



Lotus Domino® Applikation



## GeoCom® Helpdesk

Version 5.7 Build 185d – 01. Dezember 2004

Update 5.7 Build 185d

Florian Feldmann  
David Futterer

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Neuer Lizenzkey erforderlich</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Notes Client</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Ansicht Standardlösungen aus Vorgängerversion</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Zugriffsrechte</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Aufgabenplanung</b>	<b>4</b>
6.1	Berechtigungen	4
6.2	Neues Aufgabendokument erstellen	5
6.2.1	Art der Aufgabe	6
6.2.1.1	Aktionsparameter: Neue Anfrage anlegen	6
6.2.1.2	Aktionsparameter: E-Mail senden	7
6.2.1.3	Aktionsparameter: Agenten ausführen	8
6.2.2	Überprüfungszeitpunkt(e)	8
6.2.3	Ausführungsbedingung	9
6.3	Testen von Aufgaben	10
6.4	Überprüfung von Aufgaben zur Laufzeit	10
<b>7</b>	<b>Allgemeine Erweiterungen</b>	<b>12</b>
7.1	Konfiguration Anfragetyp über Formel	12
7.2	Konfiguration Zusatzinfo an Helpdesk	12
7.3	Interne Ansicht (BROWSE)	12
7.4	Felddefinition für Zuordnung der Anfrage	12
7.5	Tags [Body] und [Solution] in Alarmprofilen	12
7.6	Neue Trigger bei Alarmprofilen	13
7.7	Bearbeitungsdauer bei Wiedervorlage	13
7.8	Replikationskonflikte	13
7.9	Bearbeitungsdauer im Statistik-Report	13
7.10	Senden einer Antwort an mehrere Empfänger	14
<b>8</b>	<b>Fehlerbeseitigung</b>	<b>15</b>
8.1	Default Wert "1" für Merkmal	15
8.2	Zeilenumbruch in Arbeitsberichten	15
8.3	Komma oder Semikolon im Betreff existierender Calls	15
8.4	Zuweisung an mehrere Einzelpersonen – Darstellung	15
8.5	Zuweisung an mehrere Einzelpersonen – Alarm	15
8.6	Unterdrücken von Alarmen bis zum Wiedervorlagedatum	15
8.7	Import von Daten in noch nicht gespeicherte Dokumente	16
8.8	Import von Anfragen mit Textfeld als Body	16

## 1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt Erweiterungen und Änderungen zu GeoCom® Helpdesk 5.7 Build 185d.

Mit dem Update GeoCom Helpdesk 5.7 Build 185 werden einige Neuerungen ausgeliefert, die nachfolgend kurz erläutert werden.

## 2 Neuer Lizenzkey erforderlich

Mit dem Update GeoCom® Helpdesk 5.7 Build 185 wird ein neuer Lizenzkey mitgeliefert, der im entsprechenden Abschnitt der Konfiguration eingetragen werden muss.

## 3 Notes Client

GeoCom® Helpdesk 5.7 Build 185 ist lauffähig auf Systemen mit einem Lotus Notes Client ab Version 5.0.9 oder 6.0.3.

## 4 Ansicht Standardlösungen aus Vorgängerversion

Bereits mit dem Update auf GeoCom® Helpdesk 5.6 wurde die Technik der Standardlösungen geändert. Die Ansicht "Standardlösungen aus Vorgängerversion" enthielt dabei alle noch nicht umgestellten Standardlösungen.

Für das neue Update wurde diese Ansicht nun komplett entfernt. Stellen Sie daher **vor dem Update** sicher, dass alle alten Standardlösungen zu neuen Dokumenten umgewandelt wurden, anderenfalls werden Sie zukünftig keinen Zugriff mehr auf Ihre alten Standardlösungen haben!

## 5 Zugriffsrechte

In der Zugriffskontrollliste (ACL) existieren nun die neuen Rollen *[CreateTask]* und *[ViewTask-de]* bzw. *-uk*.

Benutzer mit der Rolle *[ViewTask-de]* erhalten, unabhängig von sonstigen Berechtigungen, Zugriff auf die Ansicht "Sonstiges – Aufgabenplanung".

Die Rolle *[CreateTask]* berechtigt einen Benutzer dazu, eigenständig Aufgabenplanungen anzulegen und zu editieren.

## 6 Aufgabenplanung

GeoCom® Helpdesk verfügt ab der Version 5.7 Build 185 über Mechanismen für ein Aufgabenmanagement.

Damit können zeitgesteuert verschiedene Bedingungen überprüft und nötigenfalls entsprechende Aktionen eingeleitet werden, ähnlich den Alarmprofilen für Anfragen.

