

Neue Funktionen in Version i-net HelpDesk 7.1

1	Warnfunktion	1
1.1	Warnung vor automatischer Eskalation	1
1.2	Warnung vor Deadline	2
2	Stoppuhr-Funktion	3
3	Link auf KB-Artikel	3
4	Modul „Aufträge“	3
5	Verbesserte Mandantenfähigkeit	5
6	Zusätzliche Benutzerrechte	5
7	HTML-Client (WebHelpdesk)	5
8	User/Kunde „Liste der eigenen Aufträge“: Suchfunktion	6
9	User/Kunde „Anfragenliste“: Konfiguration der Felder	7
10	Konfiguration	7
11	Benutzerfreundlichkeit	7
12	MMC: Anmeldung an der HelpDesk-Datenbank	7
13	Datenbank-Update	7

1 Warnfunktion

Die Warnfunktion kann sowohl für die zeitliche Annäherung an eine automatische Eskalation als auch an die Deadline genutzt werden. Es muss hierzu nichts konfiguriert werden. Die relevanten Spalten sind im Modul „Aufträge“ alle vorhanden und können bei Interesse eingeblendet bzw. bei Nichtgefallen ausgeblendet werden.

1.1 Warnung vor automatischer Eskalation

Es gibt 3 Warnstufen: Grün, Gelb, Rot. Die Zeit wird automatisch aus der Eskalationszeit der beiden höchsten Prioritäten genommen, z.B. „sofort“ (2h) und „hoch“ (4h).

(Helpdesk-Schaltfläche, Menü „Optionen“, Tab „Prioritäten/SLA“, Feld „Eskalationszeit (Std.)“)

- Dadurch gibt es immer eine absolute Zeit vor einer Eskalation!
- Ein Prozentrechnen (relative Zeit) ist nicht notwendig, zumal „10% vor der Zeit“ bei einem „Langläufer“ deutlich anders zu bewerten ist als bei einem wichtigen „Kurzläufer“.

Jedes Ticket mit Priorität „sofort“ erhält umgehend Warnstufe „Rot“. Jedes Ticket mit Priorität „sehr hoch“ erhält umgehend Warnstufe „Gelb“. Alle anderen Tickets bekommen Warnstufe „Grün“, so es eine Eskalations-Ressource gibt und die Priorität eine Eskalationszeit hat. Die Warnstufe ändert sich, wenn die verbleibende Arbeitszeit die Eskalationszeit der beiden höchsten Prioritäten erreicht.

Nachfolgend ein Screenshot mit Erläuterung:

Status	Auf.-Nr.	Eskalation	Betreff	Nachname
Bestätigt - gelesen	1.794	27. Jul. 09:00	Programmabsturz	Even
Bestätigt - gelesen	1.640	27. Jul. 09:00	Kann Excel nicht öffnen	Stern
Bestätigt	2.183	27. Jul. 11:00	Schlieren beim Druck	zerbe
Bestätigt	2.159	03. Aug. 10:00	Grafikprogramm installieren	zerbe
Bestätigt	2.158	03. Aug. 10:00	Einweisung vor Ort	zerbe
In Arbeit	2.150		Installationsproblem	Even
In Arbeit	2.129		Kein Internet siehe Screenshot	Buchholz
Bestätigt - gelesen	2.098		2.1 Bereitstellung der Programmstände	Leiter
In Arbeit	2.061		Druckerausfall	Stern
Termin vereinbart	1.693		Excel: Zirkelbezug	Rauting

Abbildung 1: Warnung Eskalation

Im obigen Screenshot sind die beiden Spalten „Eskalation (Bild)“ und „Eskalation“ eingeblendet. Symbole und ihre Bedeutung:

- ohne
 - Die Priorität dieser Aufträge besitzt keine Eskalationszeit, hier z.B. „gering“ oder
 - Die Ressource besitzt keine Eskalationsressource oder
 - Der Status ist **ungleich** „Bestätigt“  oder „Bestätigt – gelesen“  („Klemmbrett“), d.h. der Support hat sich um das Ticket gekümmert.
- Grün Die Ticketbearbeitung hat mehr Zeit als in der zweithöchsten Prio-Stufe festgelegt, im Screenshot Prio „mittel“. Erst bei Erreichen des Zeitpunktes 4h (Prio „hoch“) vor Eskalation würde sich die Farbe zu „gelb“ ändern.
- Gelb Das Zeitfenster für die Bearbeitung befindet sich zwischen den Zeiten, die in der zweithöchsten und in der höchsten Prio festgelegt sind, d.h. im Beispiel zwischen 4h und 2h. Erst bei Erreichen des Zeitpunktes 2h (Prio „sofort“) vor Eskalation würde sich die Farbe zu „rot“ ändern.
- Rot Die Zeit, die in der höchsten Prio festgelegt ist (hier 2h für Prio „sofort“) läuft.

