0.00 EUR	60 Min.	14446.28	14446.28
Notebook	3	1 Stunde 14 Minuten	74	1.14	46,67 EUR	0 Min.	29734.53	9911.37
EOS	1	15 Minuten	15	0.15	20,00 EUR	0 Min.	15671.08	15671.08
SIXT	1	42 Minuten	42	0.42	0.00 EUR	0 Min.	15045.53	15045.53
Software	5	31 Minuten	31	0.31	30,67 EUR	0 Min.	59898.27	11979.41
Office	1	42 Minuten	42	0.42	0.00 EUR	0 Min.	15045.53	15045.53
Security Desk	1	0 Minuten	0	0.00	0.00 EUR	0 Min.	14515.16	14515.16
IT Management Software	2	13 Minuten	13	0.13	13,33 EUR	0 Min.	15479.47	7739.53
Entwicklungsumgebung	2	16 Minuten	16	0.16	10,67 EUR	0 Min.	29712.02	14856.01

Abbildung 89: 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 Kategoriwechsel 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 4.6.5 „*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“.

6.1.7 Reports je Tickettyp

Dieser Report gruppiert die Werte nach den aktuellen Tickettypen und berechnet diese.

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 Gesamtliegezeit dieser Tickets.

6.1.8 Report für Frei zu definierende Felder (Version 5.30)

Bei diesem Report werden alle frei zu definierenden Felder summiert aufgelistet. Es ist möglich die berücksichtigten Tickets über die Filter weiter einzuschränken. Neben der Einschränkung des Datums kann zwischen archivierten / nicht archivierten Tickets, Problemtickets und den einzelnen Tickettypen unterschieden werden.

Durch Klick auf die jeweilige Ausprägung des ausgewählten definierten Felds erhält man die Liste der Tickets die zur Berechnung herangezogen wurden (Drilldown).

6.2 Ticketbewertung

Das Reporting für die Ticketbewertung ist nach den unterschiedlichen Ticketbereichen aufgeteilt. Bei allen Reports kann man im Filter nach dem Zeitraum und nach Tickettypen unterscheiden und teilweise auch nach den einzelnen Kriterien der Ticketbewertung.

So kann man sich die Bewertungen jedes einzelnen Tickets im Report „Ticketbewertung nach Ticket“ betrachten.

Im Report „Ticketbewertung nach Kategorie“ sind alle bewerteten Kategorien aufgelistet mit Anzahl und durchschnittlicher Bewertung. Dies gilt ebenso für die Supporter, hier können die Bewertungen noch nach Gruppen eingeschränkt werden.

Weiterhin können die Bewertungen nach Gruppen und Firma ausgewertet werden und wie jeder einzelne Kontakt bewertet hat.

Abschließend kann die Bewertung der einzelnen Ticketbewertungen aufgelistet werden.

6.3 Ticketweitergabe

In diesem Report wird angezeigt, wie viele Tickets ein Supporter im gewählten Zeitraum anderen Gruppen / Supportern zugewiesen hat.

Es wird die Anzahl der Tickets in denen vom Supporter die Gruppe oder Supporter gewechselt wurde gezeigt, nicht die Anzahl der Zuweisungen insgesamt.

7 Knowledge Base (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 3.3.4.3).

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:

Abbildung 90: 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:

Zurück
Speichern
Vorschau
Zurück
Reset

Knowledgebasebeitrag erstellen

Überschrift

Text

Pfad: Wörter: 0

Schlagwörter

Begriffe durch Leerzeichen getrennt.

Rubrik

Sichtbar für

Aktiviert? Ja Nein

Dokumente

Dateiname	Icon	Dateigröße	Beschreibung	Thumbnail	Erstellt am	Benutzer
Keine Dokumente vorhanden						

Abbildung 91: 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 92) 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 93).

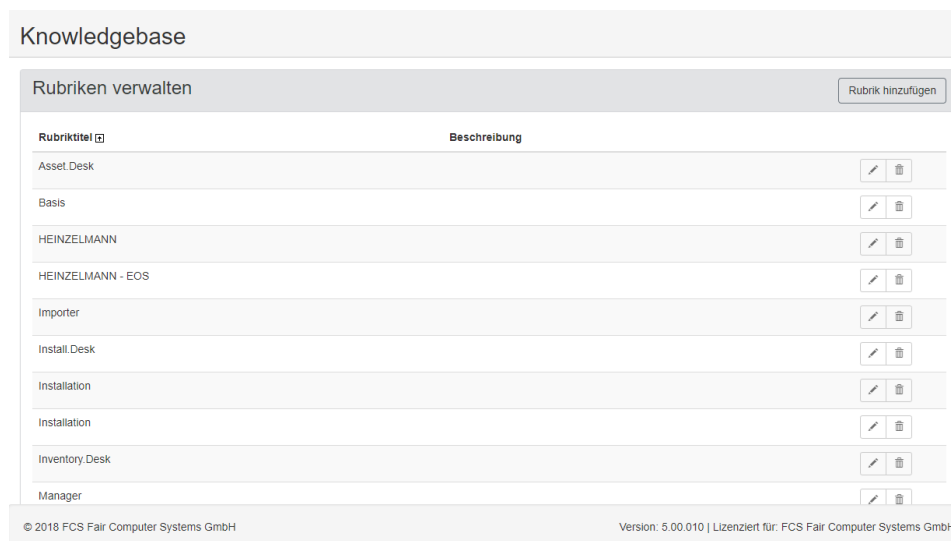


Abbildung 92: Rubriken verwalten

Abbildung 93: 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.

Beschreibung	Erstellt am	Erstellt von	Aktualisiert am	Aktualisiert von	
<input type="checkbox"/> Eskalationsdienst: CheckTimePunkt ERROR 9	08.03.2011 12:32:29	Jan Köpke	08.03.2011 12:32:29	Jan Köpke	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Handbuch wo?	12.06.2007 09:24:31		12.06.2007 09:24:31		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Im HEINZELMANN lassen sich keine Tickets mehr anlegen	19.07.2018 15:10:20	Bastian Brand	19.07.2018 15:10:20	Bastian Brand	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Scheduler scannt nicht zu angebenen Zeiten	12.06.2007 09:24:31		12.06.2007 09:24:31		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Update Schritte für Heinzelmänn (engl.)	02.09.2016 10:47:43	Gökhan Gülec	02.09.2016 10:47:43	Gökhan Gülec	<input type="checkbox"/>

Abbildung 94: 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

Asset.Desk Mobile 2.0 - Absturz bzw. Fehlermeldungen beim Import von großen Datenmengen -

Nach erfolgreicher Übermittlung der Inventurdaten vom Asset.Desk Manager zum Mobile (Asset.Desk Mobile 2.0, DataLogic Memor) kommt es vereinzelt zum Absturz bzw. Fehlermeldungen wenn die Daten importiert werden.

Was ist zu tun?
Die Abstürze bzw. Fehlermeldungen werden durch zu wenig Programmspeicher verursacht und müssen richtig eingestellt werden.

Dazu können Sie unter Systemsteuerung (Control Panel) -> System -> Speicher (Memory) die Einstellungen des Speichers ändern.

Bitte setzen Sie den Speicherregler nach links um mehr Programmspeicher zuzuweisen.

Letzte Änderung: 15.09.2010 10:29 **Verfasser:** Bastian Brand

Rubriken zu diesem Artikel

Bewertung der Nützlichkeit dieses Artikels:

Durchschnittliche Bewertung: ★★★★★
vollkommen überflüssig 1 2 3 4 5 sehr wertvoll

Administration

Abbildung 95: 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

8 Benachrichtigungen

Zusätzlich zu den Benachrichtigungen per E-Mail erhalten Benutzer im Heinzelmann Nachrichten wenn eine Ticketbearbeitung stattfand die den 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 „Abmelden“-Link in dem Menü unter dem Benutzer rechts oben 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 / Apple Store unter „FCS HEINZELMANN“ frei erhältlich.

10.1 Systemvoraussetzungen

Die App ist auf fast allen Android-Geräten ab Version 4.2 und allen iOS-Geräten ab Version 8.0 aufwärts verwendbar.

