

# HelpMatics

## HelpMatics™

Service Management System



## HelpMatics™

### **Administrator Handbuch**

Stand: 2023-08-09

1	HelpMatics im Überblick .....	7
1.1	Einleitung .....	7
1.2	Voraussetzungen .....	7
1.3	HelpMatics™ – Standard und SMB Version .....	7
1.4	HelpMatics™ – Enterprise Einsatz.....	8
1.5	HelpMatics™ CMS Enterprise .....	8
1.6	Module.....	9
2	Installation.....	10
2.1	Systemanforderung Client .....	10
2.2	Systemanforderung Server .....	10
2.3	Installation .....	10
3	Zugriffsberechtigungen .....	11
3.1	Berechtigung bei Installation .....	11
3.1.1	Zugriffsberechtigungen auf die einzelnen Datenbanken .....	11
3.1.2	Mandanten.....	11
3.2	Berechtigungen HelpMatics™ ServiceDesk .....	12
3.2.1	Zugriffsberechtigungen - Notes-Gruppen anlegen .....	12
3.2.2	Zugriffsberechtigungen setzen .....	12
3.2.3	Rollen.....	16
3.2.4	HelpMatics™ ServiceDesk – verteilte Standorte (Enterprise).....	18
3.3	Berechtigungen HelpMatics™ Knowledge.....	19
3.3.1	Zugriffsberechtigungen .....	19
3.3.2	Bearbeiter .....	20
3.3.3	Mandant.....	20
3.4	Berechtigungen HelpMatics™ Change.....	21
3.4.1	Zugriffsberechtigungen .....	21
3.4.2	Konfiguration der Taskbearbeitung im Web .....	22
3.4.3	Konfiguration für Abgabe von Anträgen über das Userportal .....	22
3.5	Berechtigungen HelpMatics™ Survey .....	23
3.5.1	Zugriffsberechtigungen .....	23
3.6	Berechtigungen HelpMatics™ Configuration Management.....	23
3.6.1	Zugriffsberechtigungen .....	23
3.7	Berechtigungen auf weitere Datenbanken.....	24
3.7.1	Zugriffsberechtigung Admin Datenbank .....	24
3.7.2	Zugriffsberechtigung Portal Datenbank .....	24
3.7.3	Zugriffsberechtigung Transfer Datenbank .....	24
4	Konfiguration der HelpMatics™-Datenbank .....	25
4.1	Einstellungen auf Datenbankebene .....	25
4.2	Mail-In Datenbank .....	25
4.3	Grundeinstellungen .....	25
4.4	Mail Template.....	26

4.5	Service Level Template.....	26
4.6	Mandant .....	26
4.7	Kategorie und Typ.....	26
4.8	Ressourcen .....	27
4.9	Bearbeiter und Bearbeitergruppen.....	27
5	Symbole in den Ansichten .....	28
5.1	HelpMatics™ ServiceDesk.....	28
5.1.1	Priorität .....	28
5.1.2	Weiter- und Zurückleitung .....	29
5.1.3	Hinweis auf neu hinzugefügte Informationen .....	29
5.1.4	Status.....	29
5.1.5	Termin.....	30
5.1.6	Ticket-Typ.....	30
5.2	HelpMatics™ Knowledge.....	30
5.3	HelpMatics™ Change .....	30
5.3.1	Priorität .....	30
5.3.2	Status.....	31
6	Administration HelpMatics™ Allgemein.....	32
6.1	Bearbeiter.....	32
6.1.1	Tab Allgemein.....	32
6.1.2	Tab ServiceDesk .....	33
6.1.3	Tab Knowledge.....	33
6.1.4	Tab Change .....	33
6.2	Bearbeitergruppen .....	34
6.2.1	Tab Allgemein.....	34
6.2.2	Tab ServiceDesk .....	35
6.2.3	Tab Knowledge.....	35
6.2.4	Tab Change .....	35
6.2.5	Tab CMS.....	35
6.3	Kategorien.....	37
6.3.1	Typ.....	37
6.3.2	Hauptkategorie .....	38
6.3.3	Unterkategorie 1 und 2 .....	40
6.4	Mail Templates.....	41
6.5	Mandanten .....	43
6.5.1	Definition.....	43
6.5.2	Feiertage.....	45
6.6	Portal.....	45
6.6.1	User-Portal.....	45
6.6.2	Service Cockpit.....	51
6.7	Maintenance.....	51

6.7.1	Replizierkonflikte.....	51
6.7.2	Meldungen .....	52
6.8	ACL Konfiguration .....	52
6.8.1	Grundeinstellungen .....	53
6.8.2	ACL neu einlesen .....	53
6.8.3	ACL Dokument öffnen .....	54
7	Administration HelpMatics™ ServiceDesk .....	55
7.1	Navigation .....	55
7.2	Kategorien .....	56
7.3	Templates .....	58
7.3.1	Service Level Template .....	58
7.3.2	Antragsformular .....	63
8	Ticket Templates.....	65
8.1.1	Serien-Ticket.....	66
8.1.2	Auto-Ticket.....	66
8.1.3	Tool Templates .....	66
8.2	Mandanten .....	67
8.2.1	Import.....	67
8.2.2	Archivierung.....	68
8.3	Module.....	69
8.4	Maintenance.....	69
8.5	Automatisierte E-Mail Verarbeitung .....	69
8.5.1	E-Mail an Ticket anhängen.....	69
8.5.2	Tickets automatisch generieren.....	70
8.6	Reporting.....	71
8.6.1	Report-Ansichten .....	71
8.6.2	Grafische Reports.....	73
8.6.3	BI/Datenexport.....	75
8.6.4	Ticket-Monitoring im Service Cockpit 2.0 .....	78
8.7	HelpMatics™ Widgets.....	79
8.7.1	Systemvoraussetzungen .....	79
8.7.2	HelpMatics™ One-Click-Ticket.....	79
8.7.3	HelpMatics™ FastText .....	79
8.7.4	HelpMatics™ Mail-In Monitor .....	80
9	Administration HelpMatics™ Knowledge.....	81
9.1	Voraussetzungen .....	81
9.2	Zugriffsberechtigungen .....	81
9.3	FAQ Kategorie .....	81
9.4	Mandant .....	81
9.5	Konfiguration .....	81
9.5.1	Automatische Expertenzuweisung .....	82