Voraussetzungen:

- Es existiert für die jeweilige Ressource eine „Eskalations-Ressource“. Wo wird das eingestellt?
„HelpDesk-Schaltfläche“ (Zahnrad), Menü „Ressourcen“, Listbox „Eskalation an“
- Für die Priorität des Auftrages ist eine Eskalationszeit festgelegt (Menü „Optionen“, Tab „Prioritäten/SLA“, Feld „Eskalationszeit (Std.)“)

Bei welchem Status wird automatisch eskaliert?

Aufträge mit folgenden Status werden automatisch eskaliert (so die obigen Voraussetzungen erfüllt sind):

- „Bestätigt“ , „Bestätigt gelesen“ 
Hinweis: Wenn ein Auftrag von Ressource A zu Ressource B „manuell eskaliert“ wird, dann ist der Status „manuell eskaliert“. Liest Ressource B das Ticket, d.h. öffnet es in der Detailansicht, dann ändert sich der Status zu „Bestätigt gelesen“ und fällt dadurch in die Eskalations-Überwachung!

1.2 Warnung vor Deadline

Es gibt 4 Stufen der Anzeige: 1, 2, 3, und 4, wobei 1 die niedrigste Stufe ist und 4 bedeutet, dass die Deadline überschritten wurde. Aus Gründen der besseren Darstellung wurde auf Zahlen zurückgegriffen, dabei entspricht 1=grün, 2=gelb, 3=rot und 4=zu spät.

Die Zeit wird automatisch aus der Zeit „Deadline (Std.)“ der beiden höchsten Prioritäten genommen, z.B. „sofort“ (3h) und „hoch“ (5h).

(Helpdesk-Schaltfläche, Menü „Optionen“, Tab „Prioritäten/SLA“, Feld „Deadline (Std.)“)

- Dadurch gibt es immer eine absolute Zeit vor einer Deadline!
- Ein Prozentrechnen (relative Zeit) ist nicht notwendig, zumal „10% vor der Zeit“ bei einem „Langläufer“ deutlich anders zu bewerten ist als bei einem wichtigen „Kurzläufer“.

Jedes Ticket mit Priorität „sofort“ erhält umgehend Warnstufe „3“. Jedes Ticket mit Priorität „hoch“ erhält umgehend Warnstufe „2“. Alle anderen Tickets bekommen Warnstufe „1“. Die Warnstufe ändert sich, wenn die verbleibende Arbeitszeit die Deadlinezeit der beiden höchsten Prioritäten erreicht.

Nachfolgend ein Screenshot mit Erläuterung:

Offene Aufträge (29) 7	Status	Auf.-Nr.	1	Deadline	Betreff	Nachname
1 - First Level (11) 3	In Arbeit	2.032	4	14. Jul. 17:00	Druckerstörung - Displaymeldung (2-z...	Hein
Karlsruhe (8) 3	Bestätigt	2.158	3	27. Jul. 10:00	Einweisung vor Ort	zerbe
Stuttgart (3)	In Arbeit	2.129	2	27. Jul. 12:00	Kein Internet siehe Screenshot	Buchholz
1.3 - Rieger (3)	In Arbeit	2.150	1	27. Jul. 15:30	Installationsproblem	Even
1.4 - Schulz (3)	Bestätigt	2.183	1	27. Jul. 17:00	Schlieren beim Druck	zerbe
2 - Second Level (3)	Bestätigt	2.159	1	28. Jul. 14:00	Grafikprogramm installieren	zerbe
	Bestätigt - gelesen	2.098	1	30. Jul. 17:00	2.1 Bereitstellung der Programmstände	Leiter
	In Arbeit	2.061	1	17. Aug. 15:00	Druckerausfall	Stern
	Bestätigt - gelesen	1.794			Programmabsturz	Even
	Termin vereinbart	1.693			Excel: Zirkelbezug	Rauting
	Bestätigt - gelesen	1.640			Kann Excel nicht öffnen	Stern

