



Lotus Domino® Applikation



GeoCom® Helpdesk

Version 5.6 Build 184g - 17.März 2003

Update 5.6 Build 184g

Dr. Markus Moke
Florian Feldmann

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	4
2	Neuer Lizenzkey erforderlich.....	4
3	Notes Client.....	4
4	Zugriffsrechte	4
5	Änderungen im Anfrageformular für Helpdesk-Mitarbeiter	5
5.1	Layout Änderungen.....	5
5.2	Funktionale Änderungen.....	5
6	Workflow	6
6.1	Ad-Hoc-Workflow-Definition	6
6.2	Vordefinierter Workflow	6
7	Übernahme von eigenen Nachrichten als Helpdesk-Anfragen.....	8
7.1	Übernahme einer einzelnen Nachricht in das Anfrageformular	8
7.2	Importieren mehrerer Nachrichten als Helpdesk-Anfragen	8
8	Neue Konfigurationseinstellungen	9
8.1	Abschnitt "Anbindung weiterer Notes-Datenbanken"	9
8.1.1	Sprachabhängige Auswahl einer Wissensdatenbank.....	9
8.1.2	Suche über mehrere Datenbanken.....	9
8.1.3	Zusätzliche Notationen zur Definition der Datenübernahme aus Wissensdatenbanken.....	10
8.1.3.1	Neues Tag <RTF> als Postfix für Zielfeldangaben.....	10
8.1.3.2	Neue 'xxx' Notation für Texte	10
8.2	Wissensdatenbank für die Aufnahme neuer Lösungen fest voreinstellbar	10
8.3	Kategorisierung in Ansichten nach Anfrager.....	10
8.4	Zentrale Administration persönlicher Einstellungen.....	11
8.5	Behandlung von eingehenden E-Mails / Anfragen	11
9	Standardlösungen	12
9.1	Konvertieren alter Standardlösungen	12
9.2	Neuer Abschnitt "Standardlösungen" im Anfrageformular.....	12
9.3	Datenübernahme aus Standardlösungen.....	13
9.4	Neue Sortierung in Ansicht Standardlösungen.....	13
9.5	Neue Funktion zum Schnellabschließen von Anfragen	13
10	Problemkategorien	15
10.1	Änderungen im Feld Verantwortlicher über mehrere Einträge	15
10.2	Ansicht Sonstiges – Problemkategorien.....	15
11	Fristenüberwachung und Alarme.....	16
11.1	Neues Verfahren zur Alarm-Verwaltung	16
11.2	Schnellere Mailzustellung bei Alarmen mit "Sofort"-Trigger.....	16
11.3	Neue Option für Alarm-E-Mails: Gesamte Anfrage mitschicken	17
11.4	Absender einer Alarm-E-Mail konfigurierbar.....	17
11.5	Alarmprofil für eingehende Anfragen.....	18

11.6	Neue Option: Alarmer erst ab Zeitpunkt der Wiedervorlage prüfen	18
12	Archivierung	19
12.1	Verzeichnis oder Datenbank für Archivierung.....	19
12.2	Änderungen an der Archivierungsfunktion	Fehler! Textmarke nicht definiert.
13	Fehlerbeseitigung.....	20
13.1	Farbgebung in Schaltflächen.....	20
13.2	Problemkategorie	20
13.3	Überprüfung Pflichtfeld "Lösung"	20
13.4	Dialogbox Update Lizenz	20
13.5	Alarm an Anfragersteller.....	20
13.6	Anfragen von Normalbenutzern.....	21

1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt Erweiterungen und Änderungen zu GeoCom® Helpdesk 5.6 Build 184.

Mit dem Update GeoCom Helpdesk 5.6 Build 184 werden einige Neuerungen ausgeliefert, die nachfolgend kurz erläutert werden.

2 Neuer Lizenzkey erforderlich

Mit dem dem Update GeoCom® Helpdesk 5.6 Build 184 wird ein neuer Lizenzkey mitgeliefert, der im entsprechenden Abschnitt der Konfiguration eingetragen werden muß.

3 Notes Client

Mit dem Update auf GeoCom® Helpdesk 5.6 Build 184 wird die Applikation voll funktionsfähig unter Lotus Notes 6.

Die Funktionsfähigkeit unter Lotus Notes 5 wird durch das Update nicht beeinträchtigt.

4 Zugriffsrechte

In der Zugriffskontrollliste (ACL) existieren nun zwei neue Rollen, *[ReadCalls]* und *[ReadSolutions]*.

Benutzer mit der Rolle *[ReadCalls]* können, unabhängig von sonstigen Berechtigungen, sämtliche Anfragen (eigene sowie fremde) einsehen. Änderungen können Sie jedoch nur an solchen Anfragen vornehmen, für die sie über entsprechende Berechtigungen verfügen.

Benutzer mit der Rolle *[ReadSolutions]* haben in gleicher Weise lesen-den Zugriff auf alle Standardlösungen.

