



Lotus Domino® Applikation



GeoCom® Helpdesk 5.5

Build 174a

Stand 16.08.2002

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Notes-Client 5.05 erforderlich.....	3
3	Neues Helpdesk Menü.....	3
3.1	Ansicht "Anfragen - offen"	3
3.2	Ansicht "Anfragen - in Bearbeitung"	4
3.3	Ansicht "Anfragen - alle"	4
3.4	Ansicht "Sonstiges"	5
4	Erweiterungen im Anfrageformular für Helpdesk-Mitarbeiter	6
4.1	Neue Eigenschaft "Standardlösung"	6
4.2	Anfrage einer bereits existierenden Anfrage zuordnen	6
4.3	Arbeitsberichte anzeigen	6
4.4	Arbeitsberichte nachträglich ändern.....	8
4.5	Problemklassifizierung über flache Liste auswählen	8
4.6	Anfrage als Bericht anzeigen	9
4.7	Erweiterung der Volltextsuche in angeschlossenen Datenbanken	11
4.8	Übernahme des Ergebnisses einer Volltextsuche.....	12
5	Änderungen an Ansichten	13
5.1	Neue Ansichtsgruppe "Sonstiges"	13
5.2	Neue Gruppierung von Aktionen in Ansichten	13
6	Antworten werden nun zur Anfrage gespeichert.....	15
7	Neue Einstellungen in der globalen Konfiguration.....	16
7.1	Konfiguration "Zuordnung der Anfrage"	16
7.2	Konfiguration "Anbindung weiterer Wissensdatenbanken"	17
7.3	Auswahl Anfrage über kategorisierte Ansicht	17
7.4	Konfiguration "Konvertierung eingehender E-Mails"	18
7.5	Konfiguration "Ausgehende E-Mails als Rückfragen"	18
7.6	Lizensierung.....	19
7.7	Vorgaben für neue Benutzer	20
8	Neue Einstellungen in der persönlichen Konfiguration	21
8.1	Offene Anfragen automatisch anzeigen	21
8.2	Automatische Benachrichtigung nach Zuweisungen	22
8.3	Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarme	22
8.4	Problemkategorien zuordnen.....	23
9	Statistik Report	24
10	Fehlerbeseitigung.....	25
10.1	Dialogbox "Arbeitsbericht mit Anfangs- und Endzeit"	25
10.2	Rückfrage "Verantwortlichkeit geht an..."	25
10.3	Arbeitsbericht automatisch beim Speichern abfragen	25
10.4	Alarm-Agent	25

1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt Erweiterungen und Änderungen zu GeoCom® Helpdesk 5.5 Build 174a.

2 Notes-Client 5.05 erforderlich

Die durch das Update erfolgten Änderungen und Erweiterungen der Benutzerverwaltung GeoCom® Helpdesk machen den Einsatz eines Notes Client mindestens in der Version 5.05 erforderlich.

3 Neues Helpdesk Menü

GeoCom® Helpdesk enthält ein neues Helpdesk-Menü, das jetzt nach dem Start automatisch angezeigt wird. Zu besseren Übersicht und zur Reduktion der verwalteten Datenmengen werden darin jetzt nur noch vier übergeordnete Ansichten zu den Anfragen dargestellt. Diese sind:

1. Anfragen – offen
2. Anfragen – in Bearbeitung
3. Anfragen alle

Zudem findet sich im neuen Helpdesk-Menü nur noch eine weitere übergeordnete Ansichtsgruppe

4. Sonstiges

Die Ansicht "Statistik" steht nur Mitarbeitern zur Verfügung, denen die Rolle "Supervisor" zugewiesen worden ist

3.1 Ansicht "Anfragen - offen"

In der Ansicht "**Anfragen - offen**" werden nunmehr alle neuen Anfragen sowie alle einer Gruppe oder einem Mitarbeiter persönlich zugewiesenen Anfragen angezeigt. D.h. unter dieser Ansicht finden sich ausschließlich alle neuen und zugewiesenen Anfragen.

Mittels dieser Ansicht kann ein Mitarbeiter nicht nur sehen, welche Anfragen im Helpdesk neu aufgelaufen sind (in der Ansicht durch einen geschlossenen Briefumschlag symbolisiert), sondern auch, welche Anfragen ihm persönlich zugewiesen wurden. Neben dem Anfragedatum, Anfragesteller, Termin, wird auch aufgeführt, durch wen eine Bearbeitung zu erfolgen hat. Zusätzlich findet sich eine Kurzbeschreibung des jeweiligen Problems.

3.2 Ansicht "Anfragen - in Bearbeitung"

"Anfragen – in Bearbeitung" ist ebenfalls eine neue Ansicht. Hierunter sind jetzt nur noch diejenigen Anfragen aufgelistet, die sich in irgendeiner Weise bereits in Bearbeitung befinden, d.h. denen ein Status zugewiesen ist, wie in Bearbeitung befindliche (Briefsymbol), zugewiesene (Personensymbol), gelöste (Häkchen) und geschlossene (Schlosssymbol) Anfragen.

Die Ansicht enthält insgesamt vier Unteransichten:

- a. nach Fragesteller
- b. nach Bearbeiter
- c. nach Status
- d. nach Merkmal

Gänzlich neue, d.h. noch nicht in Bearbeitung befindliche Anfragen werden hierunter nicht mehr angezeigt.

3.3 Ansicht "Anfragen - alle"

Ebenfalls neugestaltet ist die Ansichtgruppe "Anfragen – alle". Hierunter werden nunmehr alle tatsächlichen Helpdesk-calls geführt.

Die Ansicht enthält insgesamt fünf Unteransichten:

- a. nach Fragesteller
(Alphabetische Auflistung der Namen aller Fragesteller)
- b. nach Bearbeiter
(Namen aller Helpdesk-Mitarbeiter mitsamt der jeweiligen Anfragen auf Termin, Anfragen in Bearbeitung, persönlich zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- c. nach Status
(Anzahl der Anfragen in Bearbeitung, einer Person zugewiesenen Anfragen, bearbeiteten Anfragen und abgeschlossenen Anfragen)
- d. nach Merkmal
(Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegtem Merkmal)
- e. nach Kategorie
(Anzahl der Anfragen nach zuvor festgelegten Kategorien, bspw. Hardware, Software etc.)