9.5.2	Redaktionellen Workflow umgehen .....	82
9.5.3	...aber Einschränkung auf Mandanten beachten .....	82
9.5.4	FAQ Kategorien übernehmen.....	82
9.5.5	Unterste Stufe der Relevanzkennzeichnung .....	82
9.5.6	Oberste Stufe der Relevanzkennzeichnung .....	83
9.5.7	Einfluss des Freigabedatums .....	83
9.6	Reporting.....	83
10	Administration HelpMatics™ Change .....	84
10.1	Voraussetzungen .....	84
10.2	Zugriffsberechtigungen .....	84
10.3	Navigation .....	84
10.4	Kategorien .....	85
10.5	Templates .....	86
10.5.1	Antragsformular .....	86
10.5.2	RfC, Change und Release.....	87
10.5.3	Task .....	90
10.5.4	Service Level .....	90
10.5.5	Druck .....	91
10.6	Mandanten .....	92
10.6.1	Archivierung.....	92
10.7	Module.....	92
10.8	Reporting.....	93
11	Schnittstellen.....	94
11.1	Webservice für Erstellung und Update von Tickets .....	94
11.1.1	Daten einzelner Tickets erhalten .....	94
11.1.2	Tickets erstellen.....	95
11.1.3	Tickets aktualisieren .....	97
11.1.4	Statusmeldungen des Webservice .....	97
11.2	Webservice für Change-Erstellung .....	98
11.2.1	Liste der verfügbaren Change-Templates abrufen.....	98
11.2.2	Liste der verfügbaren optionalen Tasks abrufen .....	99
11.2.3	Change Tickets erstellen .....	99
11.2.4	Status eines Change Tickets abrufen.....	100
11.3	Webservice für Zugriff auf CI-Daten .....	100
11.4	Schnittstellen für Reporting .....	101
11.4.1	Ansichten .....	101
11.4.2	Konfiguration ODBC-Zugriff.....	101
11.4.3	Konfiguration für Crystal Reports .....	102
12	Hintergrund-Prozesse zur Konfigurationsunterstützung.....	103
12.1	Automatische Überprüfung der Konfiguration.....	103
12.1.1	Änderungen an Bearbeitergruppen .....	103

12.1.2	Templates .....	103
12.3	Automatische Synchronisation von Bearbeiter(gruppen) mit Domino Directory oder Active Directory .....	104
13	Feldbeschreibungen .....	105
13.1	Incident, Service Request & Problem .....	105
13.2	User (CMDB).....	109
13.3	Equipment (CMDB) .....	110
13.4	RfC-Antrag .....	111
13.5	RfC & Change .....	112
13.6	Release .....	115
13.7	Task.....	117
14	Impressum .....	119

## 1 HelpMatics im Überblick

### 1.1 Einleitung

HelpMatics™ ist ein Service Management System für den IT Helpdesk und andere Service-Abteilungen. Dieses Tool hilft Unternehmen, die Incident, Service Request- und Problem-Bearbeitung und den zugehörigen Workflow im Support übersichtlich zu gestalten.

Neben der Ticket-Bearbeitung bietet HelpMatics™ eine Vielzahl von Funktionen wie z. B. Dokumentation, Information Management und Online Reporting. Weitere Besonderheiten sind neben der Mandantenfähigkeit die Unterstützung der QM-Prozesse durch integriertes Knowledge Management.

Für HelpMatics™ sprechen die intuitive, dem Arbeitsablauf angepasste Bedienung, ergonomische Benutzeroberflächen bei gleichartigem Aufbau in allen Modulen, die vergleichsweise einfache Implementierung und Administration, optimale Transparenz und die durchgängige Nachvollziehbarkeit im Support.

Ein Hauptanliegen bei der Entwicklung war und ist es, ein Maximum an Funktionalität mit einem Minimum an Bedienungsaufwand zu vereinen. Viele Vorzüge werden sich erst bei der täglichen Arbeit mit HelpMatics™ zeigen, was uns auch immer wieder von Kunden bestätigt wird.

Die vorliegende Dokumentation macht Sie schrittweise mit der Benutzung von HelpMatics™ vertraut.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und komfortables Arbeiten mit HelpMatics™.

### 1.2 Voraussetzungen

Wir garantieren Ihnen eine minimale Implementierungszeit. Haben Sie HCL Domino/Notes als Applikation in Ihrem Unternehmen bereits im Einsatz, dann sind das optimale Voraussetzungen um HelpMatics™ unverzüglich zum Einsatz zu bringen. Keine zusätzlichen Lizenzen, kein aufwändiger Ausbau einer Notes-Infrastruktur, keine zusätzliche Server Hardware erforderlich. Wir setzen auf der vorhandenen Groupware-Plattform auf und in kurzer Zeit haben Sie ein vollwertiges Service Management System.

Die Implementierung von HelpMatics™ ist unkompliziert. Haben Sie HCL Notes noch nicht im Einsatz, können wir Ihnen günstig ein vorkonfektioniertes System liefern (auf Wunsch inkl. Server Hardware) oder Sie nutzen HelpMatics™ Online in der Cloud.