Abbildung 2: Warnung Deadline

- Es verbleiben mehr Stunden als in der zweithöchsten Prio im Feld „Deadline (Std.)“ festgelegt. Erst bei Erreichen des Zeitpunktes 5h (Prio „hoch“) vor Deadline würde sich die Anzeige zu „2“ ändern.
- Es verbleibt eine Zeit vor der Deadline, die zwischen der zweithöchsten und der höchsten Prio liegt (im Beispiel die Zeit zwischen 5h und 3h). Erst bei Erreichen des Zeitpunktes 3h (Prio „sofort“) vor Deadline würde sich die Anzeige zu „3“ ändern.

- 3 Die für die höchste Prio gesetzte Deadlinezeit schaltet die Anzeige auf „3“.
(rot)
- 4 Die Deadline ist überschritten.
(zu spät)

2 Stoppuhr-Funktion

Jede Bearbeitung kann automatisch mit der Zeitdauer erfasst werden. Als Bearbeitung zählt die Zeit zwischen Öffnen eines Auftrages in der Auftragsansicht-Detail und Schließen der Detailansicht. In der Tickethistorie erfolgt automatisch ein Eintrag mit der Aktion „Stoppuhr verwenden“ und der Zeitdauer (Felder „Von“ und „Bis“).

Die Aktivierung wird pro Ressource gesetzt (Menü „Ressourcen“, Listbox „Stoppuhr verwenden:“).

Wichtig: Der Supporter muss Mitglied der Ressource sein!

Folgende Einträge stehen in der Liste zur Auswahl:

Bezeichnung	Erklärung
Nie	Standard-Einstellung
Optional und mit Verzögerung (1 Min.)	Nach jedem Verlassen der Detailansicht fragt eine Box, ob die gestoppte Bearbeitungszeit gespeichert werden soll. Dabei muss die Detailansicht mindestens 1 Minute geöffnet gewesen sein.
Optional und sofort	Nach jedem Verlassen der Detailansicht fragt eine Box, ob die gestoppte Bearbeitungszeit gespeichert werden soll.
Immer und mit Verzögerung (1 Min.)	Jede Detailansicht wird protokolliert. Dabei muss die Detailansicht mindestens 1 Minute geöffnet gewesen sein.
Immer und sofort	Jede Detailansicht wird sofort mit zeitlichem Aufwand protokolliert.

3 Link auf KB-Artikel

Auf Artikel in der Wissensbasis kann nun über folgende URL zugegriffen werden, wobei die Artikelnummer der Auftragsnummer entspricht (sichtbar beim Bearbeiten eines Artikels; Hinweis: dazu ist das Recht Wissensbasis-Bearbeiten/Löschen von Inhalten notwendig):

IIS: <http://ihr-server/helpdesk/scripts/main.asp?kb=Auftragsnummer>

Apache: <http://ihr-server/helpdesk/scripts/main.php?kb=Auftragsnummer>

Die URL kann sowohl innerhalb des HelpDesk als Referenz auf einen Wissensbasis-Artikel verwendet werden als auch in externen Programmen, z.B. Link im Body einer E-Mail.

4 Modul „Aufträge“

- **E-Mail-Senden:** Bei gebündelten Aufträgen werden nun via Button „allen antworten“ alle Mail-Adressen aus Master und gebündelten Unter-Aufträgen angezeigt.
- Erweiterte E-Mail Funktionalitäten via Kontext-Menü in Historie (Tab „Auftrag“)
 - **"Erneut versenden"** (nur bei gesendeten Mails) öffnet den Email-Dialog mit den entsprechenden Inhalten (Text, Absender, Empfänger usw.)

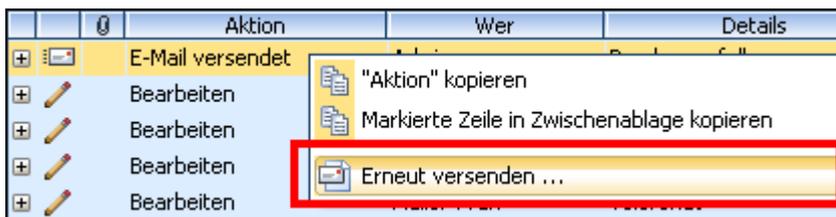


Abbildung 3: E-Mail erneut senden

- **"Antworten"** (bei eingegangenen Mails) öffnet den Email-Dialog mit den Email-Adressen aus Historie. Der entsprechende Schritt ist in der Vorschau vorselektiert.