3.4 Ansicht "Sonstiges"

Die Ansichtgruppe "Sonstiges" enthält insgesamt 3 Unteransichten:

- Alarmprofile
- Kategorien
- Standardlösungen

4 Erweiterungen im Anfrageformular für Helpdesk-Mitarbeiter

4.1 Neue Eigenschaft "Standardlösung"

Eine Anfrage kann über die Aktion "Helpdesk - Standardlösung Ja/Nein?" zur Standardlösung erklärt werden. Statt "Lösung" wird im Formular "Lösung (S)" angezeigt, um anzuzeigen, dass dieses Lösungsdokument zur Standardlösung erklärt wurde und damit auch in der Ansicht "Sonstiges/Standardlösungen" geführt wird.

Standardlösungen können im Konfigurationsdokument auch als Eintrag in die Liste der Wissensdatenbanken aufgenommen werden (Schaltfläche Default)

The screenshot shows the 'Anfrage - Lotus Notes' window. The form contains the following fields and values:

- Anfrage von: Mikel Neugebauer <Mikel.Neugeba>
- Firma: ITS Consulting
- Rückmeldung: via Telefon an 0234-94175-23
- Problem ID: [empty]
- Priorität: normal
- Alarm: Standard
- Nächster Termin: 03.04.2002 16:00 um [empty]
- Status: neu von Habbo Behrends am 25.04.2002 13:45
- Logbuch: [empty]
- Problemtyp: Lotus Notes
- Server: 4.6
- Routing: [empty]
- Art: Anruf
- Merkmal: [empty]
- Spezialist(en): Harenbrock Dieter
- Lösungs-DB: ISG Kunden
- Suchergebnis: -- keine Treffer --

The 'Lösung (S)' field is highlighted with a red circle. Below the form, the problem description is: 'Problem: Replizierung schlägt fehl'. The details are: 'Wenn Herr Neugebauer Helpdesk auf seinem Notebook auf den neuesten Stand bringen will, wird der Server nicht gefunden.' The solution is: 'Die Applikation Helpdesk wurde von ITS3 auf den ITS2 Server verschoben. Also den neuen Server angeben.'

4.2 Anfrage einer bereits existierenden Anfrage zuordnen

Wenn eine Anfrage sich auf eine bereits aufgenommene Anfrage bezieht, kann diese neue Anfrage nun dem bestehenden Problem zugeordnet werden.

Dazu dient aus der Menüzeile die Aktion "Helpdesk - Anfrage zuordnen".

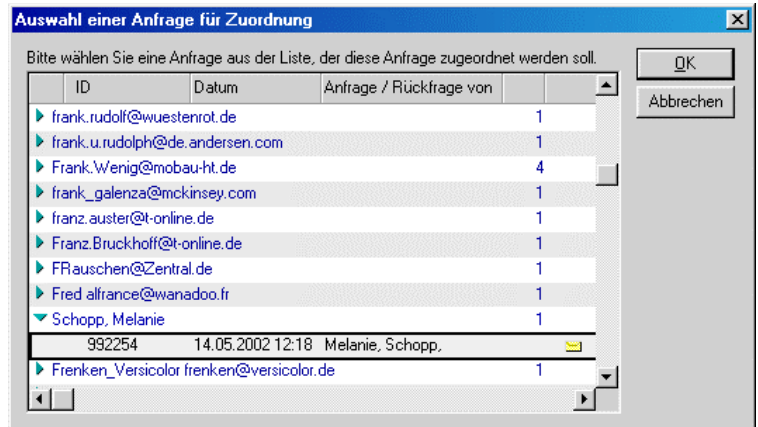
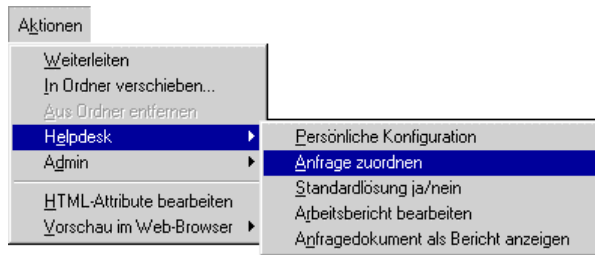


Abbildung: Aktion und Dialogbox

Nach erfolgter Zuordnung wird diese Anfrage als untergeordnetes Anwerddokument zum Hauptproblem dargestellt

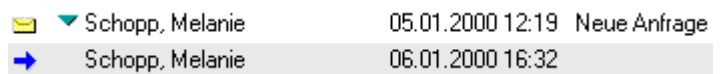


Abbildung: Ausschnitt aus einer Ansicht mit dem zugeordneten Dokument

4.3 Arbeitsberichte anzeigen

Bisher musste ein Eintrag aus der Liste der Arbeitsberichte gewählt werden, um ihn mit der Eingabemaske anzuzeigen. Diese Funktion ist jetzt dahingehend geändert, daß zum schnellen Überblick ein Report über alle Arbeitsberichte der Anfrage erstellt wird.



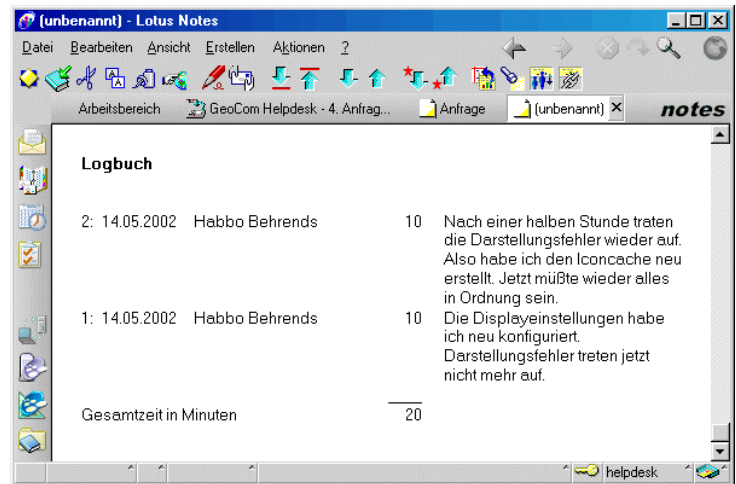


Abbildung: Arbeitsberichte

4.4 Arbeitsberichte nachträglich ändern

Ein Arbeitsbericht kann jetzt nachträglich geändert werden. Dazu ist der betreffende Arbeitsbericht auszuwählen und über das Menü die Aktion "Helpdesk - Arbeitsbericht bearbeiten" auszuführen.