Bitte beachten Sie, dass die APP gegeben falls nach einer Aktualisierung auch eine aktuellere Heinzelmann-Version benötigt. Drauf wird dann in der App hingewiesen. Wenn Sie Ihren Heinzelmann aus bestimmten Gründen nicht aktualisieren können oder möchten, sollten Sie das **automatische Update für die Heinzelmann-App deaktivieren.**

Beachten Sie des Weiteren, dass die **Passwörter bei unverschlüsselter (HTTP) Verbindung im Klartext übertragen werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit eine gesicherte HTTPS-Verbindung.**

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.

11.1.1 Erstellung von Vorlagen

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

Abbildung 96: 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. 11.1.3 „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. 11.1.5), so lange die Wiederholungsoption aktiv ist*

Die Definition einer Vorlage erfolgt in weiten Teilen ähnlich wie das Anlegen eines Tickets (s. Abschnitt 4 „ 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.

Seit der Version 5.20 muss man bei der Anlage der Vorlage auch die Art des Tickettyps wählen.

11.1.2 Vorlagen aus bestehenden Tickets erstellen

Aus einem Ticket kann eine Vorlage erstellt werden. Dadurch werden die Ticketdaten in die Vorlage übernommen. Im Einzelnen sind das: Der Titel, die Beschreibung, Kontaktzuordnung, Gruppen und Supporter und Kategorien, die in die Vorlage eingetragen werden.

11.1.3 Wiederholungseinstellungen

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

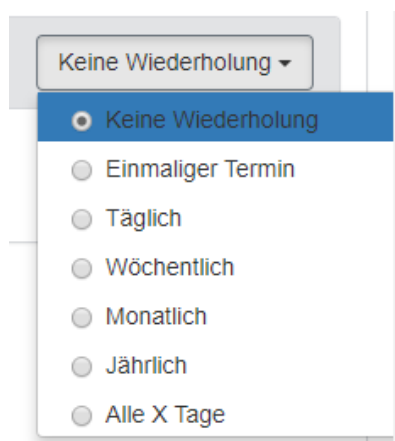



Abbildung 97: Wiederholoptionen

- *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.

11.1.4 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.

11.1.5 Ticket aus Vorlage erstellen

Um Tickets aus definierten **Support-Vorlagen** zu erstellen, kann beim Ticket anlegen eine Auswahl aus dem Drop-Down-Feld „Vorlagen“ getroffen werden. Nach Auswahl einer Vorlage, werden deren Einstellungen in dem Ticketerstellungs-Dialog vorgeblendet. Alle so voreingestellten Daten können nach Belieben angepasst werden (s. auch Abschnitt 4)

Das Drop-Down-Feld „Vorlage“ bleibt erhalten, um auch im Nachhinein eine andere Vorlage auswählen zu können.

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



Das Bild zeigt einen Dialog mit dem Titel 'Neues Ticket anlegen'. In der oberen linken Ecke befinden sich zwei Buttons: 'Schnellschuss' und 'Speichern'. Rechts davon ist ein Dropdown-Menü mit der Beschriftung 'Vorlagen:' und dem Wert 'Ohne' zu sehen.

Abbildung 98: Ticket aus Vorlage

Zur einfacheren Auswahl der Vorlage in Verbindung mit dem Tickettyp können diese schon bei Aufruf des neuen Tickets in einem Auswahlfenster entsprechend gewählt werden (siehe Kapitel 4.1).

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.

The screenshot shows the 'Authentifizierung' (Authentication) settings page. It includes a 'Reset' button and an 'Änderungen speichern' (Save changes) button. The main settings are organized into several sections:

- General Settings:**
 - Anmeldung merken aktivieren: Ja Nein
 - Passwort vergessen? aktivieren: Ja Nein
 - Benutzer dürfen sich selber anlegen: Ja Nein
 - Passwörter ablaufen lassen: Tage
 - Standardgruppe: Anwender
- Benutzer- / Kontaktdaten automatisch aktualisieren:**
 - Quelle für Import / Update: Keine (Deaktiviert) LDAP
 - Aufführung:
 - Uhrzeit: 20:00
 - Update: Benutzer Kontakte
 - Import: Benutzer Kontakte
- LDAP Authentifizierung:**
 - Benutzer automatisch anlegen: Ja Nein
 - Kontakt automatisch anlegen: Ja Nein
 - Gruppenzuweisung durch LDAP-Gruppen: Ja Nein
 - Domänenauswahl beim Login anzeigen: Ja Nein
- LDAP Server:**
 - Server anlegen button
 - Table with columns: Nr., Priorität, LDAP-Server, Port, Domain, BaseDN, Filter, Art, Aktion. Content: Keine Server vorhanden...

Abbildung 99: 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 Heinzelmännchen nicht bekannt, erscheint lediglich erneut die Anmeldemaske, ohne Fehlermeldung.

Dies kann auf zwei unterschiedliche Arten erfolgen:

Heinzelmännchen **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.

Heinzelmännchen **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 Heinzelmännchen anmelden.

Diese Einstellungen werden über „LDAP Authentifizierung“ vorgenommen, zu finden im Menü „Verwaltung > Einstellungen“ und dem Register „Authentifizierung“ (s. Abbildung 99).

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 100).

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

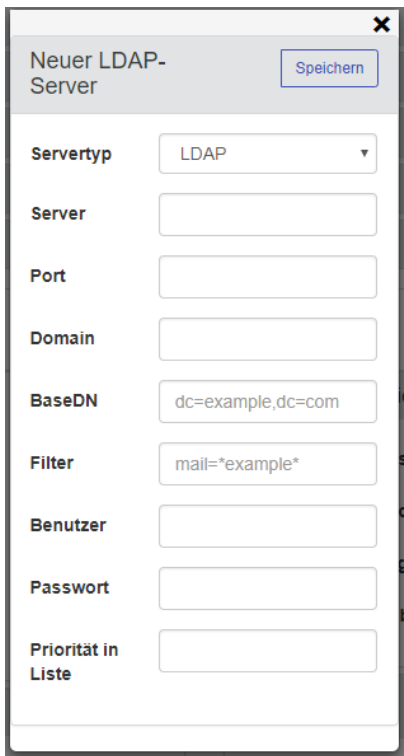


Abbildung 100: LDAP Server anlegen

- 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 100).

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	LDAP-Gruppe (DN)
Administrator	cn=hm_admin,dc=fair-computer,dc=de
Anwender	
Chiefsupporter	cn=hm_chief,dc=fair-computer,dc=de
EDV	
Marketing	
Supporter	
Verwaltung	

Abbildung 101: 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 102).

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 a login form with three input fields: 'Benutzername', 'Passwort', and a dropdown menu. The dropdown menu is currently set to '@fcs.de' and is highlighted with a red box. Below the 'Benutzername' field, there is a link that says '...Mehr Optionen?'. To the right of the dropdown menu is a 'Login' button.

Abbildung 102: 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.

Abbildung 103: „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
- **Verzeichnis für verarbeitete Mails:** In dieses Verzeichnis werden verarbeitete Mails verschoben, wenn die Einstellungen 'eMails auf Server belassen' und 'Verbindungstyp' = IMAP gesetzt sind.
 - **Prüfintervall des Dienstes:** Hier kann ausgewählt werden, ob das/die zu nutzenden Postfächer das Protokoll „POP3“ oder „IMAP“ verwenden.
 - **Verbindungstyp:** Hier kann ausgewählt werden, ob das/die zu nutzenden Postfächer das Protokoll „POP3“ oder „IMAP“ verwenden.
 - **Mailabsender Name:** Dort wird die Absenderadresse und ggf. der Name eingetragen (z.B. Heinzelmann hm@fair-computer.de), die bei den versendeten Mails angezeigt werden soll. Bei Verwendung der Mail2Ticket-Funktion sollte dort eine Adresse eingetragen werden. Diese wird dann vom Dienst abgerufen.

Durch Mandanten lässt sich der Absender (Name und Adresse) ebenfalls anpassen. Die Definition hier dient aber als Standardabsender.