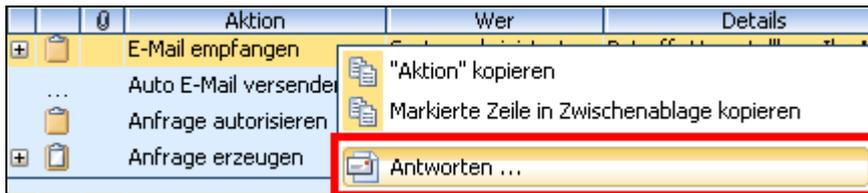


Abbildung 4: Antworten auf empfangene E-Mail

- **Vorschauenfenster**

Es kann ein Vorschauenfenster eingeblendet werden, das den Inhalt des markierten Bearbeitungsschrittes zeigt. Gerade bei längeren Texten pro Schritt ist so mit einem „Durchklicken“ der Schritte ein schnelles Erfassen der Inhalte möglich.

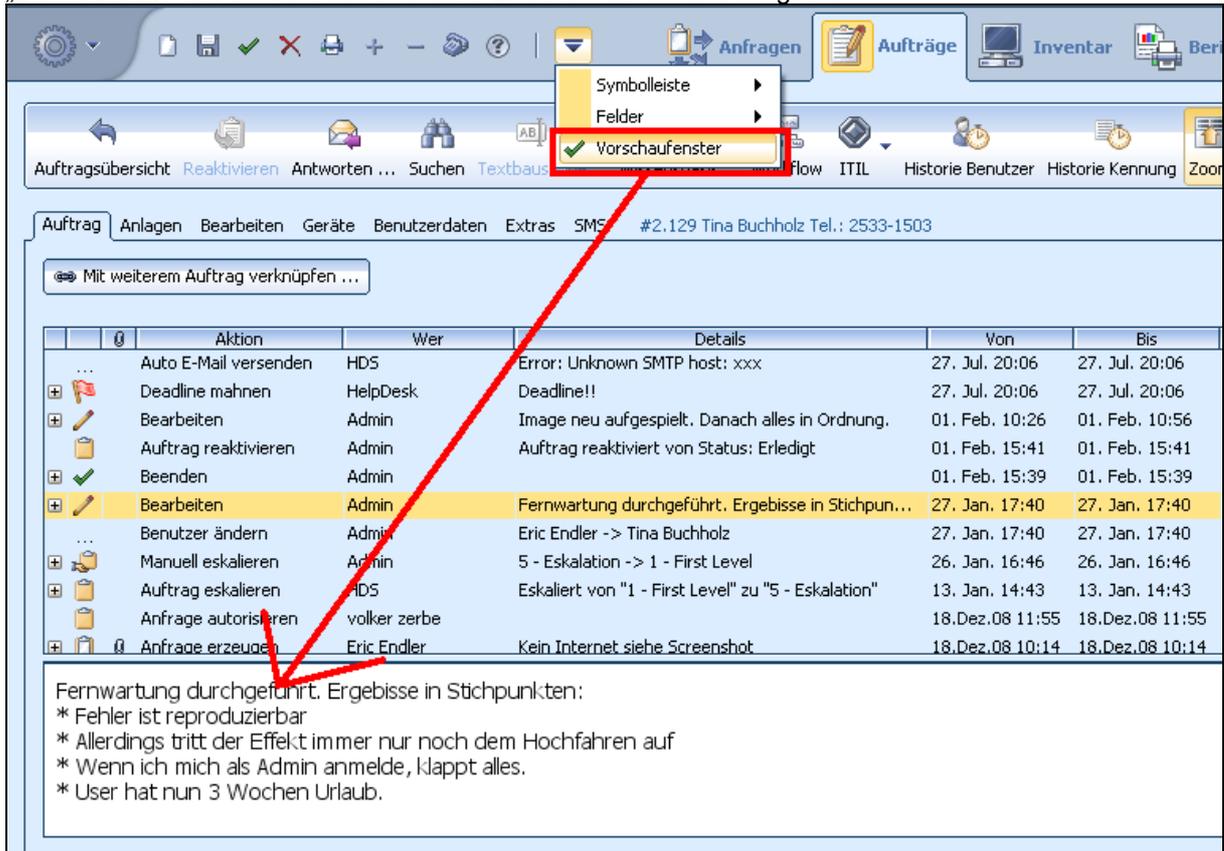


Abbildung 5: Vorschauenfenster

- **Anlagen:** Aus dem Datei-Explorer können nun Dateien via Drag&Drop in Textfenster des HelpDesk (einschließlich E-Mail-Senden) gezogen werden.
- **Workflow:** Beim Anwenden eines Workflows kann eine Verlinkung gesetzt werden zwischen dem Hauptauftrag und allen Unteraufträgen einerseits sowie andererseits zwischen dem Unterauftrag und dem Hauptauftrag.

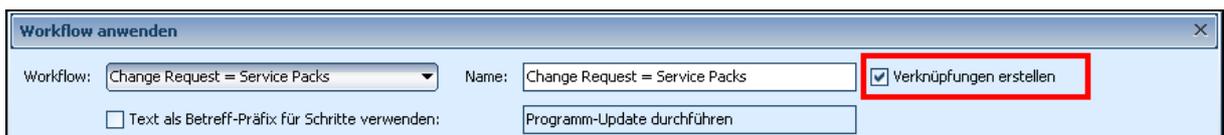


Abbildung 6: Verknüpfungen im Workflow erstellen

- **Workflow:** Priorität des Teilauftrages setzt Deadline
Beim Workflow anwenden kann die Priorität aus dem Hauptauftrag übernommen werden. Wenn der Priorität eine Deadlinezeit (h) zugewiesen ist, dann wird die Deadline automatisch beim Anwenden gesetzt. Teilaufträge, die sofort aktiv werden, erhalten umgehend die Deadline. Teilaufträge, die erst nach Beendigung eines Vorgängers aktiv werden, erhalten zum Zeitpunkt der Aktivierung die dann gültige Deadline berechnet.

Schritt	Betreff			Ressource	Deadline	Priorität
1	Anlagen-Nummer erfassen			1 - First Level	15. Sep. 16:30	< 2 Arbeitstage
2	Patchen von Dose-Nr.:			1 - First Level	15. Sep. 16:30	< 2 Arbeitstage