5 Änderungen im Anfrageformular für Helpdesk-Mitarbeiter

Mit dem neuen Update werden für das Anfrageformular für Helpdesk-Mitarbeiter einige Änderungen wirksam.

5.1 Layout Änderungen

Das Anfrageformular hat ein neues Layout erhalten.

- Feld "Art der Anfrage" wurde in den Kopfbereich verschoben
- Feld Info ist jetzt mehrzeilig
- die bisher gleichzeitig sichtbaren Abschnitte "Problemkategorien" und "Lösung" können nun alternativ angezeigt werden
- ein neuer Abschnitt Standardlösungen kann zur schnellen One-Click-Bearbeitung einer Anfrage verwendet werden

Abbildung: Neues Layout im Aufnahmeformular

5.2 Funktionale Änderungen

Sobald eine Anfrage in den Status "abgeschlossen" übergeht, werden sämtliche Wiedervorlage-Einträge aus dem Anfragedokument entfernt.

Die Felder "Problem" und "Details" in Anfragen, die per E-Mail eingegangen sind, oder die von Benutzern über die Standard-Eingabemaske erstellt worden sind, können von Helpdesk-Mitarbeitern nicht mehr editiert werden.

Benutzer, die ihre Anfrage über die Standard-Eingabemaske erstellt haben, können diese Felder ebenfalls über die Standard-Eingabemaske editieren.

6 Workflow

Erstmals kann nun ein Workflow im Konfigurationsdokument vordefiniert oder als Ad-hoc-Workflow durch einen berechtigten Mitarbeiter vorgegeben werden.

Unter einem Workflow wird hier die Bearbeitung einer Anfrage durch Mitarbeiter in einer vorgegebenen Reihenfolge verstanden, die nur durch Mitarbeiter mit der Rolle *[Supervisor]* unterbrochen werden kann.

Üblicherweise besitzen Helpdesk-Mitarbeiter lediglich Autorenrechte für die Helpdesk Datenbank. Personen mit höheren Berechtigungen, z.B. Nutzer mit Editor-Zugang, haben jederzeit die Möglichkeit, Workflows zu unterbrechen, auch ohne die Rolle *[Supervisor]*.

6.1 Ad-Hoc-Workflow-Definition

Mit der Rolle *[CreateWorkflow]* steht dem Bearbeiter eine erweiterte Dialogbox zur Änderung des Anfragestatus zur Verfügung:

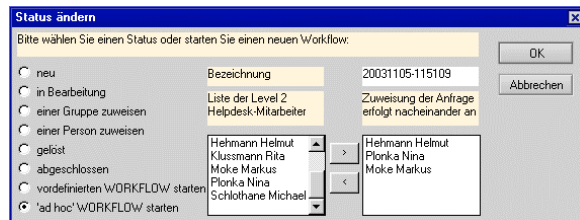


Abbildung: Erweiterte Dialogbox für Statusänderungen

Die Definition eines Workflows besteht immer aus einer Namensliste, mit der die Reihenfolge der Bearbeitung festgelegt wird.

Befindet sich eine Anfrage innerhalb eines Workflows, stehen dem Bearbeiter nur eingeschränkte Möglichkeiten zur Änderung des Status zur Verfügung:

- Rückgabe an den vorherigen Bearbeiter oder
- Weitergabe an den nächsten Bearbeiter.

Erst beim Erreichen der letzten Station kann der Status wieder frei vergeben werden.

6.2 Vordefinierter Workflow

Im Konfigurationsdokument können im Abschnitt "Workflow" mehrere Definitionen für Arbeitsabläufe hinterlegt werden.

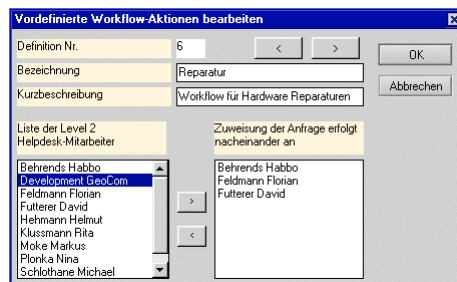


Abbildung: Workflowdefinition

Nach Eingabe der Workflowdefinitionen im Konfigurationsdokument können diese durch Auswahl des Namens in der erweiterten Dialogbox zur Statusänderung verwendet werden.

Die Rolle *[CreateWorkflow]* ist für die Verwendung eines vorgegebenen Workflows nicht erforderlich.

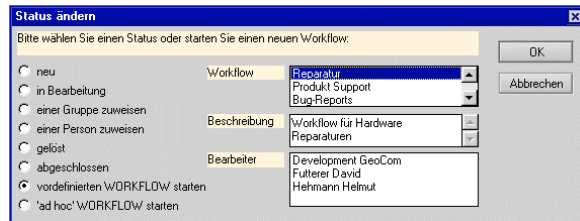


Abbildung: Erweiterte Dialogbox bei vorhandenen Workflowdefinitionen im Konfigurationsdokument

7 Übernahme von eigenen Nachrichten als Helpdesk-Anfragen

Nachrichten, die fälschlicherweise in der persönlichen Mailbox gelandet sind (z.B. durch persönliche Adressierung), können nun als Anfragen in Helpdesk importiert werden.