Im Gegensatz zu Alarmprofilen, die immer an einen bestimmten Call gebunden sind, können Aufgabenprofile aber unabhängig von etwaigen Anfragen, und sogar unabhängig von der Applikation selber, definiert und ausgeführt werden.

So lassen sich mit Hilfe des Aufgabenmanagements sehr gut stetig wiederkehrende Aufgaben überwachen, wie z.B. ein wöchentliches Datenbackup oder die Erinnerung an den Systemreport am 3. Werktag jeden Monats.

Beim Zutreffen der entsprechenden Bedingungen lässt sich über ein Aufgabenprofil nahezu jede Aktion auslösen, indem ein selbstgeschriebener Agent gestartet wird, der diese Aktionen ausführt.

### 6.1 Berechtigungen

In der Zugriffskontroll-Liste steht nun die zusätzliche Rolle [ViewTaskde] zur Verfügung.

Benutzer, die über diese Rolle verfügen, haben unter der Ansichtsgruppe "Sonstiges" Zugriff auf eine weitere Ansicht namens "Aufgabenplanung".

Diese Ansicht zeigt alle existierenden Aufgabendokumente in der Datenbank an, per Default sortiert nach zu überprüfender Bedingung. Um bestimmte Dokumente leicht auffinden zu können, kann die Ansicht zusätzlich auch nach Aufgaben-ID-Nummer, Überprüfungsintervall oder letztem Bearbeiter sortiert werden.

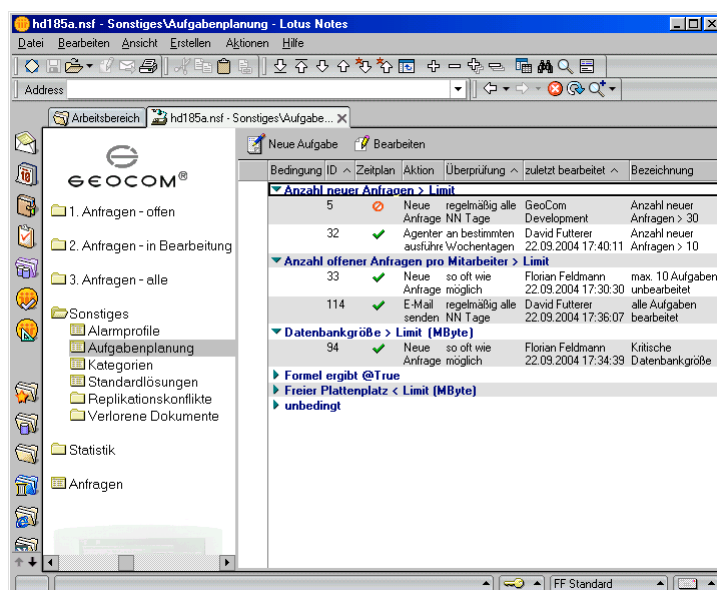


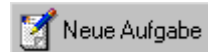
Abbildung: Ansicht "Aufgabenplanung"

Aus der Ansicht "Aufgabenplanung" heraus können neue Aufgabendokumente erstellt, sowie bestehende Aufgaben verwaltet werden.

Das Anlegen neuer Aufgabendokumente erfordert jedoch zusätzlich die Rolle *[CreateTask]*.

## 6.2 Neues Aufgabendokument erstellen

Um eine neue Aufgabe zu erstellen, wechseln Sie zunächst zur Ansicht "Sonstiges – Aufgabenplanung". Klicken Sie dann auf den Button "Neue Aufgabe". Es erscheint das folgende Formular, in dem Sie die Aufgabe definieren können:



**Neue Aufgabe**

**Bezeichnung** Alarm E-Mail an Supervisor bei zu vielen neuen Anfragen

**Zeitplan** aktiviert

**Art der Aufgabe**

- Neue Anfrage anlegen
- E-Mail senden
- Agenten ausführen

**Überprüfungszeitpunkt(e)**

Überprüfung soll erfolgen

- nie
- so oft wie möglich
- zu bestimmten Terminen
- an bestimmten Wochentagen
- regelmäßig alle NN Tage
- regelmäßig alle NN Wochen
- regelmäßig alle NN Monate
- einmal im Monat am NN'ten Werktag

Wochentage  So  Mo  Di  Mi  Do  Fr  Sa

Überprüfung erstmals am (Datum) 22.08.2004

Überprüfung um (Uhrzeit) 16:30

Überprüfung zuletzt unknown  
Ausführung zuletzt unknown  
Nächste Ausführung ist geplant für unknown

