

Neue Funktionen in Version i-net HelpDesk 7.2

1	Mobile Client für Supporter (Android- und iOS-Geräte)	1
2	Ad-hoc Berichte	2
3	Eigener HTTP-Server (falls kein MS IIS oder Apache installiert)	3
4	Zusammenfassung der Änderungen im Verlauf der Version 7.1	4

1 Mobile Client für Supporter (Android- und iOS-Geräte)

Voraussetzungen

Die Funktion "i-net HelpDesk Mobile" für den i-net HelpDesk ist ab der Version 7.1.905 automatisch als Plug-In enthalten. Auf dem HelpDesk-Server muss nichts zusätzlich installiert oder konfiguriert werden.
Ausnahme: Nur beim MS IIS muss die Komponente „HTTP-Umleitung“ nachinstalliert werden!
 Der mobile Client ist sowohl für **Android-** als auch **iOS-Geräte** (iPhone, iPad und iPod touch) kostenlos in den jeweiligen Stores erhältlich.

Welche Aufruf-URL benötigt der mobile Client?

Es ist die Standard-URL, die auch im Browser Ihres Desktop-PCs verwendet werden würde.

<http://ihr-server/helpdesk>

Hinweis 1: Der Kontext 'helpdesk' ist der vom Setup vorgeschlagene und in der Regel bestätigte Name. Im Einzelfall kann Ihr Admin eine andere Bezeichnung vergeben haben.

Hinweis 2: Sollte die Verbindung fehlschlagen, verwenden Sie folgende URL: <http://ihr-server/helpdesk/scripts/client.aspx> (IIS) oder <http://ihr-server/helpdesk/scripts/client.php> (Apache).

Sie können mit einem Browser testen, ob Sie beim Aufrufen der vorgenannten URL die Startseite des i-net HelpDesk bekommen.

Mit welchem Konto meldet man sich an?

Genau wie am Java-Client Ihres Desktop-PCs. In der Regel sind es Benutzername und Kennwort aus Ihrer zentralen Benutzerverwaltung. Mit dem Schalter 'Automatisch verbinden' bestimmen Sie, dass der Client sich beim Öffnen des Programms automatisch mit dem Server verbindet.

Besteht die Möglichkeit den mobilen Client zu testen?

Alternativ zu Ihrer produktiven HelpDesk-Installation können Sie den Demonstrations-Server von i-net software nutzen. Hier die URL: <https://www.inetsoftware.de/helpdesk>

Benutzername und Kennwort lauten "demo" (ohne Anführungszeichen). Wenn alle Felder leer sind, bekommen Sie automatisch eine Option angezeigt.

Hinweis: Die HelpDesk-Einstellungen werden täglich auf den Ursprung zurückgesetzt. Somit können Sie ohne Bedenken testen. Sie können nichts "kaputt" machen.



Abbildung 1: Anmeldedialog

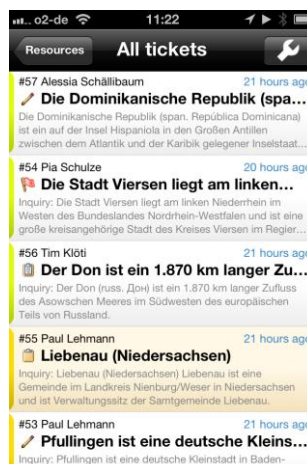


Abbildung 2: Auftragsliste

2 Ad-hoc Berichte

Ad-hoc-Berichte bieten im Modul „Berichte“ die einfache Möglichkeit, Auswertungen „auf die Schnelle“ zu erstellen. Klicken Sie dazu in der Symbolleiste auf „Neuer Bericht“.

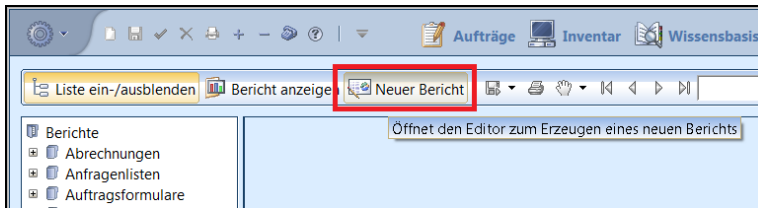


Abbildung 3: Aufruf-Knopf im Modul 'Berichte'

Ein neues Fenster öffnet sich. Zu Beginn müssen Sie ein Layout für den zu erstellenden Bericht festlegen. Danach erweitert sich die Symbolleiste je nach Layout mit weiteren Schaltflächen. Klicken Sie die Schaltflächen von links nach rechts durch. Bei einem „Einfachen Bericht“ z.B. Datenquelle, Spalten, Filter, Gruppen, Summen und „Bericht anzeigen“.

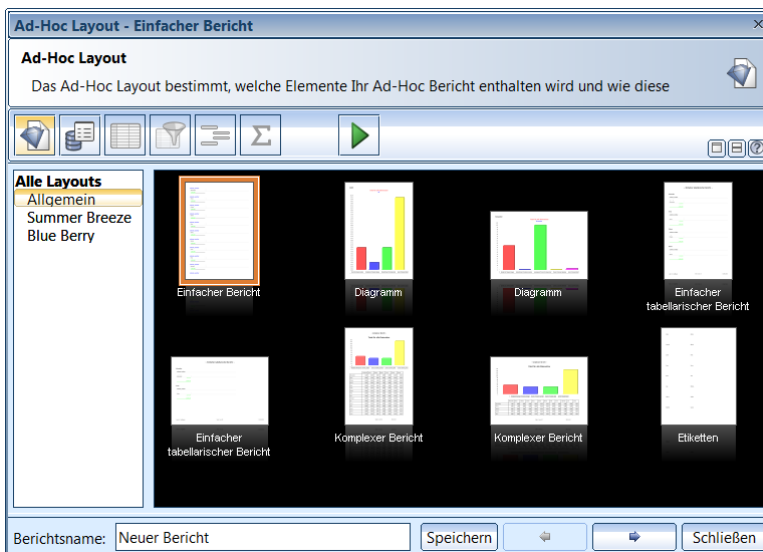


Abbildung 4: Start-Dialog

In jedem Dialog erläutert ein Hilfetext unterhalb des Dialogtitels den Inhalt. Warnmeldungen in der Statusleiste weisen auf Fehler in der Konfiguration hin, z.B. „Das Diagramm ist nicht ausreichend konfiguriert“, wenn Sie den Diagramm-Achsen keine Daten zugewiesen haben.