7.1 Übernahme einer einzelnen Nachricht in das Anfrageformular

Bisher konnten Nachrichten, die durch persönliche Adressierung in der eigenen Mailbox gelandet waren, nur per Cut-and-Paste in einen neuen Helpdesk-Call übernommen werden.

Nunmehr steht zur Übernahme einer einzelnen Nachricht die Aktion "Nachricht als Helpdesk-Anfrage importieren" aus dem Anfrageformular bereit. Dabei wird die Datenquelle, also in der Regel die eigene Mailbox über das gerade aktive Umgebungsdocument ermittelt.

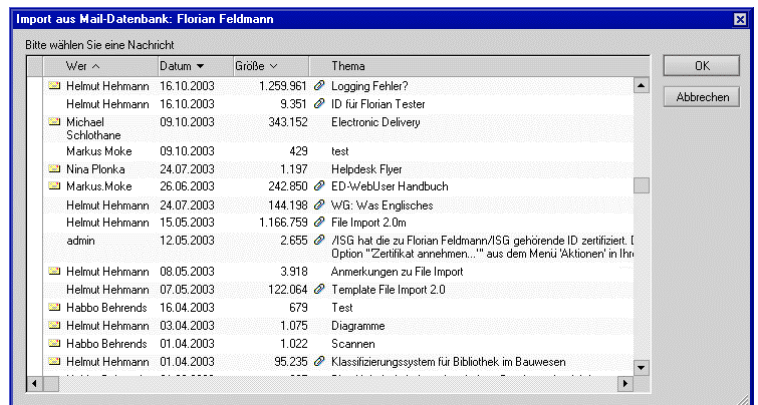


Abbildung: Übernahme einer Nachricht als Anfrage

Eventuelle Einstellungen für das automatische Nachziehen von Zusatzinformationen bei Eintreffen einer E-Mail werden ebenfalls berücksichtigt.

7.2 Importieren mehrerer Nachrichten als Helpdesk-Anfragen

Mitarbeiter mit der Rolle *[admin]* können bei dieser Aktion auch mehrere Nachrichten zum Import auswählen. Die bisher im Anfrageformular eingetragenen Felder werden in die neu anzulegenden Anfragen übernommen, anschließend wird die Maske geschlossen.

8 Neue Konfigurationseinstellungen

Die wesentlichen Erweiterungen betreffen:

- Suche in mehreren Datenbanken möglich
- Wissensdatenbank für neue Lösungen fest einstellbar
- Art der Kategorisierung für Ansichten nach Anfragesteller wählbar
- Persönlicher Einstellungen zentral administrierbar

8.1 Abschnitt "Anbindung weiterer Notes-Datenbanken"

8.1.1 Sprachabhängige Auswahl einer Wissensdatenbank

Das Auswahlménú zur Einstellung der Wissensdatenbank wird nun sprachabhängig deutsch / englisch vorgegeben.

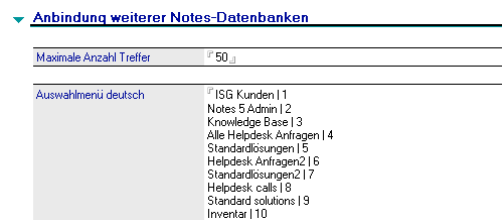


Abbildung: Auswahlménú Wissensdatenbanken deutsch

8.1.2 Suche über mehrere Datenbanken

Neben dem Zugriff auf einzelne Datenbanken können zusätzlichen Menüpunkte für die Suche über mehrere Datenbanken eingetragen werden.

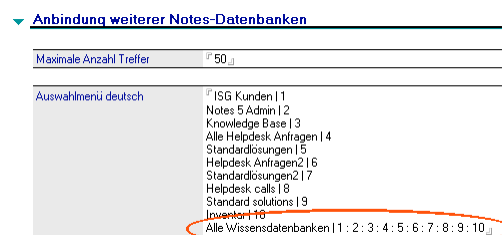


Abbildung: Menüeintrag für die Suche über mehrere Datenbanken

Bei der Suche über mehrere Datenbanken erfolgt eine Anzeige der Einzeltreffer sowie die Anzeige der Wissensdatenbank im Ergebnis.