- **Benachrichtigung über unbekanntem Absender senden:** Mit dieser Einstellung wird der M2T-Administrator über Mails von unbekanntem Absendern informiert.
- **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 Eskalationseinstellungen.

Ab der Version 5.37 kann dem eingehenden Ticket auch ein spezieller Tickettyp zugeordnet werden. Dies kann auch speziell je Mailaccount erfolgen (siehe Kapitel 11.3.2).

- 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, dass 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 104).

Unten links erfolgt die Auswahl einer Kategorie, unten rechts 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.

Abbildung 104: 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.

- Formatierungen aus HTML E-Mails 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.
- Nur Ticket-Bearbeitungen erlauben: Ist diese Einstellung aktiviert, so werden mit dem Mail2Ticket Dienst keine neuen Tickets angelegt. Wenn die entsprechende TicketID jedoch im Betreff steht (#<TicketID>), so wird die Mail dem Ticket als Bearbeitung angefügt.

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 105). 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.



ID	Server	User	Kontakt	Supporter	Gruppe	Kategorie	Mails behalten	Aktiviert	Aktion
1	seneca.fair-computer.de	tilgenfritz	Anwender				Ja	Ja	Bearbeiten / Deaktivieren / Löschen

Abbildung 105: 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:

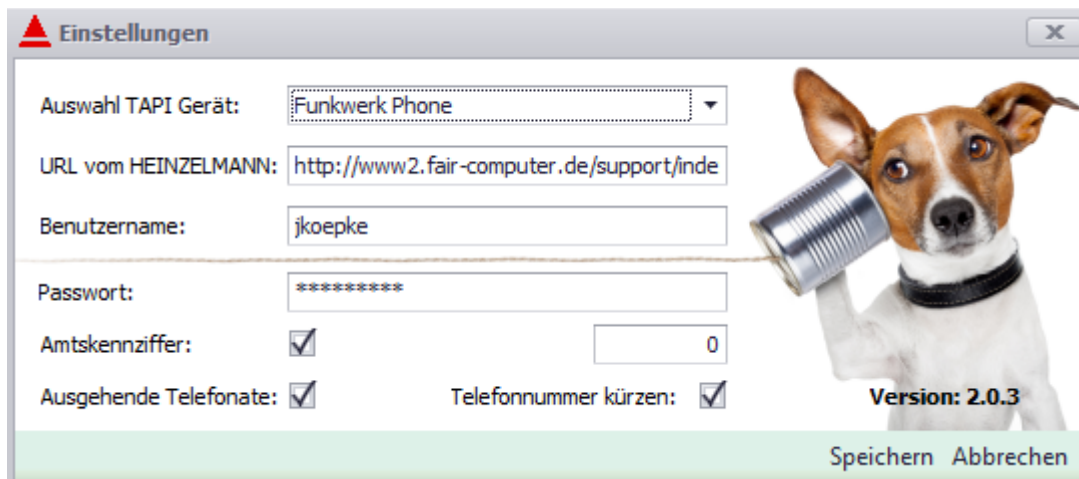


Abbildung 106: TAPI-Client Einstellungen

- 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 107).

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 Kontaktname 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 unbekanntenen 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 shows the 'Kontakt' (Contact) dialog window. At the top, there is a user profile for 'Gökhan Gülec'. Below this, there are buttons for 'BEARBEITEN' (Edit) and 'NEU' (New). The contact details are as follows:

- Firma: FCS Fair Computer Systems Gmb
- Eingehender Anruf: 27 (with a green phone icon)
- Name: Gökhan Gülec
- Telefon: 27 (with a green phone icon)
- Mobil: (with a red phone icon)
- E-Mail: (with a red phone icon)
- Letzter Anruf: 13.02.2015 13:52

There is a 'Bemerkung:' (Remarks) field and a 'Devices' table. The 'Devices' table has columns: Modell, Typ, Inventar Nr., Name, Hersteller.

Below the contact details is the 'Tickets' section, showing a list of 17 tickets. The 'Anzahl: 17' and a 'NEU' button are visible. The ticket list is as follows:

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 107: 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 notwendigsten 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

Einträge pro Seite: 10 Neues Formular

2 Einträge










Formular	Tabelle	Kategorie	Ticketvorlage	Freigabe	Erstellt am	Erstellt von	Aktualisiert am	Aktualisiert von	
Tonertausch	Tonertausch		Tonertausch	✓	14.03.2017 16:56	admin (Administrator)	14.03.2017 17:03	admin (Administrator)	  
Projektstatus	eos2	EOS		✓	28.02.2017 12:37	admin (Administrator)	28.02.2017 17:30	admin (Administrator)	  

Abbildung 108: 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 109). 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 Speichern Zurück

Tabellename:
Hinweis: Bitte nur a-z0-9 benutzen, keine Leerzeichen. Dies wird der Tabellename in der Datenbank.

Formularname:

Kategorie: 

Ticketvorlage:

Freigabe: Ja Nein

Abbildung 109: 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:

Abbildung 110: Formular bearbeiten

Bis auf den Tabellennamen, 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 111). **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 111 gezeigte Eingabe vervollständigt und das Formular mit dem Button „Update“ oben zuerst gespeichert werden*

Abbildung 111: 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 Vorschauenfenster lassen sich auch Eingaben vornehmen und deren Funktion prüfen. Felder mit dem Ausrufezeichen-Symbol sind als Pflichtfeld deklariert:

Abbildung 112: Formularvorschau

11.5.3 Formulare in Tickets

Wenn das Formular in einem neuen Ticket über das Drop-Down-Feld „Vorlagen“ ausgewählt wurde, so erscheint ein neues Panel in dem Ticket mit dem Namen des Formulars (hier: „Gerätedetails“).

Abbildung 113: Formular in einem Ticket (Bsp.: „Gerätedetails“)

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 mehrerer 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:

Workflow bearbeiten Zurück Speichern Neue Aktivität

Allgemeine Informationen

Name: Aktivierbar für Gruppen:

Aktuelle Dauer: Freigeben:

Abbildung 114: 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 („Workflowliste“ oder direkt unter „Workflow starten“) 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 116). Neben der sprechenden Bezeichnung können über die Gruppenbox „Aufgabe“ genauere Beschreibungen vorgegeben werden. Dies kann entweder über **Text** erfolgen oder über ein **Formular** (siehe Kapitel 11.6.2.1). Für letzteres muss der Radiobutton „Formular“ ausgewählt werden. Ab der Version 5.35 kann aus einem Workflow auch ein anderer Workflow gestartet werden (siehe Kapitel

11.6.2.2). Als weitere 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 mehrerer abgeschlossener Aktivitäten statt.

11.6.2.1 Formular

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 Heinzelmänn-Benutzers hinterlegt, der das Formular als letztes bearbeitet hat.

- Benutzerdaten (mit Auswahlliste)

Mit diesem Formularfeld kann der Adressat einen Benutzer aus der Benutzerliste auswählen. Entsprechend der getroffenen Auswahl werden die entsprechenden Benutzerdaten dann im Aktivitätsformular angezeigt.

Abbildung 115 Benutzerdaten mit Auswahlliste

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.

Aktivität bearbeiten

Speichern Zurück

Allgemeine Informationen

Bezeichnung:

Aufgabe

Text Formular Benachrichtigung

Ein definiertes Formular wird in der Aktivität angezeigt.

Formular

Vorname: *

Nachname: *

Arbeitsbeginn: *

Abteilung:

Formular bearbeiten Prüfen

Voraussetzungen

Definiert die Bedingungen, die zum Start der Aktivität erfüllt sein müssen

sofort nach Aktivität

Adressaten

Benutzer

Gruppe

Ersteller Initiator des Workflows

Aus vorheriger Aktivität

Datum

Dauer: Tage

Fällig: Tage nach 'Dauer'

Daten aus vorherigen Aktivitäten anzeigen

Formulardaten aus vorherigen Aktivitäten werden anzeigen. In der Formulardefinition der vorherigen Aktivitäten kann jeweils definiert werden, ob die Daten angezeigt werden.