Nach Klick auf „Bericht anzeigen“ teilt sich das Fenster in zwei Hälften. In der oberen Hälfte sehen Sie weiterhin den Designer. In der unteren Hälfte wird das Berichtsergebnis in einer Vorschau dargestellt. Zwischen den Fenstern können Sie navigieren, in dem in der Symbolleiste ganz rechts die entsprechenden Knöpfe klicken.

Jeder Bericht kann vom Ersteller gespeichert werden. Eigene Ad-hoc-Berichte werden in der Datenbank des i-net HelpDesk abgelegt. **Wichtig:** Ad-hoc-Berichte stehen nur dem Ersteller zur Verfügung, keinem anderen Benutzer im i-net HelpDesk.

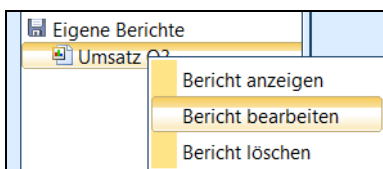


Abbildung 5: Kontextmenü "Bericht bearbeiten"

Detaillierte Informationen finden Sie in der Online-Hilfe sowie in der Dokumentation „Ad Hoc Reporting Guide“ (Englisch):

<http://www.inetsoftware.de/products/clear-reports/documentation/index>

3 Eigener HTTP-Server (falls kein MS IIS oder Apache installiert)

Insbesondere für einen schnellen Test muss vor dem HelpDesk-Setup nun kein MS IIS oder Apache auf dem System laufen. Das HelpDesk-Setup schlägt automatisch die Einrichtung eines eigenen HTTP-Servers vor. Das Setup prüft, ob Port 80 belegt oder frei ist.

Wichtig: Es wird nicht geprüft, ob der MS IIS oder Apache installiert ist, d.h. bei gestopptem MS IIS (WWW-Publishingdienst) wird ebenfalls vom Setup der eigene HTTP-Server installiert.

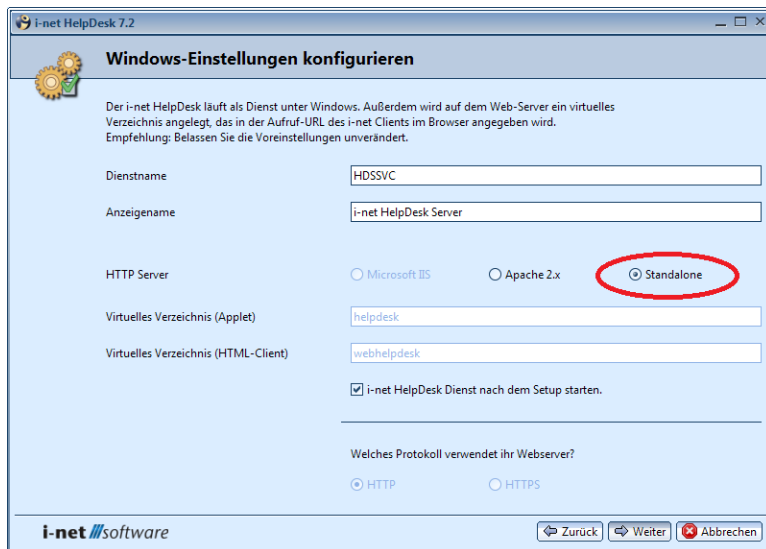


Abbildung 6: Eigener HTTP-Server (falls Port 80 frei ist)

Das Setup belegt Port 80 mit dem eigenen HTTP-Server. Außerdem die beiden Ports 78 (für die direkte Client-Verbindung zum Server) und Port 79 (für die Verbindung zur i-net MMC).

Einschränkung: Wenn Sie mehrere Instanzen des i-net HelpDesk nutzen wollen, dann müssen Sie als HTTP-Server den MS IIS oder Apache installieren.

Übrigens: Die Homepage des eigenen HTTP-Servers bietet einen guten Überblick bezüglich der verschiedenen Client-Varianten im i-net HelpDesk.

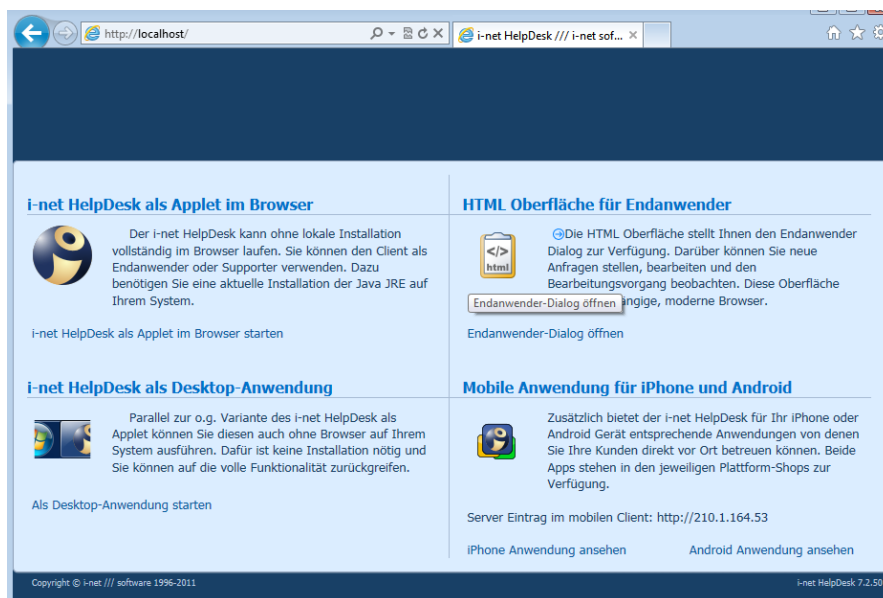


Abbildung 7: Startseite des eigenen HTTP-Servers

Im Verlauf der i-net HelpDesk-Version 7.1 gab es die folgenden Funktionserweiterungen und Bugfixes.