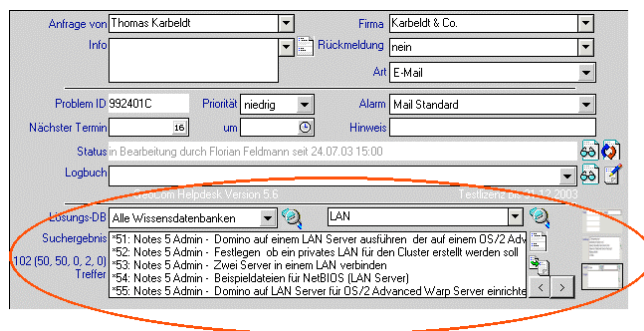


Abbildung: Ergebnis einer Suche über mehrere Datenbanken

8.1.3 Zusätzliche Notationen zur Definition der Datenübernahme aus Wissensdatenbanken

Für die detaillierte Definition der Feldübernahme werden einige neue Tags und Notationen unterstützt:

8.1.3.1 Neues Tag <RTF> als Postfix für Zielfeldangaben

Ist das Zielfeld des Anfrageformulars ein RTF-Feld, sollte dies über ein angehängtes <RTF> bekannt gemacht werden. Datenübernahmen in RTF-Felder erfolgen grundsätzlich durch Anhängen an den bisherigen Inhalt.

Die Quellfelder werden nicht gesondert mit dem Postfix als RTF-Felder ausgewiesen.

8.1.3.2 Neue 'xxx' Notation für Texte

Bisher wurden alle Einträge zunächst als Feldname interpretiert, auf dem Quelldokument gesucht und der Feldinhalt übernommen. War das Feld nicht vorhanden, wurde der Text selbst eingetragen.

Soll nun schon im voraus bekannt gemacht werden, dass es sich NICHT um einen Feldnamen, sondern um einen Text handelt, kann der Text in einfache Anführungszeichen gesetzt werden.

8.2 Wissensdatenbank für die Aufnahme neuer Lösungen fest voreinstellbar

Bisher wurde die jeweils ausgewählte Wissensdatenbank als Zieldatenbank für die Erstellung eines neuen Lösungsdokuments verwendet.

Nunmehr kann die Zieldatenbank unabhängig von der Auswahl fest voreingestellt werden.

8.3 Kategorisierung in Ansichten nach Anfragersteller

Bisher wurden in allen Ansichten nach Anfragersteller die Anfragen

automatisch unter dem Namen des Anfragesteller als auch unter dem Firmennamen in einer eigenen Kategorie dargestellt. Dies ist dann nicht sinnvoll, wenn das Feld "Firma" anderweitig verwendet wird, z.B. bei einer Benutzerverwaltung für eine Kostenstelle oder die Personalnummer des Anfragestellers.

Nunmehr kann im Abschnitt "Ansichten" festgelegt werden, ob nur nach Anfragesteller oder nach Anfragesteller und Firma kategorisiert werden soll.



Abbildung: Kategorisierung in Ansichten nach Anfragesteller

Diese Einstellung wirkt sich zunächst nur auf neu angelegte Anfragen aus. Um bereits vorhandene Anfragen umzustellen, kann die Aktion "Supervisor -> Gewählte Dokumente updaten" verwendet werden.

8.4 Zentrale Administrierung persönlicher Einstellungen

Bisher konnten lediglich unverbindliche Vorgaben für die persönlichen Einstellungen neuer Helpdesk-Mitarbeiter gemacht werden. Nunmehr kann im Abschnitt "Zentrale Administrierung persönlicher Einstellungen" festgelegt werden, welche Einstellungen der Benutzer nicht verändern kann. Damit können einzelne, eigentlich persönliche Konfigurationsparameter einheitlich festgelegt werden.

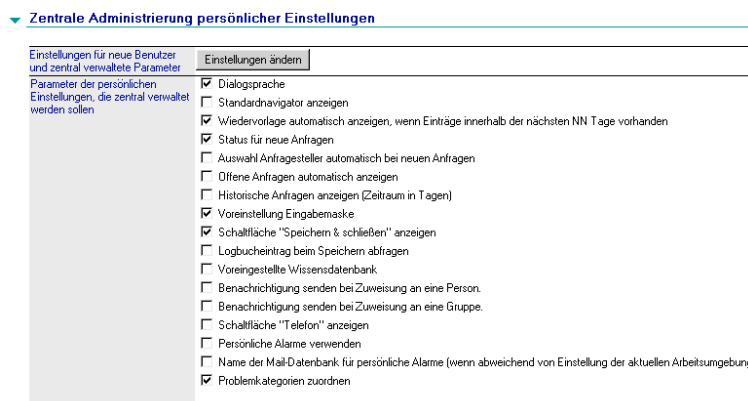


Abbildung: Auswahl zentral administrierbarer Einstellungen

Dies kann insbesondere bei prozesskritischen Einstellungen sinnvoll sein wie z.B. bei automatischen Benachrichtigungen nach einer Zuweisung. Der Anwender erhält beim Versuch, einen zentral vorgegebenen Parameter zu ändern, eine entsprechende Meldung.

