



Lotus Domino® Applikation



## GeoCom® Helpdesk

Version 7.0 – 31. Januar 2008

Update 7.0 Build 756e

Copyright ISG Information Systems GeoCom® GmbH 2001-2008

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>4</b>
1.1	Systemvoraussetzungen	4
1.2	Lizenzkey	4
<b>2</b>	<b>VERWENDUNG VON SSL</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PERFORMANCE-VERBESSERUNGEN</b>	<b>5</b>
3.1	Performance für Seitenaufbau im Browser verbessert	5
3.2	Schnelleres Aktualisieren der Ordner "Verlorene Dokumente" und "Replikationskonflikte"	5
3.3	Liste der Standardlösungen und Alarmprofile im Cache	5
<b>4</b>	<b>PORTALISIERUNG</b>	<b>6</b>
4.1	Relative Größe von Masken und Fenstern	6
4.2	Ausblendbarer Ansichtsnavigator	6
4.3	Komprimierbare Anfragemaske	6
<b>5</b>	<b>ANSICHTEN</b>	<b>7</b>
5.1	Volltextsuche im Browser limitiert auf 250 Ergebnisse	7
5.2	Anzeige "Im Workflow"	7
5.3	Aktion E-Mail-Kopfdaten	8
5.4	Öffnen von Anfragen über das Web-Interface	8
<b>6</b>	<b>FELD "INFO" IN ANFRAGEMASKE (WEB-INTERFACE)</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>STANDARDLÖSUNGEN</b>	<b>9</b>
7.1	Übernahme von Daten aus Standardlösungen	9
7.2	Übernahme des Feldes "Problem" aus Standardlösung	10
7.3	Übernahme von Standardlösungen via Web-Interface	10
7.4	Anzeige von Standardlösungen	11
<b>8</b>	<b>WARNHINWEIS BEI KALENDEREINTRAG IN DER VERGANGENHEIT</b>	<b>11</b>

<b>9 DATEIANHÄNGE ZU ANFRAGEN VIA WEB-INTERFACE HINZUFÜGEN .....</b>	<b>11</b>
<b>10 PERSÖNLICHE SIGNATUR ZU ANTWORTEN HINZUFÜGEN.....</b>	<b>12</b>
<b>11 GLOBALE KONFIGURATION.....</b>	<b>12</b>
<b>11.1 Fehlerbehandlung .....</b>	<b>12</b>
<b>11.2 Anzeige Startzeit bei Arbeitsberichten .....</b>	<b>13</b>
<b>11.3 Fenstergröße Suchergebnis .....</b>	<b>13</b>
<b>11.4 Alarmagent direkt nach Statusänderung: Client oder Server .....</b>	<b>13</b>
<b>11.5 Ansichtsnavigator.....</b>	<b>13</b>
<b>11.6 Verschlüsselung .....</b>	<b>14</b>
<b>12 BUGFIXES .....</b>	<b>14</b>
<b>12.1 Fehlerbeseitigung gegenüber Vorgängerversion.....</b>	<b>14</b>
12.1.1 Vergabe der Call-ID fehlerhaft.....	14
12.1.2 Darstellung Logbucheinträge nicht mehr auf 100 Zeichen begrenzt.....	14
12.1.3 Zeilenumbruch im Feld "Info" nicht übernommen bei Aktion "Weitere Anfrage" .....	14
12.1.4 Verkürzte Darstellung der Bezeichnungen im 'ad hoc'-Workflow.....	14
12.1.5 Suche in mehreren externen Datenbanken fehlerhaft (Notes).....	14
12.1.6 Suche in externen Datenbanken immer auf 25 Einträge beschränkt (Web).....	14
12.1.7 Fenster und Felder an Breite der Standardschriftart angepasst .....	15
12.1.8 Zeitliches Synchronisationsproblem bei Alarmprofilen behoben.....	15
<b>12.2 Fehlerbeseitigung Build 756b.....</b>	<b>15</b>
12.2.1 Unterstützung von IE7 .....	15
12.2.2 Browser-Interface zum Zugriff auf externe Domino Datenbanken und globales Adressbuch ...	15
12.2.3 Fehlerbehandlung bei ausgeschalteter oder nicht vorhandener JavaScript-Fähigkeit im Browser .....	15
12.2.4 Konfiguration der Absenderangabe in Alarmprofilen und Aufgabenplanung .....	16
<b>12.3 Fehlerbeseitigung Build 756c.....</b>	<b>16</b>
12.3.1 Auswahl geänderter Alarmprofile.....	16
<b>12.4 Fehlerbeseitigung Build 756d.....</b>	<b>16</b>
12.4.1 Darstellung bei vergrößerten DPI-Werten .....	16
<b>12.5 Fehlerbeseitigung Build 756e.....</b>	<b>17</b>
12.5.1 Bearbeitung von Alarmprofilen beim Versand von Aufgabenplanungsmails .....	17
12.5.2 Darstellungsfehler von Twisties in Ansicht 1.c .....	17
12.5.3 Verarbeitung nicht mehr benötigter Dokumente verbessert.....	17