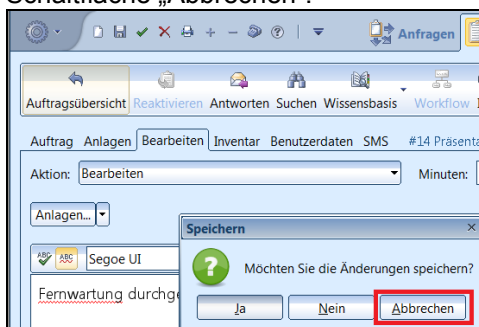
Release Notes der Änderungen innerhalb der Version 7.1

Inhalt

1.	Usability	4
3	Firmen-Logo und Startbild	5
4	Neue Funktion: Nachrichtenfenster.....	6
5	Auftragsbearbeitung	6
6	Endanwender-Dialog: Pflichtfelder in Abhängigkeit der „Kategorie“	6
7	Workflow.....	7
8	Inventar	8
9	Berichte	8
10	Wissensbasis.....	9
11	Konfiguration	9
12	MMC.....	10
13	Allgemein.....	11
14	Add-Ons	11
15	Konfig-Datei „ServerProperties“	13
16	Bugfix	13
16.1	Auftragsbearbeitung	13
16.2	Konfiguration	13
16.3	E-Mail.....	14
16.4	Update.....	14
16.5	Wissensbasis	14
16.6	HelpDesk-Client	14

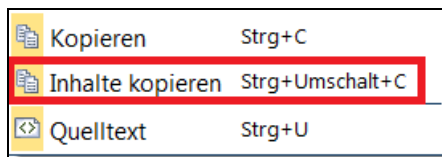
1 Usability

- Anzeige des Benutzernamens in der Titelzeile Benutzermanager
- Auftragsbearbeitung „Manuelle Eskalation“: OK-Button bleibt abgegraut, wenn die Ressource nicht geändert wurde.
- Auftragsbearbeitung, Detail, Anzeige der User-Daten ist erweitert um Telefon-Nummer
- Auftragsbearbeitung, Detail: Box „Möchten Sie die Änderungen speichern?“ enthält nun eine Schaltfläche „Abbrechen“.

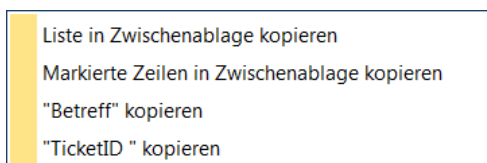


- Auftragsbearbeitung, Detail, Anzeige des Betreffs als Tooltip im Tab „Auftrag“.
- Fenstergröße im Stand-Alone-Client kann deutlicher verkleinert werden.

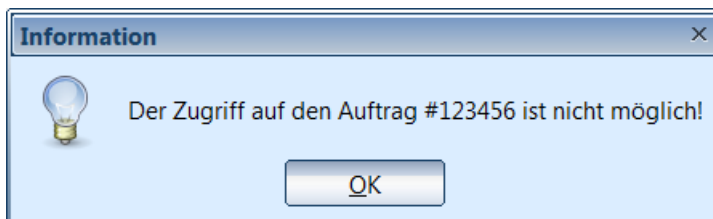
- HTML-Editor, "Einsprung" mit Tab-Taste setzt Fokus ins Textfeld
- Pflichtfelder für Dispatcher und Ressourcen
Wo einzustellen? Menü „Optionen“, Tab „Dialogmodifikation“, Auftrags-Daten
- Schriftgröße erhöhen
Wo einzustellen? Zusatzzeile in der HelpDesk-Startdatei, z.B. main.asp bzw. main.php
<param name="hds.fontscale" Value="40">
Im Beispiel legt die Zahl 40 eine Vergrößerung um 40% fest.
- Add-On „TabList“: die eingestellte Spaltenbreite wird im Profil automatisch gespeichert.
- Kontextmenü bezieht sich auf die Stelle unter dem Mauszeiger. Es muss vorher nicht mehr explizit ein Eintrag angeklickt werden.
- Im Kontextmenü steht der Befehl „Inhalte kopieren“ zur Verfügung. Damit existiert die Möglichkeit, dass bei einem HTML-Text in jedem Fall der Textinhalt in die Zwischenablage kopiert werden kann.



- Tab „Auftrag“ Tooltip auf Spalten, deren Inhalt nicht vollständig angezeigt wird. Damit kann der komplette Inhalt z.B. der Spalte "CC" leichter angezeigt werden, ohne die Spalte komplett aufziehen zu müssen.
- Endanwender-/Kunden-Dialog (Java-Client): Das Modul „Anfragenliste“ bietet nun ein Kontext-Menü. Hier kann jeder Zellinhalt unter dem Mauszeiger in die Zwischenablage kopiert werden. Außerdem ganze Zeilen sowie die TicketID.



- Dialog-Box bei fehlerhaftem Ticket-Link.main.asp?ticketid=123456



2 Firmen-Logo und Startbild

- Firmen-Logo kann rechts oben im Dialog eingeblendet werden.
Wo einzustellen? i-net MMC, Knoten „Optionen“, ganz unten.
Außerdem können gesetzt werden ein alternatives Startbild und ein anderes Farbschema

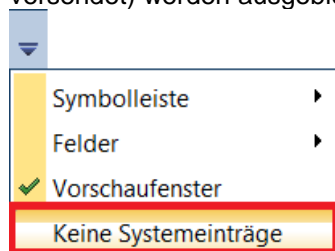
Datei für Startbild im Java Client: ...
 Datei für Logo im Client: ...
 Client Farbschema: ▼

3 Neue Funktion: Nachrichtenfenster

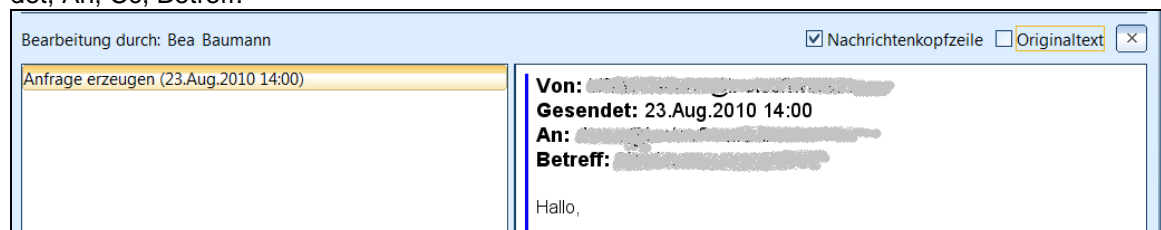
- Nach dem Start des i-net HelpDesk-Clients besteht die Möglichkeit eine oder mehrere Nachrichten in einem extra Fenster über dem Dialog einblenden zu lassen.
Wo zu finden? Menü „Nachrichtenfenster“ Der Inhalt der Nachricht wird im Tab "Definition" festgelegt, der Empfängerkreis im Tab "Anzeigen".

