



Lotus Domino® Applikation



GeoCom® Helpdesk

Version 8.0

Update 8.0 Build 801

Copyright ISG Information Systems GeoCom® GmbH 2001-2009

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1 EINFÜHRUNG..... | 4 |
| 1.1 Systemvoraussetzungen..... | 4 |
| 1.2 Lizenzkey | 4 |
| 2 NEUERUNGEN | 4 |
| 2.1 Zulassung für Lotus Notes/Lotus Domino 8.5 | 4 |
| 2.2 Neue Funktion: Abschließen von mehreren Anfragen | 4 |
| 2.3 Neue Funktion: Alarmprofile – Nachrichten im MIME-Format..... | 5 |
| 2.4 Neue Funktion: Zusatzfeld in Anfragemaske | 5 |
| 2.4.1 Konfiguration | 5 |
| 2.4.2 Anwendungsbeispiel: CSI ermitteln | 7 |
| 2.5 Neue Aktion: System Report..... | 7 |
| 2.6 Alarmprofile: Neue Optionen | 8 |
| 2.7 Änderungen Erscheinungsbild..... | 8 |
| 2.7.1 Anfragemaske (Notes Client)..... | 8 |
| 2.7.2 Aktion Email-Header anzeigen..... | 9 |
| 2.7.3 Persönliche Konfiguration | 9 |
| 2.8 Handling Anfragemaske (Notes-Client) | 10 |
| 2.8.1 Auswahl Standardlösungen | 10 |
| 2.8.2 Formular-Modus..... | 11 |
| 2.8.3 Hintergrundfarbe | 11 |
| 2.9 Warnmeldung in Anzeige offener Anfragen | 12 |
| 2.10 Warnmeldung bei nicht aktivierten Agents | 12 |
| 3 BUGFIXES | 12 |
| 3.1 Fehlerbeseitigung gegenüber Vorgängerversion..... | 12 |
| 3.1.1 Begrenzte Anzeige offener/abgeschlossener Anfragen..... | 12 |
| 3.1.2 Unnötiger Aufruf von Memo-Maske bei Klick in Statusfeld (Web)..... | 13 |
| 3.1.3 Button Standardlösung nicht in allen Ansichten | 13 |
| 3.1.4 Anzeigefehler Anfrage-Maske Notes Client | 14 |
| 3.1.5 Ansicht Replikationskonflikte | 14 |
| 3.1.6 Darstellungsfehler (Web) | 14 |
| 3.1.7 Fehler in Auswahldialog 'Firma' (Web) | 14 |
| 3.2 Fehlerbeseitigung Build 756b-g..... | 14 |

| | | |
|--------|---|----|
| 3.2.1 | Unterstützung von IE7 | 14 |
| 3.2.2 | Browser-Interface zum Zugriff auf externe Domino Datenbanken und globales Adressbuch | 14 |
| 3.2.3 | Fehlerbehandlung bei ausgeschalteter oder nicht vorhandener JavaScript-Fähigkeit im Browser | 15 |
| 3.2.4 | Konfiguration der Absenderangabe in Alarmprofilen und Aufgabenplanung | 15 |
| 3.2.5 | Auswahl geänderter Alarmprofile | 15 |
| 3.2.6 | Darstellung bei vergrößerten DPI-Werten..... | 15 |
| 3.2.7 | Vergabe der Call-ID fehlerhaft | 16 |
| 3.2.8 | Darstellung Logbucheinträge nicht mehr auf 100 Zeichen begrenzt | 16 |
| 3.2.9 | Zeilenumbruch im Feld "Info" nicht übernommen bei Aktion "Weitere Anfrage" | 16 |
| 3.2.10 | Verkürzte Darstellung der Bezeichnungen im 'ad hoc'-Workflow | 17 |
| 3.2.11 | Suche in mehreren externen Datenbanken fehlerhaft (Notes) | 17 |
| 3.2.12 | Suche in externen Datenbanken immer auf 25 Einträge beschränkt (Web) | 17 |
| 3.2.13 | Fenster und Felder an Breite der Standardschriftart angepasst | 17 |
| 3.2.14 | Zeitliches Synchronisationsproblem bei Alarmprofilen behoben..... | 17 |

1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt Erweiterungen und Änderungen von GeoCom® Helpdesk 8.0 Build 801 gegenüber der Vorgängerversion 7.0 Build 757.

1.1 Systemvoraussetzungen

Als Systemvoraussetzungen für die Nutzung von GeoCom® Helpdesk sind folgende Server zugelassen:

Lotus Domino 7.0, 8.0, 8.5

Als Clients können eingesetzt werden:

Lotus Notes Client 7.0, 8.0, 8.5

Firefox 2.x, 3.x

Internet Explorer 6, 7, 8

1.2 Lizenzkey

Für das Update von GeoCom® Helpdesk auf Version 8.0 Build 801 wird ein neuer Lizenzschlüssel benötigt.