8.5 Behandlung von eingehenden E-Mails / Anfragen

Bislang konnten in der Konfiguration nur Richtlinien angegeben werden, anhand derer bei per E-Mail eingegangenen Anfragen Felder aus angeschlossenen Datenbanken nachgezogen wurden.

Nun gibt es auch die Möglichkeit, solche Richtlinien für Anfragen, die vom Benutzer über die Standard-Eingabemaske erstellt wurden, festzulegen.

9 Standardlösungen

Die Funktionalität "Standardlösungen" wurde wesentlich erweitert.

Standardlösungen bestehen nun nicht mehr nur aus einem Flag, das in bestehenden Anfragen enthalten war, sondern aus einem eigenen Dokument.

Daher existieren nunmehr auch zwei Ansichten mit Standardlösungen: Zum einen die Ansicht mit den aktuellen Dokumenten, zum anderen eine Liste aller alten Standardlösungen im gewohnten Layout.

Die vorhandenen Standardlösungen können jetzt aus einer Liste ausgewählt und komfortabel in eine Anfrage übernommen werden. Die Angabe der zu übertragenden Felder erfolgt bei der Definition der Standardlösung oder während der Datenübernahme.

9.1 Konvertieren alter Standardlösungen

Um alte Standardlösungen im neuen System verwenden zu können, gibt es zwei Helpdesk-Aktionen, mit denen die alten Standardlösungen konvertiert werden können.

Zum einen gibt's es eine Aktion, die aus bestehenden Standardlösungen neue Lösungsdokumente generiert, zum anderen gibt es eine Aktion, die in den nunmehr überflüssigen alten Dokumenten das Flag für die Standardlösung löscht und diese Anfrage somit endgültig abschließt.

Beide Aktionen finden Sie im Aktionsmenü Helpdesk im Bearbeitungsmodus einer alten Standardlösung.

9.2 Neuer Abschnitt "Standardlösungen" im Anfrageformular

Im Anfrageformular kann ein eigener Abschnitt für die Auswahl und Übernahme von Standardlösungen eingeblendet werden.

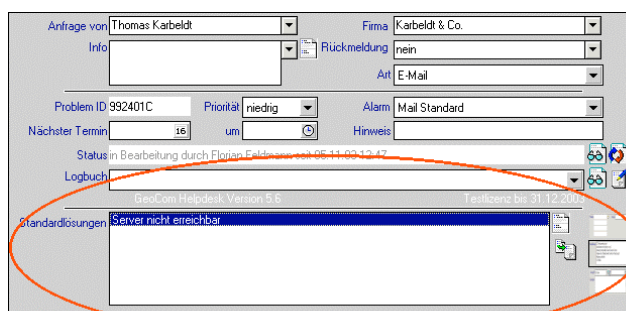




Abbildung: Abschnitt Standardlösungen im Anfrageformular

Zum Anzeigen einer ausgewählten Standardlösung kann der Button , zur Datenübernahme der Button  verwendet werden.

9.3 Datenübernahme aus Standardlösungen

Bisher konnte über die Aktion "Standardlösung ja/nein" lediglich die Eigenschaft ein- bzw. ausgeschaltet werden.

Nunmehr kann zu jeder Standardlösung individuell festgelegt werden, welche Felder übernommen werden sollen.

Standardlösung

Priorität	<input type="checkbox"/>	niedrig
Alarm	<input type="checkbox"/>	Mail Standard
Status 'abgeschlossen'	<input type="checkbox"/>	done
Merkmal	<input type="checkbox"/>	
Problemtyp	<input checked="" type="checkbox"/>	LAN -> Leitungsproblem -> Verkabelung

Problem: Server nicht erreichbar
Details:
Lösung:
 Kabelverbindungen neu verlegen

Abbildung: Datenübernahme aus Standardlösung

So kann z.B. eine Standardlösung vorgesehen werden, die bei der Bearbeitung einer E-Mail nur das Feld Lösung füllt, eine andere Standarddefinition kann das gleiche Problem bei Aufnahme eines Anrufs so behandeln, dass auch Problem- und Detailfelder gefüllt werden.

Werden beim Anlegen einer Standardlösung keine Angaben über zu übernehmende Felder gemacht, so öffnet sich beim Versuch, Daten aus der Standardlösung zu übernehmen, automatisch ein Dialogfenster, in dem die zu übernehmenden Felder ausgewählt werden.

Datenübernahme aus dieser Standardlösung

Wählen Sie die Felder aus, die bei der Verwendung der Standardlösung in das Anfrageformular kopiert werden sollen

Priorität	<input checked="" type="checkbox"/>	niedrig
Alarm	<input type="checkbox"/>	Mail Standard
Status abgeschlossen	<input type="checkbox"/>	done
Merkmal	<input type="checkbox"/>	
Problemtyp	<input type="checkbox"/>	Cat1 -> Cat2 -> Cat3 -> Cat4
Problem	<input checked="" type="checkbox"/>	Festplattencrash
Details	<input type="checkbox"/>	
Lösung	<input checked="" type="checkbox"/>	

OK
Abbrechen

Abbildung: 'On-the-fly' Datenübernahme aus Standardlösungen


9.4 Neue Sortierung in Ansicht Standardlösungen

Die Ansicht kann jetzt auch nach der Problembeschreibung sortiert werden.