3	PC-Tisch aufstellen in Zimmer:			1 - First Level	15. Sep. 16:30	< 2 Arbeitstage
4	PC aufstellen und anschließen	2	3	1 - First Level		< 2 Arbeitstage
5	Neuen Benutzer einrichten	4		2 - Second Level		< 2 Arbeitstage
6	Software installieren	5		2 - Second Level		< 2 Arbeitstage
7	Endkontrolle	6		9 - Leiter Change-Pr...		< 2 Arbeitstage

Abbildung 7: Priorität setzt Deadline

- **Bündeln:** Bei gebündelten Aufträgen können nur die Bearbeitungsschritte des Master-Auftrages über einen Button eingblendet werden.



- **Bündeln:** Teilaufträge eines offenen Bündels können bearbeitet, aber nicht beendet, werden, z.B. kann aus dem Teilauftrag ein E-Mail versendet werden.
- **Serienaufgabe:** Als Trigger kann nun gewählt werden „Jeden 15. Tag“.
- **ITIL:** Es kann ein Default-Wert gesetzt werden, z.B. statt bisher „Incident“ nun „Service Request“. Wo? Menü „Optionen“, Tab „Erweitert“, Feld „ITIL“

5 Verbesserte Mandantenfähigkeit

- Supporter dürfen beim Neuanlegen von Tickets nur die User „ihres“ Standortes bzw. „ihrer“ Benutzergruppe sehen. Dazu muss in der i-net HelpDesk Konfig-Datei „ServerProperties“ die folgende zusätzliche Zeile eingefügt werden:
UserAccessFilter=1 oder 2
1: User nur aus der eigenen Ort/Kunden-Bezeichnung des Supporters;
2: User aus der eigenen Benutzergruppe des Supporters und aus Gruppen in denen der Supporter Supervisor ist
Hinweis: Einstellung gilt für reine Supporter (Ressourcenmitglieder) ohne Recht als Dispatcher und ohne Recht auf den Benutzermanager.