2 Neuerungen

2.1 Zulassung für Lotus Notes/Lotus Domino 8.5

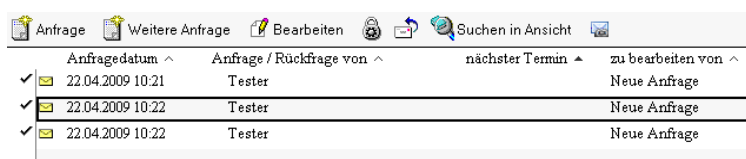
GeoCom® Helpdesk 8.0 Build 801 ist für die Nutzung mit Lotus Notes bzw. Lotus Domino Version 8.5 zugelassen.

2.2 Neue Funktion: Abschließen von mehreren Anfragen

Es können nun mehrere Anfragen gleichzeitig abgeschlossen werden.

Markieren Sie hierzu in einer beliebigen Ansicht die gewünschten Anfragen und betätigen Sie wie gewohnt den Abschließen-Button. Hierauf öffnet sich eine Dialogbox zur Bestätigung.

Die gewählten Anfragen müssen entweder den Status **neu**, in **Bearbeitung** oder **gelöst** haben.



| Anfrage | Weitere Anfrage | Bearbeiten | Suchen in Ansicht |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|
| Anfragedatum ^ | Anfrage / Rückfrage von ^ | nächster Termin ^ | zu bearbeiten von ^ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 22.04.2009 10:21 | Tester | Neue Anfrage |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 22.04.2009 10:22 | Tester | Neue Anfrage |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 22.04.2009 10:22 | Tester | Neue Anfrage |

Abbildung: Markierte Dokumente

2.3 Neue Funktion: Alarmprofile – Nachrichten im MIME-Format

Von Alarmprofilen versendete Nachrichten können nun wahlweise MIME- oder RichText-formatiert werden.

Über die neue Option “Nachrichtentyp“ im Alarmprofil kann das gewünschte Format ausgewählt werden.

Das neue Feld “E-Mail Nachricht Format MIME“ dient zur Eingabe der Email inklusive HTML. Es können dieselben Platzhalter verwendet werden wie in RichText-E-mails sowie zwei zusätzliche:

- [DocLink]: Gibt zur Laufzeit den relativen Pfad zum Anfragedokument aus → zur Erzeugung von Links (Domänen muss ergänzt werden)
- [UniversalID]: Gibt zur Laufzeit die Universal ID des zugehörigen Anfragedokuments aus → zur individuellen Erzeugung von Links

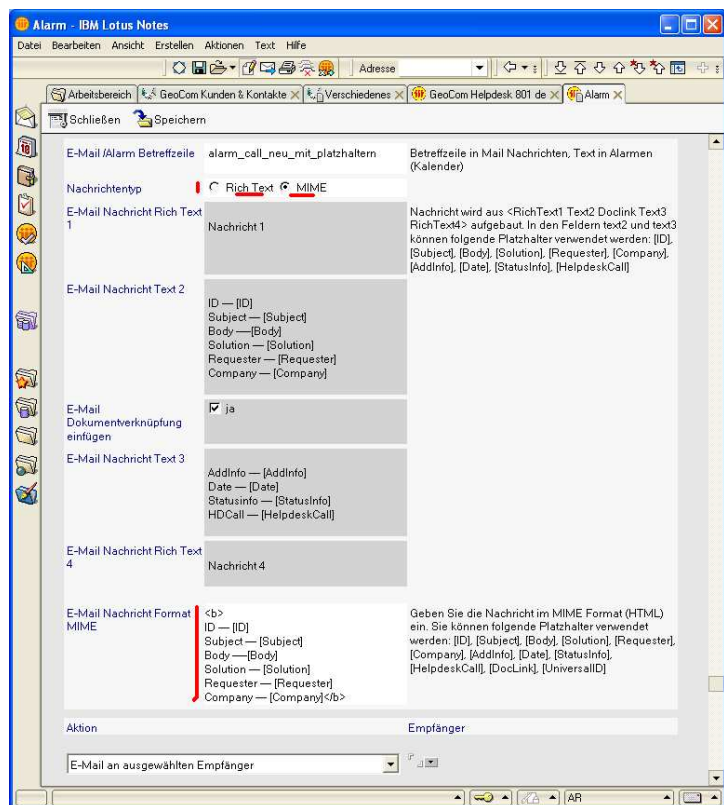


Abbildung: Alarmprofil: Auswahl Nachrichtentyp, MIME-Feld

2.4 Neue Funktion: Zusatzfeld in Anfragemaske

2.4.1 Konfiguration

Es besteht nunmehr die Möglichkeit der Anfragemaske ein frei definierbares Zusatzfeld hinzuzufügen.