4 Auftragsbearbeitung

- Keine automatische Eskalation, wenn Ticket geöffnet ist.
- Suche in Feld „Auftrags-Nr.“: Kontextmenü „Einfügen“ verfügbar. Außerdem werden bei der Suche Tausenderpunkt oder Komma ignoriert.
- Aufträge: Teilen führt automatisch zu einer Verlinkung
Wo einzustellen? MMC, Knoten „Optionen“, Ressourcen-Dialog: Automatische Verknüpfung beim Teilen von Aufträgen
- Bündel-Teilauftrages Historie: Vermerk über Bündelung mit Master
- "Letzte Änderung": bezieht sich auf Server-Aktion.
Beispiel "Senden und in 14 Tagen beenden". --> bisher: "Senden" ist letzte Änderung
neu: "Auto-Beendigung" durch Server nach 14 Tagen ist letzte Änderung
- Auftragsbearbeitung-Detail, Tab „Auftrag“: **Keine Systemeinträge**: Es werden in der Historie nur noch Aktionen mit manueller Texteingabe angezeigt. Alle anderen Aktionen (wie z.B. Auto-Mail versendet) werden ausgeblendet.



- Auftragshistorie: Änderung der Deadline wird nun protokolliert.
- Antworten (E-Mail): Die Nachrichtenkopfzeile kann im Vorschauenfenster zu allen E-Mail-Schritten der Historie via Checkbox eingblendet werden. Es handelt sich um folgende Felder: Von, gesendet, An, Cc, Betreff.



- E-Mail-Eingang: Mehrere Mails im aktuellen oder im Folge-Polling-Intervall vom selben Absender mit dem gleichen Betreff werden nun auch zu einem Ticket zusammengefasst, wenn der Betreff das Präfix „AW:“, „FW:“ oder „RE:“ besitzt.
- Beim „Antworten“-Dialog wird der Cursor an die Anfangsposition

5 Endanwender-Dialog: Pflichtfelder in Abhängigkeit der „Kategorie“

Problem:

(Voraussetzung ist, dass im Anfrage-Dialog des Endanwenders/Kunden das Feld „Kategorie“ eingeblendet ist.)

In Abhängigkeit von einer ausgewählten Kategorie sollen zusätzlich ein oder 2 Auftragsfelder zwingend mit einem Eintrag durch den Anwender gefüllt werden müssen.

Lösung:

Öffnen Sie die i-net Konfig-Datei „ServerProperties“ mit einem Texteditor und tragen folgende neue Zeile ein.

requestConditionFile=Bedingungen.txt

Der Name der Text-Datei kann frei gewählt werden. Der Speicherort liegt zwingend im i-net Programmverzeichnis, Unterordner „Server“ (...i-net HelpDesk\Server).

Inhalt der Text-Datei anhand eines Beispiels

----- Schnipp -----

Hardware:=auftragfrei2

Bestellung*:=auftragfrei3;auftragfrei4

//Kommentarzeichen sind zwei Schrägstriche

//Platzhalter für Unterkategorien bzw. folgende Zeichen ist das Sternchen

----- Schnapp -----

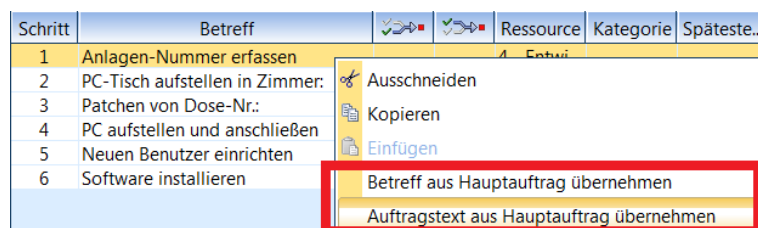
- Bei Auswahl der Kategorie „Hardware“ wird das Feld „auftragfrei2“ eingeblendet.
Hinweis: Die Feldnamen können umbenannt werden im Menü „Optionen“, Tab „Dialogmodifikation“, Auftragsfelder.
→ Die Kategorie „Hardware\Drucker“ schaltet das Feld „auftragfrei2“ NICHT zu.
- Bei Auswahl der Kategorie „Bestellung“ werden die beiden Felder „auftragfrei3“ und „auftragfrei4“ eingeblendet.
→ Die Kategorie „Bestellung\Büro“ bewirkt die Anzeige von „auftragfrei3“ und „auftragfrei4“.

Alternative Abhängigkeiten

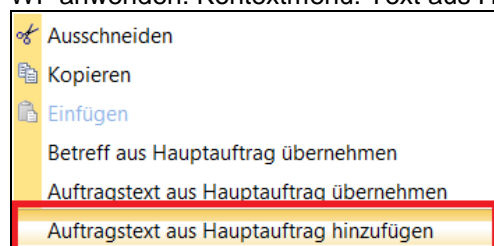
Als Alternative zum Feld „Kategorie“ kann ein anderes Auswahl- oder Textfeld des Endanwenderdialogs bestimmt werden. In der Regel macht ein Auswahlfeld Sinn, wie z.B. „Klassifizierung“, da bei Freitext-Eingabe der Endanwender den genauen Text wissen müsste.

6 Workflow

- WF anwenden
 - Teilaufträge: Fenster können wieder minimiert werden (in V7.0 war Fenster modal)
 - Übernahme von Betreff und Text aus Hauptauftrag (neue Befehle im Kontextmenü)
- WF anwenden: Übernahme Betreff und Auftragstext via Kontext-Menü



- WF anwenden: Mehrfachmarkierung von Teilaufträgen (zwecks Löschen)
- WF anwenden: Kontextmenü: Text aus Hauptauftrag anfügen

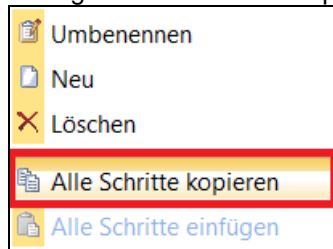


- Bearbeiten des Textes bei wartenden Teilaufträgen "spätestens am"

Workflows (2)	26	Neuen Benutzer einrichten
#1 PC - Arbeitsplatz ein	27	Softwa
#14 PC - Arbeitsplatz ei		

Workflow ändern

- WF-Definieren: Kontextmenü für Kopieren und Einfügen: Damit kann eine prinzipiell ähnliche WF-Vorlagen einfach durch Kopieren der Schritte erstellt werden.