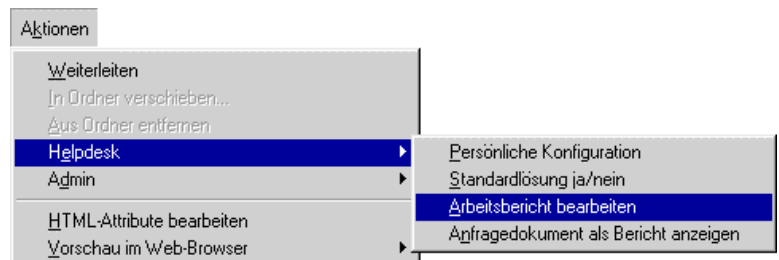


Abbildung: Aktion – Helpdesk – Arbeitsbericht bearbeiten

4.5 Problemklassifizierung über flache Liste auswählen

Das Formular zur Bearbeitung einer Anfrage wurde dahingehend modifiziert und erweitert, dass die Problemklassifizierung neben der bisherigen hierarchischen Zuordnung alternativ über eine flache Liste und Volltextsuche erfolgen kann. Die entsprechende Einstellung kann im persönlichen Konfigurationsdokument vorgenommen werden.

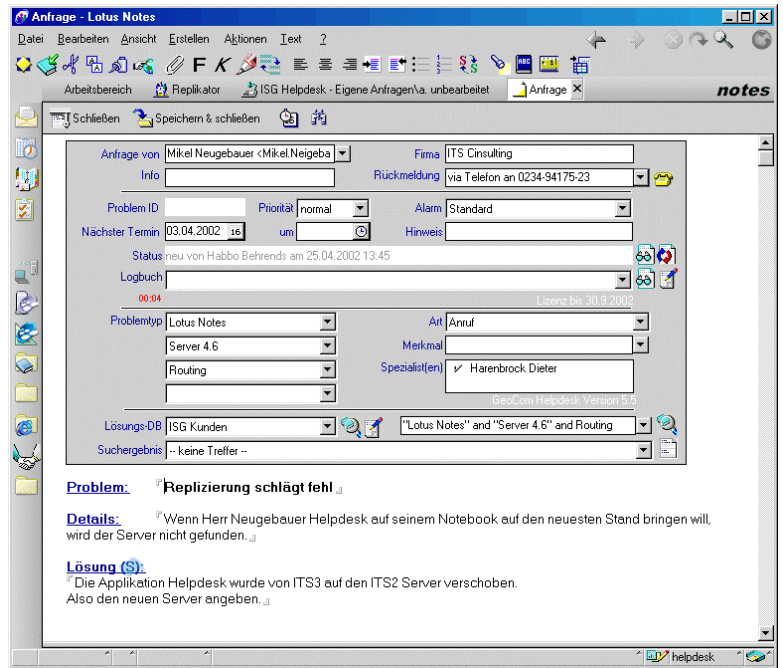


Abbildung: Anfrage als Standardlösung definiert.

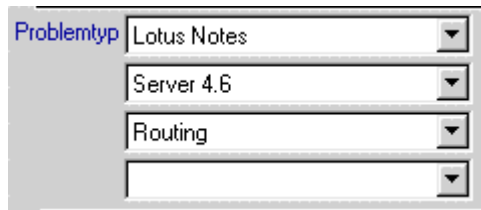


Abbildung: hierarchische Darstellung des Problemtyps

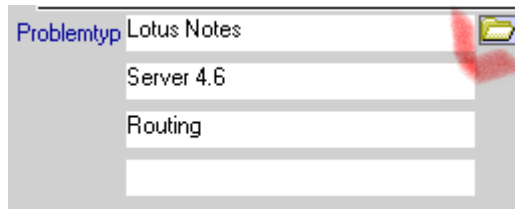


Abbildung: flache Darstellung des Problemtyps

4.6 Anfrage als Bericht anzeigen

Eine Anfrage kann in Form eines Berichts dargestellt werden. Diese Form eignet sich besonders zur Weiterleitung als Mail. Neben Kopfdaten und Detailinformationen können auch Arbeitsberichte mit aufgenommen werden.

Dazu kann aus dem geöffneten Anfrageformular die Aktion "Helpdesk - Anfragedokument als Bericht anzeigen" ausgeführt werden.

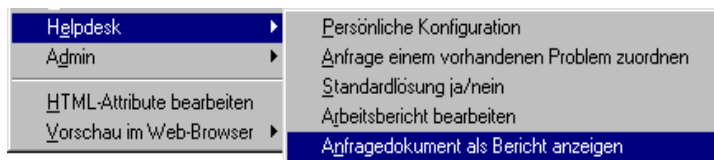
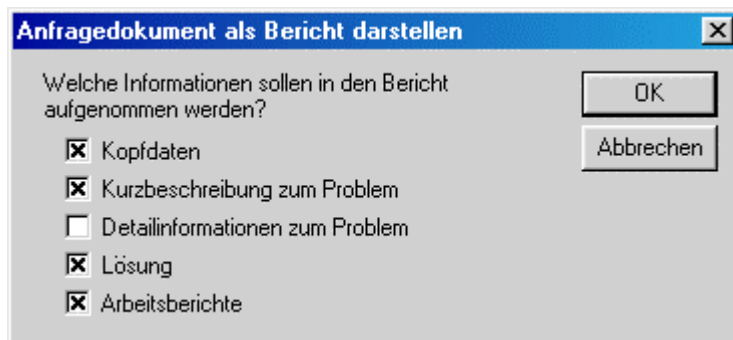


Abbildung: Aktion – Helpdesk – Anfrage als Bericht anzeigen

In der nachfolgenden Dialogbox können die Inhalte des Berichts ausgewählt werden.



Dialogbox: Anfragedokument als Bericht darstellen

Als Ergebnis erhalten Sie einen Bericht, der sich zum Ausdruck oder zum Weiterleiten als E-Mail oder Fax eignet.