## 1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt Erweiterungen und Änderungen von GeoCom® Helpdesk 7.0 Build 756 gegenüber der Vorgängerversion 6.5.

### 1.1 Systemvoraussetzungen

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

Domino 6.5

Domino 7.0

Als Clients können eingesetzt werden:

Notes Client 6.5

Notes Client 7.0

Notes Client 8.0

Firefox 2.0

Internet Explorer 6

Internet Explorer 7

### 1.2 Lizenzkey

Für das Update von GeoCom® Helpdesk auf Version 7.0 Build 756 wird ein neuer Lizenzschlüssel benötigt.

## 2 Verwendung von SSL

GeoCom® Helpdesk unterstützt ab Version 7.0 Build 756 die Verwendung von Secure Socket Layer (SSL) zur gesicherten Anmeldung beim Zugriff über das Web-Interface.

Die Verwendung von SSL Verschlüsselung kann vom Benutzer selbst angefordert werden, indem er den Browserlink (oder das verwendete Browser-Lesezeichen) manuell auf Secure-http ändert. D.h., der Benutzer ersetzt in der aufzurufenden URL-Zeile das Protokoll **http://** durch **https://**.

Alternativ kann die Verwendung von SSL auch global vorgegeben werden. Hierzu muss ein Benutzer mit der Rolle "Manager" die Datenbankeigenschaften öffnen (Rechtsklick auf das Datenbanksymbol und Option "Datenbank – Eigenschaften" wählen). Im Abschnitt "Web" muss dann der Parameter "SSL-Verbindung anfordern" aktiviert werden.

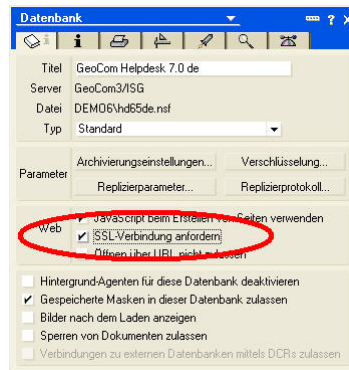


Abbildung: Eigenschaften Datenbank – SSL-Verbindung

\* **Info:** Um die Anmeldeverschlüsselung mittels SSL verwenden zu können, muss auf dem Server ein entsprechendes Zertifikat installiert sein, anderenfalls führt der Versuch, sich per SSL anzumelden, nur zu einer leeren Seite.

### 3 Performance-Verbesserungen

Die Performance der gesamten Applikation generell und bei Bedienung über das Web-Interface wurde stark verbessert. Insbesondere ist nun auch die Verwendung von DSL-Leitungen mit Bandbreiten ab 2 Mbit Downstream mit einem Notes-Client möglich.

#### 3.1 Performance für Seitenaufbau im Browser verbessert

Durch interne Änderungen in der Behandlung der HTML-Templates und die Verwendung von Profildokumenten zur Speicherung von Auswahllisten wurde die Performance für den Seitenaufbau im Browser etwa um den Faktor vier verbessert.

#### 3.2 Schnelleres Aktualisieren der Ordner "Verlorene Dokumente" und "Replikationskonflikte"

Die Funktionen zum Aktualisieren der Ordner "Verlorene Dokumente" und "Replikationskonflikte" wurden überarbeitet. Das Aktualisieren dieser Ordner nimmt nun deutlich weniger Zeit in Anspruch.

#### 3.3 Liste der Standardlösungen und Alarmprofile im Cache

Die verfügbaren Standardlösungen und Alarmprofile werden nun jeweils in einem separaten Cache gespeichert.