9.5 Neue Funktion zum Schnellabschließen von Anfragen


Bei der Auswahl der zu übernehmenden Felder einer Standardlösung existiert ein Auswahlfeld namens "Status 'abgeschlossen'".

Ist dieses Feld aktiv, so kann in den Ansichten der offenen und der zu

bearbeitenden Anfragen der Button  zum schnellen Abschließen von Anfragen verwendet werden.

Beispielsweise könnte eine Standardlösung für "SPAM" definiert werden, die Anfragen mit einem Spamvermerk ohne Bearbeitung als abgeschlossen deklariert. Markieren Sie nun die Anfrage, die Sie als




Spam behandeln wollen, und klicken Sie auf den Button . Sie erhalten nun eine Liste aller Standardlösungen, in denen das Feld "Status 'abgeschlossen'" aktiviert ist. Wählen Sie die für Spam vorgesehene Standardlösung aus und klicken Sie auf OK, um die Anfrage mit den vorbereiteten Feldern zu belegen und anschließend ohne weitere Bearbeitung abzuschließen.

10 Problemkategorien

10.1 Änderungen im Feld Verantwortlicher über mehrere Einträge

Bisher musste zur Änderung des Verantwortlichen jede Problemkategorie einzeln bearbeitet werden.

Nunmehr steht eine Aktion  Verantwortlichen ändern zur Verfügung, mit der für alle zuvor ausgewählten Einträge gleichzeitig der Verantwortliche geändert werden kann.

10.2 Ansicht Sonstiges – Problemkategorien

Zur schnellen Identifizierung von Verantwortlichen, z.B. zur Vorbereitung von Änderungen des Eintrags im Feld Verantwortlicher, kann diese Spalte nun sortiert werden.

11 Fristenüberwachung und Alarme

Die Alarmfunktionen in GeoCom® Helpdesk wurden ebenfalls wesentlich erweitert, so können nun z.B. Alarme auch für abgeschlossene Anfragen ausgelöst werden.

In sogenannten History-Dokumenten werden nun die schon erfolgten Alarme gespeichert. Diese Dokumente werden nach einer frei konfigurierbaren Zeit nach der letzten Verwendung automatisch gelöscht.

11.1 Neues Verfahren zur Alarm-Verwaltung

Nach dem Einspielen des Updates werden nur noch diejenigen Dokumente für Alarm-Meldungen betrachtet, die nach dem Update bearbeitet wurden, bzw. deren Status danach geändert wurde.

Generell kann in der Konfiguration unter dem Abschnitt "Alarm" ein Datum angegeben werden, ab dem Dokumente erst vom AlarmAgent berücksichtigt werden. Dokumente, die vor diesem Datum das letzte Mal bearbeitet wurden, werden beim Erkennen von Alarmen nicht berücksichtigt.

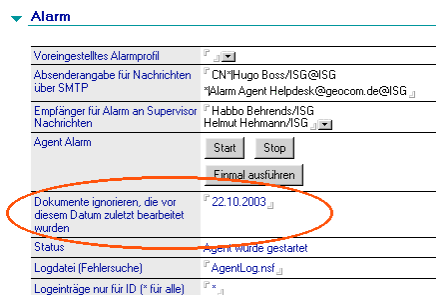


Abbildung: Konfiguration Alarmbeginn

11.2 Schnellere Mailzustellung bei Alarmen mit "Sofort"-Trigger

Normalerweise versendet ein regelmäßig laufender Agent die Nachrichten und Alarmmeldungen, wenn er entsprechende Statusänderungen an den Dokumenten feststellt.

Bei besonders zeitkritischen Prozessen (wenn z.B. Benachrichtigungen aufgrund von besonderen Service-Verträgen nicht auf den nächsten Agent-Aufruf warten dürfen, sondern sofort versendet werden müssen) können Alarmdefinitionen zur Ausführung im Usermode vorbereitet werden. Nachrichten, die diesem Alarmprofil unterliegen, lösen ihre Alarmmitteilungen nicht erst bei Agent-Aufruf aus, sondern direkt nach der Statusänderung der Anfrage.