Als HelpMatics™ Client kann auch ein Internet Browser eingesetzt werden.

### 1.3 HelpMatics™ – Standard und SMB Version

HelpMatics™ ist in der Standard Version und in einer, in einigen Punkten funktionell eingeschränkten, SMB Version erhältlich.

Die SMB Einschränkungen sind in einem separaten Dokument beschrieben.

## 1.4 HelpMatics™ – Enterprise Einsatz

HelpMatics™ ist für den globalen Support mit mehreren Standorten und verteilten Teams ausgelegt. Eine Replikation von Tickets, Konfigurationen und deren effektive Steuerung über mehrere Support-Bereiche sind dadurch differenziert möglich.

Für einen dezentralen Support bei Unternehmen mit mehreren Standorten empfiehlt sich die Standard Version unter Nutzung des Enterprise Setups.

Anleitungen, die die Verwendung der Enterprise Features beschreiben, werden in diesem Handbuch wie folgt hervorgehoben:

---

ENTERPRISE:

....

---

## 1.5 HelpMatics™ CMS Enterprise

HelpMatics™ CMS Enterprise ist ein Configuration Management System der HelpMatics™ Suite, das zur Datenspeicherung ein relationales Datenbankmanagementsystem (RDBMS)+ einsetzt.

Einige Features stehen exklusiv für HelpMatics™ CMS Enterprise zur Verfügung und werden wie folgt gekennzeichnet:

---

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

....

---

## 1.6 Module

In diesem Handbuch wird die Administration der nachfolgenden Module behandelt, die auch unabhängig voneinander eingesetzt werden können:

- ServiceDesk (incl. HelpMatics™ Widgets)
- Knowledge
- Change
- Configuration Management (siehe auch separates Handbuch für HelpMatics™ CMS)

Folgende Datenbanken sind für die Administration ebenfalls von Bedeutung:

- Portal: Konfiguration der Web-Portale.
- Transfer: Steuerung unternehmensweiter Datenübertragung zwischen den Modulen im Enterprise Setup.
- Admin: Erfassung administrativer Daten, die von allen Modulen genutzt werden.

Sie finden Informationen, die für alle Module gelten, im Kapitel 6. Dabei werden Beispiele, die sich speziell auf ein Modul beziehen, durch Angabe des Moduls in Klammern gekennzeichnet – z.B.: (ServiceDesk). Danach folgen Kapitel, in denen die modulspezifischen Informationen behandelt werden.

Im Bereich ADMINISTRATION von HelpMatics™ ServiceDesk und HelpMatics™ Knowledge sind die Daten bzw. Dokumente dieser beiden Module innerhalb von Ansichten sichtbar, kategorisiert nach dem jeweiligen Modul. In der Administration von HelpMatics™ Change sind nur die für das Modul CHANGE verfügbaren administrativen Daten sichtbar. Wenn Sie die Daten aller Module gemeinsam verwalten möchten, öffnen Sie das Modul ADMIN.

## 2 Installation

### 2.1 Systemanforderung Client

1. HCL Notes Client (Versionsunterstützung: siehe Dokument zur HELPMATICS™ KOMPATIBILITÄT)  
oder: Web Browser (empfohlen: IE/Chrome/Firefox)  
oder: MS Terminalserver Client
2. Netzwerkverbindung zum HCL Domino Server

### 2.2 Systemanforderung Server

- HCL Domino Server (Versionsunterstützung: siehe Dokument zur HELPMATICS™ KOMPATIBILITÄT)
- Als Server-Betriebssystem jedes von HCL Domino unterstützte Betriebssystem

#### ENTERPRISE:

Voraussetzung für den korrekten Datenaustausch zwischen verteilten Standorten ist der Parameter "CopyToDatabase\_New\_UNID=1" in der Notes.INI-Datei aller beteiligten Server.

#### Vorgehensweise:

Sie haben mehrere Möglichkeiten, HelpMatics™ zu installieren. Eine davon wird im Folgenden beschrieben:

### 2.3 Installation

Kopieren Sie die Templates in das lokale Data-Verzeichnis von Notes und entfernen den Schreibschutz von den Dateien.

Erstellen Sie im Notes-Client neue Repliken der Templates auf dem Server (Berechtigung natürlich vorausgesetzt).

Signieren Sie die Templates mit einer ID, die zum Ausführen von Agenten ohne Einschränkungen berechtigt.

Erstellen Sie neue Datenbanken und verwenden Sie dazu die Templates auf dem Server.

## 3 Zugriffsberechtigungen

### 3.1 Berechtigung bei Installation

#### 3.1.1 Zugriffsberechtigungen auf die einzelnen Datenbanken

Mit der Zugriffskontrollliste (erreichbar über MENÜ DATEI > ANWENDUNG > ZUGRIFFSKONTROLLE) regeln Sie die Zugriffsrechte auf die HelpMatics™ Datenbanken. Dafür benötigen Sie Zugriff als MANAGER auf die Datenbank.

In den nachfolgenden Kapiteln ist die Einstellung der Zugriffsberechtigungen für die Module HelpMatics™ ServiceDesk, Knowledge-Datenbank, HelpMatics™ Change und Configuration Management beschrieben.

Für die Datenbanken Admin, Portal und Transfer werden Details am Ende des Kapitels 3 beschrieben.

#### 3.1.2 Mandanten

Wollen Sie HelpMatics™ mit mehreren Mandanten nutzen, so sind die nachfolgenden Einstellungen in der Zugriffskontrollliste (ACL) zu beachten.