Konfiguriert wird das Feld unter Aktionen > Admin > Konfiguration > Alarm > Zusatzfeld

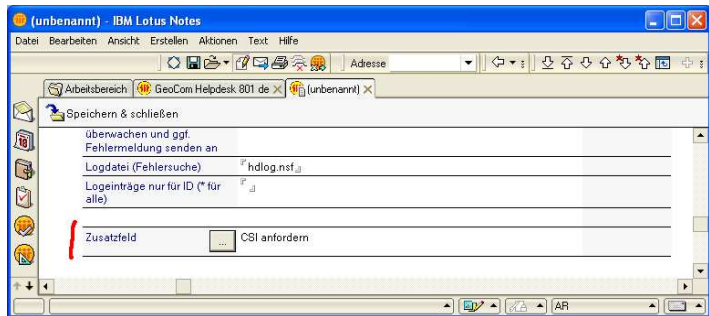


Abbildung: Konfiguration Zusatzfeld

Klicken Sie dort auf den Button "...". Es öffnet sich folgende Dialogmaske.

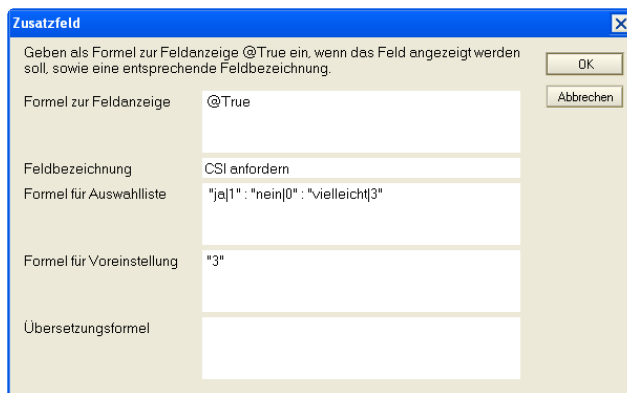


Abbildung: Dialogmaske Zusatzfeld

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Formel zur Feldanzeige:** Definieren Sie hier unter welchen Bedingungen das Feld angezeigt werden soll. Bleibt das Feld leer, wird das Zusatzfeld nicht angezeigt. Um es unbedingt anzeigen zu lassen tragen Sie "@True" ein.
- **Feldbezeichnung:** Tragen Sie eine Bezeichnung für das Zusatzfeld ein. Diese erscheint in der Anfragemaske oberhalb des Feldes.
- **Formel für Auswahlliste:** Hier wird eine Liste der Parameter definiert, die zur Auswahl stehen sollen.
 Syntax: "Name1|Wert1" : "Name2|Wert2" etc.
 Bsp: "ja|1" : "nein|0" : "vielleicht|3"
- **Formel für Voreinstellung:** Hier wird der Default-Wert der Auswahlliste definiert. Z. B.: "3"
- **Übersetzungformel:** Hier kann eine Notes-Eingabeumsetzung für das Zusatzfeld definiert werden.

Ist die Konfiguration korrekt durchgeführt worden erscheint das Zusatzfeld in der Anfragemaske zwischen den Feldern "Priorität" und "Alarm".



Abbildung: Zusatzfeld in Anfragemaske

***INFO:** Das Zusatzfeld (und darin enthaltene Werte) kann in Alarmprofilen als Trigger für Aktionen verwendet werden.

2.4.2 Anwendungsbeispiel: CSI ermitteln

Die Auswertung des Zusatzfeldes durch ein Alarmprofil könnte dazu dienen, nach Abschluss einer Anfrage eine speziell formatierte Email mit allen relevanten Call-Daten an eine externe Software/einen externen Dienstleister zu übermitteln, die/der die Informationen zur Erstellung eines CSI (Customer Satisfaction Index) verwendet.

2.5 Neue Aktion: System Report

Helpdesk-Mitarbeitern steht im Notes-Client eine neue Aktion **System Report** zur Verfügung. Im Menü zu finden ist diese unter Aktionen > Admin > System Report.

Das Ausführen der Aktion bewirkt, dass allgemeine Informationen über die Arbeitsumgebung gesammelt werden und in ein Dokument geschrieben werden. Das Dokument wird nach Abschluss der Aktion angezeigt. Im Einzelnen handelt es sich um folgende Daten:

- VERSION → Version von GeoCom® Helpdesk
- DATABASE SIZE → Größe der Datenbank
- AGENT RUNALARM → Status des Agents 'RunAlarm'
- AGENT CONVERTNEWMAIL → Status des Agents 'ConvertNewMail'
- LOG FILE → Name der Log-Datei
- DOCUMENT COUNT → Anzahl aller Dokumente in der Datenbank
- REPLICATION CONFLICT DOCUMENTS → Anzahl der Replikationskonflikt-Dokumente
- LOST DOCUMENTS → Anzahl verlorener Dokumente

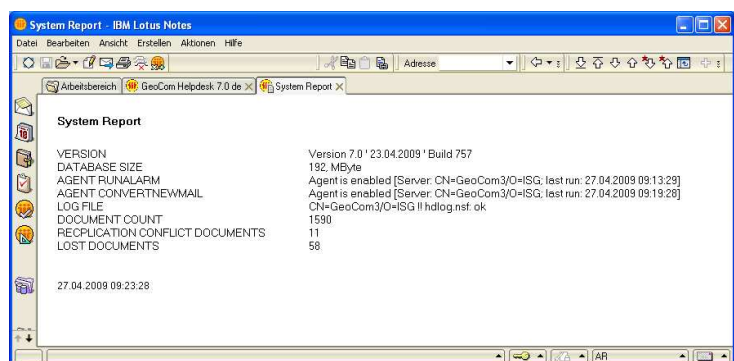


Abb.: 1 - System Report

2.6 Alarmprofile: Neue Optionen

In Alarmprofilen stehen neue Aktionen zur Verfügung, die beim Auslösen eines Alarms durchgeführt werden können:

- Anfrage zuweisen an Supervisor
- Anfrage zuweisen an ausgewählte Person
- Anfrage zuweisen an ausgewählte Gruppe
- Anfrage auf 'abgeschlossen' setzen

Die Aktionen verfügen alle über entsprechende Zusatzparameter (Auswahl Person, Gruppe, abschließender Status).

Die Option "Überprüfung: einmal täglich" kann so konfiguriert werden, dass die Überprüfung nur beim ersten Lauf des Alarm-Agent stattfindet. Dies dient dazu, Replizierkonflikte zu vermeiden.

Anwendungsbeispiel: Die Option "Anfrage auf 'abgeschlossen' setzen" kann beispielsweise dazu verwendet werden, einen Call nach Ablauf einer bestimmten Frist automatisch zu schließen (z. B. wenn längere Zeit keine Rückmeldung durch den Urheber erfolgte).

2.7 Änderungen Erscheinungsbild

2.7.1 Anfragemaske (Notes Client)

Das Layout der Anfragemaske im Notes Client wurde überarbeitet.

Ob das alte oder neue Layout verwendet wird kann durch folgende Einträge unter Admin > Konfiguration > Spezielle Einstellungen konfiguriert werden:

alt: WORKBENCH_DEFAULT:Workbench **B**

neu: WORKBENCH_DEFAULT:Workbench **C**

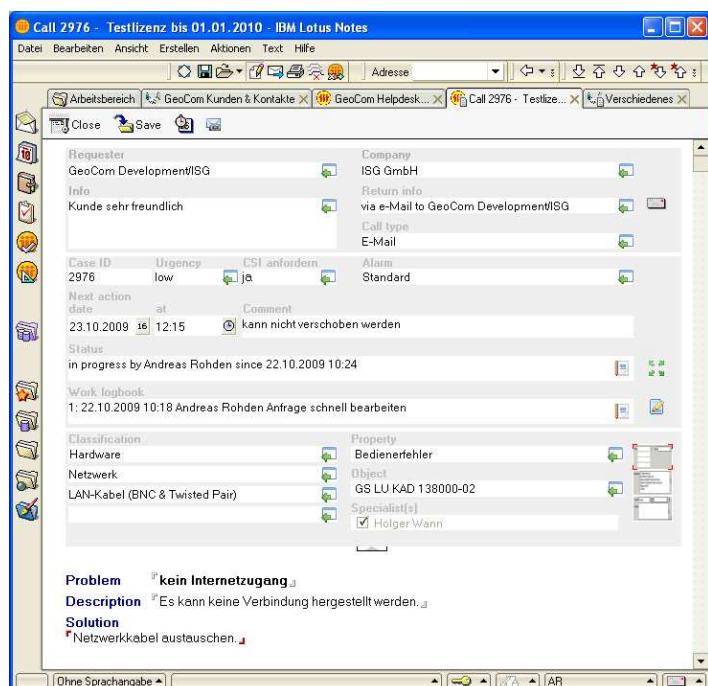


Abbildung: Neue Anfragemaske

Zudem wurde die Dialogbox “Rückmeldung” vergrößert.

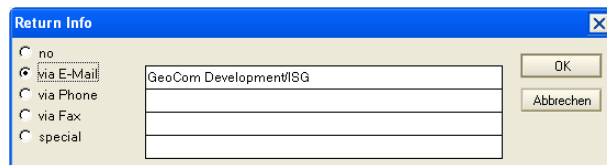


Abbildung: Dialogbox Rückmeldung“

2.7.2 Aktion Email-Header anzeigen

Das Layout der Dialogmaske für diese Aktion wurde überarbeitet.

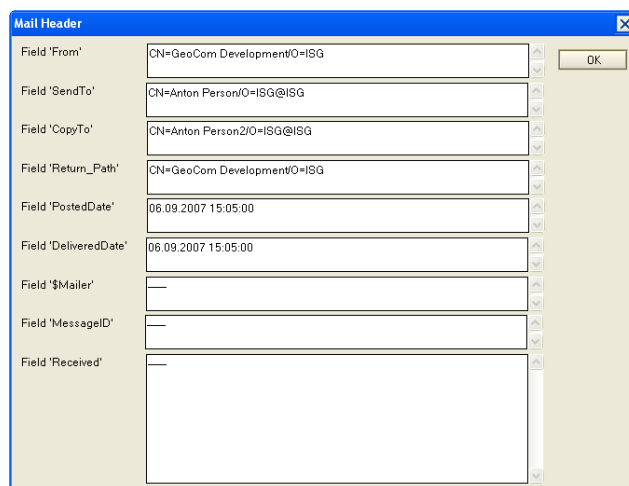


Abbildung: Maske Mail Header

2.7.3 Persönliche Konfiguration

Das Erscheinungsbild der persönlichen Konfiguration wurde überarbeitet.