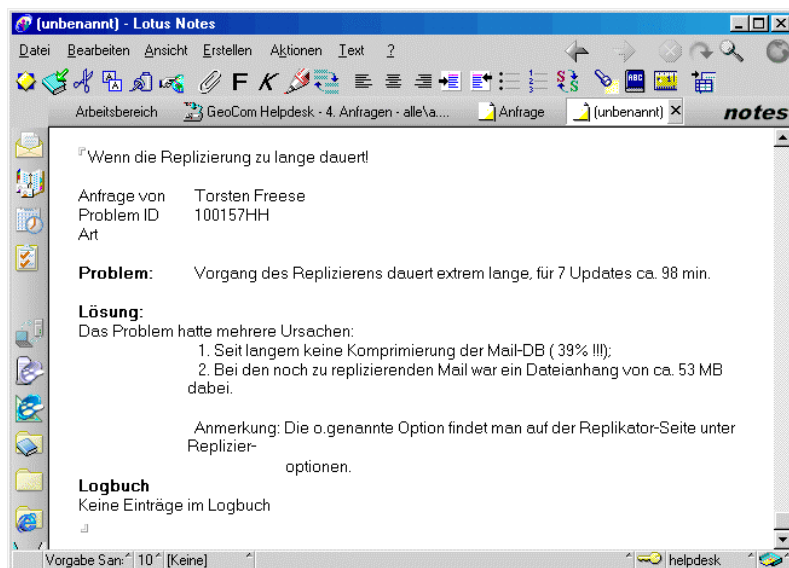


Abbildung: Darstellung einer Anfrage in Berichtsform

4.7 Erweiterung der Volltextsuche in angeschlossenen Datenbanken

Bisher war die Volltextsuche auf max. 100 Treffer beschränkt, die in einer Dialogliste zur Auswahl und zur Anzeige abgebildet wurden. Nunmehr wird der Ergebnisbereich nur noch angezeigt, nachdem eine Volltextsuche durchgeführt wurde. Aus der Ergebnismenge werden 5 Einträge in einem Fenster dargestellt. Damit erfolgt eine schnellere Anzeige der Ergebnisse bei vielen Treffern und es können nun bis zu 5000 Einträge abgerufen werden.



The screenshot displays the GeoCom Helpdesk interface for a ticket. The top section contains fields for 'Anfrage von' (Hans Meyer), 'Firma' (ABC GmbH), 'Info', and 'Rückmeldung' (via E-Mail an heinz.meyer@abc.com). Below this are fields for 'Problem ID', 'Priorität' (normal), 'Alarm' (Standard), and 'Nächster Termin' (16 um). The status is 'in Bearbeitung durch GeoCom Development seit 20.05.2002 13:07'. The 'Logbuch' field is empty. The 'Problemtyp' is 'Software' and 'Art' is 'E-Mail'. The 'Lösungs-DB' is 'Notes 4.6' and the search criteria is 'Software and "Lotus Notes"'. The search results are displayed in a list:

- *6: Papierquellen angeben
- *7: In eine Datei drucken
- *8: Das Drucken
- *9: Drucker spezifische Parameter angeben
- *10: Angehängte Dateien drucken


32 Treffer

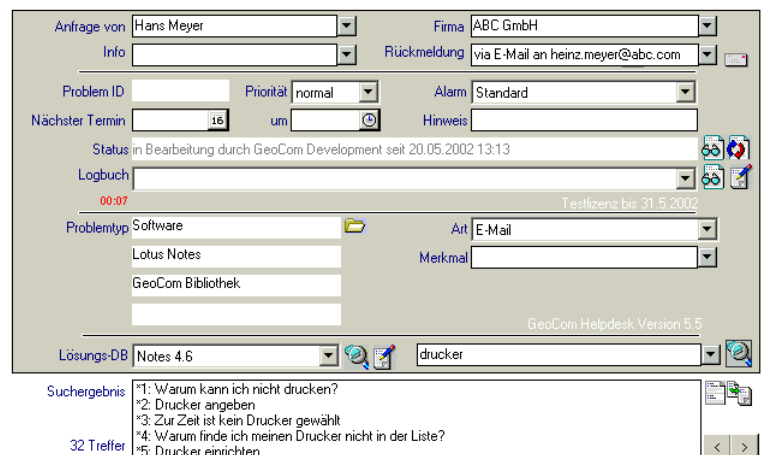
Abbildung: Ergebnisanzeige nach einer Volltextrecherche

4.8 Übernahme des Ergebnisses einer Volltextsuche

Bisher wurde das Ergebnis einer Volltextsuche als Liste angezeigt, nach Auswahl eines Dokuments konnte das vollständige Dokument in der Quelldatenbank über die Schaltfläche  geöffnet werden. Jetzt steht zusätzlich eine Schaltfläche  zur Datenübernahme zur Verfügung.

Wurde eine Volltextsuche in Helpdesk-Anfragen oder Standardlösungen durchgeführt, werden nun alle Informationen aus den Feldern "Problem", "Details" und "Lösung" an das Feld Lösung angehängt. Die Felder "Problem" und "Details" werden also nicht mehr überschrieben.

Dieses geänderte Verhalten gilt ebenfalls bei Auswahl von Anfragen über die Schaltfläche .



The screenshot shows the GeoCom Helpdesk interface. At the top, there are fields for 'Anfrage von' (Hans Meyer), 'Firma' (ABC GmbH), 'Info', and 'Rückmeldung' (via E-Mail an heinz.meyer@abc.com). Below this, there are fields for 'Problem ID', 'Priorität' (normal), 'Alarm' (Standard), 'Nächster Termin' (16 um), and 'Hinweis'. The 'Status' is 'in Bearbeitung durch GeoCom Development seit 20.05.2002 13:13'. There is a 'Logbuch' section with a timer '00:07' and a 'Testlizenz bis 31.5.2002' notice. The 'Problemtyp' is 'Software' with sub-items 'Lotus Notes' and 'GeoCom Bibliothek'. The 'Art' is 'E-Mail' and 'Merkmal' is empty. At the bottom, there is a 'Lösungs-DB' section with 'Notes 4.6' and a 'drucker' field. Below the form, there is a 'Suchergebnis' section with 32 hits and a list of search results:

- *1: Warum kann ich nicht drucken?
- *2: Drucker angeben
- *3: Zur Zeit ist kein Drucker gewählt
- *4: Warum finde ich meinen Drucker nicht in der Liste?
- *5: Drucker einrichten

Abbildung: Neue Schaltfläche zur Datenübernahme

5 Änderungen an Ansichten

Neben den bereits erwähnten Lösungsdokumenten, die als Standardlösungen unter der Ansicht "Sonstiges" geführt werden, sind nunmehr auch die Ansichten "Alarmprofile", "Kategorien" und "Statistik" zusammengefasst und unter der Ansicht "Sonstiges" einzusehen.

5.1 Neue Ansichtsgruppe "Sonstiges"

Die neugestaltete Ansicht "Sonstiges" hält insgesamt drei Unteransichten bereit, und zwar "Kategorien" sowie "Standardlösungen".

Die Unteransicht "Kategorien" zeigt eine Übersicht über alle definierten Kategorien (jeweils mit Unterkategorien, z.B. "Software", spezifischer "Anwendung", spezifischer "MS-Excel").

Die Unteransicht "Standardlösungen" zeigte eine Übersicht über alle bislang gespeicherten und abrufbereiten Lösungen.