Mandanten-Zugriff: Möchten Sie einzelnen Gruppen/Personen nur Zugriff auf Daten (z.B. User und Tickets) eines bestimmten Mandanten gewähren, so fügen Sie diese Gruppe/Personen der ACL hinzu und vergeben ausschließlich die Rolle des gewünschten Mandanten und nicht die Rollen der anderen Mandanten.

Mandanten werden über die HelpMatics™ Administration angelegt, siehe Kap. 4. Dabei werden die entsprechenden Rollen (Firmenkürzel) automatisch in der ACL angelegt und standardmäßig allen Personen/Gruppen zugewiesen.

In unserem Beispiel wurde eine Gruppe HM\_1ST-LEVEL COC im Domino-Verzeichnis (NAB) angelegt, der ACL hinzugefügt und eine eingeschränkte Berechtigung auf den Mandant COC AG eingerichtet.

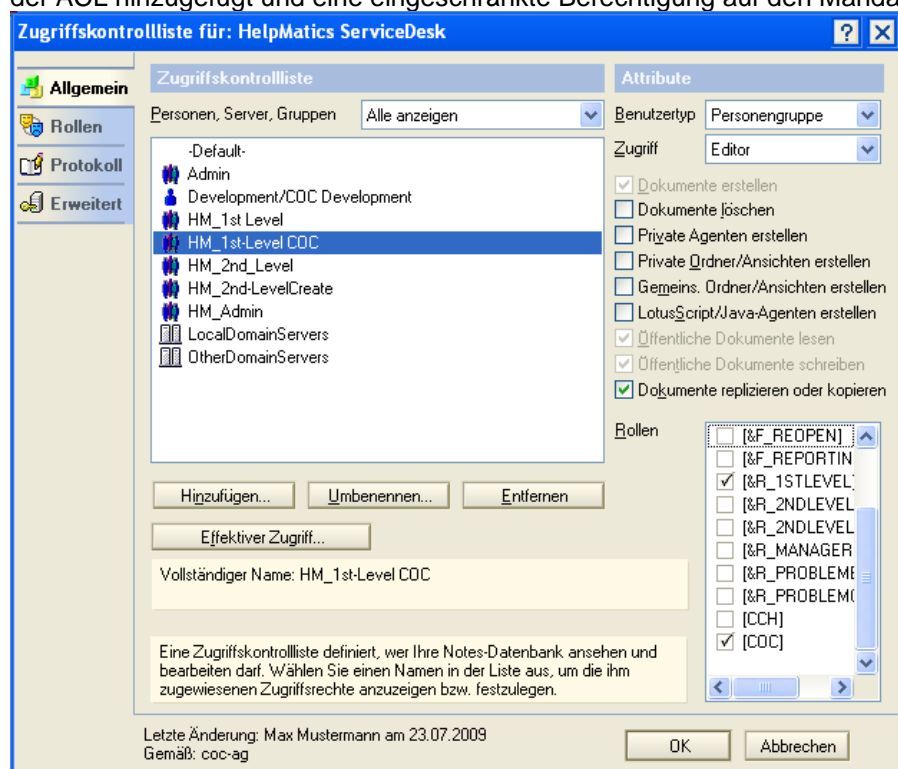


Abbildung 1: Zugriffskontrollliste (ACL)

Das bedeutet, dass ein Mitglied der Gruppe HM\_1st-Level COC nur User und Tickets des Mandanten COC AG sieht und bearbeiten kann (Modul ServiceDesk). Es gibt keine Möglichkeit für diese Gruppe auf Daten eines anderen Mandanten zuzugreifen.

Es ist natürlich möglich, bei einer Konfiguration mit mehr als einem Mandanten einer Gruppe auch mehrere Mandanten zuzuweisen.

## 3.2 Berechtigungen HelpMatics™ ServiceDesk

### 3.2.1 Zugriffsberechtigungen - Notes-Gruppen anlegen

Es sollten zumindest 3 Gruppen im Domino-Directory (NAB) angelegt werden (die Bezeichnungen können variieren; weitere Gruppen können definiert werden, z.B. HelpMatics\_2nd-LevelCreate):

**a. HelpMatics\_Admin:**

Administratoren von HelpMatics™ (HelpMatics™ Manager), d.h. Mitglieder dieser Gruppe können Konfigurationseinstellungen in HelpMatics™ vornehmen.

**b. HelpMatics\_1<sup>st</sup>-Level:**

1<sup>st</sup>-Level-Mitarbeiter, die Tickets aufnehmen, bearbeiten und weiterleiten können.

**c. HelpMatics\_2<sup>nd</sup>-Level:**

2<sup>nd</sup>-Level-Mitarbeiter, die Tickets bearbeiten und weiterleiten können. Diese Mitarbeiter können keine neuen Tickets aufnehmen.

Gegebenenfalls sollte eine vierte Gruppe erstellt werden:

**HelpMatics\_2<sup>nd</sup>-Level-Create:**

2<sup>nd</sup>-Level-Mitarbeiter, die eigene Tickets erstellen und diese beliebig bearbeiten können sowie zugewiesene Tickets bearbeiten und weiterleiten können.

Diese Gruppe erhält anstelle der Rolle 2nd-Level die Rolle 2nd-LevelCreate.