6 Zusätzliche Benutzerrechte

- Im Benutzermanager, Tab „Rechte und Pauschalen“ kann nun zusätzlich für Supporter das Recht gesetzt werden; „**Definition Vorlagen**“. Damit ist der dedizierte Zugriff auf die Menü-Befehle „Quick-Ticket definieren“, „Workflow definieren“ und „Serienaufgaben“ möglich.
- Ebenfalls im Benutzermanager, Tab „Rechte und Pauschalen“ kann für die Wissensbasis die neue Option „**Zugriff auf alle für Ort/Kunde veröffentlichte Inhalte**“ aktiviert werden. Damit besteht die Möglichkeit eine Gesamtdarstellung aller Artikel zu erhalten, die für alle Kunden veröffentlicht sind.

7 HTML-Client (WebHelpdesk)

In bestimmten Szenarien macht als Frontend eine reine HTML-Lösung Sinn, z.B. wenn auf dem Arbeitsplatzrechner kein Java installiert ist. Mit dem Setup des i-net HelpDesk wird automatisch auf dem Server der HTML-Zugriff konfiguriert. Die Browser-URL lautet:

`http://servername/webhelpdesk`

Es öffnet sich ein Anmelde-Dialog. Die Anmeldung wird von einem Script auf dem HTTP-Server verarbeitet. Die Authentifizierung erfolgt beim IIS gegenüber der Windows-Benutzerverwaltung und bei Apache anhand des eingestellten mod_auth-Moduls.

Es ist aber auch eine Authentifizierung gegen die Datenbank des i-net HelpDesk möglich. Dazu muss in der i-net MMC, Knoten „Verbindungen“ die entsprechende Checkbox aktiviert werden.

Mit dem HTML-Client ist jedoch nur der Dialog mit Endanwender-Rechten verfügbar! Die Dialoge für Dispatcher und Ressource-Mitarbeiter müssen weiterhin als Java-Client (Applet oder Anwendung) gestartet werden.

Hinweis: Wenn Sie den Microsoft IIS einsetzen, dann müssen auf dem System:

- ASP.NET 2.0 (oder höher) installiert sein
(ansonsten Fehler im Browser: HTTP 4.04 Seite nicht gefunden)
 - ASP.NET 2.0 (oder höher) dem IIS als primäre Version bekannt sein, z.B. könnte neben ASP.NET 2.0 noch ASP.NET 1.1. installiert sein (Standard bei W2k3-Server).
(ansonsten Fehler im Browser: Serverfehler in der Anwendung ,/')
- Wo einzustellen? MS IIS-Manager, Standardwebsite, Eigenschaften, Tab „ASP.NET“

8 User/Kunde „Liste der eigenen Aufträge“: Suchfunktion

Der Endanwender kann den i-net HelpDesk-Client entweder als Java-Applet im Browser (<http://ihr-server/helpdesk>) oder als HTML-Client (<http://ihr-server/webhelpdesk>) aufrufen.

Die Symbolschaltfläche „Suchen“ in der Anfragenliste unterscheidet sich geringfügig in beiden Möglichkeiten.



Abbildung 8: Suchen im Java-Applet



Abbildung 9: Suchen im HTML-Client

„Aktuelle Aufträge“:

Zeigt eine Übersicht aller offenen und aller in den letzten 14 Tagen beendeten Aufträge an. (Der Zeitraum von 14 Tagen kann vom HelpDesk-Administrator geändert werden.)

„Aufträge Suchen“

Folgende Felder sind standardmäßig eingeblendet: Suchen, Ressource, Status, Von – Bis

Hinweis: In der Suchmaske des Java-Applets werden die Spalten "Ressource" oder "Status" nicht angezeigt, wenn es nur einen Eintrag gibt.

Suchen nach: Durchsucht den Text der eigenen Anfrage.
(Einträge der Supporter werden nicht durchsucht)
Der Suchtext kann eine beliebige Zeichenfolge aus irgendeiner Stelle des Textes sein. Groß- und Kleinschreibung werden nicht unterschieden.

Als Platzhalter sind * und ? möglich.

Anführungszeichen schließen einen Ausdruck ein Bsp.: "Fehler im Bericht" findet alle Aufträge mit genau dieser Zeichenfolge.

Status: Gelistet sind die Gruppen „Nicht autorisierte Anfragen“, „Offene Aufträge“ und „Erledigte Aufträge“. Dazu kommen einzelne Status wie Z.B. „in Arbeit“ (falls vorhanden).