Neuer Screenshot

Abbildung: Ansichtsgruppe Sonstiges

Die Unteransicht "Alarmprofile", die eine Übersicht über alle definierten und vergebenen Alarmprofile führt, wird nur dann angezeigt, wenn zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle "Supervisor" vergeben worden ist.

Die Ansicht zeigt eine Auflistung aller definierten und vergebenen Alarmprofile. Daneben enthält die Ansicht Informationen zum Status, zur jeweilig notwendigen Aktion sowie zum Trigger (z.B. Status unverändert seit XX Std.).

Die ehemals unter der Ansicht "Sonstiges" geführten Statistikansichten sind eine eigenständige Ansicht, die allerdings nur dann angezeigt werden, sofern zuvor in der Zugriffskontrollliste die Rolle Statistic de oder uk angehakt worden ist.

5.2 Neue Gruppierung von Aktionen in Ansichten

Aktionen werden jetzt nach Helpdesk, Admin sowie Supervisor gruppiert.

Für Helpdesk-Mitarbeiter stehen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

- Persönliche Konfiguration
- Alarm vorbereiten
- Telefonnummer wählen

- Status für gewählte Dokumente ändern
- Logbuch Alarm
- Logbuch Status

Neuer ScreenShot

Abbildung: Aktionen für Helpdesk-Mitarbeiter

Für Administratoren stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Konfiguration
- Statistik Report

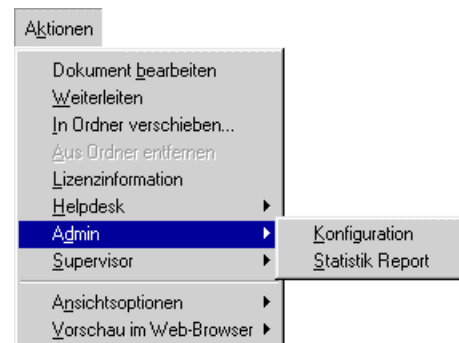


Abbildung: Aktionen für Admin

Für "Supervisor" stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Neue Anfragen konvertieren
- Call ID ändern
- Gewählte Dokumente ändern
- Gewählte Dokumente updaten
- Gewählte Dokumente archivieren
- Kategorien in Anfragen ändern

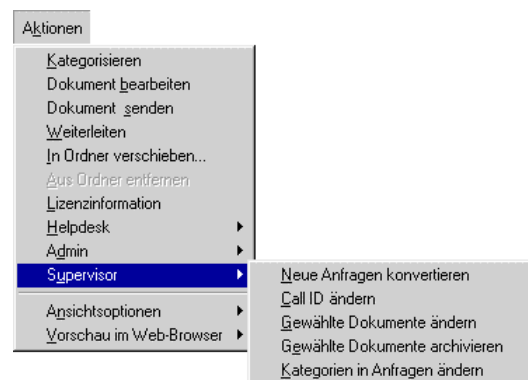


Abbildung: Aktionen für Supervisor

Unabhängig davon steht in allen Ansichten eine Schaltfläche zur Beantwortung von Anfragen per E-Mail bereit. Die Adresse des Antragstellers wird automatisch in die neue Nachricht übernommen. Als Thema wird die Betreffzeile der ursprünglichen Problemanfrage verwendet.

6 Antworten werden nun zur Anfrage gespeichert

Bisher wurden Antworten in der persönlichen Mailbox des Bearbeiters gespeichert und standen damit nicht allgemein zur Verfügung. Antworten bzw. Problemlösungen werden nunmehr in der Datenbank jeweils direkt zu einer Problemanfrage gespeichert. Ebenso ist es möglich, weitere oder zusätzliche Anfragen desselben Anfragestellers (Absenders) der ursprünglichen Anfrage zuzuordnen.

Bei Antworten des Helpdesk wird die spezifische Call-ID automatisch in die Betreffzeile der jeweiligen Problemlösung übernommen.

Bei Bezug auf eine Anfrage (Dokument in der Ansicht ausgewählt) wird die Lösung als Nachricht übernommen. Allerdings ist dies nicht der Fall bei Bezug auf eine Rückfrage des Anfragestellers. Hierbei wird die ursprüngliche Nachricht des Anfragestellers übernommen.

Die Absenderangabe ist konfigurierbar.



▼ 100065HH	22.11.99 18:10	Feldmann, Florian	ISDN-Adapter installieren
	14.05.2002 14:24	Behrends, Habbo	➔ Antwort: #100065HH ISDN-Adapter installieren

Abbildung: Ausschnitt – Anfrage mit Antwort

7 Neue Einstellungen in der globalen Konfiguration

Im globalen Konfigurationsdokument stehen nun komfortable Dialogmasken zur Pflege der externen Datenbanken (für die Zuordnung und als Wissensdatenbanken) zur Verfügung. Außerdem kann nun ein Absender für ausgehende E-Mails vorgegeben werden, um zu erreichen, dass Antworten statt an die persönliche Mailbox direkt an die Helpdesk-Applikation geschickt werden. Außerdem kann die bisher fest vorgegebene Stopwortliste für Auswahlkategorien konfiguriert werden.

7.1 Konfiguration "Zuordnung der Anfrage"

Bisher konnten maximal 3 Quellen für die Zuordnung von Anfragen konfiguriert werden. Diese Beschränkung wurde aufgehoben.

Beim ersten Aufruf der Datenbank nach dem Aktualisieren der Gestaltung werden die bisherigen Einträge automatisch in die neue Struktur übernommen. Weiterhin steht nun eine Dialogbox zur komfortablen Neueingabe und Änderung von Datenbank-Quellen zur Verfügung.

Die wesentlichen Änderungen im Detail:

- Zur Auswahl eines Dokuments ist jetzt nicht mehr eine Ansicht mit der Spalte NoteID erforderlich, d.h. es können auch beliebige Fremddatenbanken, an denen keine Änderungen vorgenommen werden können, als Quelle verwendet werden.
- Zielfelder in der Anfrage können mit einer beliebigen Kombination aus Texten, Feldinhalten, Werten einer Ansichtsspalte oder dem Ergebnis einer DbLookup-Anfrage aus einer weiteren Datenbank gefüllt werden.
- Für jeden Auswahl-Button auf der Anfragemaske kann eine beliebige Auswahl aus den Datenbankdefinitionen hinterlegt werden.