### 3.2.2 Zugriffsberechtigungen setzen

Die angelegten Gruppen müssen in die Zugriffskontrollliste (ACL) mit folgenden Berechtigungen aufgenommen werden:

**a. HelpMatics\_Admin:**

Benutzertyp:	Personengruppe
Zugriff:	MANAGER (oder EDITOR, in dem Fall kein Recht neue Mandanten zu definieren)
Zielgruppe:	HelpMatics™ Manager

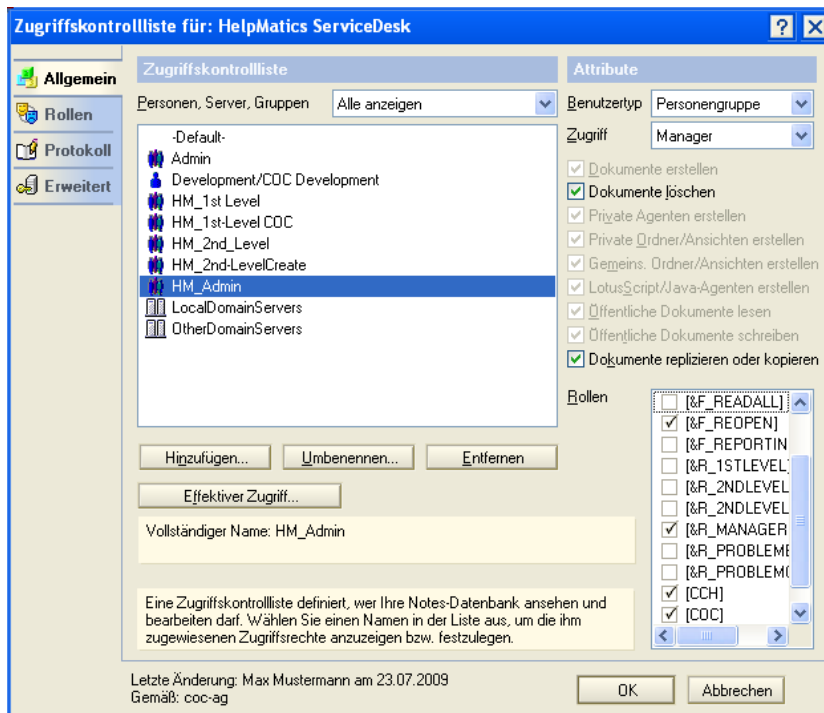


Abbildung 2: ACL mit Berechtigung Admin

**b. HelpMatics 1st-Level**

- Benutzertyp: Personengruppe
- Zugriff: EDITOR
- Zielgruppe: Helpdesk / ServiceDesk Mitarbeiter

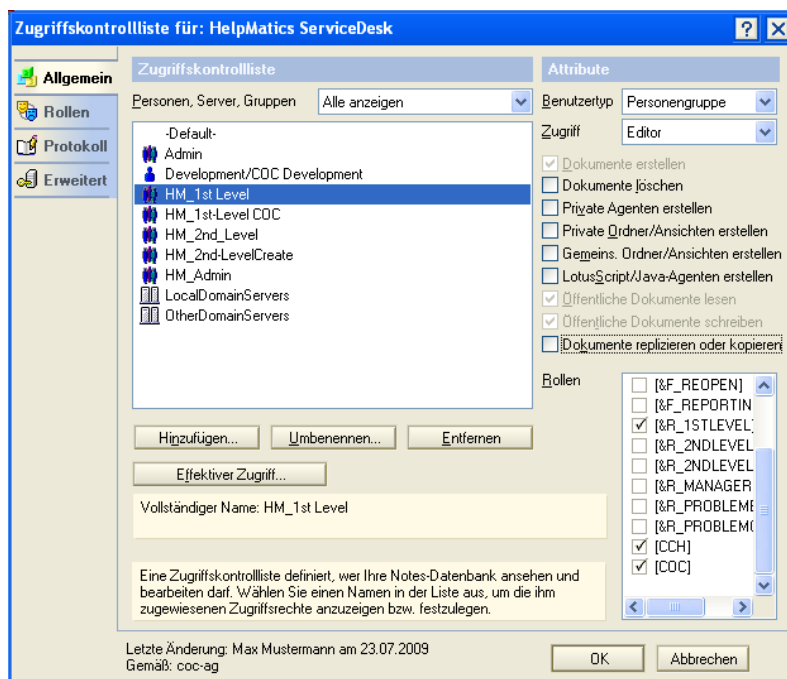


Abbildung 3: ACL mit Berechtigung 1st Level

**c. HelpMatics 2nd-Level**

Benutzertyp: Personengruppe

Zugriff: EDITOR

Zielgruppe: Mitarbeiter im 2nd-/3rd-Level-Support (ohne Recht zur Erstellung von Tickets)

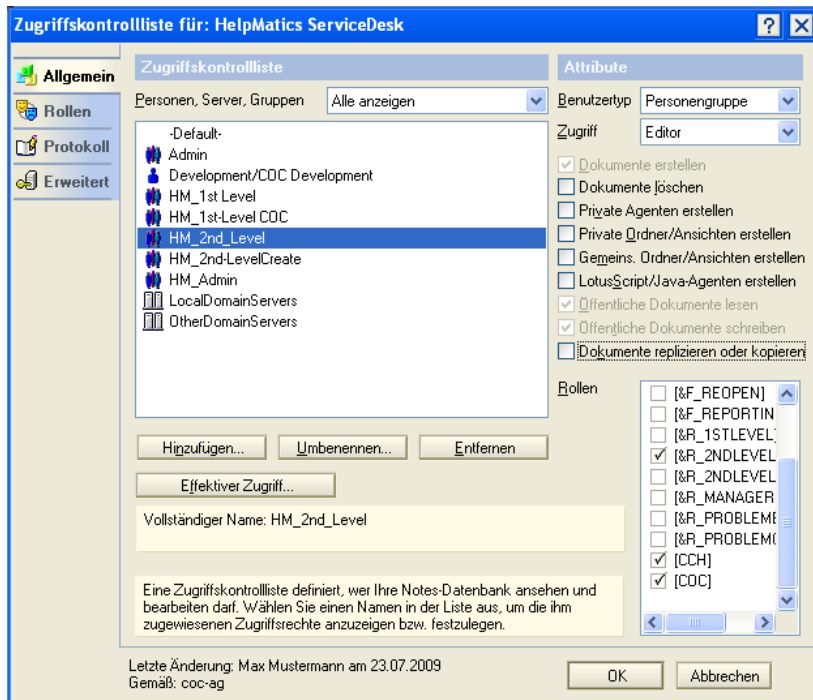


Abbildung 4: ACL mit Berechtigung 2nd Level

**d. HelpMatics 2nd-LevelCreate**

- Benutzertyp: Personengruppe
- Zugriff: EDITOR
- Zielgruppe: Mitarbeiter im 2nd-/3rd-Level-Support (mit Recht zur Erstellung von Tickets)

