



Lotus Domino® Applikation



GeoCom® Helpdesk

Version 6.5 Build 653 - 14. August 2006

Update 6.5 Build 653

Florian Feldmann
Andreas Rohden

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Neuer Lizenzkey erforderlich	3
3	Notes Client / Web-Browser	3
4	Zugriffsrechte	4
4.1	Sprachabhängigkeit	4
4.2	Zugriff für Normalbenutzer	4
4.3	Zugriff über Web-Browser beschränken	4
4.4	Aktion "Abmelden" (Web-Browser)	5
4.5	Zugriff nur auf Standardlösungen	6
5	Allgemeine Erweiterungen	7
5.1	Einheitliche Farbgebung	7
5.2	Antwort erstellen: Neue Schaltfläche "Anfragedaten übernehmen"	7
5.3	Aufnahmemaske: Neues Feld "Objekt"	7
5.3.1	Liste vordefinieren	8
5.3.2	Liste aus externer Datenbank	8
5.4	Alarmprofile: Maske neu geordnet	8
5.5	Alarmprofile: RTF im Feld AlarmBody	9
5.6	Alarmprofile: Neue Überprüfung "nach Rückfrage"	9
5.7	Alarmprofile: Zusätzlicher Trigger für "Status unverändert seit"	9
5.8	Alarmprofile: Neuer Trigger "Feld Zusatzinfo abgeschlossen"	9
5.9	Wiedervorlage	10
5.10	Standardlösungen: Freigabe für Normalbenutzer	10
5.11	Anwesenheitszustand über Sametime	11
5.12	Konfigurationen (Backup)	11
6	Globale Konfiguration	13
6.1	Zuordnung der Anfrage	13
6.2	Klassifizierung	14
6.3	Alarm	14
6.4	Browser-Interface	15
7	Fehlerbeseitigung	17
7.1	Erfassungsmaske: Falscher Arbeitsbericht angezeigt	17
7.2	Anzeigeformat für Arbeitsberichte bei >10 Einträgen korrigiert	17
7.3	Fehlermeldung Arbeitsbericht (uk) jetzt in englisch	17
7.4	Ordner "Verlorene Dokumente" aktualisieren	17
7.5	Voreinstellung Lösungs-DB	17
7.6	Alarmer bisher nur in Maildateien aus Notes Version 5 korrekt eingetragen	18
7.7	Eintrag in persönlicher Konfiguration bei Alarmen nicht beachtet	18
7.8	Performanceverbesserung des Agents "Convert New Mails"	18
7.9	"Schnellabschließen" fehlerhaft in Version 652	18
7.10	Fehlerhaftes Versenden von Antwortmails	18

1 Einführung

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

Mit dem Update GeoCom Helpdesk 6.5 Build 653 werden einige Neuerungen ausgeliefert, die nachfolgend kurz erläutert werden.

Insbesondere wurde die Applikation um ein Browser-Interface erweitert, das den Zugriff über einen Web-Browser (z.B. Mozilla, Internet Explorer o.ä.) ermöglicht.

➤ **INFO:** Die Bedienung der Applikation über das Web-Browser-Interface unterscheidet sich in einigen Punkten von der Bedienung über einen Notes Client. Insbesondere lassen sich Wartung und Konfiguration der Applikation nur mit Hilfe eines Notes Clients durchführen.

Für spezifischere Informationen zum Browser-Interface konsultieren Sie bitte das *Handbuch zum Web-Browser-Interface* zur Applikation GeoCom® Helpdesk.

2 Neuer Lizenzkey erforderlich

Mit dem Update GeoCom® Helpdesk 6.5 wird ein neuer Lizenzschlüssel mitgeliefert, der im entsprechenden Abschnitt der Konfiguration eingetragen werden muss.

3 Notes Client / Web-Browser

GeoCom® Helpdesk 6.5 ist lauffähig auf Systemen mit einem Lotus Notes Client bzw. Server ab Version 6.5.4.

Unter anderem werden die Web-Browser Microsoft Internet Explorer ab Version 5.5 sowie Mozilla ab Version 1.0 unterstützt.

4 Zugriffsrechte

Mit dem Update GeoCom® Helpdesk 6.5 ergeben sich einige Änderungen an der Zugriffskontrollliste (ACL), so dass Benutzern möglicherweise neue Rollen zugeteilt werden müssen.

4.1 Sprachabhängigkeit

Die Sprachabhängigkeit von Ansichten wird nun nicht mehr in der Zugriffskontrollliste (durch die Vergabe von sprachspezifischen Rollen) festgelegt.

Vielmehr hat jeder Benutzer selbst die Möglichkeit, die von ihm gewünschte Interface-Sprache über die persönliche Konfiguration festzulegen. Im globalen Konfigurationsdokument kann dabei eine Default-Sprache für neue Benutzer vorgegeben werden.

Dies bedeutet, dass Helpdesk-Mitarbeiter zur Ansichtensteuerung nun nicht mehr die Rollen [Level1-de] bzw. -uk] benötigen, sondern nur noch die Rolle [Level1], um als Mitarbeiter des Helpdesk identifiziert zu werden.

➤ **INFO:** Um den Zugriff auf die speziellen Helpdesk-Ansichten zu gewährleisten, müssen *sämtliche* Mitarbeiter des Helpdesk über die Rolle [Level1] verfügen. Dies betrifft auch z.B. Administratoren, Supervisor und reine Second-Level-Supporter, die mit der Erstaufnahme von Anfragen nicht primär zu tun haben müssen.