▼ Zuordnung der Anfrage

Auswahl für "Anfrage von"	ISG Kontakte
Auswahl für "Info"	ISG Kunden Auswahl über Telefonnummer
Auswahl für "Firma"	ISG Kunden Auswahl über Telefonnummer, ISG Kunden: Auswahl über Firma, Feldzuordnung für E-Mails

Datenbankdefinitionen	
Definitionen bearbeiten	ISG Kontakte ISG Kunden: Auswahl über Kontaktnamen isg\isgkund3.nsf V22\$lan Requester = ContactLongname; Company = Companyname; AddInfo = ContactPhone; EMail = ContactEMail
	ISG Kunden Auswahl über Telefonnummer ISG Kunden - Auswahl über Telefonnummer isg\isgkund3.nsf V23\$lan Requester = ContactLongname; Company = Companyname; AddInfo = ContactPhone; EMail = ContactEMail
	ISG Kunden: Auswahl über Firma ISG Kunden: Auswahl über Firma isg\isgkund3.nsf V21\$lan Requester = ContactLongname; Company = Companyname; AddInfo = ContactPhone; EMail = ContactEMail
	Feldzuordnung für E-Mails helpdesk\hd55.ntf EMail = Requester; Company = itsearch; isg\isgkund3.nsf : V22\$LAN : From : COMPANYNAME :: : [ContactEMail] = \$Key

Abbildung: Konfiguration – Zuordnung der Anfrage

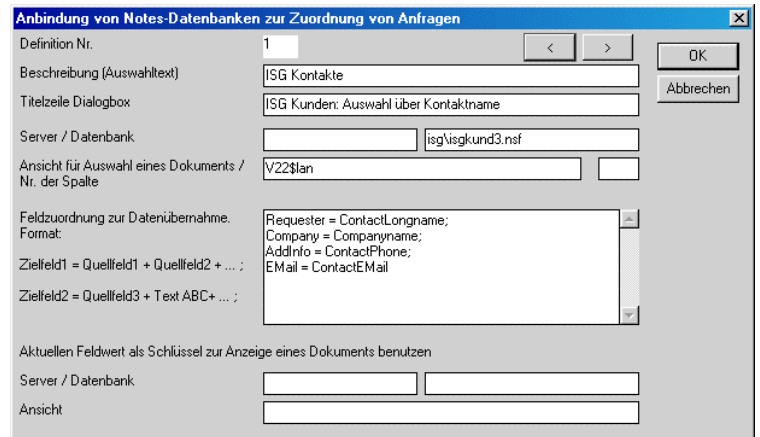


Abbildung: Dialogbox zur Bearbeitung der Datenbankdefinitionen

7.2 Konfiguration "Anbindung weiterer Wissensdatenbanken"

Es steht nun eine Dialogbox zur komfortablen Neueingabe und Änderung von Datenbank-Quellen zur Verfügung.

▼ Anbindung weiterer Notes-Datenbanken

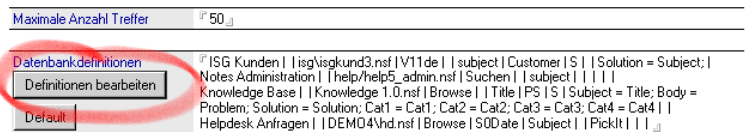


Abbildung: Konfiguration – Anbindung weiterer Datenbanken

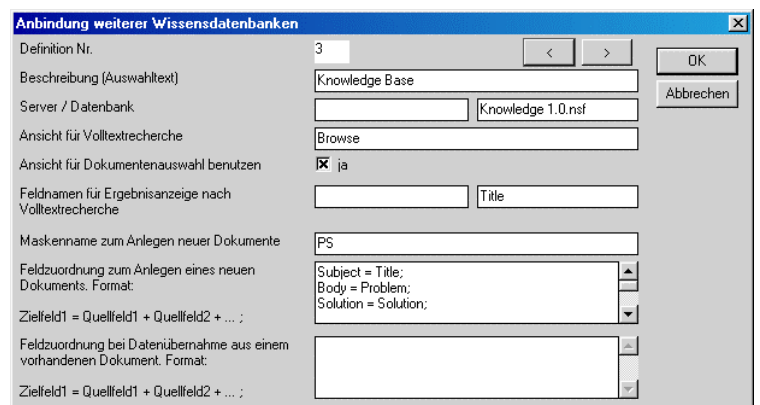


Abbildung: Dialogbox zur Anbindung weiterer Notes-Datenbanken

7.3 Auswahl Anfrage über kategorisierte Ansicht

Bisher wurde eine interne Stopwortliste verwendet, um aus der Problemzeile einer Anfrage automatisch Suchbegriffe zu generieren, die als Kategorien in der Auswahlansicht angezeigt werden.

Diese Liste kann nun kundenspezifisch konfiguriert werden.

▼ **Auswahl Anfrage über kategorisierte Ansicht**

Folgende Felder auswerten	"Problem, Problemtyp 1, Problemtyp 2" ▾
Nur Begriffe aufnehmen, die dieser Definition genügen	"[A-Z,a-z,\$,%,&,#,<,>]" ▾
Folgende Begriffe immer ausschließen (Stopwortliste)	" ab aber ähnlich alle allein allem aller alles allg allgemein als also am an and andere anderes auch auf aus außer bei beim besonders bevor bietet bis bzw. da dabei dadurch dafür daher dann daran darauf daraus das daß davon davor dazu dem den denen denn dennoch der deren des deshalb die dies diese diesem

Abbildung: Vorgaben für die Erstellung von Suchkategorien

7.4 Konfiguration "Konvertierung eingehender E-Mails"

Zur automatischen Belegung weiterer Felder der Anfragemaske kann nun eine Definition aus dem Abschnitt "Zuordnung der Anfrage" verwendet werden.

▼ **Konvertierung eingehender E-Mails (Anfragen werden direkt an diese Datenbank geschickt)**

Agent zur Konvertierung eingehender E-Mails	<input type="button" value="Start"/> <input type="button" value="Stop"/> <input type="button" value="Einmal ausführen"/>	Anfragen können direkt an die Datenbank gesendet werden. Dazu ist im Öffentlichen Adreßbuch ein entsprechender Eintrag als Mail-In-Datenbank vorzunehmen. Dieser Agent konvertiert eintreffende Nachrichten in das spezielle Format einer Helpdesk-Anfrage.
Status Agent	Agent ist gestartet	
Alarmprofil für Mail-Anfragen	"Standard" ▾	Jeder neuen Anfrage, die als Mail an die Datenbank gesendet und über den Agent konvertiert wird, wird das hier angegebene Alarmprofil zugeordnet.
Indikator(en) für wichtige Nachrichten	" xxxx urgent" ▾	Wird einer dieser Texte innerhalb der Betreffzeile der eingehenden Nachricht gefunden, wird die Priorität auf "hoch" gesetzt. Dies wirkt sich in Ansichten auf die Sortierung von Anfragen aus.
Quelle für automatische Berechnung weiterer Felder:	"Feldzuordnung für E-Mails" ▾	Auswahl einer Definition aus dem Abschnitt Zuordnung der Anfrage

Abbildung: Konfiguration – Konvertierung eingehender E-Mails

7.5 Konfiguration "Ausgehende E-Mails als Rückfragen"

Unter dem Konfigurationsabschnitt "Ausgehende E-Mails als Rückfragen" sind die Felder "Antwort schicken an" und "Absenderangabe für Nachrichten über SMTP" konfigurierbar. Ein Eintrag für "Rückantwort an" kann dabei folgendermaßen aussehen:

"*@* | helpdesk@geocom.de@NotesDomain"

Für die Konfiguration zur Zuordnung von Anfragen und eingehende E-Mails kann die Belegung weiterer Felder über Lookup in einer externer Notes-DB konfiguriert werden.