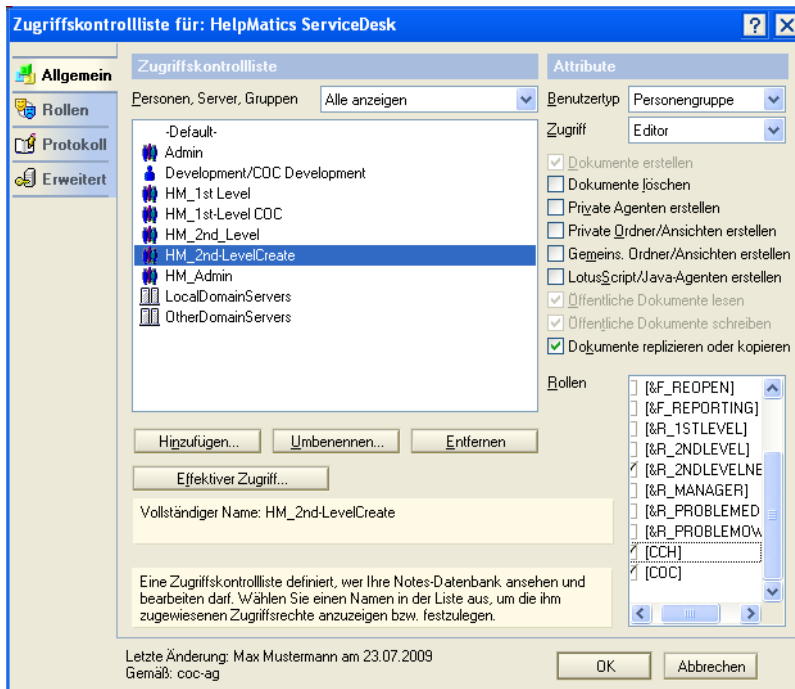


Abbildung 5: ACL mit erweiterter 2nd Level-Berechtigung

**e. "Default"-Eintrag**

Nach Anpassung der ACL wird dem Eintrag DEFAULT der Zugriff auf die Datenbank genommen:

- Benutzertyp: Unbestimmt
- Zugriff: Kein Zugriff

### 3.2.3 Rollen

Es existieren standardmäßig die im Folgenden dargestellten Rollen. Diese Rollen müssen den jeweiligen Personen / Gruppen zugewiesen werden (über Menü DATEI > DATENBANK > ZUGRIFF). Eine weitere Voraussetzung ist, dass im Bearbeiterdokument (siehe Kapitel 4.9) die Verfügbarkeit für das Modul SERVICEDESK aktiviert ist.

Rolle	Beschreibung
[&R_MANAGER]	Diese Rollen werden standardmäßig nur der Gruppe HELPMATICS ADMIN zugewiesen, da dadurch der Zugriff auf alle administrativen Einstellungen ermöglicht wird (Menüpunkt Administration)
[&F_REPORTING]	Diese Rolle ist i.d.R. ebenfalls nur dem HELPMATICS ADMIN zugewiesen, kann aber auch jeder beliebigen Gruppe oder Person zugeordnet werden. Mit dieser Rolle ist der Zugang zum REPORTING verbunden.
[&R_1STLEVEL]	Eine Rolle, die für die 1 <sup>st</sup> -Level-Mitarbeiter im Helpdesk oder ServiceDesk bestimmt ist (Zuweisung auf Gruppe HELPMATICS 1 <sup>ST</sup> -LEVEL).
[&R_2NDLEVEL]	Durch diese Rolle werden den 2 <sup>nd</sup> -Level-Mitarbeitern die notwendigen Rechte in der Ticketbearbeitung gegeben: Mit diesen Rechten können Tickets bearbeitet werden, die zur Bearbeitung übernommen wurden bzw. zur Bearbeitung zugewiesen wurden. In diesen Tickets können jedoch Priorität und Verantwortlichkeit nicht durch diese Mitarbeiter geändert sowie der Status nicht auf ERLEDIGT gesetzt werden.
[&R_2NDLEVELNEW]	Mitarbeiter mit dieser Rolle können im Gegensatz zu Mitarbeitern mit der Rolle 2ND-LEVEL auch selbst Tickets erstellen. In den selbst erstellten Tickets (d.h. als Verantwortlicher eingetragen) können sie auch priorisieren, die Verantwortlichkeit ändern sowie den Status auf ERLEDIGT setzen.
[&F_REOPEN]	Geschlossene Tickets können nicht ohne weiteres wieder bearbeitet werden. Wer diese Rolle hat, kann abgeschlossene Tickets zurück auf IN ARBEIT setzen. Empfohlen für mindestens HelpMatics™ Manager, evtl. auch Mitarbeiter im Helpdesk / Service Desk.
[<XXX>]	Für jeden Mandanten (z.B. Firma), der in HelpMatics™ angelegt worden ist, wird eine Rolle unter Verwendung des Firmenkürzels angelegt (z.B. in der Abbildung [COC] UND [FIR]).
[&F_DELTICKETS]	Mit dieser Rolle ist das Entfernen von Tickets möglich. Dies ist nur in Verbindung mit der Notes-Berechtigung zum Löschen möglich.
[&F_QUICKDELETE]	Optionale Rolle für Manager. Vorsicht: beim Löschen von Hauptdokumenten werden die zugehörigen Antwort-Dokumente nicht berücksichtigt!
[&F_READALL]	Optionale Rolle. Erlaubt den Zugriff auf alle Dokumente und hebt die Einschränkung auf Mandanten auf.
[&F_GLOBAL]	Nur für Enterprise-Umgebung mit mehreren Datenbanken. Für alle Mitarbeiter zu vergeben.
[&F_GLOBALADMIN]	Nur für Enterprise-Umgebung mit mehreren Datenbanken. Für HelpMatics™ Manager mit Recht zum Definieren von globalen Kategorien.