4.2 Zugriff für Normalbenutzer

Die Rollen [Lan-de] bzw. [Lan-uk], die bisher zur Ansichtensteuerung für Normalbenutzer verwendet wurden, werden nicht mehr benötigt.

Statt dessen hat jeder in der ACL eingetragene Notes-User Benutzerrechte auf der Helpdesk Datenbank. Die Sprachsteuerung wird auch für Normalbenutzer zunächst in der globalen Konfiguration festgelegt und kann bei Bedarf über die persönliche Konfiguration vom Benutzer umgestellt werden.

➤ **INFO:** Der Eintrag in der ACL gewährt einem Benutzer zunächst jedoch nur Zugriff auf die Ansichten für normale Benutzer. Um zusätzliche Funktionalität für den Benutzer zu gewährleisten, müssen ihm noch evtl. weitere Rollen zugeteilt werden, z.B. [Creator] für das Recht, Anfragen zu erstellen, oder [ReadSolutions] für den Lesezugriff auf die freigegebenen Standardlösungsdokumente.

4.3 Zugriff über Web-Browser beschränken

Per Default haben Benutzer über das Web-Interface dieselben Rechte und Ansichten wie beim Zugriff über den Notes Client (mit Ausnahme bestimmter Aktionen wie z.B. Ändern der Konfiguration, siehe hierzu die entsprechende Dokumentation zum Browser-Interface).

Um den Zugriff über den Web-Browser generell einzuschränken (um z.B. nur normalen Benutzerzugriff zu erlauben), kann in der Zugriffskontrollliste auf der Seite "Erweitert" der "Max. Internet-Namens- und Kennwortzugriff" auf eine bestimmte Zugriffsart limitiert

werden. Über die Zugriffsart "Kein Zugriff" kann der Zugriff über das Browser Interface auch völlig abgeschaltet werden.

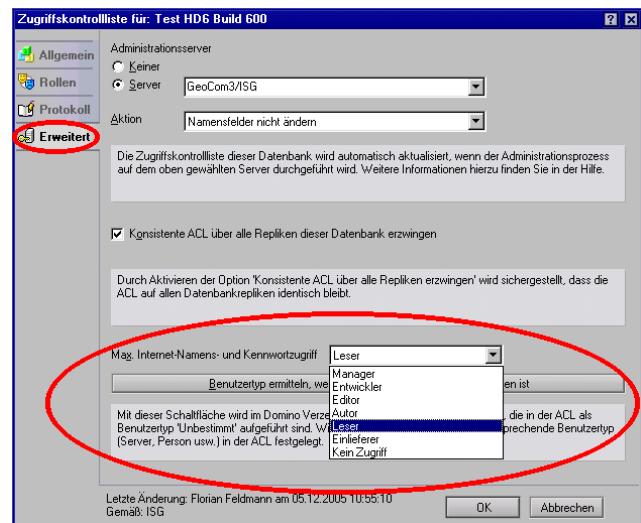


Abbildung: ACL erweitert, maximalen Browser-Zugriff einschränken

4.4 Aktion "Abmelden" (Web-Browser)

Wenn ein Helpdesk-Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz verlässt, kann er sich vom Server abmelden, um seinen Rechner gegen unbefugte Benutzung zu sichern.

Unter Notes wählt man dazu einfach aus dem Menü:

Datei – Sicherheit – Anzeige sperren

Alternativ können Sie auch die Taste "F5" drücken.

Beim Zugriff über den Web-Browser steht Helpdesk-Mitarbeitern der Menüpunkt "Abmelden" zur Verfügung, der eine Abmeldung vom Notes-Server vornimmt.

Nach Ausführen der Aktion "Abmelden" gelangen Sie automatisch auf eine spezielle Log-out-Seite, von der aus Sie sich wieder anmelden können.

Um den Zugriff auf diese Seite auch ohne gültige Notes-Anmeldung zu ermöglichen, wird zusätzlich ein Eintrag "Anonymous" in der ACL benötigt, dessen Zugriffstyp auf "kein Zugriff" ohne jegliche Rollen gesetzt werden sollte. Aktivieren Sie bei diesem Eintrag jedoch die Option "Öffentliche Dokumente lesen".

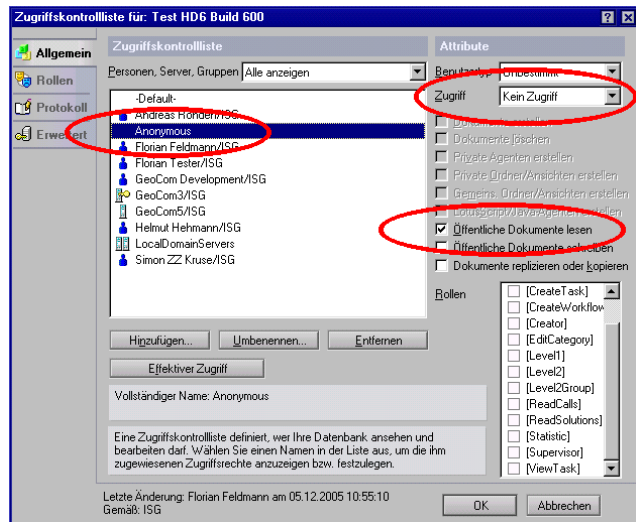


Abbildung: ACL Eintrag "Anonymus"

4.5 Zugriff nur auf Standardlösungen

Die Datenbank kann nun so konfiguriert werden, dass ein Benutzer Lesezugriff auf Standardlösungen hat, aber keine weiteren Helpdesk-Funktionalitäten nutzen kann.