Schleife ermöglichen Schleifenaktivitäten müssen folgende Bedingungen erfüllen:

Benachrichtigung

Nach Beendigung der Aktivität einen Bericht an den Initiator senden

Benutzer

Gruppe

Abbildung 116: 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

11.6.2.2 Modularer Workflow

Mit dieser Funktion ist es möglich, über eine Aktivität einen anderen Workflow zu starten.

Dazu kann bei der Definition ein Workflow aus der Liste der verfügbaren Workflows gewählt werden. Die Startparameter (Bezeichnung, Initiator, Stellvertreter, Kontakt, ggf. Projekt) können analog dem bisherigen Workflow-Start-Formulars aus den Benutzer/Kontaktlisten bestimmt werden (siehe Abbildung 117 Workflow im Workflow starten).

Für den Initiator oder Stellvertreter können zusätzlich auch Daten der Formularfelder der Vorgängeraktivitäten des Workflows definiert werden.

Ein modularer Workflow ist sinnvoll, wenn auf einen Standardprozess von mehreren anderen Prozessen zugegriffen werden soll. Aktuell können von dem modular aufgerufenen Workflow auf keine unterschiedlichen Ergebnisse (z.B. Fallunterscheidung ja/nein) zugegriffen werden. Die Ergebnisse können nur angezeigt werden.

Aufgabe

Text
 Formular
 Benachrichtigung
 Workflow starten

Startet einen Workflow. Das Ergebnis wird in der Aktivität gespeichert.

Workflow-Definition:

Name:

- Titel von WF-Instanz übernehmen
- Titel eingeben

Initiator:

- Initiator von WF-Instanz übernehmen
- Initiator wählen
- Initiator aus Formulardaten

Vertreter:

- Stellvertreter von WF-Instanz übernehmen
- Stellvertreter wählen
- Stellvertreter aus Formulardaten

Kontakt:

- Kontakt von WF-Instanz übernehmen
- Kontakt wählen

Projekt:

- Projekt von WF-Instanz übernehmen
- Projekt wählen

Abbildung 117 Workflow im Workflow starten

Einen modularen Workflow erkennt man im Workflow Graph an der Raute Form.

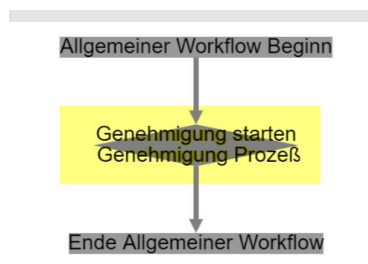


Abbildung 118 Graph modularer Workflow

Die Aktivität, die den modularen Workflow startet, bleibt bis zum Beenden des modularen Workflows aktiv. Sie zeigt alle beinhalteten Aktivitäten des modularen Workflows mit den Status und den jeweiligen Daten an.

[← Vorheriges Ticket](#)
[Nächstes Ticket >](#)
[Liste](#)

Aktivität erledigt : Workflow: Allgemeiner Workflow mod3 - Genehmigung starten (#1288)

[Zurück](#)

Der Workflow **Genehmigung Prozeß mod3** wurde am 27.01.2020 10:50 gestartet.
Der Status des Workflows ist aktuell ABGESCHLOSSEN.

Aktivitäten

Titel	Status	Adressat	Formulardaten
Genehmigung (#1287)	GESCHLOSSEN	Thomas Igenfritz	Genehmiger: Thomas Igenfritz (tigenfritz) Inhalt der Genehmigung: Genehmigung Dienstwagen Zulassung Genehmigung erfolgt: Ja

Initiator tigenfritz (Thomas Igenfritz)

Adressaten Benutzer: tigenfritz (Thomas Igenfritz)

Dauer 1 Tage

Fällig 28.01.2020 10:50

Bearbeitungen [Protokollträge anzeigen](#)

Daten von Vorgängern

Allgemeiner Workflow Beginn:

Allgemeiner Workflow zum Test der modularen Funktion

Abbildung 119 Aktivität modularer Workflow

11.6.2.3 Verzweigung

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

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 auswählt. 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 eingegebenen Betrags definiert werden, also z.B. dass 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.

11.6.2.4 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.

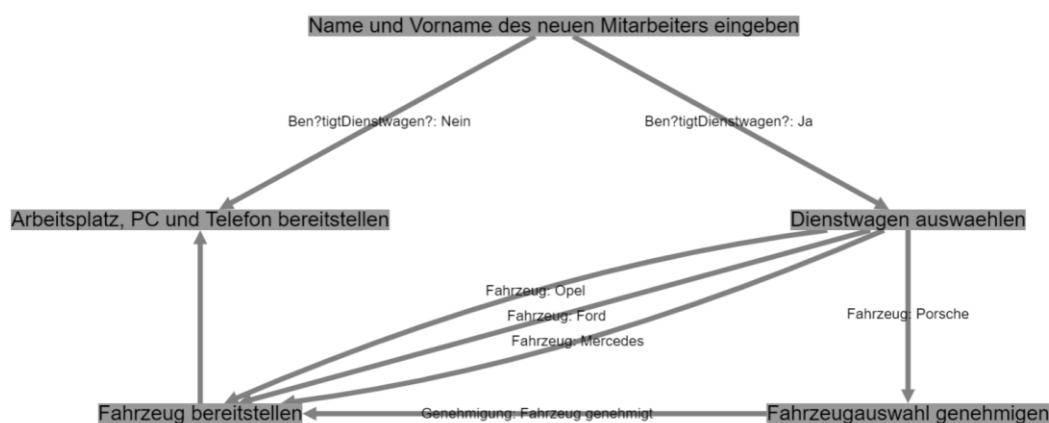


Abbildung 120: Workflow Schleife

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.

→ **Sollte die Schleife noch deaktiviert sein, kann es sein, dass die Voraussetzungen noch nicht geprüft werden können. Speichern und Schließen Sie die Aktivität einfach und versuchen Sie es nach dem erneuten Öffnen der Aktivität nochmal.**

11.6.2.5 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 bereitstellen“ startet, wenn ein Standardfahrzeug gewählt wurde ODER wenn die Genehmigung für das Extra-Modell erteilt wird.

11.6.2.6 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.

11.6.2.6.1 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“) 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.

11.6.2.7 Weitere Optionen in den Aktivitäten

Die Checkbox **„Daten aus vorherigen Aktivitäten 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 121).

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 Pfad¹“ liegen.

Workflow bearbeiten Zurück Speichern Neue Aktivität

Allgemeine Informationen

Name: Aktivierbar für Gruppen:

Aktuelle Dauer: 11.25 Tage (bis zu 41.5 Tage) Freigegeben:

Aktivitäten

Pos	Aktivität	Adressaten	Voraussetzung (Aktivität o. Datum)	Dauer (in Tagen)	Benachrichtigung	Aktion
1	Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	Thomas Iigentfritz (Iigentfritz)	(-)	0.5(+)		
2	Fahrzeug genehmigen	Thomas Iigentfritz (Anwender)	(3) Fahrzeug aussuchen - Fahrzeug: Porsche Cayenne S	0.5(+)		K
3	Fahrzeug aussuchen	Thomas Iigentfritz (Iigentfritz)	(2, 1) Fahrzeug genehmigen - Genehmigungserfolg: Nein Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben - Dienstwagen: Ja	0.25(+)		
4	Fahrzeug bereitstellen	Thomas Iigentfritz (Anwender)	(3, 2) Fahrzeug aussuchen - Fahrzeug: Opel Astra Fahrzeug genehmigen - Genehmigungserfolg: Ja Fahrzeug aussuchen - Fahrzeug: Audi A6 Fahrzeug aussuchen - Fahrzeug: Fiat 500	6(+)		K
5	Arbeitsplatz, PC und Telefon bereitstellen	Thomas Iigentfritz (Anwender)	(1, 4) Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben - Dienstwagen: Nein Fahrzeug bereitstellen	4(+)		K

Graph

Abbildung 121: zusätzliche Aktivität

Pos

Nummer der Aktivität (s. *Voraussetzung*)

Aktivität

Name der Aktivität

Adressaten

Die notwendigen Bearbeiter einer Aktivität (Benutzer oder Gruppe)

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*

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 Tagen)


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 (): Öffnet einen neuen „Aktivität bearbeiten“-Dialog und übernimmt alle Einstellungen der gewählten Aktivität

Löschen (): Löscht die gewählte Aktivität

Bearbeiten (): Öffnet den „Aktivität bearbeiten“-Dialog für diese Aktivität

Liste definierter Workflows

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











Definierte Workflows			
			Neue Workflowdefinition
Definierte Workflows - 8 Vorlage(n) gefunden			
Bezeichnung	Anzahl Aktivitäten	Freigabe	Aktion
Neuer Mitarbeiter	6	Nein	    
Neuer Mitarbeiter November	5	Ja	    

Abbildung 122: Workflow Definitionsliste

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

Verbergen (): Verbirgt den Workflow

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

Kopieren (): Kopiert diesen Workflow mit allen beinhalteten Aktivitäten (ab Version 5.35)

11.6.3 Workflow aktivieren

Über das Menü „Workflow > Workflowliste“ sind alle dem angemeldeten Benutzer zur Verfügung stehenden Workflows aufgelistet (siehe Abbildung 122: Workflow Definitionsliste).