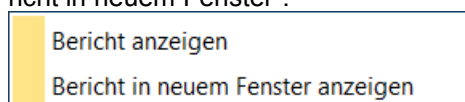
- Neuer Bericht zeigt die Kerndaten aller zusammenhängenden Workflow-Tickets auf einen Blick. Wo zu finden? Modul „Berichte“, Auftragsformulare, Workflow

7 Inventar

- **Inventar:** weitere Berichte. Je nach markiertem Knoten links im Baum können nun ein Gesamtbericht oder ein Bericht über die Teilmenge an Geräten angezeigt werden.
- **Inventar – Suche – Drucken:** Die gefilterte Suchmenge kann gedruckt werden.
- **Inventar:** Legt man für ein Gerät ein neues Ticket an, dann kann das Auftragsfeld „Kennung“ nun auch gefüllt werden mit dem Inhalt von „Computername“.
Wie? Im Modul „Inventar“ das Gerät markieren, rechte Maustaste, Kontextmenü, Befehl „Neuer Auftrag“, Kennung (kann umbenannt worden sein) Computername.

8 Berichte

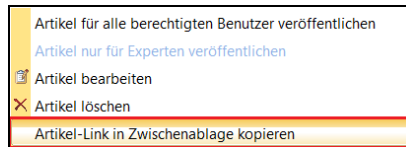
- Neue Version 10 der Reporting Engine „CrystalClear“ von i-net software.
- Extra-Verzeichnis (...i-net HelpDesk\Server\reports\custom) für Kundenberichte.
Bei einem Programm-Update bleiben nun angepasste Berichte mit dem Standard-Dateinamen erhalten, wenn die Datei(n) in den Unterordner „custom“ gespeichert werden.
Windows: ...i-net HelpDesk\Server\reports\custom
Linux (meist): opt/i-net_HelpDesk/Server/reports/custom
Hinweis: Eigene, zusätzliche Berichts-Dateien blieben auch in der Vergangenheit von einem Programm-Update unberührt.
- Vorschauenfenster kann im neuen Fenster geöffnet werden.
Wie? Berichtsbaum, gewünschten Bericht markieren, rechte Maustaste, Kontextmenü, Befehl „Bericht in neuem Fenster“.



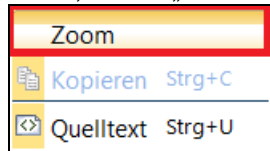
- Neuer Bericht (muss selber in der i-net MMC, Berichte veröffentlicht werden):
Titel: Anzahl der Anfragen ausgewählter Orte/Kunden (grafisch)
Dateiname: Anzahl_Tickets_Kunde.rpt
Info: Dieser Bericht zeigt in einem Liniendiagramm die Anzahl der Anfragen ausgewählter Orte/Kunden unterteilt jahresweise in Monate in einem definierten Zeitraum an.
- Update: Das Konvertieren von Berichten erfolgt nur noch, wenn ein HelpDesk-Update von Version 6.x auf 7.x erfolgt.

9 Wissensbasis

- Artikel-Link kann aus dem Kontext-Menü in die Zwischenablage kopiert werden.



- Text der Lösung bzw. der Anfrage kann in einem neuen Fenster geöffnet werden. *Wie?* Kontextmenü, Befehl „Zoom“



- Suche nach Artikelnummer in Wissensbasis möglich.

10 Konfiguration

- HelpDesk-Client: in der Titelleiste kann als Alternative zum Text „i-net HelpDesk“ ein frei wählbarer Eintrag gesetzt werden.
Wo einzustellen? MMC, Knoten „Optionen“, ganz unten: „Text in Titelleiste (Clients)“
- Texteingaben zwingend erforderlich bei Aktionen
Wo einzustellen? Menü „Optionen“, Tab „Aktionen“, Checkbox „Texteingabe erforderlich“
- Ressourcen: Leserecht auf Fremdressourcen (ohne Dispatcher zu sein)
Wo einzustellen? Menü „Ressourcen“ oder Benutzer-Manager
- E-Mail: Kürzen von langen E-Mails
 - HTML kann in Plain Text umgewandelt werden (Standard 75.000 Zeichen);
 - Plain Text kann auf eine Anzahl von Zeichen gekürzt werden (Standard 25.000 Zeichen).
 Beide Einstellungen sind als Standard aktiv. Andere Werte können gesetzt werden in der Datei „ServerProperties“ als zusätzliche Zeile(n)
 mail.htmlCriticalSize=Zahlenwert (minimal 1.500 Zeichen)
 mail.plaintextCriticalSize=Zahlenwert (minimal 500)
- E-Mail-Kommunikation:
Frühere Bcc-Antwort eines Kunden soll in keinem Fall bei „Allen antworten“ als Mail-Adresse in den Feldern An oder Cc sichtbar sein.
- Auto-Mail an Ressource mit Ticket-Link: Wenn ein Bearbeiter kein Recht auf das Ticket hat wird das Ticket nicht geöffnet. Ist der Bearbeiter jedoch "Ticket-Verursacher", dann wird das Endbenutzer-Modul "Anfragenliste" geöffnet.
- Protokolleintrag beim Aufnehmen eines Users in eine Ressource
- HelpDesk.jsp verarbeitet Parameter (<%TicketID%>
- Setup: Erhöhung des Puffers für Startparameter
- Update: Einstellungen des i-net HelpDesk-Dienstes bleiben erhalten, z.B. RAM-Erhöhung
- Der maximale Speicher für den HelpDesk-Server hängt vom physischen Speicher ab. Bei Systemen <= 1 GB beträgt der RAM nur 128 MB, wie bisher. Bei Systemen mit mehr Arbeitsspeicher beträgt der RAM 256 MB.
- Der HelpDesk-Server prüft automatisch das Vorhandensein von möglichen Attachments zu einem Ticket.
- Begrenzung der automatisch geöffneten Bearbeitungsschritte. Bei Überschreitung von mehr als 20 Bearbeitungsschritten mit Text werden nur Auftrag und die 5 letzten Textschritte automatisch geöffnet.

Mehrfachauswahl von Namen aus einer Liste

Problem: In einem Textfeld sollen mehrere Namen (z.B. Produktbezeichnungen) erfasst werden. Diese Namen sollen aus einer Liste mittels Mehrfachmarkierung ausgewählt werden können.