Ein solcher Benutzer benötigt "Leser"-Zugriff auf die Applikation und außerdem die Rolle [ReadSolution].

➤ **INFO:** Beachten Sie auch Abschnitt 5.10 zum Verfahren der Freigabe von Standardlösungen.

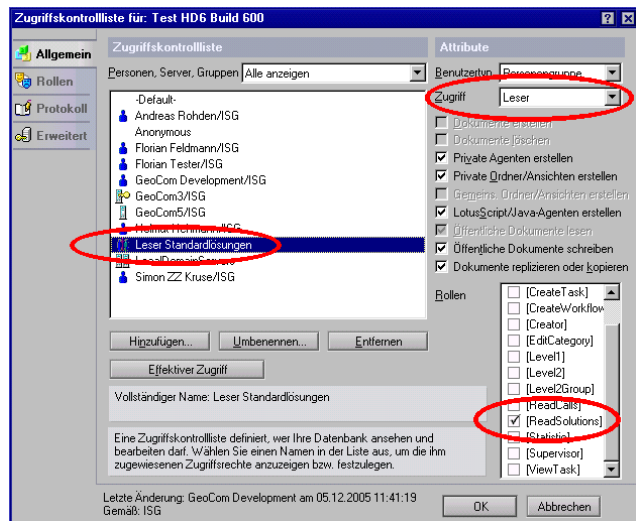


Abbildung: ACL Eintrag zum Lesen von Standardlösungen

5 Allgemeine Erweiterungen

5.1 Einheitliche Farbgebung

Das farbliche Erscheinungsbild der Applikation wurde überarbeitet.

Hintergrund, Titelzeilen in Ansichten, Schaltflächenleisten sowie Schaltflächenhintergründe wurden in der gesamten Applikation auf eine einheitliche Farbgebung umgestellt und verwenden nun nicht mehr die vom Betriebssystem vorgegebenen Systemfarben.

5.2 Antwort erstellen: Neue Schaltfläche "Anfragedaten übernehmen"

Beim Erstellen einer Antwort auf eine Helpdesk-Anfrage steht Ihnen nun eine neue Aktion "Anfragedaten übernehmen" zur Verfügung.



Über den Button "Antworten" erstellen Sie eine leere E-Mail. Falls in der Anfrage eine E-Mail-Adresse als Antwortadresse eingetragen wurde, wird diese Adresse automatisch in die Antwort-Mail übernommen.

Aus der geöffneten E-Mail heraus steht Ihnen die Schaltfläche "Anfragedaten übernehmen" zur Verfügung, mit der Sie die Daten einer Anfrage in das Body-Feld der Antwort-E-Mail übernehmen können.

Nach Betätigung der Schaltfläche erscheint das Dialogfenster "Anfragedokument als Bericht darstellen", das auch beim Aufruf der gleichnamigen Aktion aus der geöffneten Helpdesk-Maske sichtbar wird. In diesem Fall wird jedoch kein eigenständiges Bericht-Dokument erzeugt, sondern die Daten werden in die zu generierende Antwort-Mail übernommen.

Wählen Sie einfach die Felder der Anfrage aus, die in die Antwort übernommen werden sollen.

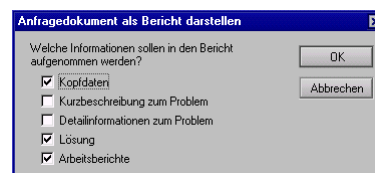


Abbildung: Dialog Anfragedokument als Bericht darstellen

5.3 Aufnahmemaske: Neues Feld "Objekt"

In der erweiterten Aufnahmemaske für Helpdesk-Anfragen findet sich ein neues Feld "Objekt" im Abschnitt "Klassifizierung".

Es handelt sich hierbei um ein Auswahlfeld, bei dem ein Eintrag aus einer über die globale Konfiguration vorgegebenen Liste gewählt werden kann. Es ist nicht möglich, zur Laufzeit neue Einträge hinzuzufügen.

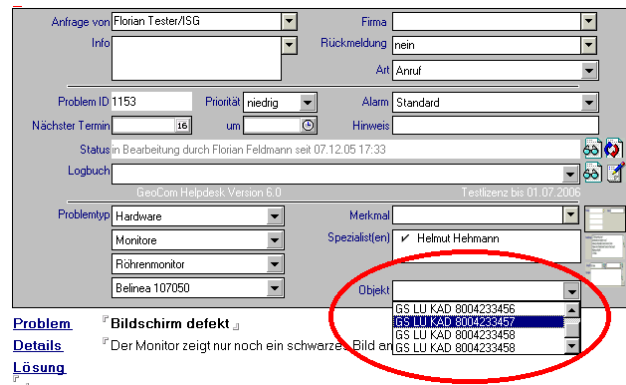


Abbildung: Aufnahmemaske mit Auswahlliste "Objekt"

5.3.1 Liste vordefinieren

Im globalen Konfigurationsdokument kann im Abschnitt "Klassifizierung – Liste der Objekte zur Auswahl" eine flache Liste für das Feld "Objekt" vordefiniert werden. Zur Laufzeit kann dann der entsprechende Eintrag aus dieser Liste ausgewählt werden.