Dies sorgt für einen schnelleren Maskenaufbau über das Web-Interface, da jetzt nur noch diejenigen Standardlösungen bzw. Alarmprofile eingelesen werden müssen, die auch tatsächlich im Dokument Verwendung finden. Bislang mussten für den Maskenaufbau bei Anfragen immer die gesamten Ansichten "Standardlösungen" und "Alarmprofile" eingelesen werden.

Der entsprechende Cache wird immer dann aktualisiert, wenn eine (neue oder geänderte) Standardlösung bzw. ein Alarmprofil gespeichert wird. Auch das Speichern des globalen Konfigurationsdokumentes sowie das Markieren von Standardlösungen oder Alarmprofilen zum Löschen aktualisiert den Cache.

Der Cache wird jedoch **nicht** aktualisiert, wenn Sie eine Standardlösung bzw. ein Alarmprofildokument nur per Copy & Paste aus einer anderen Datenbank übernehmen (oder innerhalb derselben Datenbank eine Kopie erstellen). In diesem Fall müssen Sie das kopierte Dokument zunächst öffnen, speichern und es dann wieder schließen, um den Cache zu aktualisieren.

## 4 Portalisierung

Mit dem Update 7.0 verfügt das Web-Interface von GeoCom® Helpdesk über Funktionen, welche die Einbindung der Applikation in Web-Portale (z. B. Intranetportale) per iframe ermöglichen.

### 4.1 Relative Größe von Masken und Fenstern

Masken und Fenster des Web-Interfaces wurden so konzipiert, dass sie sich der individuellen Größe eines iframe-Fensters anpassen. Die kleinste empfohlene Fenstergröße liegt bei 600x400 Pixeln.

### 4.2 Ausblendbarer Ansichtsnavigator



Der Ansichtsnavigator der Applikation lässt sich mittels eines Buttons komplett ausblenden (bzw. wieder einblenden), um Platz im verwendeten Fenster zu sparen.

Die gewählte Einstellung wird in einem Session-Cookie gespeichert und steht so bei einer erneuten Anmeldung des entsprechenden Benutzers wieder zur Verfügung.

Das Anfangsverhalten des Ansichtsnavigators lässt sich außerdem über die URL steuern. Verwenden Sie

*<http://www.IhreDomain/hd65de.nsf?Open&Portal=0>*

um die Applikation **mit** und

*<http://www.IhreDomain/hd65de.nsf?Open&Portal=1>*

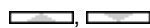
um sie **ohne** Ansichtsnavigator zu öffnen.

Liegt kein Cookie vor (z. B. wenn sich ein neuer Benutzer anmeldet) und wird keine "Portal-URL" verwendet, bestimmt ein Eintrag in der Konfiguration von GeoCom® Helpdesk, ob der Ansichtsnavigator sichtbar ist oder nicht (siehe hierzu auch 11.5, Ansichtsnavigator).

### 4.3 Komprimierbare Anfragemaske

Es steht eine komprimierte Version der Anfragemaske zur Verfügung, welche aus lediglich einem statt der drei üblichen Infosegmente besteht. Die angezeigten Infocfelder sind "Anfrage von", "Firma", "Status" und "Logbuch".

Abbildung: Komprimierte Form der Helpdesk Maske



Zum Umschalten zwischen komprimierter und Normal-Version der Maske dient ein Button, der sich mittig unterhalb des (letzten) Infosegments befindet. Auch ein Doppelklick in den Bereich oberhalb des ersten Infosegments, rechts von den Menübuttons, bewirkt ein Umschalten.

\* **Info:** Die Komprimierung der Anfragemaske steht auch Benutzern zur Verfügung, die über einen Notes Client auf die Applikation zugreifen.

## 5 Ansichten

Alle Ansichten mit Anfragen wurden überarbeitet, um eine höhere Lesbarkeit zu gewährleisten und weitere Informationen direkt verfügbar zu machen.

### 5.1 Volltextsuche im Browser limitiert auf 250 Ergebnisse

Die Möglichkeit, eine gewählte Ansicht per Volltextsuche zu durchsuchen, besteht bei volltextindizierten Datenbanken auch über das Web-Interface.