Lösung:

Öffnen Sie die i-net Konfig-Datei „Server-Properties“ mit einem Texteditor und tragen folgende neue Zeile ein (Hier am Beispiel des Ticket-Feldes „auftragfrei5“)

auftragfrei5=;GebaeudeAll;multi

Vor dem ersten Semikolon steht der Name der Datenbank aus der i-net MMC, Knoten „Datenbanken“ (falls nicht gesetzt, wird die HelpDesk DB verwendet). Zwischen dem ersten und zweiten Semikolon steht der Name der Abfrage aus tblQueries (bzw. die AbfrageID).

Hinweise: Die Abfrage darf nur Werte ohne Semikolon zurückliefern und muss eineindeutig sein. Die Abfrage sollte nur eine Spalte zurückliefern. Bei mehreren Spalten wird der Wert der ersten Spalte genommen.

Durch das „multi“ hinter dem zweiten Semikolon wird gekennzeichnet, dass eine Mehrfachauswahl möglich ist.

Hinweise zum Textfeld:

A. *Wie lauten die Bezeichnungen der Textfelder?*

Die Namen sind identisch mit den Bezeichnungen der Platzhalter in den E-Mail-Templates (siehe HelpDesk-Handbuch-Server, Punkt „7.2 Vorlagen für gesendete E-Mails“).

Die Textfelder müssen vom Supporter selber eingblendet werden („Oberfläche anpassen“). Ausnahmen stellen die zusätzlichen Felder „auftragfrei5“ bis „auftragfrei7“ dar, die bei Referenzierung (wie im Beispiel „auftragfrei5“) automatisch eingblendet werden.

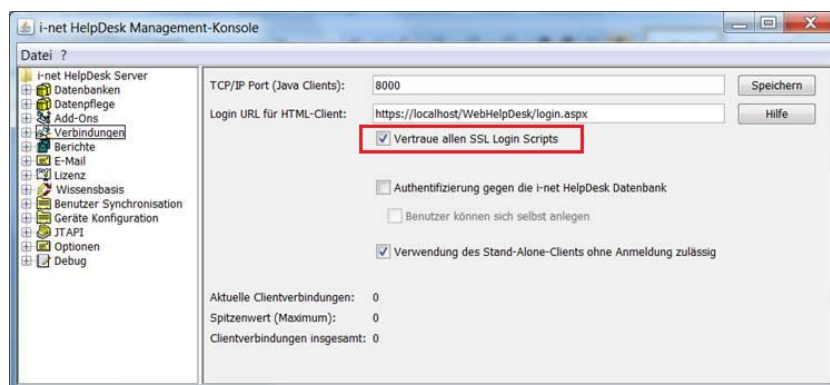
Im Endanwenderdialog ist das Feld „auftragfrei5“ nur verfügbar, wenn eine Bedingung für dieses Feld definiert wurde. Die Felder „auftragfrei6“ und „auftragfrei7“ sind im Endanwenderdialog NICHT verfügbar.

B. *Wie viel Zeichen können in ein Textfeld eingegeben werden?*

In der Regel 255 Zeichen. Als Ausnahme kann das Textfeld „auftragfrei5“ im Beispiel mehrere tausend Zeichen enthalten. Normalerweise sind die zusätzlichen Textfelder „auftragfrei5“ bis „auftragfrei7“ nur über das AddOn „WeitereFelder“ (siehe Handbuch HelpDesk-Server) zu aktivieren. Die Liste wird durch die Werte der Abfrage gefüllt. Ein manuelles Editieren ist nicht möglich.

11 MMC

- WebHelpDesk: Für den reinen HTML-Client kann SSL aktiviert werden.



- WebHelpDesk: Mit dem Internet Explorer kann nun die Windows Authentifizierung genutzt werden, d.h. der Anmelde-Dialog entfällt. Folgendes ist dafür notwendig:
 1. i-net MMC, Knoten „Verbindungen“: Login-URL für HTML-Client muss leer sein.
Grund: Eine Windows-integrierte Anmeldung funktioniert nicht über Proxy (login.aspx).
 2. Die Aufruf-URL muss abweichend zur Standard-URL (http://ihr-server/webhelpdesk) lauten: http://ihr-server:Port/htmlclient
Hinweis zum Port: Meist 8002 (wenn der HelpDesk-Server auf Port 8000 läuft)
- Benutzersynchronisation LDAP: Import kann zwingend zu einem 1:1 Abgleich mit der HelpDesk-User-Datenbank führen.
Wo einzustellen? MMC, Knoten „Benutzersynchronisation“
- Benutzersynchronisation LDAP-Import: Es werden keine im Windows AD deaktivierten User mehr importiert.

- Benutzersynchronisation: LDAP-Filter kann frei definiert werden.
- E-Mail: Optische Anzeige im Verbindungsbaum, wenn sich der HelpDesk-Server nicht zum konfigurierten Mail-Server verbinden kann.
- E-Mail: „E-Mail senden an Ressource bei“: Die zweite Checkbox wurde um einen Anlass erweitert. Nun kann auch das Reaktivieren eines Tickets durch den Dispatcher zu einer Auto-Mail an die Ressource führen.

E-Mail senden an Ressource bei:

Autorisierung

E-Mail Eingang zu bestehendem Auftrag, Benutzer-Kommentar oder Reaktivierung

Eskalation (manuell)

Eskalation (automatisch)

- E-Mail: Ports einstellbar für SMTP, IMAP, POP3, Webdav einschließlich SSL
- E-Mail: Postfach auslesen via WebDav (automatische Erkennung, ob Formular- oder HTTP-Authentifizierung)
Wo einzustellen? MMC, Knoten Email, Unterordner IMAP
- E-Mail, Button "Vorlagen aktualisieren": liest eventuelle Trigger-Dateien neu aus. (Bisher erfolgte das Neuauslesen nur nach Neustart des HelpDesk-Servers.)
- Optionen: neue Option „Dispatcher-/Ressourcen-Dialog: TicketID in den Aufträgen anzeigen“
- Optionen: neue Option „E-Mail - Dialog enthält im Feld ‚Absender‘ nur die Adresse des Benutzers“
- Optionen: Die vorhandene Option "Dispatcher/Ressourcen-Dialog: Benutzerdaten nur ändern, wenn das Recht Benutzermanger besteht" wurde erweitert. Konsequenterweise können nun auch keine neuen User angelegt werden.