[&R_PROBLEMOWNER]	Erstellen und Bearbeiten von Problem-Tickets
[&R_PROBLEMEDIT]	Bearbeitung von Problem-Tickets; beinhaltet nicht, neue Problem-Tickets zu erstellen, Problem-Tickets zu schließen oder Prioritäten in Problem-Tickets zu ändern.

Rollen mit dem Präfix &R sind hierarchisch aufgebaut, d.h. Berechtigungen von niedrigeren Stufen sind in höheren Stufen eingeschlossen:

Stufe 4:	[&R_MANAGER]	[&R_MANAGER]
Stufe 3:	[&R_1STLEVEL]	[&R_PROBLEMOWNER]
Stufe 2:	[&R_2NDLEVELNEW]	[&R_PROBLEMEDIT]
Stufe 1:	[&R_2NDLEVEL]	

### 3.2.4 HelpMatics™ ServiceDesk – verteilte Standorte (Enterprise)

Es gibt zwei unterschiedliche Konfigurationen für den Einsatz von HelpMatics™. Eine für die lokalen User Helpdesks der verschiedenen Standorte, die andere für den zentralen User Helpdesk (Einstellung des Datenbank-Typs unter ADMINISTRATION → MODULE im Tab ENTERPRISE).

Sofern Sie den HelpMatics™ Enterprise Transfer Mechanismus zwischen mehreren HelpMatics™ Datenbanken nutzen möchten, gehen Sie bei der Installation wie folgt vor (nur Enterprise-Umgebung):

---

#### ENTERPRISE:

Um Ihr HelpMatics-System um eine zusätzliche Standort-Datenbank zu erweitern, gehen Sie wie folgt vor (Anbindung eines lokalen Helpdesk-Standorts):

##### 1. HelpMatics™

Erstellen Sie neue Datenbanken mit den Templates

HELPMATICS SERVICEDESK und HELPMATICS ADMIN auf dem Server des lokalen User Helpdesks.

Nehmen Sie die geforderten Einstellungen unter ADMINISTRATION > MODULE vor (Es gibt nur eine zentrale Datenbank, aber beliebig viele lokale Standort-Datenbanken)

Dieser Punkt ist für sämtliche Repliken durchzuführen!

- a. Erstellen Sie den neuen Mandanten in der Datenbank über ADMINISTRATION > MANDANTEN.  
z.B. Schweden und vergeben Sie ein Firmenkürzel z.B. SE

In der ACL wird dadurch automatisch die Rolle [SE] (SE steht für das Firmenkürzel; hier: Schweden) angelegt.

Weisen Sie allen Personen, Gruppen und Servern, die Zugriff auf Dokumente dieses Mandanten haben sollen, diese Rolle ([SE]) zu.

Nehmen Sie die nötigen Konfigurationseinstellungen vor (siehe Abschnitt 4)

##### 2. Knowledge Base

- a. Erstellen Sie eine neue Datenbank mit dem Template HELPMATICS KNOWLEDGE auf dem Server des lokalen User Helpdesks.
- b. Erstellen Sie den neuen Mandanten in der Datenbank über ADMINISTRATION > MANDANTEN.
- c. Weisen Sie allen Personen, Gruppen und Servern, die Zugriff auf Dokumente dieses Mandanten haben sollen, die Rolle [SE] zu
- d. Nehmen Sie die geforderten Einstellungen unter ADMINISTRATION > MODULE VOR.
- e. Nehmen Sie die nötigen Konfigurationseinstellungen vor (siehe Abschnitt 9)

##### 3. Weitere Module

- a. Erstellen Sie neue Datenbanken auf Basis der entsprechenden Templates auf dem Server des lokalen User Helpdesks.
- b. Nehmen Sie die geforderten Einstellungen unter ADMINISTRATION > MODULE vor und ergänzen Sie die Zugriffskontrollliste.

##### 4. Transfer

- a. Erstellen Sie eine neue Replik von HELPMATICS TRANSFER auf dem Server des lokalen User Helpdesks.
  - b. Erstellen Sie für die lokale Datenbank ein Konfigurationsdokument über Menü KONFIGURATION – NEU > LOKALE DATENBANK
-

### 3.3 Berechtigungen HelpMatics™ Knowledge

#### 3.3.1 Zugriffsberechtigungen

Alle Helpdesk-Mitarbeiter benötigen mindestens die Zugriffsebene EDITOR mit der Option PRIVATE ORDNER UND ANSICHTEN ERSTELLEN.