**Ausführungsbedingung**

Ausführen unter folgender Bedingung

- unbedingt
- Anzahl neuer Anfragen > Limit
- Anzahl offener Anfragen pro Mitarbeiter > Limit
- Datenbankgröße > Limit (MByte)
- Formel ergibt @True
- Freier Plattenplatz < Limit (MByte)

Limit 15

**Aktionsparameter**

**Aktion: E-Mail senden**

Empfänger GeoCom Development\MSG

Absender

Betreff (Text mit <Platzhaltern>) GeoCom Helpdesk Alarm: Zu viele neue Anfragen

Nachricht 1 (Rich Text, Grafiken etc) In der Applikation sind zu viele unbearbeitete Anfragen aufgelaufen. Bitte umgehend entsprechende Maßnahmen einleiten

Nachricht 2 (Text mit <Platzhaltern>) Anzahl der unbearbeiteten Anfragen: [CONDITIONRESULT]

Nachricht 3 (Rich Text, Grafiken etc)

Nachricht 4 (Text mit <Platzhaltern>)

Abbildung: Formular Neue Anfrage

Vergeben Sie zunächst eine Bezeichnung, anhand derer Sie die Aufgabe später identifizieren können.

Über den Parameter "Zeitplan" können Sie entscheiden, ob diese Aufgabe vom Agenten zur regelmäßigen Überprüfung der Aufgaben

bedingungen beachtet werden soll oder nicht.

Wenn eine existierende aktive Aufgabe vorübergehend von der Überprüfung ausgenommen oder eine deaktivierte Aufgabe wieder reaktiviert werden soll, genügt es, im entsprechenden Aufgabendokument diesen Parameter zu ändern.

Auch für Aufgaben, die zunächst noch Testzwecken dienen und nicht in den normalen Bearbeitungsrythmus mit einbezogen werden sollen, ist dieser Parameter wirksam, da die Aufgabe, obwohl sie für den Zeitplaner deaktiviert ist, über den "Test-Button" dennoch ausgeführt werden kann (siehe 6.3 Testen von Aufgaben).

## 6.2.1 Art der Aufgabe

Im Abschnitt "Art der Aufgabe" legen Sie fest, welche Art von Aktion von dieser Aufgabe ausgeführt werden soll. Zur Verfügung stehen die folgenden Optionen:

- Neue Anfrage anlegen
- E-Mail senden
- Agenten ausführen

Je nachdem, welche Art von Aktion Sie von der Aufgabe ausführen lassen möchten, haben Sie verschiedene Optionen im Abschnitt "Aktionsparameter" zur Verfügung.

Die Abschnitte "Überprüfungszeitpunkt(e)" und "Ausführungsbedingung" sind unabhängig von der gewählten Aufgabenart.

### 6.2.1.1 Aktionsparameter: Neue Anfrage anlegen

Wenn die Aufgabe eine neue Anfrage in der Helpdesk Applikation erstellen soll, können Sie innerhalb des Abschnitts "Aktionsparameter" sämtliche Felder der Helpdesk Anfrage (inklusive aller Kopfdatenfelder) definieren.

▼ Aktionsparameter

**Aktion: Anfrage im Helpdesk-System erstellen**

Anfrage von	Helpdesk Aufgabenmanagement	Firma	ISG
Info		Art	intern
Priorität	hoch	Alarm	Standard
Status	<input checked="" type="radio"/> neu <input type="radio"/> einer Gruppe zuweisen <input type="radio"/> einer Person zuweisen <input type="radio"/> WORKFLOW		
Problemtyp	Software Lotus Notes GeoCom Helpdesk	Merkmal	

Problem (Text mit <Platzhaltern>) Erinnerung: Datenbackup ausführen

Details 1 (Rich Text, Grafiken etc) Das wöchentliche Daten- und Systembackup muss in Kürze ausgeführt werden. Bitte veranlassen Sie die nötigen Schritte

Details 2 (Text mit <Platzhaltern>) Diese Anfrage wurde aufgrund folgender Bedingung überprüft

[TASKNAME]: [CONDITION] - [CONDITIONRESULT]

Details 3 (Rich Text, Grafiken etc)

Details 4 (Text mit <Platzhaltern>)

Lösung

Abbildung: Aktionsparameter "Anfrage erstellen"

Wichtig sind hier vor allem die Felder "Anfragesteller" (damit in der Datenbank ersichtlich ist, dass diese Anfrage von einer Aufgaben

aktion erstellt worden ist) und "Problem" (damit die Art der Anfrage direkt ersichtlich ist), sowie möglicherweise ein "Alarmprofil", dem die neu erstellte Anfrage direkt unterliegen soll.