Mit dem -Symbol in der letzten Zeile ruft man den Aktivierungs-Dialog für den gewählten Workflow auf (Abbildung 123). Alternativ kann ein Workflow direkt aus der Liste an definierten Workflows aktiviert werden (s.o.).

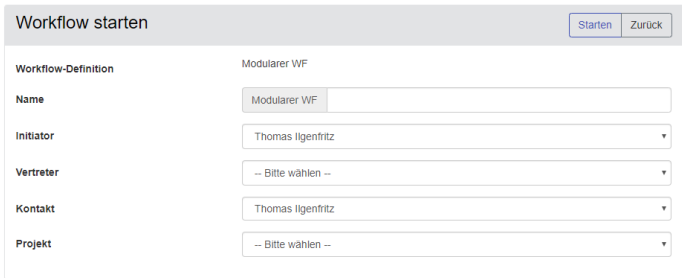


Abbildung 123: Workflow starten

Unter **Name** ist eine angemessene Bezeichnung für diese Workflow-Instanz empfehlenswert, um ihn von anderen Instanzen des gleichen Workflows zu unterscheiden, z.B. „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 „Starten“ wird der Workflow gestartet.

Das Programm ermittelt die fälligen Aktivitäten, die sich durch den Start ergeben, und setzt diese auf den Status „AKTIV“, 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 124).

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

▼ Ticketliste Verwendeter Filter: Offene Tickets 1 Ticket gefunden Legende Tools

Volltext: 303 100 Projekt (19 gewählt) Schlagworte Suchen Zurücksetzen Filter (4 gewählt) Spalten (6 gewählt)

Status (6 gewählt)

Status	#	Titel	Supporter	Letzte Änderung von	Projekt	Letzte Änderung am
AKTIV	303	Workflow: Neuer Mitarbeiter November Gerald Hauptmann - Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben	Thomas Ilgentriz			

1 - 1 von 1

[Auswahl bearbeiten](#)

Abbildung 124: Ticketliste mit Aktivität

Mit dem Öffnen des Tickets werden die Aufgaben der jeweiligen Aktivität angezeigt (s. Abbildung 125). 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.

Aktivität bearbeiten : Workflow: Neuer Mitarbeiter November Gerald Hauptmann - Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben (#303) ← Vorheriges Ticket Nächstes Ticket > Liste

Zurück Aktivität nicht möglich Aktivität erledigt

Vorname: *

Nachname: *

Arbeitsbeginn:

Abteilung: Administration

Dienstwagen: * Ja Nein

[Formular speichern](#) [Zurücksetzen](#)

Initiator: admin (Administrator)

Adressaten: Benutzer: Ilgentriz (Thomas Ilgentriz)

Dauer: 0.5 Tage

Fällig: 26.11.2018 11:01

Bearbeitungen [Neuer Kommentar](#) [Protokolleinträge anzeigen](#)

Daten von Vorgängern

📎 Dokumente (0)

Aktivität	#	Icon	Titel	Dateigröße	Bild-Vorschau	Erstellt am	Benutzer
-----------	---	------	-------	------------	---------------	-------------	----------

Abbildung 125: Aktivität bearbeiten

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

³ Wenn E-Mail Benachrichtigungen aktiviert sind

Daten von Vorgängern

Daten aus Vorgängeraktivität **Name und Vorname des neuen Mitarbeiters angeben:**

Vorname: Gerald
 Nachname: Hauptmann
 Arbeitsbeginn: 01.12.2018
 Abteilung: Vertrieb
 Dienstwagen: Nein

Abbildung 126: Aktivität mit vorhergehender Eingabe

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

Laufende oder abgeschlossene Workflows

[Neue Workflowdefinition](#)

Filtering

Zeige Workflows * Alle Eigene

Status filtern Alle

Zeitraum Von 22.11.2018 Bis 30.11.2018

WF-Definitionen

Initiator

Kontakt

Liste

Bezeichnung	WF-Definition	Initiator	Kontakt	Startdatum	vorrauss. Enddatum	Dauer	Anzahl Aktivisten	Status	Aktion
Markus Meier	Neuer Mitarbeiter November	ilgenfritz, (Thomas ilgenfritz)	Thomas ilgenfritz	22.11.2018 14:59	07.12.2018 16:59	4	5	AKTIV	Q X
Gerald Hauptmann	Neuer Mitarbeiter November	admin (Administrator)	Thomas ilgenfritz1	22.11.2018 15:00	07.12.2018 17:00		5	AKTIV	Q X

Abbildung 127: 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

Mit dem Zusatzmodul Projekt ist es möglich unterschiedliche Projekte anzulegen, diese zu budgetieren und dann durch Zuordnung von Tickets zu diesen Projekten, deren Kosten auch zu kontrollieren.

11.8.1 Projekttypen

Für die Kategorisierung der Projekte können Sie sich ihre eigenen Projekttypen mit erläuternder Beschreibung anlegen. In der Liste der Projekttypen sehen die Anzahl der jeweiligen Projekte, sowohl Laufende, als auch Beendete.

11.8.2 Projekt

Die Bezeichnung eines Projekts erfolgt über den Projektname und die Beschreibung. Bei der Auswahl eines Projekts wird jedoch nur der Projektname angezeigt. Achten Sie bitte zur besseren Identifikation darauf, dass der Projektname eindeutig ist.

Sobald ein Ticket dem Projekt zugewiesen wird, wechselt der *Projektstatus* zu „AKTIV“. Damit das Projekt verwendet werden kann, muss es auch aktiv geschaltet sein.

Projekt bearbeiten (#65)

Neues Ticket Liste Speichern Projekt löschen

Version 5.30.000

Projekttyp: Versionierung
 Projektname: Version 5.30.000
 Beschreibung:

Projektstatus: AKTIV
 Aktiv:
 Ansprechpartner: Thomas Ilgenfritz
 Projektfaktor: 1,50
Ist der Projektfaktor größer 0 wird dieser mit den aus den Tickets verbuchten Aufwänden multipliziert.

Laufzeit: von 01.07.2019 bis 31.10.2019
 Kosten: SOLL 195,12 EUR IST 60,00 EUR
 Budget: 3.000,00 EUR
 Gesamter Aufwand: 30 Min 30 Minuten

Abbildung 128: Projekt Teil 1

Als *Ansprechpartner* sollte der Projektverantwortliche ausgewählt werden.

Der *Projektfaktor* gibt dem Projektverantwortlichen die Möglichkeit auf den Projektkostensatz einen Multiplikator zu setzen (für Kostensatz für Projekte siehe Kapitel 3.1.6).

Die *Laufzeit* ist eine wichtige Kenngröße im Projekt. Aus ihr ermittelt das Modul die Anzahl der Laufzeittage. Dividiert man das eingetragene Gesamtbudget des Projekts durch die Anzahl der Laufzeittage, so erhält man die Sollkosten pro Tag, wobei der aktuelle Tag nicht gerechnet wird.

Die *Istkosten* ermitteln sich aus dem verwendeten Kostensatz für das Projekt.