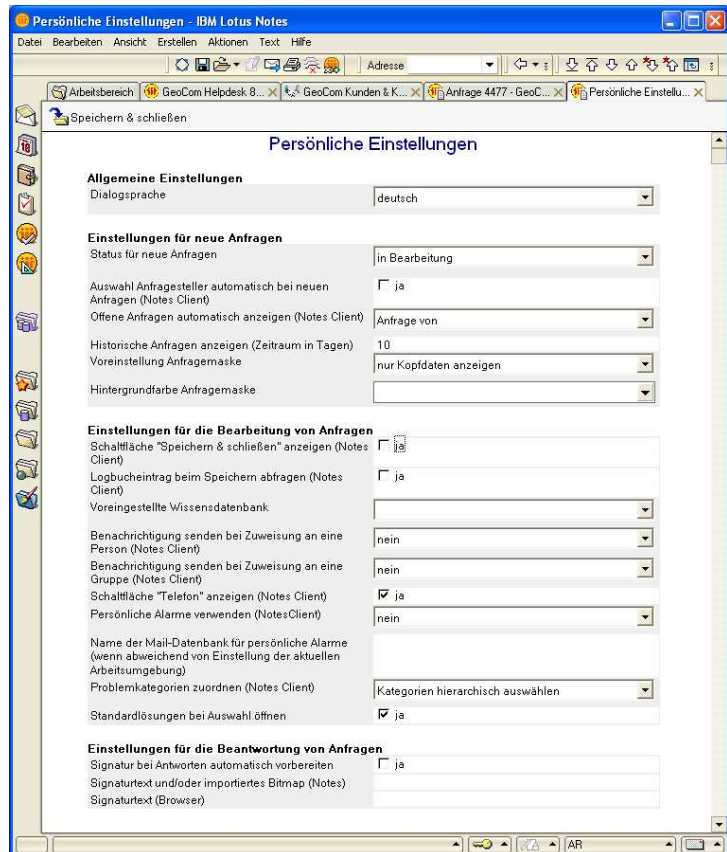


Abbildung: Persönliche Konfiguration

2.8 Handling Anfragemaske (Notes-Client)

2.8.1 Auswahl Standardlösungen

Bislang konnten Standardlösungen in der Anfragemaske lediglich per Einfach-Klick auf den Lösungstitel geöffnet werden.

Ist dies nicht gewünscht, kann die Standardlösung über einen neu hinzugefügten Button geöffnet werden. Das Klicken auf den Titel stellt in diesem Fall lediglich eine Markierung dar.

Welche Funktion aktiv ist kann unter

Aktionen > Helpdesk > Persönliche Einstellungen > Einstellungen für die Bearbeitung von Anfragen

konfiguriert werden.

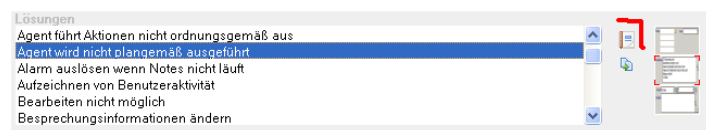


Abbildung: Neuer Button



Abbildung: Option in persönlicher Konfiguration

2.8.2 Formular-Modus

Unter

Aktionen > Helpdesk > Persönliche Einstellungen > Einstellungen für neue Anfragen

kann im Abschnitt “Voreinstellung Anfragemaske“ konfiguriert werden, dass beim Öffnen neuer Calls sowie beim Bearbeiten alter Calls nur die Kopfdaten des Anfrageformulars zu sehen sind.

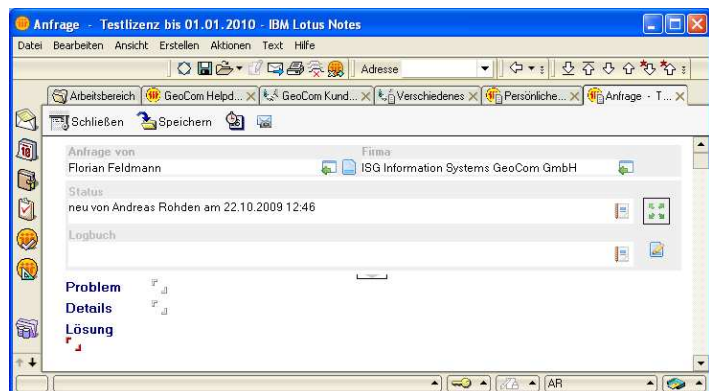


Abbildung: Reduziertes Anfrageformular

2.8.3 Hintergrundfarbe

Unter

Aktionen > Helpdesk > Persönliche Einstellungen > Einstellungen für neue Anfragen

kann im Abschnitt “Hintergrundfarbe Anfragemaske“ die Hintergrundfarbe/-textur der Anfragemaske konfiguriert werden.