Beim ersten und dritten "Details"-Feld handelt es sich um RichText-Felder, in die Sie beliebige Informationen, wie z.B. Screenshots, einfügen können, wohingegen die Felder zwei und vier neben normalem (ASCII-)Text auch bestimmte Platzhalter enthalten können.

Auch das Feld "Problem" kann um Platzhalter erweitert werden.

Mit dem "Platzhalterhilfe" -Button können Sie sich eine Liste der verfügbaren Platzhalter anzeigen lassen.

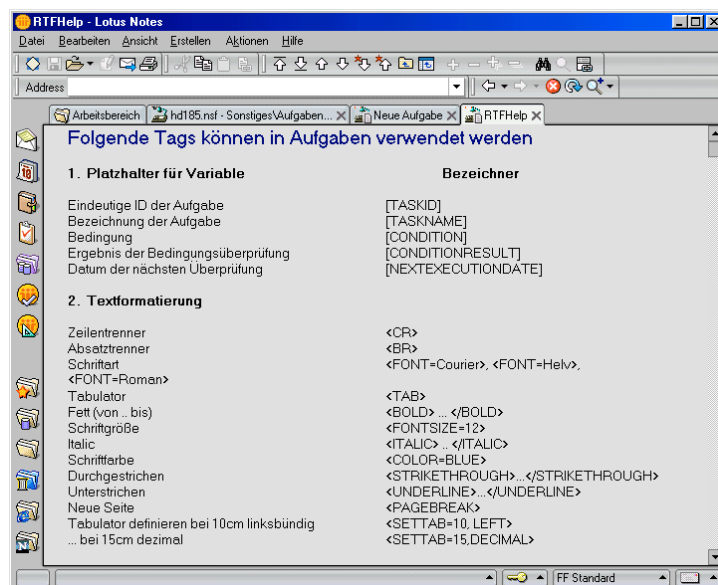


Abbildung: Verfügbare Platzhalter

### 6.2.1.2 Aktionsparameter: E-Mail senden

Alternativ zu einer allgemeinen Anfrage in der Helpdesk Applikation kann die Aufgabe auch eine E-Mail an eine bestimmte Person oder Personengruppe versenden.

Wählen Sie im Abschnitt "Aktionsparameter" zunächst den oder die Empfänger für diese Mail und tragen Sie eine Absenderkennung ein. Die Absenderkennung muss dabei dieselbe Form haben, wie eine "Absenderangabe für Nachrichten über SMTP" im Abschnitt "Ausgehende E-Mails als Rückfragen" des globalen Konfigurationsdokumentes (siehe auch Administrationsdokumentation), z.B.

\* | [helpdesk@geocom.de](mailto:helpdesk@geocom.de)

In diesem Fall würde für alle Adressaten die Absenderadresse [helpdesk@geocom.de](mailto:helpdesk@geocom.de) benutzt.

Geben Sie dann einen Betreff der Nachricht und die Nachricht selbst an. Beim ersten und dritten Feld "Nachricht" handelt es sich um RTF-Felder, in die beliebige Informationen, wie z.B. Screenshots, eingefügt werden können.

Das zweite und vierte Nachrichtenfeld, ebenso wie die Betreffzeile können neben einfachem Text auch bestimmte Platzhalter enthalten, genau wie beim Anlegen neuer Anfragen.

Über den Button "Platzhalterhilfe" können Sie sich auch hier eine Liste mit den verfügbaren Platzhaltern anzeigen lassen.



▼ Aktionsparameter

<b>Aktion: E-Mail senden</b>	
Empfänger	GeoCom Development\ISG
Absender	
Betreff (Text mit <Platzhaltern>)	GeoCom Helpdesk Alarm: Zu viele neue Anfragen
Nachricht 1 (Rich Text, Grafiken etc)	In der Applikation sind zu viele unbearbeitete Anfragen aufgelaufen. Bitte umgehend entsprechende Maßnahmen einleiten!
Nachricht 2 (Text mit <Platzhaltern>)	Anzahl der unbearbeiteten Anfragen: [CONDITIONRESULT]
Nachricht 3 (Rich Text, Grafiken etc)	
Nachricht 4 (Text mit <Platzhaltern>)	

Abbildung: Aktionsparameter "E-Mail senden"

### 6.2.1.3 Aktionsparameter: Agenten ausführen

Anstelle einer Benachrichtigung kann die Aufgabe auch direkt ein Ereignis herbeiführen, indem sie einen Agenten einer beliebigen Datenbank startet.

Geben Sie hierfür im Feld "Datenbank" zunächst Pfad und Dateinamen der Datenbank an, in der sich der Agent befindet. Im Feld "Name des Agenten" tragen Sie den Bezeichner des Agenten ein, der aufgerufen werden soll.