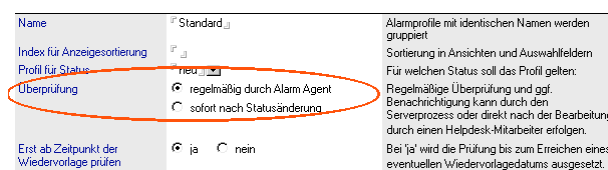


Abbildung: Auswahl der Überprüfungsart für Alarmprofil

11.3 Neue Option für Alarm-E-Mails: Gesamte Anfrage mitschicken

Bisher konnte bei Alarm-E-Mails nur ein vordefinierter Text mit eingebettetem DocLink verschickt werden. Bei E-Mails, die über SMTP an Adressen außerhalb von Notes versendet werden, können nun auch Informationen zur Anfrage selbst mitgeschickt werden.

Dazu steht der neue Platzhalter [HelpdeskCall] zur Verfügung. Über diesen Eintrag wird die betroffene Anfrage mit den Feldern Problem, Details und Lösung formatiert eingefügt. Dieser Platzhalter kann in den Felder "Email Nachricht Text 1" und "Email Nachricht Text 2" als Ergänzung zu beliebigem Text verwendet werden.

Zusätzlich können beliebige Felder der Anfrage auch einzeln in die betreffende Mail eingefügt werden. Hierzu stehen ebenfalls Platzhalter zur Verfügung, die immer dem Feldnamen entsprechen.

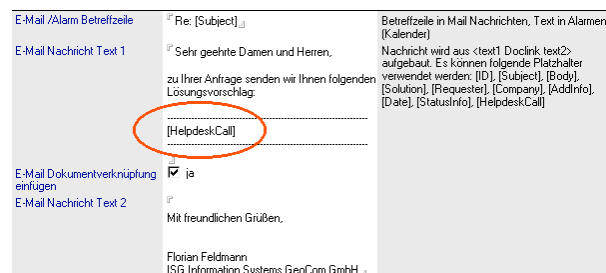


Abbildung: Alarmdefinition mit eingebetteter Anfrage

11.4 Absender einer Alarm-E-Mail konfigurierbar

Standardmäßig werden Alarm-E-Mails immer von der ID verschickt, die zuletzt den Alarm-Agent gespeichert hat.

Analog zur Konfiguration des Absenders einer E-Mail als Antwort auf eine Anfrage kann nun auch der Absender einer Alarm-E-Mail abweichend vom Standard konfiguriert werden.

Dazu werden im Abschnitt Alarm unter dem Parameter "Absenderangabe für Alarm-E-Mails" entsprechende Vorgaben gemacht.



Abbildung: Konfigurierung eines Absenders für Alarm-E-Mails.

Jede Zeile hat die Form "Bedingung | Absenderdefinition". Der in Bedingung angegebene Text wird gegen den Empfänger überprüft und ggf. die Absenderdefinition benutzt.

11.5 Alarmprofil für eingehende Anfragen

Im Gegensatz zu früheren Versionen kann nun im Konfigurationsdokument im Abschnitt "Behandlung von eingehenden E-Mails / Anfragen" für eingehende E-Mails und für mit der Standard-Eingabemaske erstellte Anfragen jeweils ein gesondertes Standard-Alarmprofil vorgegeben werden.

▼ Behandlung von eingehenden E-Mails / Anfragen

Agent zur Konvertierung eingehender E-Mails	Start Stop Einmal ausführen
Status Agent	Agent wurde gestartet
Alarmprofil für Mail-Anfragen	EMail
Alarmprofil für Anfragen, die durch den Anwender direkt in der Datenmask erstellt werden:	Vom Benutzer selbst in der DB angelegt
Indikator(en) für wichtige Nachrichten	urgent
Definition zur automatischen Berechnung weiterer Felder bei eingehenden E-Mails:	Users - For incoming mail
Definition zur automatischen Berechnung weiterer Felder bei Anfragen, die durch den Anwender direkt in der Datenbank erstellt werden:	Nachbearbeitung für direkt erstellte Anfragen

Abbildung: Konfiguration verschiedener Standard Alarmprofile

11.6 Neue Option: Alarme erst ab Zeitpunkt der Wiedervorlage prüfen

Bisher wurden zukünftige Aktionstermine immer berücksichtigt, d.h. es wurden bis zum Erreichen des Zeitpunkts keine Alarme versendet.

Nunmehr kann pro Alarmdefinition festgelegt werden, ob für diese spezielle Definition der Aktionstermin überprüft werden soll oder nicht.

Name	Standard	Alarmprofile mit identischen Namen werden gruppiert
Index für Anzeigesortierung		Sortierung in Ansichten und Auswahlfeldern
Profil für Status	neu	Für welchen Status soll das Profil gelten:
Überprüfung	<input checked="" type="radio"/> regelmäßig durch Alarm Agent <input type="radio"/> sofort nach Statusänderung	Regelmäßige Überprüfung und ggf. Benachrichtigung kann durch den Serverprozess oder direkt nach der Bearbeitung durch einen Helpdesk-Mitarbeiter erfolgen.
Erst ab Zeitpunkt der Wiedervorlage prüfen	<input checked="" type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	Bei 'ja' wird die Prüfung bis zum Erreichen eines eventuellen Wiedervorlagedatums ausgesetzt.