5.3.2 Liste aus externer Datenbank

Alternativ zu einer fest vorkonfigurierten Liste kann auch eine externe Datenbank angegeben werden, aus der die Listeneinträge geholt und zur Verfügung gestellt werden.

Tragen Sie hierzu im globalen Konfigurationsdokument im Abschnitt "Klassifizierung – Objektliste über Formel definieren (alternativ)" Server, Datenbankname, Ansicht und Spalte ein, aus der die Daten geholt werden sollen.

Bei Verwendung dieser Methode erscheint zusätzlich ein Button, über den Helpdesk-Mitarbeiter im Betrieb automatisch das gewählte Dokument in der externen Datenbank öffnen und einsehen können.

5.4 Alarmprofile: Maske neu geordnet

In Alarmdefinitionen wurde der Abschnitt "Aktion" überarbeitet und die Felder wurden neu angeordnet, um eine bessere Übersichtlichkeit zu erzielen.

Aktion	Empfänger
E-Mail an ausgewählten Empfänger	Florian Feldmann/ISG
Trigger	Stunden / Feldwert
Feld Zusatzinfo abgeschlossen enthält	gelöst

Abbildung: Maske Alarmdefinition, Abschnitt Aktion

5.5 Alarmprofile: RTF im Feld AlarmBody

Das Body-Feld von E-Mails, die über ein Alarmprofil erzeugt werden, ist ab sofort ein RTF-Feld. D.h. in dieses Feld können nun beliebig formatierter Text, Grafiken und beliebige Dateianhänge eingefügt und mit der Alarm-Mail versendet werden.

5.6 Alarmprofile: Neue Überprüfung "nach Rückfrage"

Bei der Konfiguration von Alarmprofilen steht nun im Abschnitt "Überprüfung" eine zusätzliche Option zur Verfügung.

Die Auswahl "nach Statusänderung, mit Rückfrage" bewirkt, dass beim Speichervorgang nach einer entsprechenden Statusänderung die angegebene Alarm-Mail erzeugt wird. Zusätzlich wird ein Dialog geöffnet, über den der Benutzer entscheiden kann, ob die soeben automatisch generierte Antwortmail an den entsprechenden Absender zugestellt oder verworfen werden soll.

5.7 Alarmprofile: Zusätzlicher Trigger für "Status unverändert seit"

Der Trigger "Status unverändert seit" kann jetzt mit einer zusätzlichen Triggerbedingung kombiniert werden:

Wenn als Trigger "Status unverändert seit" ausgewählt wurde, erscheint ein weiteres Feld "Trigger 2", über das eine weitere Bedingung für das Auslösen dieser Alarmdefinition ausgewählt werden kann.

Um keine weitere Bedingung für diese Alarmdefinition abzufragen, wählen Sie für Trigger 2 "ausgeschaltet".

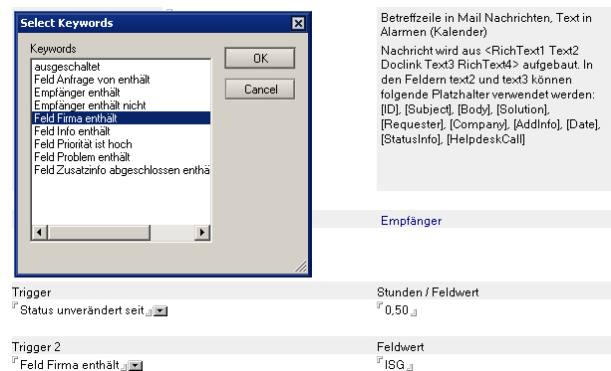


Abbildung: Auswahl Feld "Trigger 2"

5.8 Alarmprofile: Neuer Trigger "Feld Zusatzinfo abgeschlossen"

Bei den Triggern für Alarmdefinitionen steht nun die neue Option "Feld Zusatzinfo abgeschlossen" zur Verfügung. Hierbei kann das Feld "Abschließender Status der Anfrage" überprüft werden.

Die Auswahlliste für den abschließenden Status können Sie in der globalen Konfiguration editieren.

5.9 Wiedervorlage

Die Ansichtsaktion "Persönliche Wiedervorlage anzeigen" wurde entfernt. Stattdessen werden Wiedervorlageeinträge in allen Ansichten in einem gesonderten Frame permanent dargestellt.

[aktualisieren](#)

Über die Schaltfläche "aktualisieren" kann die Anzeige der Wiedervorlage aktualisiert werden, z.B. wenn sich durch die Bearbeitung einer Anfrage deren Wiedervorlagdatum geändert hat.