Beachten Sie, dass Sie nur Agenten aus Datenbanken starten können, die sich auf dem selben Server wie die Helpdesk Applikation befinden.

▼ Aktionsparameter

<b>Aktion: Agenten ausführen</b>	
Datenbank	\\isg_agents.nsf
Name des Agenten	Backup_Agent

Abbildung: Aktionsparameter "Agenten ausführen"

### 6.2.2 Überprüfungszeitpunkt(e)

In diesem Abschnitt definieren Sie den/die Zeitpunkt(e), an dem/denen die Erfüllung der Ausführungsbedingung überprüft werden soll. Die möglichen Werte sind:

- **nie**  
Diese Aufgabe ist inaktiv. Die Bedingung wird nie überprüft, somit wird auch die zugehörige Aktion niemals ausgeführt.
- **so oft wie möglich**  
Die Ausführungsbedingung dieser Aufgabe wird automatisch bei jedem Lauf des Task Agenten überprüft.
- **zu bestimmten Terminen**  
Tragen Sie in das Textfeld den oder die gewünschten Ausführungszeitpunkt(e) für diese Aufgabe ein. Die Ausführungsbedingung dieser Aufgabe wird nur zu den angegebenen Zeitpunkten überprüft.
- **an bestimmten Wochentagen**  
Wählen Sie, an welchen Wochentage die Überprüfung stattfinden soll, das Datum der ersten Überprüfung und die Uhrzeit, zu der jeweils geprüft werden soll.
- **regelmäßig alle NN Tage**  
Wählen Sie das Tagesintervall, in dem geprüft werden soll, das Datum der ersten Überprüfung und die Uhrzeit, zu der jeweils geprüft werden soll. Zusätzlich können Sie spezifizieren, ob die Überprüfung an Wochenenden ausgesetzt werden soll.
- **regelmäßig alle NN Wochen**  
Wählen Sie das Wochenintervall, in dem geprüft werden soll, das Datum der ersten Überprüfung und die Uhrzeit, zu der jeweils

geprüft werden soll.

- **regelmäßig alle NN Monate**  
Wählen Sie das Monatsintervall, in dem geprüft werden soll, das Datum der ersten Überprüfung und die Uhrzeit, zu der jeweils geprüft werden soll. Zusätzlich können Sie spezifizieren, ob die Überprüfung an Wochenenden ausgesetzt werden soll.
- **einmal im Monat am NN'ten Werktag**  
Spezifizieren Sie hier zunächst den Werktag des Monats, an dem die Überprüfung ausgeführt werden soll. Ein negativer Wert zählt hierbei Werktage vom Ende des Monats rückwärts. Wählen Sie ebenfalls das Datum der ersten Überprüfung und die Uhrzeit, zu der jeweils geprüft werden soll. Zusätzlich können Sie spezifizieren, ob die Überprüfung an Wochenenden ausgesetzt werden soll.

Am Ende dieses Abschnitts wird angezeigt, wann die letzte Überprüfung bzw. die letzte Ausführung dieser Aufgabe stattgefunden hat, sowie das planmäßige Datum der nächsten Ausführung.

### 6.2.3 Ausführungsbedingung

Die in diesem Abschnitt spezifizierte Bedingung muss zum Zeitpunkt der Überprüfung erfüllt sein, damit die Aufgabe ausgeführt wird.

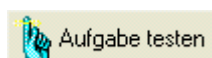
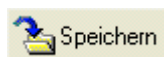
- **unbedingt**  
Diese Aufgabe wird sofort zum Zeitpunkt der Überprüfung ausgeführt, ohne Beachtung spezieller Bedingungen.
- **Anzahl neuer Anfragen > Limit**  
Tragen Sie den gewünschten Schwellwert in das Textfeld ein.
- **Anzahl offener Anfragen pro Mitarbeiter > Limit**  
Sobald mindestens ein Mitarbeiter mehr als die hier angegebene Anzahl von Aufgaben in Bearbeitung hält, wird diese Aktion ausgelöst. Im über den Platzhalter [CONDITIONRESULT] abrufbaren Ergebnis der Bedingungsprüfung ist eine Liste aller Helpdesk-Mitarbeiter, die mehr als die angegebene Zahl von Anfragen in Bearbeitung halten (inklusive Anzahl der aktiven Anfragen).
- **Datenbankgröße > Limit (MByte)**  
Spezifizieren Sie eine Datenbank (über Pfad und Dateinamen), deren Größe kontrolliert werden soll. Überschreitet die Datenbank das Limit (angegeben in Megabyte), wird die Aktion ausgelöst. Diese Bedingung bezieht sich immer auf das ausführende System, so dass ein Test dieser Aufgabe über den entsprechenden Button (siehe 6.3 Testen von Aufgaben) auf dem lokalen System nach der spezifizierten Datenbank suchen würde, wohingegen ein Aufruf durch den entsprechenden Agenten vom Server aus die Datenbank auf dem aktuellen Server suchen würde.
- **Formel ergibt @True**  
Tragen Sie eine Lotus Notes @Formel ein. Das Ergebnis dieser Formel wird beim Überprüfen der Aufgabe ermittelt. Die Aktion löst aus, wenn das Ergebnis der Formel '@True' ist. Über den Button "Test" können Sie vorab Testweise das Ergebnis der Formel berechnen und ausgeben lassen. Diese Bedingung bezieht sich immer auf das ausführende System, so dass ein Test dieser Aufgabe über den entsprechenden Button (siehe 6.3 Testen von Aufgaben) die Formelergebnisse lokal auswerten würde, ein Aufruf durch den entsprechenden Agenten auf dem Server aber die Serverumgebung überprüfen würde. Die Verwendung von z.B. "@Version" würde beim lokalen Testen die Version des verwendeten Clients liefern, beim Aufruf durch den Agent vom Server aus aber die Version des Notes Servers.