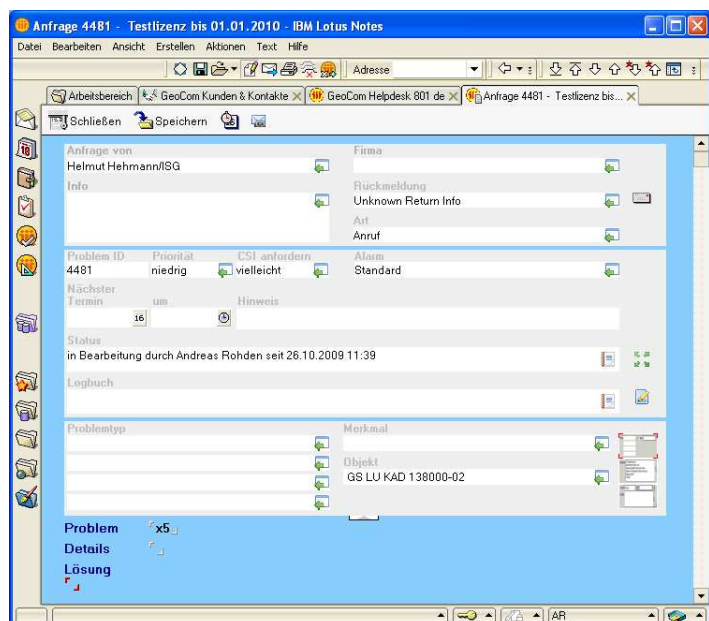


Abbildung: Hintergrundfarbe “Sky Blue“

2.9 Warnmeldung in Anzeige offener Anfragen

Ist das Anzeigen offener Anfragen zu einem Dokument aufgrund der persönlichen Einstellungen nicht möglich, wird ab sofort eine entsprechende Warnmeldung ausgegeben.

Dieser Fall tritt z. B. auf, wenn das laut Konfiguration als Trigger verwendete Feld (bspw. **Firma**) im Dokument leer ist.

▼ Einstellungen für neue Anfragen

| | |
|---|--|
| Status für neue Anfragen | <input checked="" type="radio"/> neu <input type="radio"/> in Bearbeitung |
| Auswahl Anfragsteller automatisch bei neuen Anfragen (Notes Client) | <input type="checkbox"/> ja |
| Offene Anfragen automatisch anzeigen (Notes Client) | <input type="radio"/> nein <input type="radio"/> Anfrage von <input checked="" type="radio"/> Firma <input type="radio"/> Anfrage von und Firma |
| Historische Anfragen anzeigen (Zeitraum in Tagen) | <input type="checkbox"/> 10 |
| Voreinstellung Eingabemaske | <input type="radio"/> Abschnitt 'Problemtyp' anzeigen <input checked="" type="radio"/> Abschnitt 'Lösungen' anzeigen <input type="radio"/> Abschnitt 'Lösungs-DB' anzeigen |

Abb.: 2 - persönliche Konfiguration für Anzeige offener Anfragen

2.10 Warnmeldung bei nicht aktivierten Agents

Sind ein oder mehrere Agents nicht aktiv, wird eine entsprechende Warnmeldung ausgegeben.

Die Überprüfung findet immer beim Öffnen einer Anfrage statt.

Die Warnmeldung erfolgt nur an Helpdesk-Mitarbeiter.

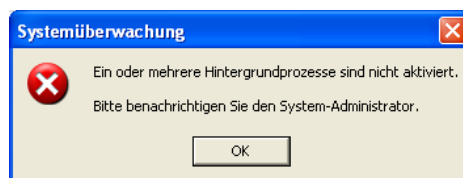


Abb.: 3 - Warnmeldung bei nicht aktivierten Agents

3 Bugfixes

3.1 Fehlerbeseitigung gegenüber Vorgängerversion

3.1.1 Begrenzte Anzeige offener/abgeschlossener Anfragen

Die in der persönlichen Konfiguration einstellbare zeitliche Begrenzung der Anzeige offener Anfragen hat bislang nicht gegriffen; es wurde immer die Gesamtheit aller offenen Fragen angezeigt. Dieser Fehler wurde behoben.

Zudem wird nun das Dokument, von welchem aus die Anzeige geöffnet wurde, selbst nicht mehr in der Liste angezeigt.



Abb.: 4 - Dialogbox offene/abgeschlossene Anfragen

▼ Einstellungen für neue Anfragen

| | |
|---|--|
| Status für neue Anfragen | <input checked="" type="radio"/> neu <input type="radio"/> in Bearbeitung |
| Auswahl Anfragsteller automatisch bei neuen Anfragen (Notes Client) | <input type="checkbox"/> ja |
| Offene Anfragen automatisch anzeigen (Notes Client) | <input type="radio"/> nein <input checked="" type="radio"/> Anfrage von <input type="radio"/> Firma <input type="radio"/> Anfrage von und Firma |
| Historische Anfragen anzeigen (Zeitraum in Tagen) | <input type="text" value="10"/> |
| Voreinstellung Eingabemaske | <input type="radio"/> Abschnitt 'Problemtyp' anzeigen <input checked="" type="radio"/> Abschnitt 'Lösungen' anzeigen <input type="radio"/> Abschnitt 'Lösungs-DB' anzeigen |

Abb.: 5 - Einstellungsmöglichkeit in persönlicher Konfiguration

Gleiches gilt für die Anzeige abgeschlossener Anfragen.