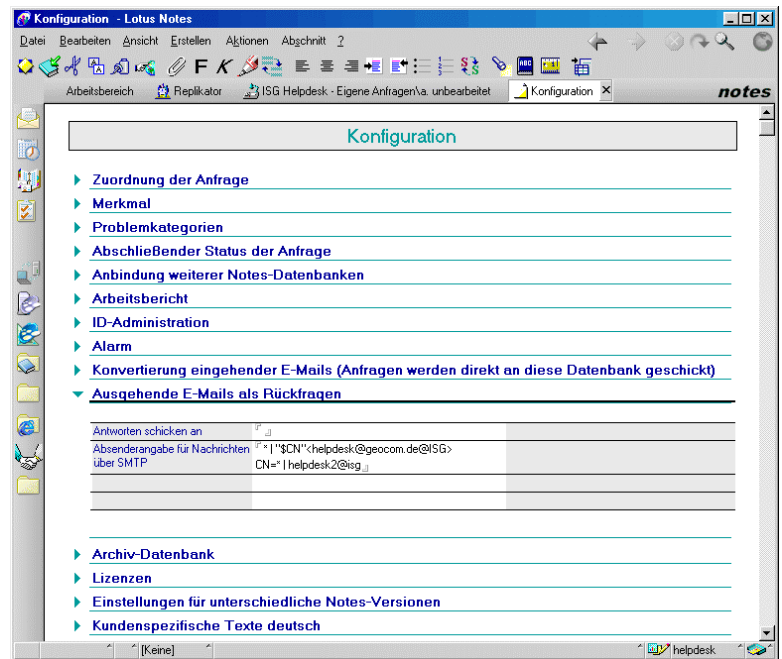


Abbildung: Abschnitt "Ausgehende E-Mails als Rückfragen" (Konfigurationsdokument)

7.6 Lizenzierung

Bisher war es notwendig, dass Helpdesk-Mitarbeiter einzeln namentlich auf der Zugriffskontrollliste eingetragen werden mussten. Diese Einschränkung ist entfallen.

Im globalen Konfigurationsdokument werden nun im Abschnitt Lizenzen über die Schaltfläche Update automatisch auch aus Gruppen die zugriffsberechtigten Helpdesk-Mitarbeiter ermittelt und dargestellt. Nur Mitarbeiter aus dieser Liste sind zugriffsberechtigt.

Damit werden für den Helpdesk-Administrator keine Rechte als Manager mehr benötigt und es können auch Gruppen auf der Zugriffskontrollliste eingetragen werden.

Werden laut Zugriffskontrollliste mehr Zugriffsberechtigte gefunden als lizenziert, werden nur die ersten NN (Anzahl Lizenzen) Mitarbeiter als Berechtigte übernommen.

7.7 Vorgaben für neue Benutzer

Aus dem Menü Aktionen des Konfigurationsdokuments können nun Vorgaben für die persönliche Konfiguration neuer Benutzer angelegt werden. Das Formular entspricht dem der Persönlichen Konfiguration.

Beim Erstzugriff eines neuen Benutzers werden die dort angegebenen Einstellungen als persönliche Einstellungen gespeichert. Für die nachträgliche Übernahme der Voreinstellungen steht im Persönlichen Konfigurationsdokument ebenfalls eine Aktion zur Verfügung.

8 Neue Einstellungen in der persönlichen Konfiguration

Bisher wurden die Einstellungen in einer Dialogbox vorgenommen, nunmehr wird das Konfigurationsdokument für die persönliche Konfiguration ebenso wie die globale Konfiguration als Dokument angezeigt.

Zur besseren Übersichtlichkeit werden die Parameter in folgende Abschnitte gruppiert:

- Allgemeine Einstellungen
- Einstellungen beim Start der Datenbank
- Einstellungen für neue Anfragen
- Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

Unter dem Konfigurationsparameter "Allgemeine Einstellungen" kann ausgewählt werden, ob statt des Helpdesk-Menüs (das nach dem Start der Datenbank gezeigt wird) ein herkömmlicher Standardnavigator angezeigt werden soll. Dieser wird jedoch erst aktiv, wenn die Datenbank neu gestartet wird.

8.1 Offene Anfragen automatisch anzeigen

Unter dem Konfigurationsabschnitt "Einstellungen für neue Anfragen" kann die automatische Anzeige der offenen Anfragen konfiguriert werden. Hierbei stehen insgesamt vier Optionen zur Auswahl ("Nein", "Anfrage von", "Firma", "Anfrage von und Firma").

Als Standardeinstellung für den Einsatz als Kundensupportsystem wird "Anfrage von und Firma" empfohlen. Bei reinen Inhaus-Systemen (Support für die eigenen Mitarbeiter) wird häufig das Feld Firma zur Speicherung der Abteilung verwendet. In diesen Fällen führt die Anzeige aller offenen "Abteilungsprobleme" zu einer großen Zahl offener Anfragen. Hier sollte also als zu überprüfende Quelle "Anfrage von" eingestellt werden.