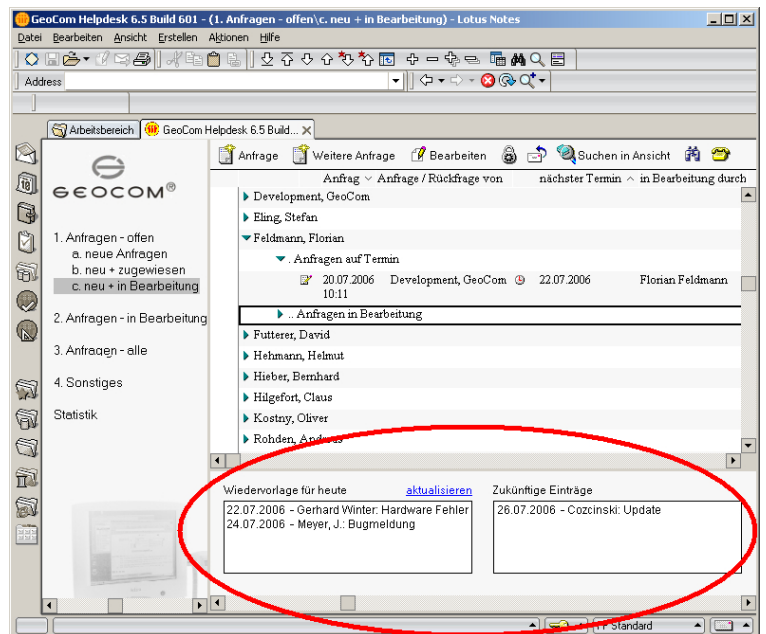


Abbildung: Ansicht mit Wiedervorlageframe

Der Punkt "Wiedervorlage der nächsten NN Tage automatisch anzeigen" im Abschnitt "Einstellungen für den Start der Datenbank" wird damit überflüssig und entfällt aus der persönlichen Konfiguration.

5.10 Standardlösungen: Freigabe für Normalbenutzer

Die Rolle [ReadSolutions] gibt einem Normal-Benutzer nun nicht mehr den vollen (Lese-)Zugriff auf sämtliche Standardlösungen, sondern lediglich auf diejenigen Standardlösungen, die als "freigegeben" gekennzeichnet sind.

Um eine Standardlösung für Normalbenutzer freizugeben, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen im Lösungsdokument. Ein solchermaßen markiertes Dokument wird allen Benutzern mit der Rolle [ReadSolution] zur Verfügung gestellt.

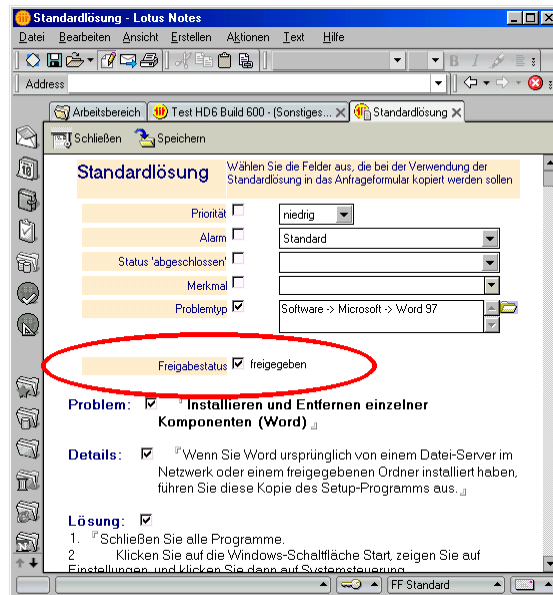


Abbildung: Standardlösung freigeben

5.11 Anwesenheitszustand über Sametime

Über die Applikation Sametime können Benutzer den Anwesenheitszustand von Helpdesk-Mitarbeitern einsehen.

Ein Benutzer kann also in den Ansichten erkennen, ob ein bestimmter Helpdesk-Mitarbeiter gerade im System angemeldet ist, wenn beide Personen Sametime im Einsatz haben.

5.12 Konfigurationen (Backup)

Bei jedem Speichervorgang des globalen Konfigurationsdokuments wird automatisch auch eine Backup-Kopie in der Ansicht "4. Sonstiges – Konfigurationen (Backup)" angelegt.

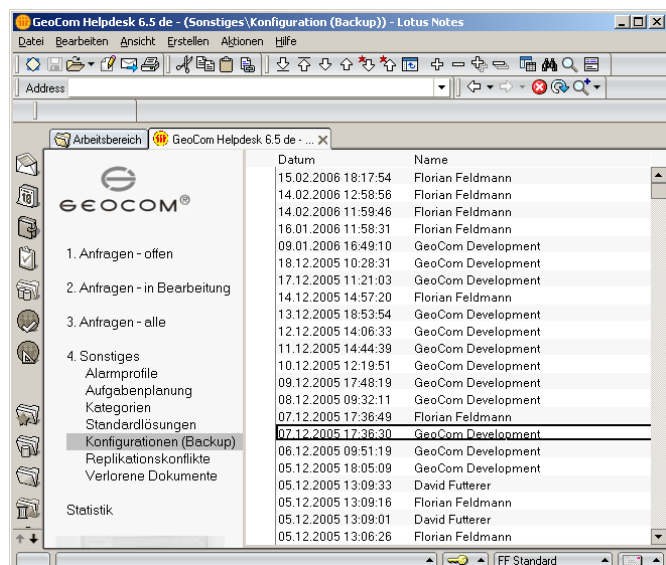


Abbildung: Ansicht 4. Sonstiges – Konfigurationen (Backup)

Die Ansicht zeigt zu jedem Backup-Dokument das Datum und den letzten Bearbeiter des Konfigurationsdokuments (also die Notes-ID, mit der das Dokument zuletzt gespeichert wurde) an.