Dokumente

#	Icon	Titel	Dateigröße	Bild-Vorschau	Erstellt am	Benutzer
Dokumente hinzufügen Dateien zum Upload (auch mehrere) hier hereinziehen oder klicken zur Dateiauswahl						

Projekttickets 3 Projektstatus gefunden

Neues Ticket Excel Export

Ticket						Projekt			
Status / Priorität	Kurzbeschreibung / Eskalation	Nr.	Firma / Kontakt	Supporter / Aufwand [Min]	Erstellt / Aktualisiert	Name / Typ	Status	Kosten / Ende	
BEANTWORTET	Passwortverschlüsselung für Heinzelmänn □□□□□	741	FCS Fair Computer... Thomas Ilgenfritz	30 Min	18.06.2019 10:02 09.07.2019 14:09	Version 5.30.000 Versionierung	✓	60,00 EUR 31.10.2019	
OFFEN	Ticketdetails druckansicht: Benutzerdefinierte Felder fehlen □□□□□	788	FCS Fair Computer... Thomas Ilgenfritz	Min	03.07.2019 14:19 03.07.2019 14:19	Version 5.30.000 Versionierung	✓	EUR 31.10.2019	
OFFEN	Ticketlisten-Export ohne Benutzerdefinierte Felder □□□□□	789	FCS Fair Computer... Thomas Ilgenfritz	Min	03.07.2019 14:22 03.07.2019 14:22	Version 5.30.000 Versionierung	✓	EUR 31.10.2019	

Abbildung 129: Projekt Teil 2

Im *Dokumente* Panel kann man dem Projekt entsprechende Anhänge zuordnen.

In den *Projekttickets* werden alle Tickets aufgelistet, denen das Projekt zugeordnet ist, im rechten Bereich der Liste sind auch nochmal die Kosten je Ticket aufgelistet. Diese Liste kann nach Excel exportiert werden.

ACHTUNG: MIT DER FUNKTION „PROJEKT LÖSCHEN“ WIRD DAS PROJEKT NACH BESTÄTIGUNG DER LÖSCHUNG AUCH PHYSISCH GELÖSCHT. DIES ERFOLGT AUCH, WENN DEM PROJEKT TICKETS ZUGEORDNET SIND.

Sie können das Projekt einfach deaktivieren, in dem Sie den Haken bei „Aktiv“ entfernen. Dann wird das Projekt nicht mehr in der Projektauswahl in den Tickets angezeigt.

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 dem Servicelevel ein SLA, welches mit Kunden verknüpft werden kann.

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.

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:	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
Pause ab:							
Pause bis:							
Uhrzeit bis:	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00

Abbildung 130: Servicelevel Definition

Servicetyp:

Über den Servicetyp können Services kategorisiert werden. Der Servicetyp ist optional.

The screenshot shows a web form titled "Servicetyp bearbeiten". At the top right of the form are two buttons: "Speichern" and "Zurück". The form has three main sections: "Titel" with a text input field containing ".Desk Support"; "Beschreibung" with a large text area containing "Support der FCS .Desk Produkte"; and "Aktiv" with a checked checkbox.

Abbildung 131: Servicetyp Definition

Ein Servicetyp kann auch beim Anlegen / Ändern des Service definiert werden.

11.10.2 Definition eines neuen Service

Über die Konfiguration eines Services 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), die letztlich die Supportergruppen in den verschiedenen Stadien der Eskalation bilden.

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

Speichern Zurück Kopieren

Titel

Beschreibung
 Meldungen bezüglich Asset.Desk werden aufgenommen und soweit möglich von der Supportergruppe gelöst.
 Sollte eine Lösung nicht möglich sein, wird das Ticket als Problem eingestuft und die Entwicklergruppe muss sich damit befassen.

Servicetyp +

Verknüpfte Services

Problem Manager **Major Incident Manager**

Aktiv **Problem** **Reifegrad**

Kategorie 1 + **Kategorie 2** +

Risiken
 Meldungen bezüglich Asset.Desk werden aufgenommen und soweit möglich von der Supportergruppe gelöst.

Ticketkurzbeschreibung (Vorlage)

Ticketbeschreibung (Vorlage)

Bei Eskalation	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4	Stufe 5
Benachrichtigung an	<input type="text" value="* Supporter"/>	<input type="text" value="* Supporter"/>	<input type="text" value="* Supporter"/>	<input type="text" value="* Supporter"/>	<input type="text" value="* Supporter"/>
per Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abbildung 132: Definition eines Service

11.10.3 Service Level Agreements (SLA)

Unter „Mehr...“ > „Services“ > „Service Contracts (SLAs)“ 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.

Abbildung 133: 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.

Abbildung 134: Services in Tickets

→ *Beim Ticket bearbeiten finden Sie den Service im „Kontakt“ Panel.*

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.

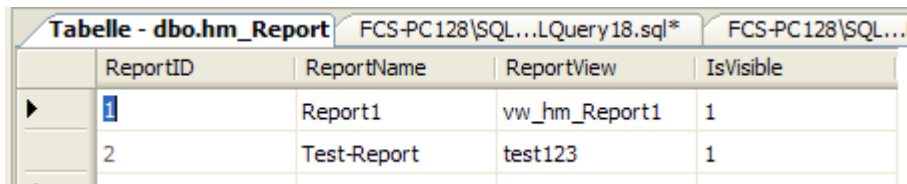
→ *Sollte keine Möglichkeit bestehen, Views in der HEINZELMANN Datenbank einzustellen, hilft der FCS-Support gerne weiter. Gewünschte Forderungen können auch abgebildet werden⁴*

Damit dieser Report im Auswahlnenü erscheint, muss ein Eintrag in der Tabelle „*hm_Report*“ vorgenommen werden.

Folgende Einträge müssen gemacht werden (siehe Abbildung 135):

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 135: Neuer Eintrag in hm_Report Tabelle

⁴ Abrechnung gemäß Aufwand

12 **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1 Neues HASH-Verfahren	9
Abbildung 2 Passwort testen	9
Abbildung 3 Passwörter löschen	10
Abbildung 4: CouchDB Daten übernehmen	10
Abbildung 5: Emailtemplates anpassen	14
Abbildung 6: Hinweis auf Replytemplate.....	15
Abbildung 7: Replaytemplate definieren.....	16
Abbildung 8: Ticketverläufe innerhalb der Supportzeit (Fälligkeit=120 min)	22
Abbildung 9: Style anpassen	23
Abbildung 10: Dashboard-Beispiel	26
Abbildung 11: Formular zur Anlage eines neuen Kontakts	27
Abbildung 12: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk importieren	28
Abbildung 13: Mitarbeiterdaten aus Asset.Desk aktualisieren	28
Abbildung 14: Mitarbeiterdaten aus einer CSV-Datei importieren/aktualisieren	28
Abbildung 15: Benutzerformular	30
Abbildung 16: Avatar hochladen	31
Abbildung 17: Avatarbild zuschneiden	31
Abbildung 18: Benutzerliste Optionsleiste.....	32
Abbildung 19: Ticketübersicht eines Kontaktes öffnen (Lupe)	34
Abbildung 20: Shoutbox	36
Abbildung 21: Interne Notiz	40
Abbildung 22: E-Mail an Kontakt bearbeiten	42
Abbildung 23: Liste Tickettypen	48
Abbildung 24: Tickettyp aktualisieren.....	49
Abbildung 25: Tickettyp steht in Verwendung	50
Abbildung 26: Existierendes Feld zum Tickettyp wählen	50
Abbildung 27: Neues benutzerdefiniertes Feld erstellen.....	51
Abbildung 28: Benutzerdefinierte Auswahllisten zum Tickettyp auswählen	52
Abbildung 29: Felder Liste.....	52
Abbildung 30: Feld bearbeiten	53
Abbildung 31: Icon Bibliothek	53
Abbildung 32: Liste Benutzerdefinierte Auswahlliste	54
Abbildung 33: Pflegen der Benutzerdefinierten Auswahlliste.....	54
Abbildung 34: Neues Bewertungskriterium	55
Abbildung 35: Bewertungskriterien Liste	55
Abbildung 36: Bewertungskriterien bearbeiten	56
Abbildung 37: Bewertung im Ticket.....	56
Abbildung 38: Kategorie anlegen	57
Abbildung 39: Kategorieabhängige Eskalation.....	58