Test

#### - Plattenplatz < Limit

Diese Aufgabe löst aus, wenn der verfügbare Speicherplatz auf der angegebenen Partition kleiner als das spezifizierte Limit in MB ist. Diese Bedingung bezieht sich immer auf das ausführende System, so dass ein Test dieser Aufgabe über den entsprechenden Button (siehe 6.3 Testen von Aufgaben) den verfügbaren Platz des lokalen Laufwerks ermittelt, ein Aufruf durch den entsprechenden Agenten vom Server aus aber die Server-Festplatte berücksichtigt.

### 6.3 Testen von Aufgaben



Wenn Sie alle notwendigen Einstellungen für diese Aufgabe vorgenommen haben, speichern Sie das Dokument über den entsprechenden Button.

Um die Funktionalität einer Aufgabe überprüfen zu können, steht Ihnen der Button "Aufgabe testen" zur Verfügung. Wenn Sie diesen Button betätigen, wird zunächst der nächste Überprüfungszeitpunkt der Aufgabe ermittelt und ausgegeben.

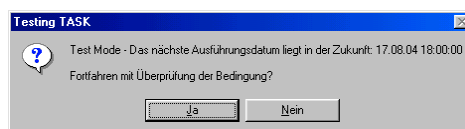


Abbildung: Dialog Testing TASK Datum

Bei Bestätigung dieses Dialoges wird als nächstes die Bedingung der Aufgabe überprüft, so als wenn der nächste Prüfzeitpunkt soeben eingetreten wäre.

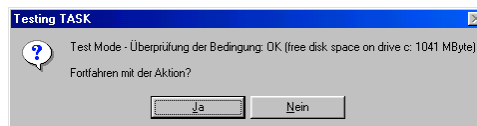


Abbildung: Dialog Testing TASK Bedingung

Wenn auch dieser Dialog bestätigt wird, wird die in der Aufgabe spezifizierte Aktion ausgeführt (eine entsprechende Helpdesk Anfrage wird generiert, eine E-Mail versandt oder ein Agent gestartet).

Dabei spielt es keine Rolle, ob die Überprüfung der Bedingung positiv oder negativ verlaufen ist, die Aktion wird in jedem Fall durchgeführt.

Nachdem die Aktion durchgeführt wurde, wird das Datum der letzten Ausführung aktualisiert und eingetragen. Die Durchführung eines solchen Tests beeinflusst jedoch nicht den Zeitpunkt der nächsten planmäßigen Überprüfung!

Wird einer der beiden Dialoge mit der Antwort "Nein" abgebrochen, so wird die Aktion nicht ausgeführt. In diesem Fall wird auch das Datum der letzten Ausführung nicht aktualisiert.

### 6.4 Überprüfung von Aufgaben zur Laufzeit

Im Betrieb nimmt ein spezieller Agent (Run Task Agent), der entweder eigenständig läuft, oder an den Alarmagent gebunden wird, regelmäßig die Überprüfung der Aufgaben vor.

Für alle aktuellen Aufgaben werden die Ausführungsbedingungen überprüft. Fällt diese Überprüfung positiv aus, wird die entsprechende Aktion ausgeführt und die Einträge "Überprüfung zuletzt" und "Ausführung zuletzt" werden aktualisiert.

Wenn der Run Task Agent einen Fehler in den Aufgabendokumenten entdeckt, erzeugt er automatisch eine entsprechende Helpdesk Anfrage und bricht die weitere Bearbeitung ab.