Ressource: Listet die Ressourcen auf, die in den betreffenden Aufträgen aktiv sind.

Von – Bis: Zeitliche Einschränkung der Suche möglich. Wenn kein Eintrag gesetzt wird, dann werden alle vorhandenen Aufträge durchsucht. Suchkriterium ist das Datum der Anfrage.

Hinweis: Markante Spalten in der Anfragenliste werden automatisch in der Suchmaske angezeigt. Folgende Felder können maximal im Suchdialog enthalten sein: Suchen nach; Status; Ressource; Kategorie; Priorität; Klassifizierung; Von – Bis. Welche Spalten sichtbar sind legt der HelpDesk-Administrator fest.

Wo? HelpDesk-Schaltfläche, Menü „Optionen“, Tab „Dialogmodifikation“, Knoten „Konfiguration Anfragenliste“.

9 User/Kunde „Anfragenliste“: Konfiguration der Felder

- Freie Festlegung der Auftragsfelder, die als Spalte in der „Anfragenliste“ sichtbar sind. Die Auswahl trifft der HelpDesk-Admin. Die Felder gelten für alle User/Kunden. Wo? HelpDesk-Schaltfläche, Menü „Optionen“, Tab „Dialogmodifikation“, Knoten „Konfiguration Anfragenliste“.
- Benutzername anzeigen: zeigt zu jedem Bearbeitungsschritt den Namen des Bearbeiters an Wo? HelpDesk-Schaltfläche, Menü „Optionen“, Tab „Dialogmodifikation“, Knoten „Konfiguration Anfragenliste“, Checkbox „Benutzernamen anzeigen“.
- Die vom User gewählte Spaltenbreite wird automatisch gespeichert.

10 Konfiguration

- Auftragsbearbeitung, Tab „Bearbeiten“: Wenn eine Minutenzahl angegeben wird, dann wird von der aktuellen Zeit zurück gerechnet.
- Postfach-Zugriff: Neben IMAP und POP3 wird nun auch WebDav als Protokoll unterstützt.

11 Benutzerfreundlichkeit

- Sämtliche Feldinhalte können nun per Kontext-Menü kopiert und an anderer Stelle wieder eingefügt werden.
- Mail-Adressen der Form <„Mustermann, Max“ max.Mustermann@Firma.de> können nun in das „An“-Feld beim E-Mail-Senden kopiert werden. Der HelpDesk erkennt zwischen den Winkelklammern die SMTP-Adresse.
- Tab „Anlagen“: Beim Öffnen großer Attachments wird eine Sanduhr angezeigt.
- Um das versehentliche Beenden eines Workflow-Hauptauftrages zu verhindern kommt eine Hinweisbox.

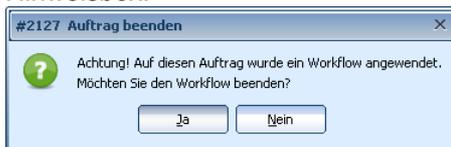
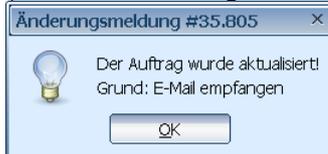


Abbildung 10: Nachfrage beim Schließen

- Aktualisierungsmeldung in einem Ticket. Bisher geschriebener Text bleibt erhalten. (ersetzt die bisherige Meldung „Datensatz ist nicht mehr aktuell und wird neu geladen.“)



- Fenstergröße variabel zu verkleinern. Die bisher gültige Grenze von 60% der Bildschirmgröße gilt nicht mehr.
- Benutzer-Manager: Zeigt in der Titelleiste nun den Namen des Users. Hilfreich, wenn man im Tab „Rechte und Pauschalen“ oder „Ressourcen“ arbeitet.

12 MMC: Anmeldung an der HelpDesk-Datenbank

- Nun kann auch die Anmeldung an der HelpDesk-Datenbank einfach per Klick aktiviert werden.
- Außerdem kann der Zugriff auf den Stand-Alone-Client (Datei „Helpdesk.jnlp“) abgeschaltet werden. Wo? I-net MMC, Knoten „Verbindungen“

13 Datenbank-Update

- Aktuelle HelpDesk-Datenbank bleibt bei Update wie konfiguriert erhalten und wird erweitert (bisher wurde stets eine neue Datenbank angelegt)