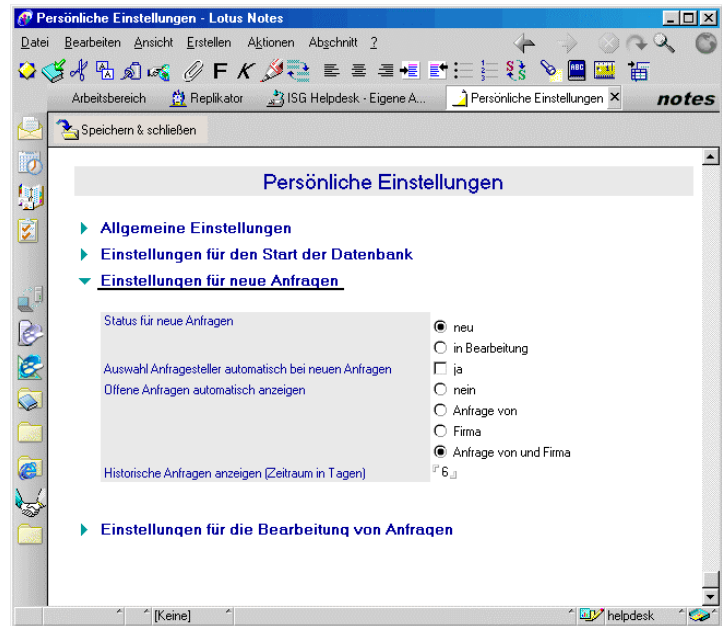



Abbildung: Abschnitt "Einstellungen für neue Anfragen" (Persönliches Konfigurationsdokument)

8.2 Automatische Benachrichtigung nach Zuweisungen

Bisher wurde nach der Zuweisung einer Anfrage an eine Person oder Gruppe lediglich die Schaltfläche  zum Versenden einer Benachrichtigung angezeigt. Nunmehr kann eingestellt werden, ob beim Schließen der Anfrage, die zuvor zugewiesen wurde, automatisch oder nach Rückfrage eine Benachrichtigung der Person oder Gruppe erfolgen soll, der die Anfrage zugewiesen wurde.

Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Person.	<input type="radio"/> nein <input type="radio"/> nach Rückfrage <input checked="" type="radio"/> automatisch ohne Rückfrage
Benachrichtigung senden bei Zuweisung an eine Gruppe.	<input type="radio"/> nein <input checked="" type="radio"/> nach Rückfrage <input type="radio"/> automatisch ohne Rückfrage

Abbildung: Einstellungen für die automatische Benachrichtigung nach Zuweisung einer Anfrage

8.3 Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarmer

Persönliche Alarmer werden in die eigene Mail-Datenbank eingetragen. Normalerweise wird dazu die Mail-Datenbank aus dem gerade aktiven Umgebungsdokument ermittelt. Soll die dort benannte Datenbank NICHT zur Eintragung von Alarmen verwendet werden, kann hier eine andere Datenbank eingetragen werden. Es ist der vollständige Pfad der Datenbank einzutragen. Als Server wird immer der Server verwendet, auf dem die aktuell verwendete Helpdesk-Datenbank liegt.

8.4 Problemkategorien zuordnen

Im Abschnitt "Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen" kann für die Zuordnung der Problemkategorien festgelegt werden, ob Kategorien hierarchisch ausgewählt werden oder die Gesamtliste Verwendung finden soll.

▼ Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

Schaltfläche "Speichern & schließen" anzeigen	<input checked="" type="checkbox"/> ja
Logbucheintrag beim Speichern abfragen	<input type="checkbox"/> ja
Voreingestellte Wissensdatenbank	<input checked="" type="radio"/> ISG Kunden <input type="radio"/> Notes Administration <input type="radio"/> Knowledge Base <input type="radio"/> Helpdesk Anfragen
Schaltfläche "Telefon" anzeigen	<input type="checkbox"/> ja
Persönliche Alarmer verwenden	<input type="radio"/> nein <input checked="" type="radio"/> nach Rückfrage <input type="radio"/> automatisch eintragen
Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarmer (wenn abweichend von Einstellung der aktuellen Arbeitsumgebung)	<input type="text" value="mail/hberends.nsf"/>
Problemkategorien zuordnen	<input checked="" type="radio"/> Kategorien hierarchisch auswählen <input type="radio"/> Gesamtliste verwenden

Abbildung: Konfiguration – Problemkategorie zuordnen

9 Statistik Report

Die Aktion "Statistik Report" wurde überarbeitet. Die bisher in einer weiteren Datenbank HD Reports verfügbare Report-Funktionalität wurde integriert. Damit können nunmehr auch Vergleichsreports über beliebige Zeiträume mit wählbarer Sortierung angelegt werden. Wahlweise können die zugrunde liegenden Anfragen ebenfalls als Liste angezeigt werden.

Dieser Report eignet sich besonders zum Export in eine Tabellenkalkulation.

Statistik

Bitte wählen Sie die Art des Reports, Zeitraum und Status

Art des Reports: Ausgewählte | Anfragesteller | sortiert nach Anzahl Anfragen

Zeitraum: Monat | 1-2002

Vergleich: Monat des Vorjahres

Status:

- neu
- in Bearbeitung
- in Warteschlange
- zugewiesen
- gelöst
- abgeschlossen

Anfragen anzeigen ja Nur Einträge mit mindestens NN Anfragen aufnehmen

OK Abbrechen

Abbildung: Dialogbox zur Auswahl der Art eines Statistik Reports

(unbenannt) - Lotus Notes

Arbeitsbereich GeoCom Helpdesk - 1. Anfragen - neu/va. nach Datum (unbenannt) notes

TOP Liste Bearbeiter

	01.01.01 01.12.01	Arbeitszeit	01.01.00 31.12.00	Arbeitszeit
Diffondi Group	43	24:02	47	28:17
Barbara Küppers	22	09:55	25	15:22
Stefan Kehl	18	05:35	12	03:17
Hexacom	12	04:13	18	06:20

14.05.2002 11:53:13

Büro

Abbildung: Statistik Report Bearbeiter

10 Fehlerbeseitigung

10.1 Dialogbox "Arbeitsbericht mit Anfangs- und Endzeit"

Beseitigung eines Anzeigefehlers beim Aufruf der Dialogbox "Arbeitsbericht mit Anfangs- und Endzeit".

10.2 Rückfrage "Verantwortlichkeit geht an..."

Rückfrage bzw. Hinweis "Wollen Sie die Bearbeitung ..." wird bei der Bearbeitung eigener Anfragen unterdrückt

10.3 Arbeitsbericht automatisch beim Speichern abfragen

Bei der persönlichen Einstellung "Arbeitsbericht automatisch beim Speichern abfragen" wurde dies bei jedem Speichern wiederholt, auch wenn bereits ein Arbeitsbericht eingetragen wurde. Die automatische Abfrage wird nun unterdrückt, wenn während der aktuellen Bearbeitung bereits ein Bericht eingetragen wurde.

10.4 Alarm-Agent

Bei der Verwendung von Alarm-Definitionen für Alarme in der persönlichen Mailbox (gelbes Popup-Fenster) wurde die weitere Bearbeitung abgebrochen, wenn Zugriffsrechte auf die Zieldatenbank fehlten.