Diese wurde zusätzlich dahingehend geändert, dass nun nicht mehr das Erstellungsdatum sondern das Abschlussdatum der Dokumente angezeigt und als Ordnungskriterium verwendet wird. Das zuletzt abgeschlossene Dokument wird als erstes angezeigt.

3.1.2 Unnötiger Aufruf von Memo-Maske bei Klick in Statusfeld (Web)

Beim Klick ins erweiterte Statusfeld der Anfragemaske (im Browserinterface) wurde die Memo-Maske geöffnet.

Dieser Fehler wurde behoben.

3.1.3 Button Standardlösung nicht in allen Ansichten

Der Button **Standardlösung** wurde in einigen Ansichten der Ansichtengruppe 3 nicht angezeigt.

Dieser Fehler wurde korrigiert.

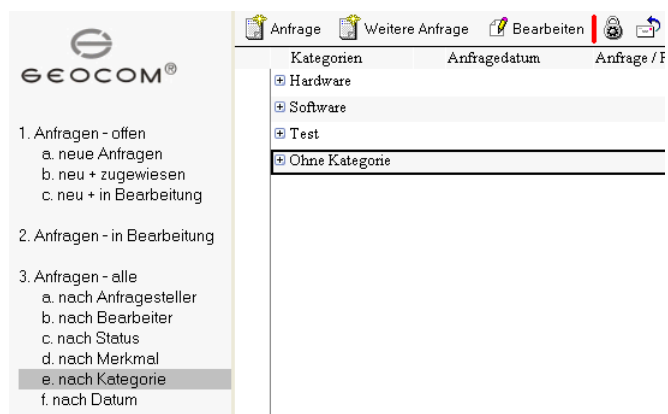


Abb.: 6 - Button Standardlösung

3.1.4 Anzeigefehler Anfrage-Maske Notes Client

Ein Anzeigefehler in der alten Version der Anfrage-Maske wurde behoben.

3.1.5 Ansicht Replikationskonflikte

Ein Fehler im Zusammenhang mit der Ansicht von Replikationskonflikten wurde behoben.

3.1.6 Darstellungsfehler (Web)

Einige Darstellungsfehler (deplatzierte Elemente) u. a. im Menü-Frame und in der Anfrage-Maske des Browserinterface wurden behoben.

3.1.7 Fehler in Auswahldialog 'Firma' (Web)

Ein Fehler bezüglich des Auswahldialogs für 'Firma' in der Anfragemaske des Browserinterface wurde behoben.

3.2 Fehlerbeseitigung Build 756b-g

3.2.1 Unterstützung von IE7

Es wurden Änderungen eingeführt, die eine Unterstützung von Microsoft Internet Explorer 7 ermöglichen.

3.2.2 Browser-Interface zum Zugriff auf externe Domino Datenbanken und globales Adressbuch

Es wurden einige Punkte bei der Verwendung von externen Domino Datenbanken und dem globalen Adressbuch über das Browser-

Interface verbessert. Diese Punkte umfassen:

- Fehlerbehandlung bei Konfigurationsfehlern und fehlender Zugriffsberechtigung
- JavaScript separat ladbar und damit im Browser-Cache speicherbar
- Begrenzung Volltextsuche auf max. nn Einträge
- Parameterübergabe auf notwendige Parameter beschränkt
- Suche über "Beginnt mit" auch in beliebig kategorisierten Ansichten

3.2.3 Fehlerbehandlung bei ausgeschalteter oder nicht vorhandener JavaScript-Fähigkeit im Browser

Bei ausgeschaltetem JavaScript (oder nicht vorhandener JavaScript-Fähigkeit im Browser) erfolgt nun eine Weiterleitung auf eine entsprechende Informationsseite per Meta-Tag.

3.2.4 Konfiguration der Absenderangabe in Alarmprofilen und Aufgabenplanung

Zusätzlich zur Empfängerabhängigkeit kann die Absenderangabe bei Nachrichten, die durch Alarmprofile oder Aufgaben erzeugt werden, nun auch über den Inhalt der Betreffzeile gesteuert werden.

3.2.5 Auswahl geänderter Alarmprofile

Es wurde ein Fehler beseitigt, der verhinderte, dass im Anfrageformular kürzlich geänderte Alarmprofile ausgewählt werden konnten.

3.2.6 Darstellung bei vergrößerten DPI-Werten

GeoCom® Helpdesk wurde bei DPI-Werten größer als 96 nicht einwandfrei dargestellt. Dieser Fehler wurde behoben.