## 7 Allgemeine Erweiterungen

### 7.1 Konfiguration Anfragetyp über Formel

Im Abschnitt "Behandlung von eingehenden E-Mails" des globalen Konfigurationsdokuments gibt es jetzt das Feld "Anfragetyp über Formel berechnen", in dem eine @Formel eingetragen werden kann. Die Formel wird auf Basis der eingehenden E-Mail ausgewertet, das Ergebnis der Formelberechnung wird als Anfragetyp eingetragen.

Im Normalfall wird eingehenden E-Mails der Anfragetyp E-Mail zugewiesen. Für spezielle E-Mails wie interne Aufgaben oder Sprachnachrichten kann hier in Abhängigkeit vom Absender oder dem Betreff der Nachricht ein anderer Anfragetyp berechnet werden.

Folgende Anfragetypen sind dem System bekannt:

Anruf	"1"
E-Mail	"2"
Brief	"3"
Fax	"4"
intern	"5"
Sprachnachricht	"6"

### 7.2 Konfiguration Zusatzinfo an Helpdesk

Im Abschnitt "Ausgehende E-Mails als Rückfragen" des globalen Konfigurationsdokuments wurde ein neues Feld "Adresse der Applikation" eingefügt, das als Empfängeradresse für E-Mails über die Schaltfläche "Zusatzinfo an Helpdesk" verwendet wird.

### 7.3 Interne Ansicht (BROWSE)

Diese Ansicht enthält jetzt zusätzlich zu den deutschen auch die englischen Spaltenüberschriften.

### 7.4 Felddefinition für Zuordnung der Anfrage

Zusätzlich zum Semikolon werden jetzt auch die Tags <CR> (Zeilen-umbruch) und <TAB> (Tabulator) für die Textformatierung unterstützt.

### 7.5 Tags [Body] und [Solution] in Alarmprofilen

Bisher wurde bei Verwendung der Tags [Body] und [Solution] in durch Alarmprofile generierten E-Mails nur der Text-Teil der genannten RTF-Felder übernommen. Nun wird bei Verwendung der entsprechenden Tags der gesamte Inhalt der RTF-Felder in die zu erzeugende Mail eingefügt.

Wenn die Tags [Body] und/oder [Solution] verwendet werden, um das Subject der zu generierenden Mail zu füllen, wird natürlich weiterhin nur der Text-Anteil der Felder verwendet.

## 7.6 Neue Trigger bei Alarmprofilen

Die Liste der Trigger für Alarmprofile wurde um die beiden Optionen "Empfänger enthält" und "Empfänger enthält nicht" ergänzt.

Damit lassen sich z.B. automatisch Eingangsbestätigungen für eingehende Anfragen aus dem Internet versenden, wohingegen für Anfragen, die über das lokale Netz empfangen wurden, eine gesonderte Bestätigungsmail versendet wird.

## 7.7 Bearbeitungsdauer bei Wiedervorlage

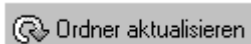
Bisher wurde die Bearbeitungsdauer in der Ansicht "Statistik – a. Bearbeitungsdauer" als Differenz zwischen dem aktuellen Datum und dem Zeitpunkt der Inbearbeitungnahme berechnet, unabhängig von eventuell eingetragenen Wiedervorlage-Daten.

Im globalen Konfigurationsdokument steht nun im Abschnitt "Statistik" das Feld "Berechnung der Bearbeitungsdauer – Wiedervorlagedatum berücksichtigen" zur Verfügung. Wird dieses Feld aktiviert, so wird die Zeit vom Setzen der Wiedervorlage bis zum Wiedervorlage-Termin von der Berechnung der Bearbeitungsdauer ausgenommen. Die Zeit ab dem Wiedervorlage-Termin wird dann zu der schon vorhandenen Bearbeitungsdauer hinzu addiert.

## 7.8 Replikationskonflikte

Der Abschnitt "Sonstiges" wurde um einen neuen Punkt "Replikationskonflikte" erweitert, der allen Benutzern mit der Rolle [admin] zur Verfügung steht.

Ein Replikationskonflikt entsteht dann, wenn ein Dokument von zwei Benutzern gleichzeitig geöffnet ist und unterschiedliche Inhalte gespeichert werden.



Um alle vorhandenen Konflikte anzuzeigen steht in der Ansicht "Replikationskonflikte" die Schaltfläche "Ordner aktualisieren" zur Verfügung. Diese Aktion ist zeitaufwendig, da die gesamte Datenbank nach Konflikten durchsucht wird.