Abbildung: Neuer Parameter "Alarme erst ab Zeitpunkt der Wiedervorlage prüfen"

12 Archivierung

Mit diesem Update ergeben sich auch einige Änderungen, die die Archivierungsfunktion von GeoCom® Helpdesk betreffen.

12.1 Verzeichnis oder Datenbank für Archivierung

Die Archivierung von alten Anfragen erfolgt nun wahlweise in ein beliebiges Verzeichnis (wie bisher) oder in eine angegebene Notes Datenbank. Im zentralen Konfigurationsdokument kann eingetragen werden, wo und auf welche Weise die Archivierung erfolgen soll.

Um die Aktion "Gewählte Anfragen archivieren" nutzen zu können, muss eine Datenbank fest vorgegeben werden.

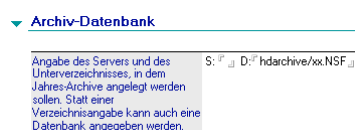


Abbildung: Konfiguration Archivierung

12.2 Jahrgang archivieren

Mit dieser Aktion können ganze Jahrgänge von abgeschlossenen Anfragen archiviert werden.

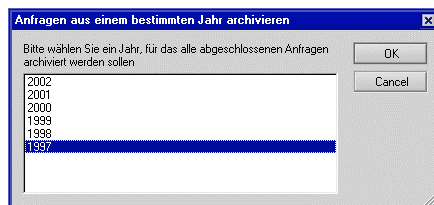


Abbildung: Auswahl des zu archivierenden Jahrgangs

Bevor die Archivierung tatsächlich beginnt, stellt GeoCom® Helpdesk zunächst die Anzahl der zu archivierenden Dokumente fest, teilt diese dem Benutzer mit und wartet dann auf eine endgültige Bestätigung für die Durchführung dieser Aktion.

Während der eigentlichen Archivierung zeigt ein Fortschrittsbalken den aktuellen Stand der Archivierung an.

Nach Abschluss der Archivierung muss der Benutzer noch die Löschung der archivierten Dokumente aus der Originaldatenbank bestätigen.

12.3 Ausgewählte Dokumente archivieren

Mit dieser Aktion, die nur zur Verfügung steht, wenn in der Konfiguration eine einzelne Datenbank für die Archivierung fest vorgegeben wurde, können einzelne ausgewählte Anfragen in die Archivdatenbank verschoben werden.

Von der Archivdatenbank aus benutzt, können mit dieser Aktion auch ausgewählte Anfragen aus dem Archiv wieder hergestellt werden.

13 Fehlerbeseitigung

13.1 Farbgebung in Schaltflächen

In einigen Ansichten und Masken wurden für Schaltflächen fest definierte Farben verwendet, die je nach Betriebssystem von der jeweils verwendeten Systemfarbe abweichen konnte. Mit dieser Version wurden alle Schaltflächen sowie der Hintergrund von Aktionsleisten auf Systemfarbe gesetzt.

13.2 Problemkategorie

Bei der Verwendung von Problemkategorien trat immer dann ein Auswahlfehler auf, wenn im ersten Eintrag weniger als die maximale Anzahl von Ebenen verwendet wurden.

Dieser Fehler wurde behoben.

13.3 Überprüfung Pflichtfeld "Lösung"

Das Feld "Lösung" ist bei Anfragen mit Status "abgeschlossen" ein Pflichtfeld. Die Überprüfung meldete bisher bei neuen Anfragen einen Fehler, auch wenn im Feld Lösung ein Eintrag vorhanden war. Als Workaround musste die Anfrage zunächst mit dem Status "gelöst" gespeichert werden, um dann in einer weiteren Aktion mit dem endgültigen Status "abgeschlossen" versehen zu werden.

Das Problem wurde behoben.

13.4 Dialogbox Update Lizenz

In dieser Dialogbox wurde ein falsches Datum angezeigt.

Die Datumsanzeige wurde korrigiert.

13.5 Alarm an Anfragesteller

Die Einstellung "Alarm an Anfragesteller" in einem Alarmprofil sorgte bisher immer dafür, dass der Helpdesk-Mitarbeiter, der die Anfrage im Auftrag des Kunden erstellt hatte, die Alarmmeldung bekam.

Jetzt wird dieser Alarm tatsächlich an den eigentlichen Anfragesteller, also den Kunden verschickt.

13.6 Anfragen von Normalbenutzern

Anfragen, die ein normaler Benutzer mit Hilfe der Standard-Anfragemaske innerhalb von Helpdesk erzeugt hat, waren bislang nach ihrer Erstellung zunächst unsichtbar, bis die Anfrage per Agent (oder von Hand) in eine Helpdesk- Anfrage mit Call-ID umgewandelt wurde.

Nun sind Anfragen von normalen Benutzern sofort nach dem Erstellen in Helpdesk sichtbar.