Info: Die Einstellung des DPI-Werts erfolgt in Windows unter *Eigenschaften von Anzeige > Einstellungen > Erweitert > Allgemein > Anzeige*.

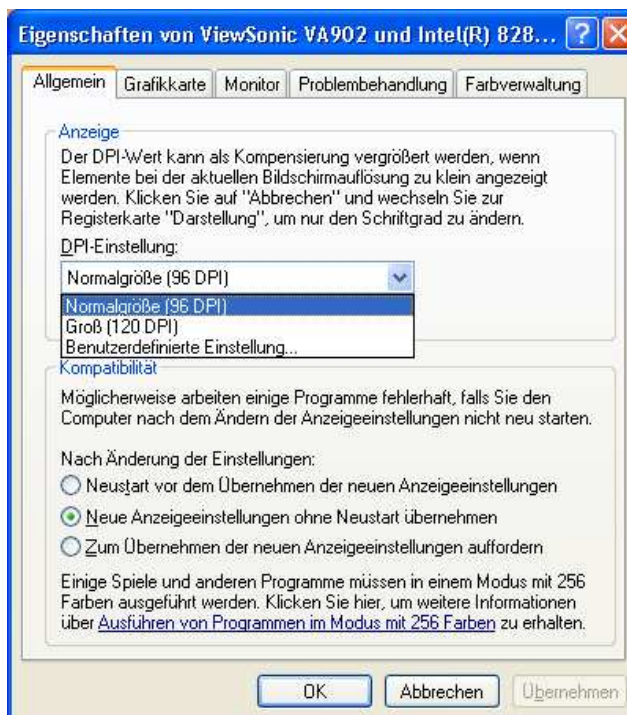


Abbildung: Einstellung des DPI-Werts in Windows

3.2.7 Vergabe der Call-ID fehlerhaft

Es wurde ein Fehler behoben, der bei noch nicht zu Anfragen konvertierten E-Mails bei jedem Öffnen eine neue fortlaufende Call-ID erzeugte.

3.2.8 Darstellung Logbucheinträge nicht mehr auf 100 Zeichen begrenzt

Jeder Logbucheintrag darf bis zu 255 Zeichen umfassen. Durch einen Darstellungsfehler wurden im Web aber nur die ersten 100 Zeichen eines Eintrags angezeigt.

Dieser Fehler wurde behoben.

3.2.9 Zeilenumbruch im Feld "Info" nicht übernommen bei Aktion "Weitere Anfrage"

Wenn mittels Web-Interface über die Aktion "Weitere Anfrage" eine weitere Anfrage zu einem schon bekannten Anfragsteller erzeugt wurde, wurden etwaige Zeilenumbrüche im Feld "Info" nicht korrekt übernommen.

Dieser Fehler wurde behoben.

3.2.10 Verkürzte Darstellung der Bezeichnungen im 'ad hoc'-Workflow

Beim Anlegen eines 'ad hoc' Workflows über das Web-Interface wurden die Bezeichnungen der Spalten verkürzt angezeigt.

Die Anzeige wurde korrigiert.

3.2.11 Suche in mehreren externen Datenbanken fehlerhaft (Notes)

Bei der Suche in mehreren externen angebotenen Datenbanken via Notes Client wurde bei der Anzeige versucht, das Dokument per UNID in der ersten Datenbank zu finden.

Dieser Fehler wurde korrigiert. Die gefundenen Ergebnisse aus allen durchsuchten Datenbanken werden jetzt korrekt angezeigt.

3.2.12 Suche in externen Datenbanken immer auf 25 Einträge beschränkt (Web)

Anstelle des in der Konfiguration eingetragenen Wertes wurden durch einen Fehler immer maximal 25 Treffer bei einer Suche in externen Datenbanken via Web-Interface angezeigt.

Dieser Fehler wurde behoben. Die Größe des Ergebnisfensters wird nun automatisch auf die in der Konfiguration angegebene Anzahl an maximalen Ergebnissen gesetzt (oder auf weniger, falls die Suche weniger als die maximal zulässige Anzahl Ergebnisse liefert).

3.2.13 Fenster und Felder an Breite der Standardschriftart angepasst

Bei Verwendung der Notes Standardschriftarten wurden manche Eingaben und Texte aufgrund zu kleiner Eingabefelder oder Textfenster nur abgeschnitten angezeigt (bspw. das Datum für "nächster Termin" in der Helpdesk Anfragemaske).

Die betroffenen Eingabefelder und Textfenster wurden entsprechend angepasst.

3.2.14 Zeitliches Synchronisationsproblem bei Alarmprofilen behoben

Bei Alarmprofilen, deren Überprüfung im Benutzerkontext stattfindet (Überprüfungszeitpunkt: sofort nach Statusänderung), wurden bestimmte Alarme nicht ausgegeben, wenn Client und Server nicht zeitlich exakt synchronisiert waren.

Dieser Fehler wurde behoben, alle Alarme werden nun korrekt ausgegeben.