Beim Zugriff über das Web-Interface ist die Suche jedoch auf maximal 250 Suchergebnisse limitiert (im Gegensatz zum Notes Client, über den beliebig viele Ergebnisse angezeigt werden können).

### 5.2 Anzeige "Im Workflow"

In allen Ansichten wurde eine Spalte "Im Workflow" eingeführt. Diese Spalte gibt Auskunft darüber, ob sich eine Anfrage derzeit innerhalb eines Workflows (ad-hoc oder vordefiniert) befindet.



Falls eine Anfrage gerade Teil eines Workflows ist, wird dies durch ein entsprechendes Symbol in der betreffenden Spalte symbolisiert.

Bei Anfragen, die sich derzeit nicht in einem Workflow befinden, bleibt diese Spalte leer.

\* **Info:** Anfragen, die zwar einem Workflow zugewiesen, von dessen erstem Bearbeiter aber noch nicht in Bearbeitung genommen wurden, zählen noch nicht als im Workflow befindlich und werden daher nicht entsprechend symbolisiert.

### 5.3 Aktion E-Mail-Kopfdaten

Helpdesk Mitarbeitern steht nun eine neue Aktion zum Anzeigen von E-Mail-Kopfdaten zur Verfügung.

Um zu einer Anfrage, die als E-Mail an die Datenbank gesendet und durch den Mail-Agent zu einer Anfrage konvertiert wurde, die ursprünglichen E-Mail-Daten anzeigen zu lassen, selektieren Sie die betreffende Anfrage und wählen Sie aus dem Menü

#### Aktionen – Helpdesk – E-Mail: Kopfdaten anzeigen

Es öffnet sich ein Formular, in dem alle relevanten E-Mail-Kopfdaten angezeigt werden.

Mail Header	
Feld 'From'	CN=Florian Feldmann/O=ISG
Feld 'SendTo'	"Helpdesk" <helpdesk@geocom.de>
Feld 'CopyTo'	
Feld 'Return_Path'	
Feld 'PostedDate'	15.11.2007 18:18:52
Feld 'DeliveredDate'	15.11.2007 18:18:52
Feld '\$Mailer'	Lotus Notes Release 6.5.3 September 14, 2004
Feld 'MessageID'	<OFB1A49088.E96117DB-ONC1257394.005E7982-C1257394.005F1AF7>
Feld 'Received'	

Abbildung: Formular Mail Header

### 5.4 Öffnen von Anfragen über das Web-Interface

Beim Öffnen von Anfragen über das Web-Interface bieten sich nun zwei Möglichkeiten:

1. **Öffnen der Anfrage durch einfachen Mausklick:**  
Klicken Sie hierzu einfach die zu öffnende Anfrage in irgendeiner Ansicht an. Die gewählte Anfrage wird im Ansichtsfenster geöffnet.
2. **Öffnen der Anfrage durch Doppelklick:**  
Wenn Sie eine Anfrage doppelklicken (anstelle eines einfachen Mausklicks), wird diese in einem neuen Fenster bzw. einem neuen Browser-Tab geöffnet. Auf diese Weise bleibt die gewählte Ansicht im Hauptfenster erhalten.

\* **Info:** Ob eine Anfrage in einem neuen Fenster oder einem neuen Browser-Tab geöffnet wird, wird in den Einstellungen Ihres verwendeten Browsers festgelegt.

Schließen

Nach der Bearbeitung der geöffneten Anfrage können Sie den Button "Schließen" verwenden, um zur vorherigen Ansicht zurückzukehren.

Wurde die Anfrage durch einen einfachen Mausklick im selben Fenster geöffnet, springt der Button "Schließen" wieder zurück in die zuvor verwendete Ansicht. Wurde die Anfrage durch einen Doppelklick geöffnet, so wird der Tab bzw. das Fenster mit der Anfrage geschlossen

und die zuvor gewählte Ansicht ist wieder sichtbar.

## 6 Feld "Info" in Anfragemaske (Web-Interface)

Über das Web-Interface kann in der Helpdesk-Anfragemaske das Feld "Info" durch einen Doppelklick erweitert werden. Umfangreichere Informationen werden so besser lesbar.

Ein weiterer Doppelklick verkleinert das Feld wieder zur ursprünglichen Größe innerhalb der Anfragemaske.