Abbildung 40: Aktuelle Meldungen auf der Startseite	60
Abbildung 41: Ticketliste bearbeiten	61
Abbildung 42 Supportzeiten	62
Abbildung 43 E-Mail Benachrichtigung	62
Abbildung 44 Eskalation nach Liegezeit.....	63
Abbildung 45 Eskalation nach Fälligkeitstermin	63
Abbildung 46 Besondere Eskalationsregeln.....	64
Abbildung 47 CSV Import.....	65
Abbildung 48 Liste der Historie	66
Abbildung 49 Historie Vergleich	66
Abbildung 50 Panels.....	67
Abbildung 51 Aktionen - Ansicht	67
Abbildung 52 Panels Position.....	67
Abbildung 53 Nicht angezeigte Objekte	68
Abbildung 54: Anlage eines neuen Tickets (Beispiel)	68
Abbildung 55: Vorlagenseite neues Ticket.....	69
Abbildung 56: Volltextsuche im Kontaktfeld	69
Abbildung 57: Ticketkategorie zuweisen	70
Abbildung 58: Fälligkeitsdatum zuweisen	71
Abbildung 59 Antrag auf Fälligkeitsänderung.....	71
Abbildung 60: Dokumente im Ticket.....	72
Abbildung 61: Neues Dokument hinzufügen	73
Abbildung 62: Assets im Ticket	74
Abbildung 63: Neue Assets hinzufügen	76
Abbildung 64: WYSIWYG-Editor bei Ticketbearbeitungen	77
Abbildung 65: Ticketdetailansicht.....	77
Abbildung 66: Navigation in der Detailansicht.....	78
Abbildung 67: Tickettyp umwandeln.....	78
Abbildung 68: Druckvorschau Ticketdetail	80
Abbildung 69: Ticket zuweisen.....	80
Abbildung 70: Ticket übernehmen.....	80
Abbildung 71: Verknüpfungsliste in Ticketdetails	82
Abbildung 72: Ticket bearbeiten – Bearbeitungsschritt hinzufügen	83
Abbildung 73: Kontakt benachrichtigen.....	84
Abbildung 74: Ticket bearbeiten – Event bearbeiten	85
Abbildung 75: Ticket zurückstellen.....	86
Abbildung 76: Funktion Ticket löschen.....	86

Abbildung 77: Such- und Sortioptionen.....	87
Abbildung 78 Status Auswahl.....	88
Abbildung 79 Auswahl Filter	89
Abbildung 80 Tools.....	89
Abbildung 81 Anzeige Filter.....	90
Abbildung 82 Filter speichern	91
Abbildung 83: Ticket bewerten	92
Abbildung 84: Ticket-Sammelbearbeitung	93
Abbildung 85: Merkliste	93
Abbildung 86: Ticket als Entwurf	94
Abbildung 87: Optionsmenü „Kosten“	95
Abbildung 88: Kosten-Untermenü „Kostengruppen“	95
Abbildung 89: Reportansicht (Kategorie)	97
Abbildung 90: Knowledgebase Übersicht.....	100
Abbildung 91: Erstellung eines Knowledge Base Eintrags	101
Abbildung 92: Rubriken verwalten.....	102
Abbildung 93: Anlegen einer Rubrik.....	103
Abbildung 94: Liste der nicht aktivierten KB-Artikel	103
Abbildung 95: Detailansicht eines KB-Eintrags.....	104
Abbildung 96: Ticketvorlage erstellen	107
Abbildung 97: Wiederholoptionen	108
Abbildung 98: Ticket aus Vorlage.....	109
Abbildung 99: LDAP-Einstellungen	110
Abbildung 100: LDAP Server anlegen.....	112
Abbildung 101: LDAP-Gruppen zuordnen.....	113
Abbildung 102: Domänen Anmeldedaten.....	114
Abbildung 103: „Mail2Ticket“ Einstellungen	115
Abbildung 104: Betreff-Filter.....	116
Abbildung 105: Liste zusätzlicher Mailaccounts.....	117
Abbildung 106: TAPI-Client Einstellungen	118
Abbildung 107: TAPI Dialogfenster	119
Abbildung 108: Liste der Formulare	120
Abbildung 109: Erstellungsdialog für Formulare	120
Abbildung 110: Formular bearbeiten	121
Abbildung 111: Feldkonfiguration für Formulare	121
Abbildung 112: Formularvorschau	122
Abbildung 113: Formular in einem Ticket (Bsp.: „Gerätedetails“)	122

Abbildung 114: Neuer Workflow	123
Abbildung 115 Benutzerdaten mit Auswahlliste	125
Abbildung 116: Aktivität bearbeiten	126
Abbildung 117 Workflow im Workflow starten	127
Abbildung 118 Graph modularer Workflow	127
Abbildung 119 Aktivität modularer Workflow	127
Abbildung 120: Workflow Schleife	129
Abbildung 121: zusätzliche Aktivität	131
Abbildung 122: Workflow Definitionsliste	132
Abbildung 123: Workflow starten	133
Abbildung 124: Ticketliste mit Aktivität	134
Abbildung 125: Aktivität bearbeiten	134
Abbildung 126: Aktivität mit vorhergehender Eingabe	135
Abbildung 127: Übersicht laufender Workflows	135
Abbildung 128: Projekt Teil 1	136
Abbildung 129: Projekt Teil 2	136
Abbildung 130: Servicelevel Definition	137
Abbildung 131: Servicetyp Definition	138
Abbildung 132: Definition eines Service	139
Abbildung 133: Erstellung eines Service Level Agreements	140
Abbildung 134: Services in Tickets	140
Abbildung 135: Neuer Eintrag in hm_Report Tabelle	141

13 Glossar

Adressat.....	130	<u>Erledigt Recht setzen</u>	41
Alle Workflows Anzeigen (Recht)	35	Erweitertes Reporting	36
<u>Anlagen</u>	72	Eskalation	21, 61
Asset.Desk.....	8, 10, 27, 28, 29, 37	<u>Eskalation nach Fälligkeitsdatum</u>	63
Assetverwaltung	64	Eskalation nach Kategorie	62
Aufwand ändern Recht.....	42	<u>Eskalation nach Liegezeit</u>	62
Authentifizierung.....	24, 111	Eskalationsmechanismus	8
<u>Avatar</u>	31, 33	Fälligkeitsdatum	70
<i>Avatar anzeigen</i>	20	Fälligkeitstermin	23
Avatar per URL	32	Filter anzeigen	90
Benachrichtigungsmails abhängig vom Mandanten	15	<u>Gerätesuche</u>	37
<i>Benutzer</i>	24	<i>Geschlossene Tickets</i>	20
Benutzer anlegen	30	Historie	18, 65
Benutzer verwalten.....	32	<i>hm_Report</i>	141
Benutzerdefinierte Auswahllisten	51, 53	Interessierten Kreis benachrichtigen	42
Benutzergruppe	32	<u>Interne Notiz</u>	40
Benutzergruppen	7	Kategorieabhängige Eskalation	62
Benutzerkonto	27	<i>Kategorien</i>	19, 22, 56, 62, 70
<u>Besondere Eskalationsregeln</u>	63	Kategorien zuordnen.....	59
<u>Change Request Manager</u>	46	Kategorien zuordnen zu Tickettyp	59
CouchDB	10	Kategoriezuordnung rekursiv	18
CSV-Import	29	Knowledge Base	99
Datenbankbenutzer	10	Kontakt-Benachrichtigung.....	12
Datenbankhost	10	Kontakte importieren.....	27, 28, 29
Datenbankpasswort.....	10	Kontakte verwalten	29
<i>Datenbankport</i>	10	Kosten	21
Datenbanktyp	10	Kritischer Pfad.....	131
Dauer	130	Liegezeit.....	22
Definition bearbeiten (Recht).....	44	Liste Standard anpassen	60, 61
<u>Dokumente</u>	72	Logout	105
Druck	79	Mailabsender	13
Entwurf.....	94	<i>Mailversand</i>	11
<u>Erhält E-Mails</u>	30, 31	Merkliste.....	93