12 Allgemein

- Update:
Auf dem HelpDesk-Server werden die beiden Unterordner „Templates“ und „reports“ (die in der Regel benutzerdefinierte Anpassungen enthalten) wegekopiert.
- Deinstallation: bei Apache wird der HelpDesk-Eintrag in der httpd.conf gelöscht.
- Bei Änderungen am geladenen Auftrag erfolgt der Reload im Hintergrund
- Das Wörterbuch für die deutsche Rechtschreibung wurde erweitert.
- Die Speicherverwaltung bei mehreren geöffneten Fenstern wurde verbessert
- Mail: neue Version der Sun Mail-API
- Stand-Alone-Lösung: Das Setzen der Zeitzone ist nun auch für die JNLP-Datei über die folgende Zusatzzeile möglich: `<property name="jnlp.user.timezone" value="Europe/Berlin"/>`

13 Add-Ons

- Neues **Add-On „GrabAccess“**:
Problem: Gelegentlich ist ein Ticket von einer Ressource im Bearbeitungs-modus geöffnet, der Supporter jedoch nicht aktiv (z.B. Tischzeit). Alle anderen Supporter können das Ticket jetzt nur im Lesemodus öffnen. Das Ticket soll jedoch von einem anderen Supporter weiterbearbeitet werden.
Lösung: Das Add-On fordert die Übernahme des Tickets im Schreibmodus an. Der aktuell „primäre“ Supporter erhält eine Nachrichtenbox. Per Klick auf einen Button kann er das Ticket entweder freigeben oder in der Bearbeitung bleiben. Reagiert der „primäre“ Supporter nicht innerhalb einer Minute (Anzeige der Sekunden wird herunter gezählt), so wird die Detailsansicht dieses Tickets geschlossen. Nichtgespeicherte Änderungen gehen verloren.
Wichtig: Das Add-On ist nur verfügbar im Dialog „Aufträge(Bearbeitung)“

Beispiel:


Typ:	Aktions-Schaltfläche
Dialog:	Aufträge (Bearbeitung)
Bezeichnung:	Ticket übernehmen
Name der Klasse:	addons.GrabAccess
Bild:	Feld kann leer bleiben, dann wird  verwendet

Position: 0
 Ausführen: bleibt frei

- Neues **Add-On „MessageDeliverer“**: Eine Art reiner Textchat zwischen Supportern, die im i-net HelpDesk aktuell angemeldet sind. Es besteht aber auch die Möglichkeit, an angemeldete End-anwender eine Nachricht innerhalb des i-net HelpDesks zu übermitteln.
Wo anzulegen? In der i-net MMC, Knoten „Add-Ons“, Kontextmenü „Neu“.

Beispiel:

Typ: Aktions-Schaltfläche
 Dialog: Aufträge (Liste)
 Bezeichnung: Textchat
 Name der Klasse: addons.MessageDeliverer

Bild: Feld kann leer bleiben, dann wird  verwendet
 Position: 0
 Ausführen: bleibt frei

- Neues **Add-On „AdditionalFields“**

Ziel: Es sollen zusätzliche Felder auf einem Tab zur Verfügung gestellt. Dieser Zusatz-Tab könnte z.B. sinnvoll bei erweiterten Benutzerdaten sein. Die erweiterten Benutzerdaten könnten im HelpDesk in den Modulen „Anfragen“ und „Aufträge“ sowie im Benutzer-Manager angezeigt werden.

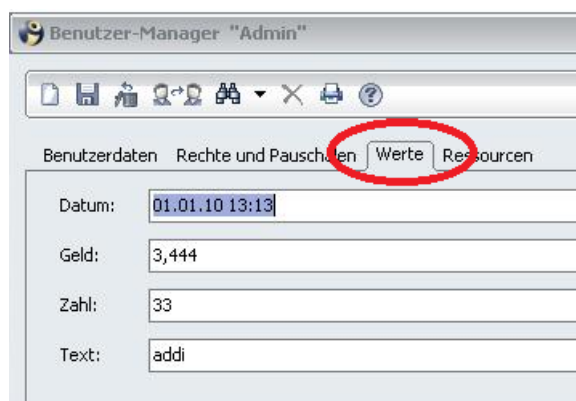
Beispiel (für die Erweiterung der Benutzerdaten)

Typ: Tabdialog
 Dialog: Aufträge (Bearbeitung)
 Bezeichnung: Personaldaten
 Name der Klasse: addons.AdditionalFields (case-sensitiv!)
 Position: 3
 Übergabe-Parameter: Personal_Definition.txt

Die Textdatei muss im Verzeichnis des i-net HelpDesk-Servers, Unterordner „Server“ liegen und kann folgenden Inhalt besitzen:

(Erklärung siehe Handbuch HelpDesk-Server, Punkt 3. Integration externer Datenbanken)

```
DatasourceName=HDS
HelpDeskReferenzField=tblUser.Username
TableLinkedColumn=tblUserExtension.Username
ShowColumn1=tblUserExtension.TestDate;Datum
ShowColumn2=tblUserExtension.TestMoney;Geld
ShowColumn3=tblUserExtension.TestZahl;Zahl
ShowColumn4=tblUserExtension.TestString;Text
Updateable=true
```



14 Konfig-Datei „ServerProperties“

Weitere Option „mail.useReceivedDate=true“

Wenn die Anfrage per E-Mail gestellt wurde, dann wird das Datum der Ticket-Anfrage anhand des Mail-Eingangs im Postfach gesetzt.