## 7 Standardlösungen

Bei der Arbeit mit Standardlösungen wurden einige Verbesserungen und Erweiterungen eingeführt, die im folgenden beschrieben werden.

### 7.1 Übernahme von Daten aus Standardlösungen



Ab sofort kann für jede Standardlösung einzeln konfiguriert werden, ob ein Klick auf den Button "Standardlösung verwenden" automatisch alle Daten der Standardlösung in das Zieldokument überträgt.

Ihnen steht im Formular für Standardlösungen nun ein neues Feld zur Verfügung: "Bitte wählen Sie, ob die Standardlösung ohne Rückfrage in Anfragedokumente übernommen werden soll."

Abbildung: Formular Standardlösung, Feld Automatische Übernahme von Daten

Abhängig von diesem Feld ergeben sich unterschiedliche Verhalten beim Einsatz einer Standardlösung:

Ist das Feld **aktiviert**, werden beim Klick auf den Button "Standardlösung verwenden" automatisch alle Felder, die in der Standardlösung zum Übernehmen ausgewählt wurden, in das Zieldokument übertragen. Dies entspricht dem bisherigen Verhalten.

Falls das Feld **nicht aktiviert** sein sollte, wird beim Klick auf den Button "Standardlösung verwenden" ein Dialog geöffnet, über den die zu übernehmenden Daten ausgewählt werden können. Markieren Sie einfach alle Felder, deren Inhalt Sie in das Zieldokument übernehmen wollen und klicken Sie OK.

Die Inhalte der Felder "Priorität", "Alarm", "Status abgeschlossen" und "Problem" können vor der Übernahme ins Zieldokument noch entsprechend angepasst werden, auch wenn in der Standardlösung andere Inhalte vorgegeben wurden.

Standardmäßig sind die Felder, die in der Standardlösung zur Übernahme markiert wurden, bereits zur Übernahme vorausgewählt.

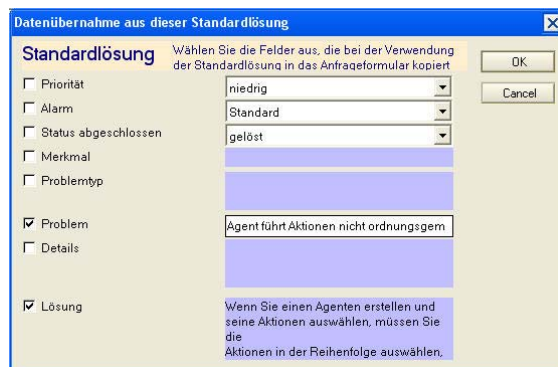


Abbildung: Dialog Standardlösung verwenden

## 7.2 Übernahme des Feldes "Problem" aus Standardlösung

Bei der Übernahme des Feldes "Problem" aus einer Standardlösung wird nun nicht mehr wie bisher das vorhandene Feld überschrieben.

Vielmehr wird der zu übernehmende Inhalt (wie auch schon bei den Feldern "Details" und "Lösung") an den Inhalt des bestehenden Problemfeldes angehängt und liefert so zusätzliche Informationen.

## 7.3 Übernahme von Standardlösungen via Web-Interface

Bislang konnten über das Web-Interface Daten aus Standardlösungen nur per Copy & Paste in die aktuelle Anfrage übernommen werden.

Nun steht die Aktion "Standardlösung verwenden" auch über das Web-Interface zur Verfügung.

Die Übernahme von Daten aus einer Standardlösung geschieht über das Web-Interface auf dieselbe Weise wie mittels Notes Client: Je nachdem, wie die entsprechende Standardlösung konfiguriert ist, werden entweder die gewählten Daten direkt übernommen oder es erscheint ein entsprechender Dialog, über den die zu übernehmenden Daten ausgewählt werden können.

**\* Info:** Die Felder "Problem" und "Details" können bei Anfragen, die per E-Mail an die Datenbank gesendet wurden, auch durch die Anwendung von Standardlösungen nicht geändert werden! Hierzu ist ein Zugriff mindestens als Supervisor Voraussetzung.

## 7.4 Anzeige von Standardlösungen

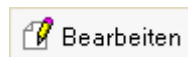
Über das Web-Interface können Standardlösungen lediglich eingesehen, jedoch nicht editiert werden. Unter Verwendung eines Notes Clients können Standardlösungen eingesehen und editiert werden, außerdem können neue Standardlösungen angelegt werden.