Über einen Doppelklick auf eines der Dokumente können Sie es im Lesemodus öffnen und einsehen. Backup-Dokumente von Konfigurationen erscheinen wie globale Konfigurationsdokumente, sind aber nicht bearbeitbar. Um eine Backup-Kopie wieder herzustellen, wählen Sie aus dem geöffneten Backup heraus aus dem Menü:

Aktionen – Admin – Konfiguration vom Backup restaurieren

Wenn Sie den sich daraufhin öffnenden Dialog bestätigen, wird die aktuelle Konfiguration mit den im gewählten Backup vorhandenen Daten überschrieben.

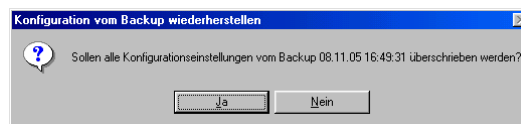


Abbildung: Dialog Backup-Kopie wieder herstellen

6 Globale Konfiguration

Am globalen Konfigurationsdokument ergeben sich durch das Update ebenfalls einige Änderungen. Daher muss ein Administrator nach dem Einspielen des Updates die globale Konfiguration überprüfen und ggf. fehlende Einträge nachführen.

6.1 Zuordnung der Anfrage

Der Abschnitt "Zuordnung der Anfrage" besteht nun aus drei statt wie früher zwei Unterabschnitten.

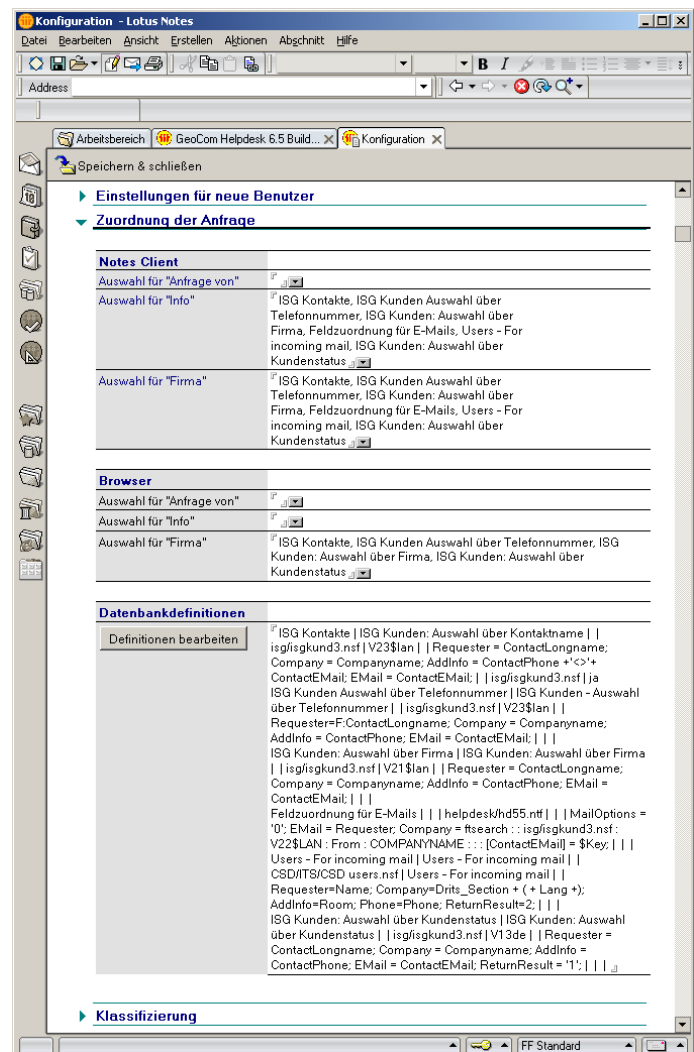


Abbildung: Konfiguration, Abschnitt Zuordnung der Anfrage

Gleich geblieben ist die Sektion "Datenbankdefinitionen", in der die Anbindung von externen Datenbanken und entsprechende Feldzuordnungen definiert werden.

Der Unterabschnitt "Auswahl" wurde jedoch aufgesplittet in die Bereiche "Notes Client" und "Browser". Durch diese Trennung haben Sie die Möglichkeit, die Felder "Anfrage von", "Info" und "Firma" beim Zugriff über den Notes Client oder das Browser-Interface jeweils mit unterschiedlichen Auswahllisten zu versehen.

6.2 Klassifizierung

Im Abschnitt "Klassifizierung" kann nun wahlweise eine feste Vorgabeliste oder eine Formel für das Feld "Objekt" eingetragen werden. Siehe auch 5.3, Aufnahmemaske: Neues Feld "Objekt".

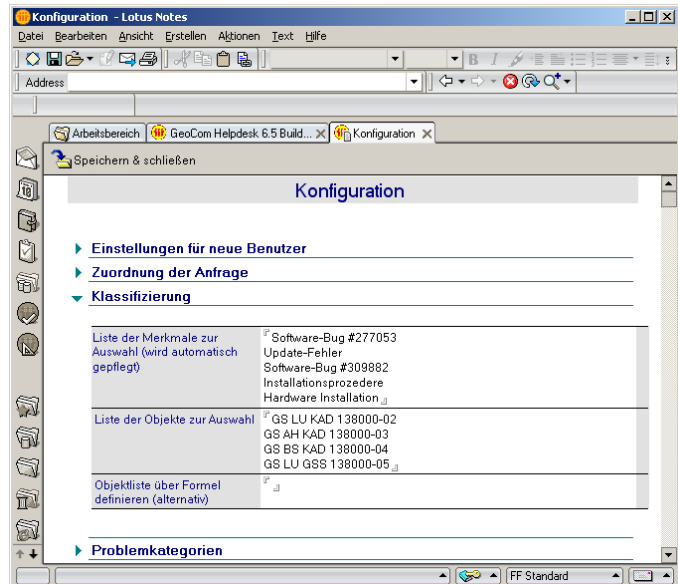


Abbildung: Konfiguration, Abschnitt Klassifizierung

6.3 Alarm

Im Abschnitt "Alarm" steht nun ein neues Feld "Dokumente ignorieren, die vor dem Änderungsdatum des Alarmprofils bearbeitet wurden" zur Verfügung.