<u>Nachrichten</u>	45	Ticketbewertung Reporting	99
<u>News</u>	45	Ticketbewertungen (Recht)	43
Optik	23	Ticketdatum	76
<u>Panel</u>	66	<i>Ticketfähigkeit</i>	19
<u>Priorität</u>	38	<i>Ticketfähigkeit beantragen</i>	21
Projekt	135	Ticketlinks	13
Protokollierung	18	<i>Tickets automatisch löschen</i>	19
Rechte	32	Tickets bearbeiten	82
Report frei zu definierende Felder	99	Tickets erledigt	83
Reporting	96	Tickets löschen	86
<u>Shoutbox</u>	35	Tickets suchen	87
SMTP Host	12	Tickets zuweisen	80
SMTP Port	12	<i>Tickettyp</i>	19, 47
SMTP User	12	Tickettyp (Recht)	44
SMTP-Authentifizierung	12	<i>Tickettyp Standard</i>	18
Spalten anordnen	89	Tickettyp wählen	78
<i>Standardgruppe</i>	24	<u>Ticketvorlagen erstellen</u> (Recht)	46
<i>Standardticket verfügbar</i>	21	Version 2.5.2.0	46
<u>Status DONE</u>	17	Verwaltung	9
Supporter	8	Volltextsuche	91
Supporter-Benachrichtigung	12	<i>Vorschaltseite anzeigen</i>	20
Testmail senden	12	Workflow modular	123
Tickets anlegen	68	Workflow starten (Recht)	44
Ticket bewerten	91	Workflowmanager	135
<u>Ticket referenzieren</u>	72	Workflows definieren (Recht)	44
Ticket zurückstellen	86	WYSIWIG-Editor	77
Ticketbewertung	18, 55		

14 Version

Dok. Version	Änderungen	Programmversion	Geändert durch	Datum	Kapitel
2.3	Merkliste zum Stapeldruck der Ticketdetails	2.5.0.8	ti	21.4.09	4.9
	Aktualisieren der Gruppenrechte	2.5.0.8	ti	22.4.09	3.3.4
	Erweitertes Reporting	2.5.0.8	ti	22.4.09	0
2.4	Zusatzmodul LDAP	2.5.0.8	mb	29.4.09	0
2.4	Neues Setup	2.5.1.0	bb; rg	24.7.09	1
2.4	Beschreibung des Installationsprozesses	2.5.1.0	jk; mb	10.11.09	1
2.4	date.timezone muss angepasst werden	2.5.1.0 (Zend-server)	jk	13.01.10	1.2.1, 1.2.2
2.5	Rechtestruktur überarbeitet	2.5.2.2	mb; bb	17.02.10	3.1.7.1
2.5	Recht „E-Mail an Kontakt anpassen	2.5.2.3	jk	22.03.10	3.1.7.3
2.5	Schnellsuche in Ticketliste	2.5.3.0	ti	12.4.2010	4.9
2.5	Kategorien in Kalender ausblenden	2.5.3.0	ti	12.4.2010	3.7
2.5	Ticketliste anpassen	2.5.2.0	ti	14.4.2010	3.10
2.5	Status „Erledigt“ bei Tickets	2.5.2.0	ti	16.4.2010	3.3.4.3 und 4.6
2.5	Ticketdatum ändern	2.5.2.0	ti	16.4.2010	4
2.5	Events im Ticket ändern, zeitlich terminieren oder löschen	2.5.2.0	ti	16.4.2010	0 und 4.6
2.5	Neues Recht: „Nur Tickets der eigenen Firma anzeigen“	2.5.4	jk	29.04.2010	3.3.3.1
2.5	Master-Ticket und der Aufwand an die referenzierten Tickets	2.5.4	jk	29.04.2010	4.1.7
2.5	Status OnHold	2.5.4	jk	29.04.2010	4.4

2.5	<i>Neue Einstellungen im Register „Allgemein“</i>	2.5	<i>Mb</i>	<i>30.04.2010</i>	<i>3.1</i>
2.5	<i>Suchmaske in der Ticketliste</i>	2.5	<i>JK</i>	<i>25.06.2010</i>	<i>4.6</i>
2.5	<i>MySQL wird nicht weiter unterstützt</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>28.06.2010</i>	<i>1.3</i>
2.5	<i>Neue Einstellungen im Register „Allgemein“</i>	2.5.4.2	<i>MB</i>	<i>30.04.2010</i>	<i>3.1</i>
2.5	<i>RegistryWert bei 64 bit Betriebssystem setzen.</i>	2.5.4.2	<i>MB</i>	<i>05.07.2010</i>	<i>1.1</i>
2.5	<i>Beschreibung der Suche</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>20.07.2010</i>	<i>4.6</i>
2.5	<i>Master-Ticket</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>02.08.2010</i>	<i>4.1(7)</i>
2.5	<i>Zeitperioden</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>05.08.2010</i>	<i>3.1 und 4.1</i>
2.5	<i>Supportzeiten</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>17.09.2010</i>	<i>3.1, 3.4.1 und 3.6</i>
2.5	<i>Merkliste</i>	2.5.4.2	<i>JK</i>	<i>23.09.2010</i>	<i>4.9</i>
2.5	<i>Eskalation nach Kategorie</i>	2.5.5	<i>TI</i>	<i>4.10.2010</i>	<i>3.11</i>
2.5.6	<i>Kategorie 1 als Pflichtfeld</i>	2.5.6	<i>JK</i>	<i>09.11.2010</i>	<i>3.1</i>
2.6	<i>Kategorieabhängige Priorität</i>	2.6	<i>JK</i>	<i>25.11.2010</i>	<i>3.4.1</i>
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 Heinzelmann 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>	23.02.2011	
2.5.7	<i>Bilder einfügen</i>	2.5.7	<i>JK</i>	11.03.2011	
2.5.7	<i>Mitarbeiterimport / -update aus LDAP</i>	2.5.7	<i>JK</i>	16.03.2011	9.4
2.5.7	<i>Uploadverzeichnis anpassen</i>	2.5.7	<i>JK</i>	16.03.2011	3.1
2.5.8	<i>Kostenverrechnung</i>	2.5.8	<i>JK</i>	12.07.2011	5
2.5.8	<i>Reporting</i>	2.5.8	<i>JK</i>	12.07.2011	6
2.5.8	<i>Bearbeitungsart</i>	2.5.8	<i>JK</i>	12.07.2011	4.6.5
2.5.8	<i>CSV-Import</i>	2.5.9	<i>JK</i>	17.09.2011	4.6.5
2.5.9	<i>Tickets verknüpfen</i>	2.5.9	<i>JK</i>	08.11.2011	4.4
2.5.9	<i>Kategorien verbergen</i>	2.5.9	<i>JK</i>	09.11.2011	3.8.2
2.7	<i>Ticket übernehmen & Kontakt informieren</i>	2.7	<i>JK</i>	30.05.2012	0 4.6.1
2.8	<i>Ticket-Sammelbearbeitung</i>	2.8	<i>JK</i>	09.07.2012	4.9.1
2.8	<i>Suchformular mit Mehrfachauswahl und Negation</i>	2.8	<i>JK</i>	09.07.2012	4.8
2.8	<i>Benutzerliste nach Supporter filtern und Benutzer bearbeiten bzw. Detailansicht mit Rechte-Anzeige.</i>	2.8	<i>JK</i>	06.09.2012	3.3.2
2.8	<i>Filter in der Benutzergruppen-Verwaltung</i>	2.8	<i>JK</i>	06.09.2012	3.3.3
2.8	<i>Einstellungen: Logs & Debug</i>	2.8	<i>JK</i>	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
5.0	<i>Heinzelmann 5.0 Anpassungen</i>	5.0	TI	20.11.2018	*
5.10	<i>Heinzelmann 5.10 Anpassungen</i>	5.10	TI	12.04.2019	*
5.35	<i>Heinzelmann 5.35 Anpassungen</i>	5.35	TI	23.01.2020	*