Die Ansicht "4. Sonstiges – Standardlösungen" zeigt sowohl im Web als auch unter Notes eine Liste aller verfügbaren Standardlösungen an.

Beim Zugriff mittels eines Notes Clients können Sie eine Standardlösung per Doppelklick im Lesemodus öffnen. Dieser spezielle Lesemodus zeigt die Standardlösung so, wie sie im späteren Einsatz (z. B. über das Web-Interface) dargestellt wird. Auf diese Weise lassen sich die Auswirkungen von Änderungen auf das Layout der Standardlösungen leicht nachprüfen.

Aus diesem Lesemodus heraus können Sie – mittels eines Doppelklicks – nur die Inhalte der Standardlösung, nicht aber deren Optionen (Übernahme in ein Zieldokument etc.) editieren.

Um eine Standardlösung wie gewohnt mit allen verfügbaren Optionen zu bearbeiten, wählen Sie unter Notes das entsprechende Dokument aus und betätigen Sie den Button "Bearbeiten".



Die Standardlösung wird im vollen Bearbeitungsmodus geöffnet und sämtliche Inhalte sowie alle Optionen können frei editiert werden.

## 8 Warnhinweis bei Kalendereintrag in der Vergangenheit

Wenn bei der Auswahl eines Datums im Feld "nächster Termin" in der Helpdesk-Maske irrtümlich ein bereits vergangenes Datum gewählt wird, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung. Diese Überprüfung wird jedoch nur im Notes Client vorgenommen.

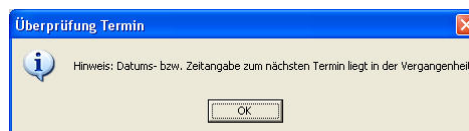


Abbildung: Dialog Überprüfung Termin

## 9 Dateianhänge zu Anfragen via Web-Interface hinzufügen

Bei der Verwendung des Web-Interfaces zum Öffnen oder Erstellen von Anfragen werden die Felder "Details" und "Lösung" nicht (wie unter Notes üblich) als RTF Felder interpretiert. Dies hat zur Folge, dass über das Web-Interface in diesen Feldern keine Schriftformatierung erfolgen kann, ebenso wenig können Grafiken und andere Dateien direkt in diese Felder eingebunden werden.

Um einer Anfrage über das Web Interface dennoch Informationen in Dateiform hinzuzufügen, kann das Feld "Dateianhang" verwendet werden.



Abbildung: Zeile für Dateianhang (Web Interface)


 Durchsuchen...

Beim Klick auf den Button "Durchsuchen" öffnet sich ein Dateibrowser, über den die gewünschte Datei ausgewählt werden kann. Sobald die Anfrage gespeichert wird, wird die gewählte Datei auf den Server hochgeladen und der Anfrage hinzugefügt.


 Bearbeiten

\* **Info:** Um einer Anfrage mehrere Dateien hinzuzufügen, klicken Sie nach dem Speichern wieder auf den Button "Bearbeiten". Das Dokument wird wieder in den Bearbeitungszustand versetzt und Sie können eine weitere Datei anhängen. Verfahren Sie genauso, um weitere Dateien anzuhängen.



\* **Info:** Wenn Anfragen sowohl über den Notes Client als auch über das Web Interface bearbeitet werden sollen, empfiehlt es sich, Dateien auch unter Notes nur mittels des "Anhängen" Buttons hinzuzufügen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Dateien auch im Browser als Dateianhänge angezeigt werden können.

## 10 Persönliche Signatur zu Antworten hinzufügen

Helpdesk Mitarbeiter können in ihrem persönlichen Konfigurationsdokument eine Signatur für ausgehende E-Mails definieren.

Im Abschnitt "Einstellungen für die Beantwortung von Anfragen" wird zunächst ausgewählt, ob persönliche Signaturen an ausgehende E-Mails angehängt werden sollen.

Die Konfiguration der Signatur kann für Notes Client und Browser Interface getrennt vorgenommen werden: Für die Verwendung vom Notes Client aus steht ein RTF Feld zur Verfügung, in das beliebig formatierter Text und/oder Grafiken eingefügt werden können. Im Browser kann lediglich ein Signatortext festgelegt werden.