Diese Option ist nach dem Update per Default aktiviert und dient der Vermeidung des Problems von Benachrichtigungen zu alten Anfragen.

Durch diese Einstellung werden nur noch solche Dokumente bei der Bearbeitung durch Alarmprofile berücksichtigt, deren Änderungsdatum **nach** der letzten Änderung des Alarmprofils liegt (oder die – bei eingehenden Mails – noch nicht konvertiert wurden).

☛ **INFO:** Bei Verwendung dieser Einstellung sollten Änderungen an Alarmprofilen nur noch von instruierten Personen durchgeführt werden, da eine Änderung eines Alarmprofils die Alarmpfeinstellungen aller zurückliegenden Anfragen, die diesem Profil unterliegen, unterbindet!

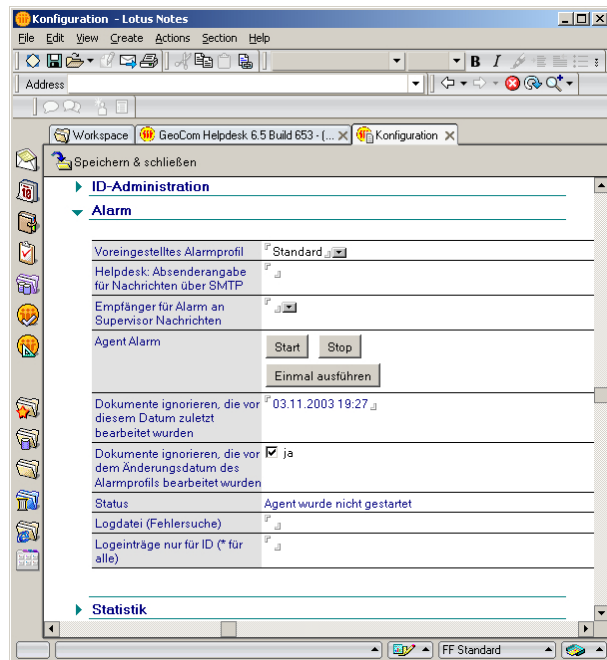


Abbildung: Konfiguration, Abschnitt Alarm

6.4 Browser-Interface

Im globalen Konfigurationsdokument wurde der Abschnitt "Browser-Interface" hinzugefügt. In diesem Abschnitt bestimmen Sie das Layout der Browser-Darstellung.

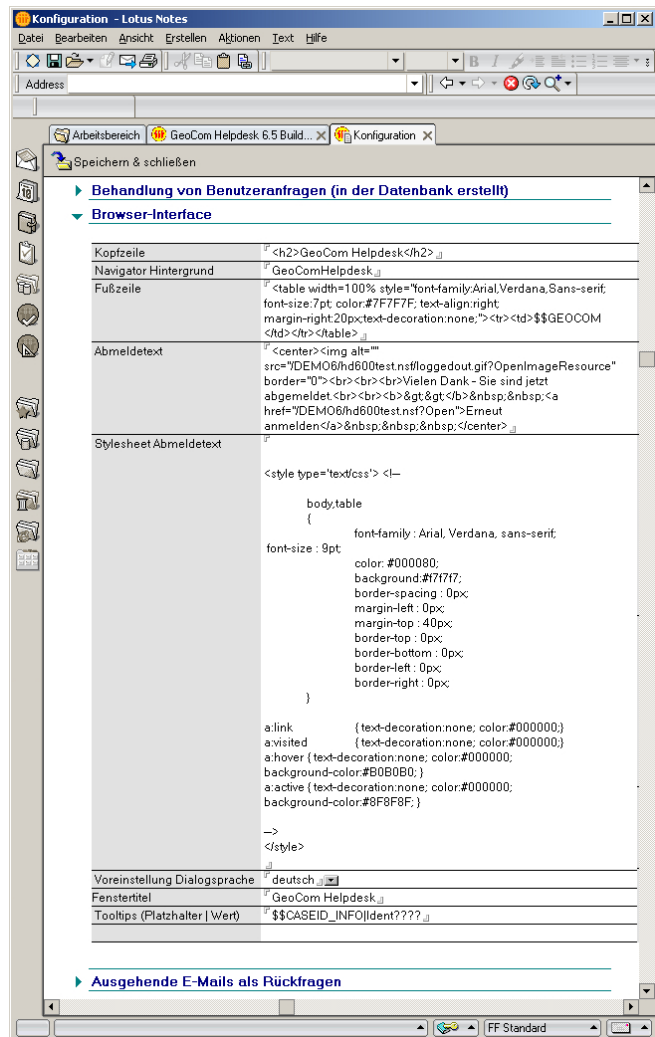


Abbildung: Konfiguration, Abschnitt Browser-Interface

Kopfzeile: Hier können Sie einen HTML-formatierten Text oder eine Bildressource angeben, die als Titelzeile verwendet werden soll.