15 Bugfix

15.1 Auftragsbearbeitung

- Leserecht für Ressourcen wird mitunter nicht korrekt angezeigt.
- Pflichtfelder mit DropDown-Liste. Bei manuellem Eintrag wird der Wert erkannt, aber der OK-Button erhält nicht automatisch den Fokus.
- Öffnen der Auftragsdetails nicht möglich, wenn das Recht „ITIL-Management“ fehlt.
- Warnung bei Deadline liefert nicht korrekte Zeiten, wenn Ticket außerhalb der Arbeitszeit erstellt wurde.
- Quickticket: Eingetragene Bearbeitungszeit wird nicht korrekt gespeichert.
- Bei "Quick-Ticket anwenden" kann man in der Listbox "Übernehmen" speziell für die Felder „Betreff“ und „Auftrag“ entscheiden, ob der Inhalt der Definition oder der Inhalt des Auftrages verwendet wird. Diese Einstellung wird im Profil des Supporters gespeichert.
- Bei einer Serienaufgabe kann der Benutzer nicht mehr geändert werden.
- Bei gebündelten Aufträgen wird der Schritt „Anfrage“ des Master-Tickets nicht angezeigt.
- In seltenen Fällen ist der angezeigte Status des Tickets nicht so wie er laut Historie sein müsste.
- Ressource-Baum, Kontextmenü, Befehl „Nachricht eingeben“: das Ende-Datum der Anzeige wird nicht korrekt erkannt.
- Änderung im Laufzeitverhalten für den „Nur-Ressourcen-Dialog“. Unter bestimmten Bedingungen öffnet sich für Ressourcen (ohne das Recht „Dispatcher“) nicht mehr die Detailansicht im Modul „Aufträge“.
- (nur bei MS SQL-Server als Datenbank): Menü „Optionen“, Feld „Kategorie“ – das Löschen einer 3stufigen Kategorie rückt die Einträge der dritten Ebene in die erste hoch.
- Endanwender- (Kunden-)-Dialog: Neue Anfrage setzt Deadline

15.2 Konfiguration

- Benutzermanager – „Einstellungen übertragen“ ohne Funktion.
- Button „Historie Benutzer“; Die Historienliste des Benutzers zeigt nur die Tickets an, auf die der Ressource-Mitarbeiter auch Zugriffsrechte hat.
- Leserecht für Ressourcen wird mitunter nicht korrekt angezeigt.
- Fehler im Helpdesk Indexer
- (nur Windows7): Programmverknüpfungen in Startleiste ohne Funktion.
- HelpDesk-Client über JNLP unter Linux starten. Sporadisch ist die GUI nicht sichtbar, obwohl der Client-Prozess läuft.
- Im Ressource-Dialog kommt es bei der Kombination zwischen Stoppuhr „nie“ und aktiver Checkbox „Anlage der Aufträge den E-Mails hinzufügen“ zur Meldung „Möchten Sie die Änderungen speichern?“
- Berichtsviewer zeigt nun auch genau einen Tag, wenn bei „von“ und „bis“ derselbe Tag angegeben wird.
- Nachrichtenfenster. Nachricht eingeben: Löschen und OK-Button liegen übereinander
- Wird ein neues Profil für einen Dispatcher erstellt, dann kann es bei geschachtelten Ressourcen zu einem Fehler in der Anzeige kommen.
- Anfragen von Benutzergruppe: Spalte "Nachname" lässt sich nicht verbreitern.
- Anfragen von Benutzergruppe: Spalte "Auftrags-Nr." zeigt keine numerische Sortierung.
- Die Einstellung in der i-net MMC, Knoten „Optionen“:
 „Ressourcen-Dialog: Änderung der Priorität setzt die Deadline neu ausgehend vom Datum der Autorisierung“ (alter Bezeichner: Ressourcen-Dialog: Prio-Änderung während der Deadline setzt die Bearbeitung neu) arbeitet fehlerhaft, wenn das Datum nach der Neuberechnung in der Vergangenheit liegt.
- MMC, Geräte-Import: Aktualisierung der Anzeige erst nach Änderung der Fenstergröße
- Kunden-Applet: Hängt im Startbild, wenn Tab "Benutzerdaten" vorn.

- (nur bei Apache als Webserver): PHP-Proxy leitet keine Aufrufe von Attachments aus dem Ticket heraus weiter.
- Nachrichtenfenster: Wenn die Checkbox „Allen anzeigen“ einmal aktiviert wurde, dann kann die Checkbox später nicht wieder deaktiviert werden.
- Bugfix: Reporting-Engine MySQL-konforme Umsetzung bei Datenabfrage

15.3 E-Mail

- Feld „Email-Absender“ bietet nicht die Adresse des Bearbeiters an.
- HTML Auto-Mail; Platzhalter (ebenfalls für HTML) stellt kompletten HTML-Quelltext dar.
- Kundenantwort per E-Mail wird u.U. der falschen Ressource zugeordnet.
- Mail-Abholung von Notes Domino: Wenn mehrere E-Mails in einem Zyklus abgeholt werden, kann es zu einer fehlerhaften Zuordnung des Subjects kommen.
- eine gesetzte Deadline kann nicht mehr entfernt werden.
- Korrekte Anzeige bei „E-Mail mit E-Mail in der Anlage“.
Wenn eine E-Mail vom i-net HelpDesk aus einem Postfach eingesehen wird und diese Mail enthält als Anlage eine weitere E-Mail, dann erfolgt nun eine korrekte Darstellung.
- Modul „Anfragen“ Checkbox „Auto-Mailing“ zeigt kein konsistentes Verhalten.
- Bei E-Mail-Antwort erfasste Zeit wird in Übersicht nicht sofort berechnet.
- Sun Mail-API: Bei Maileingang wurde für Attachments nicht die Codepage erkannt. Deshalb wurde zusätzlich die Codepage ISO 5589-2 aufgenommen.
- MS OWA-Client: Gelegentlich erzeugen Mail-Anfragen an den HelpDesk, die mit MS OWA erstellt wurden, im Text des Tickets chinesische Zeichen.

15.4 Update

- Gelegentlich scheitert das Update mit der Meldung: “Could not rename file izpp12345.tmp to ...ServerProperties“
- Ein HelpDesk-Update überschreibt die Datei „passwords“ unter Apache.

15.5 Wissensbasis

- Image-Referenz im Feld "Lösung" zeigt ins User-Profil.
- Werden bei der Suche Worte, die jeweils nur im Auftragstext, in Bearbeitungsschritten oder im Betreff vorhanden sind, kombiniert, so wird der Auftrag / Wissensbasisartikel nicht gefunden.

15.6 HelpDesk-Client

- Bugfix für Sun Bug (ab Java6 Update 22): Ein Refresh des Browsers führt zu einer unvollständigen neuen Anzeige (z.B. Auftragsbaum), wenn HTML-Text enthalten ist.
- (nur Stand-Alone-Client): Task-Leiste zeigt HTML
- Endanwender / Kunden (nur wenn Anmeldung gegen die HelpDesk-Datenbank eingestellt ist): Das Ändern des Kennwortes war nur im Tab „Benutzerdaten“ möglich.
- Endanwender-Dialog: Textbausteine (mehrere) können nicht mehr via Menü aufgerufen werden. Ein einzelner TB wird nicht mehr automatisch im Textfeld eingeblendet.