\* **Info:** Die hierüber festgelegte Signatur wird automatisch dem Textfeld ausgehender E-Mails hinzugefügt und kann bei Bedarf vor dem Versenden der Mail auch manuell wieder entfernt werden.

\* **Info:** Persönliche Signaturen beeinflussen nicht die Verwendung des globalen Disclaimers, der automatisch allen ausgehenden Nachrichten angehängt werden kann, d.h. falls sowohl Disclaimer als auch Signatur definiert sind, werden beide beim Versenden ausgehender Nachrichten hinzugefügt. Für nähere Informationen zur Definition eines globalen Disclaimers ziehen Sie bitte die Administrationsdokumentation von GeoCom® Helpdesk zurate.

## 11 Globale Konfiguration

Zur globalen Konfiguration sind neue Optionen hinzu gekommen, die im Folgenden erläutert werden.

### 11.1 Fehlerbehandlung

Im globalen Konfigurationsdokument wurde ein neuer Abschnitt "Fehlerbehandlung" eingeführt. Hier muss eine Datenbank vom Typ *Agentlog* (abgeleitet von der Schablone *alog4.ntf*) angegeben werden, die

zur Aufzeichnung aller Log- und Debug-Informationen im laufenden Betrieb verwendet wird.

Das Fehlen dieses Eintrags ruft eine Fehlermeldung beim Speichern der Konfiguration hervor.

### 11.2 Anzeige Startzeit bei Arbeitsberichten

Unter dem Abschnitt "Arbeitsbericht" wurde ein neuer Parameter "Anzeige Startzeit" hinzugefügt. Mit Hilfe dieses Parameters kann festgelegt werden, ob für Arbeitsberichte mit Startzeitpunkt nur das Datum des Eintrags oder auch die eingestellte Uhrzeit angezeigt werden soll.

Diese Einstellung betrifft die Anzeige der Historie im Call (sowohl im Web als auch im Notes Client) sowie die Anzeige aller Arbeitsberichte als Report (diese Option steht nur über den Notes Client zur Verfügung).

### 11.3 Fenstergröße Suchergebnis

Im Abschnitt "Anbindung weiterer Notes-Datenbanken" wurde ein Parameter "Fenstergröße Suchergebnis (Notes Client)" hinzugefügt. Über diesen Parameter kann festgelegt werden, wieviele Suchergebnisse pro Seite dargestellt werden sollen.

Diese Einstellung wirkt sich jedoch nur auf die Anzeige im Notes Client und nicht auf das Web-Interface aus.

### 11.4 Alarmagent direkt nach Statusänderung: Client oder Server

Im Abschnitt "Alarm" wurde ein Parameter "Überprüfung sofort nach Statusänderung soll erfolgen" hinzugefügt. Mittels dieses Parameters kann ausgewählt werden, ob die Überprüfung auf Alarmprofile mit der Einstellung "sofort nach Statusänderung" im Kontext des Servers oder des Clients ausgeführt werden soll.

Wird als Einstellung "auf dem Server" gewählt (empfohlen), findet die Überprüfung direkt auf dem Notes Server statt. Dadurch wird der Client von dieser Überprüfung befreit, was darin resultiert, dass z. B. die Anfragemaske aus Benutzersicht schneller geschlossen wird. Da die Berechnung hier völlig beim Server liegt, kann es sein, dass bei hoher Auslastung der Applikation (viele Helpdeskmitarbeiter arbeiten gleichzeitig an ihren Calls) die Rechenkapazitäten des Servers überschritten werden.

Die Einstellung "im Notes-Client" entlastet den Server, da hier die Berechnung den beteiligten Clients selbst obliegt. Durch die zusätzlichen Nachberechnungen dauert das Schließen der Anfragemaske aus Benutzersicht etwas länger und der im Netzwerk erzeugte Traffic fällt höher aus, da mehr Daten zwischen Client und Server hin und her gesendet werden müssen.

### 11.5 Ansichtsnavigator

Im Abschnitt "Browser-Interface" findet sich die Zeile "Darstellung", wo zwischen den Optionen "Ansichtsnavigator sichtbar" und "Ansichtsnavigator eingeklappt für Portaldarstellung" gewählt werden kann.