Navigator Hintergrund: Geben Sie hier den Namen einer Bildressource an, die als Hintergrundgrafik für den Navigator sowohl für das Browser-Interface als auch für den Notes Client verwendet werden soll.

Fußzeile: Tragen Sie hier HTML-Code ein, der als Fußzeile für die Browser Darstellung benutzt werden soll.

Abmeldetext: Hier können Sie eine HTML-Nachricht definieren, die nach dem Logout eines Web-Benutzers angezeigt werden soll.

Stylesheet Abmeldetext: Tragen Sie hier eine Stylesheet-Definition ein, die auf die Abmeldenachricht angewandt werden soll.

Voreinstellung Dialogsprache: Geben Sie an, ob bei fehlender persönlicher Konfiguration zunächst das deutsche oder das englische Interface geladen werden soll.

Fensteritel: Hier tragen Sie die gewünschte Titelzeile für die Anzeige im Browser-Fenster ein.

Tooltips: Hinterlegen Sie hier eine Liste mit Tooltip-Definitionen zur Anzeige im Web-Browser. Tragen Sie jede neue Definition auf einer eigenen Zeile ein. Die Tooltips müssen die folgende Form haben:

Platzhalter | Wert

7 Fehlerbeseitigung

7.1 Erfassungsmaske: Falscher Arbeitsbericht angezeigt

In der erweiterten Aufnahmemaske für Helpdesk-Mitarbeiter wurde bisher fälschlicherweise immer zunächst der erste eingetragene Arbeitsbericht angezeigt, anstelle des aktuellsten.

Dieser Fehler wurde behoben, beim Öffnen der Maske wird nun der zuletzt eingetragene Arbeitsbericht angezeigt.

7.2 Anzeigeformat für Arbeitsberichte bei >10 Einträgen korrigiert

Die Formatierung von Arbeitsberichten bei mehr als 10 Einträgen wurde nicht korrekt angezeigt.

Dieser Fehler wurde behoben.

7.3 Fehlermeldung Arbeitsbericht (uk) jetzt in englisch

Im englischen Benutzerinterface wurde bei fehlender Angabe der Arbeitszeit eine deutsche Fehlermeldung angezeigt.

Dieser Fehler wurde behoben, die Anzeige ist nun korrekt übersetzt.

7.4 Ordner "Verlorene Dokumente" aktualisieren

Aufgrund eines fehlerhaften Funktionsaufrufs benötigte die Aktion "Ordner aktualisieren" übermäßig viel Zeit.

Der Funktionsaufruf wurde korrigiert, die Aktion wird nun schneller als zuvor vom System abgearbeitet.

7.5 Voreinstellung Lösungs-DB

Durch einen Fehler in der Behandlung der persönlichen Konfigurationseinstellungen wurde die Vorauswahl der Lösungs-DB nicht berücksichtigt.

Dieser Fehler wurde behoben, die in der persönlichen Konfiguration ausgewählte Lösungs-Datenbank wird bei Anfragen nun automatisch vorausgewählt.

7.6 Alarme bisher nur in Maildateien aus Notes Version 5 korrekt eingetragen

Alarme konnten bisher nur in R5 Mail-Files eingetragen werden.

Nun wird überprüft, ob der Templatenamen "R5" enthält. In diesem Fall wird die Eintragung von Alarmen nach dem alten (R5) Schema durchgeführt.

Ansonsten wird jetzt ein R6 Mail-File angenommen und die Eintragung des Alarms erfolgt nach den R6 Vorgaben.

7.7 Eintrag in persönlicher Konfiguration bei Alarmen nicht beachtet

Wollte ein Helpdeskmitarbeiter aus einer Ansicht einen Alarm für sich erstellen, so wurde der Eintrag in "Name der Mail-Datenbank für persönliche Alarme" ignoriert.

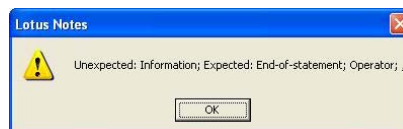
Der Fehler wurde behoben.

7.8 Performanceverbesserung des Agents "Convert New Mails"

Die Performance des Agents "Convert New Mails" wurde verbessert. Der Agent selektiert jetzt die Kandidaten für eine Konvertierung bereits in der zugrunde liegenden Ansicht.

7.9 "Schnellabschließen" fehlerhaft in Version 652

In Version 652 trat bei dem Versuch ein Dokument über den Button "Schnellabschließen" zu erledigen der folgende Fehler auf:



Der Fehler wurde behoben.

7.10 Fehlerhaftes Versenden von Antwortmails

Durch einen Fehler in Version 652 konnten die Felder aus der Anfrage nicht übernommen werden (weder über die entspr. Aktion aus dem Notes Client noch automatisch über das Web Interface).

Des Weiteren wurden sämtliche vom Benutzer selbst getroffenen Eingaben beim Versenden der Mail wieder entfernt und es wurde lediglich eine leere Mail versendet.

Beide Fehler wurden behoben, der Versand von Antwortmails aus der Applikation heraus funktioniert nun wie geplant.