Zu jedem gefundenen Replikationskonflikt wird das Hauptdokument sowie der Konflikt angezeigt. Zum Vergleich der Felder kann eines der Dokumente gewählt und die Aktion "Dokumente vergleichen" verwendet werden. Es werden alle Unterschiede auf Feldebene angezeigt.

## 7.9 Bearbeitungsdauer im Statistik-Report

Beim Erzeugen neuer Statistik-Reports steht nun auch die Option zur Verfügung, die Daten nach Bearbeitungsdauer zu sortieren. Statt der Bearbeitungszeit wird die Bearbeitungsdauer als Spalte angezeigt.

## 7.10 Senden einer Antwort an mehrere Empfänger

Bisher wurden Antworten an mehrere Empfängeradressen standardmäßig als einzelne E-Mails versendet, um Fehlermeldungen, z.B. aufgrund unbekannter Notes-Adressen, auch einzeln anzeigen zu können. Allerdings hat dies zur Folge, dass kein Empfänger die gesamte Empfängerliste einsehen kann.

Die spezielle Einstellung [REPLYALLOWMULTIPLERECIPIENTS:1] kann nun dafür verwendet werden, den Einzelversand von E-Mails zu unterdrücken. In diesem Fall wird nur die jeweils erste Empfänger-Adresse geprüft und dann die Mail mit der vollständigen Empfängerliste versendet. Diese Liste kann dann von allen Empfängern eingesehen werden.

## 8 Fehlerbeseitigung

### 8.1 Default Wert "1" für Merkmal

Wurde in der Helpdesk Anfrage-Maske bei der Auswahl des Merkmals nichts ausgewählt, aber trotzdem mit "OK" bestätigt, wurde der Defaultwert "1" eingetragen. Jetzt bleibt das Feld bei o.g. Vorgehen leer.

### 8.2 Zeilenumbruch in Arbeitsberichten

In Arbeitsberichten eingefügte manuelle Zeilenumbrüche (über die "Return-Taste) wurden bisher als <CR> im Arbeitsbericht codiert, der Zeilensprung wurde nicht dargestellt. Jetzt werden Zeilenumbrüche nicht mehr mit dem Tag <CR> codiert und regulär dargestellt.

### 8.3 Komma oder Semikolon im Betreff existierender Calls

Anfragen, deren Betreffzeile ein Komma oder ein Semikolon enthielten, konnten bisher nicht über die regulären Auswahl-Dialogboxen ausgewählt werden. Auch Standardlösungen, die ein Komma oder Semikolon im Betreff enthielten, konnten in der Anfragemaske nicht angewählt werden.

Das Problem wurde behoben, indem bei der Darstellung der Betreffzeilen in Dialogboxen Kommata und Semikola ausgeblendet werden.

### 8.4 Zuweisung an mehrere Einzelpersonen – Darstellung

Bei Zuweisung einer Anfrage an mehrere Einzelpersonen wurde in allen Ansichten ".. nach Bearbeiter" die Hauptkategorie falsch dargestellt.

Der Fehler ist behoben.

### 8.5 Zuweisung an mehrere Einzelpersonen – Alarm

Bei Zuweisung einer Anfrage an mehrere Einzelpersonen wurde nur die erste Person der Liste über Alarme benachrichtigt, bei allen folgenden Personen blieb die Benachrichtigung aus.

Der Fehler ist behoben.

### 8.6 Unterdrücken von Alarmen bis zum Wiedervorlagdatum

Die Einstellung in Alarmprofilen "Erst ab Wiedervorlagdatum prüfen" wurde bei Trigger "sofort" gar nicht, in allen anderen Fällen genau "invers" berücksichtigt.

Der Fehler ist behoben.

### 8.7 Import von Daten in noch nicht gespeicherte Dokumente

Beim Import von Daten in ein zuvor noch nicht gespeichertes Helpdesk Dokument – insbesondere also, wenn für den Import ein neues Dokument erstellt worden war – wurde nach dem Import der Daten statt der Helpdesk Anfragemaske das Formular für Normalbenutzer angezeigt.

Dieser Fehler trat ab der Version 185 auf und bezog sich sowohl auf den Import von Anfragen aus der eigenen Mail Datenbank, als auch auf den Import von Daten aus angebundener externen Datenbanken.

Der Fehler wurde in der Version 185d behoben.

### 8.8 Import von Anfragen mit Textfeld als Body

Der Import von Anfragen, deren Body-Feld nicht aus einem RichText-Feld, sondern aus einem einfachen Textfeld bestand, führte zu einer "type mismatch" Fehlermeldung.

Dieser Fehler, der mit der Version 185 erstmalig auftrat, wurde in der Version 185d behoben.