Diese Einstellung dient als Default für Benutzer, für die noch kein Session Cookie gespeichert wurde oder bei denen das Session Cookie bereits abgelaufen ist und entfernt wurde (siehe auch 4.2, Ausblendbarer Ansichtsnavigator).

## 11.6 Verschlüsselung

Mit dem vorliegenden Update wird die Verschlüsselung des Lösungsfelds sowie optional die Verschlüsselung von ausgehenden Nachrichten unterstützt. Dazu ist im Abschnitt "Verschlüsselung" die Option "Verschlüsselung unterstützen: ja" anzuhaken. Eine detaillierte Beschreibung findet sich im Handbuch für Helpdesk-Mitarbeiter.

## 12 Bugfixes

### 12.1 Fehlerbeseitigung gegenüber Vorgängerversion

#### 12.1.1 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.

#### 12.1.2 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.

#### 12.1.3 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.

#### 12.1.4 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.

#### 12.1.5 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.

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

### **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).

#### **12.1.7 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.

#### **12.1.8 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.

### **12.2 Fehlerbeseitigung Build 756b**

#### **12.2.1 Unterstützung von IE7**

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

#### **12.2.2 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

#### **12.2.3 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.

#### 12.2.4 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.

### 12.3 Fehlerbeseitigung Build 756c

#### 12.3.1 Auswahl geänderter Alarmprofile

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

### 12.4 Fehlerbeseitigung Build 756d

#### 12.4.1 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*.

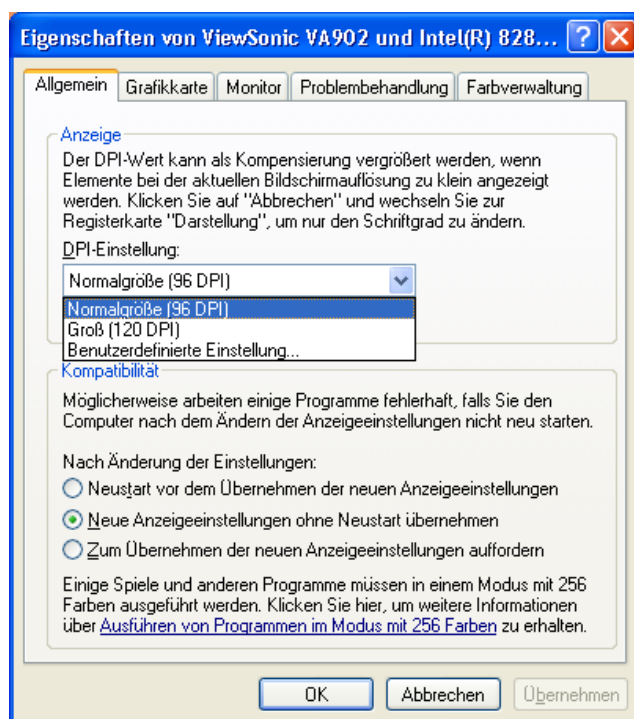


Abbildung: Einstellung des DPI-Werts in Windows

## **12.5 Fehlerbeseitigung Build 756e**

### **12.5.1 Bearbeitung von Alarmprofilen beim Versand von Aufgabenplanungsmails**

Es wurde ein Fehler behoben, der durch einen Abbruch beim Versand von Nachrichten aus der Aufgabenplanung die Bearbeitung von Alarmprofilen verhinderte.

Aus der Aufgabenplanung können nun Nachrichten versendet werden. Die Fehlerbehandlung wurde dahin gehend geändert, sodass auch bei einem etwaigen Abbruch Alarmprofile weiterhin bearbeitet werden.

### **12.5.2 Darstellungsfehler von Twisties in Ansicht 1.c**

In der Ansicht "1. Anfragen offen – c. neu + in Bearbeitung" wurde ein Darstellungsfehler bezüglich der Twisties behoben.

Die Hierarchie der Ansicht wird nun inklusive der entsprechenden Twisties korrekt angezeigt.

### **12.5.3 Behandlung abgeschlossener Anfragen durch Alarm-Agent verbessert**

Die Behandlung abgeschlossener Anfrage durch den Alarm-Agent wurde verbessert. Die entsprechende Prüfung findet nun nur noch einmal täglich statt, um die Laufzeit des Agenten zu verkürzen.