Über Rollen wird entschieden, ob Dokumente sichtbar sind, erstellt oder bearbeitet werden können. Die folgenden Rollen können zugewiesen werden:

Rolle	Beschreibung
[&R_KBMANAGER]	Knowledge Manager: kann alle Knowledge Dokumente bearbeiten, deren Mandantenrolle er besitzt, bzw. die für alle Mandanten frei sind  Nur bei Anwendern mit einer Manager-Rolle sollte die Option DOKUMENTE LÖSCHEN aktiv sein!
[&R_EXPERT]	Experte  Kann ihm zugeteilte Knowledge Dokumente bearbeiten. Für den Zugriff auf den Kommentarbereich nötig. (siehe auch Abschnitt 9.1)
[&R_MANAGER]	Administrator  Kann Experten, Expertengruppen, Kategorien, ... und die Konfiguration bearbeiten.
[&R_CREATOR]	Ersteller von Dokumenten: kann neue FAQ- und Lösungs-Dokumente anlegen. Diese fließen in den redaktionellen Workflow.
[&F_REPORTING]	Mit dieser Rolle ist der Zugang zum REPORTING verbunden.
[_<xyz>]	Frei definierbare Anwender-Rollen wie z.B. [_USER], [_SUPPORT], für die Knowledge Dokumente zum Lesen freigegeben werden können, beginnen mit einem Unterstrich.  Um allen Personen FAQ-Dokumente über ein Portal zur Verfügung zu stellen, wird der Eintrag ANONYMOUS in der ACL mit Zugriffslevel Autor und den gewünschten Anwender- und Mandanten-Rollen hinzugefügt.  Hinweis: bei aktiviertem redaktionellem Workflow muss DEFAULT auf KEIN ZUGRIFF gesetzt werden. Sollen alle Mitarbeiter Leseberechtigung per Notes-Client erhalten, so muss eine entsprechende Gruppe in die ACL eingetragen werden.
[<XXX>]	Mandantenrollen, je nach Bedarf (wie unter Administration – Mandanten angelegt).
[&F_READALL]	Optionale Rolle. Erlaubt den Zugriff auf alle Dokumente und hebt die Einschränkung auf Mandanten auf.

Rollen mit dem Präfix &R sind hierarchisch aufgebaut, d.h. Berechtigungen von niedrigeren Stufen sind in höheren Stufen eingeschlossen:

Stufe 4:	[&R_MANAGER]
Stufe 3:	[&R_KBMANAGER]
Stufe 2:	[&R_EXPERT]
Stufe 1:	[&R_CREATOR]

Der Knowledge Nutzer benötigt im Standardfall, um Zugriff zu einem Dokument zu haben, die entsprechende Mandantenrolle und eine der Anwender-Rollen, für die das Dokument freigegeben wurde. Ein Agent aktualisiert das entsprechende Leserfeld. Wenn das Dokument für alle Mandanten freigegeben ist, reicht eine der Anwender-Rollen, für die das Dokument freigegeben wurde.

### 3.3.2 Bearbeiter

#### 3.3.2.1 Experte

Alle Anwender, die als Bearbeiter angelegt wurden, können als Experte für einzelne Dokumente und für Kategorien eingesetzt werden (Rolle [\_EXPERT] muss in der ACL zugewiesen werden).

Experten erhalten auf Wunsch (NEWSLETTER FÜR EXPERTE Ja/Nein im Bearbeiter-Dokument zu aktivieren) täglich eine E-Mail über neu zugeteilte Dokumente.

Bearbeiter, für die die Option NEWSLETTER FÜR KNOWLEDGE MANAGER aktiviert ist, erhalten eine Mail über neue oder geprüfte Dokumente.

Jeder Experte findet die ihm zugeteilten Dokumente unter REDAKTION > EXPERTE (EIGENE)

#### 3.3.2.2 Expertengruppe

Alle Gruppen, die hier angelegt wurden, können als Expertengruppe für einzelne Dokumente und für Kategorien eingesetzt werden.

Rolle	Beschreibung
[&R_KBMANAGER]	Personen mit dieser Rolle können alle Dokumente bearbeiten und werden deshalb nicht aufgefordert, Dokumente als Experte zu übernehmen.
[&R_EXPERT]	Jedes Mitglied der Expertengruppe findet die der Gruppe zugeteilten Dokumente unter REDAKTION > EXPERTE (EIGENE) Beim Klick auf Bearbeiten werden Personen mit dieser Rolle aufgefordert, das Dokument persönlich als Experte zu übernehmen.

### 3.3.3 Mandant

Ein Knowledge-Dokument kann entweder für einen bestimmten Mandanten oder für alle Mandanten gelten.

Dokumente, die aus HelpMatics™ ServiceDesk kommen, sind zunächst auf den ursprünglichen Mandanten eingeschränkt.

Diese Einschränkung kann jedoch durch Manager bzw. Experte während der redaktionellen Aufbereitung aufgehoben oder geändert werden.

Ähnlich verhält es sich bei Knowledge Dokumenten, die in der Knowledge Base neu erstellt wurden. Falls der Ersteller als Bearbeiter eingetragen ist, wird der Mandant, wie im Bearbeiter-Dokument hinterlegt, übernommen. Falls nicht, werden die Rollen des Erstellers untersucht: wenn ihm genau eine Mandanten-Rolle zugeordnet ist, wird dieser Mandant für das Knowledge Dokument übernommen, ansonsten ist das Dokument zunächst mandantenübergreifend frei verfügbar, kann jedoch während der redaktionellen Aufbereitung vor der Freigabe noch eingeschränkt werden.

Mit dem Button MANDANT - NEU können Sie zusätzliche Mandanten anlegen. Für jeden Mandanten, der so erstellt wird, wird eine Rolle angelegt. Dazu wird das Kürzel verwendet.

Durch Doppelklicken auf einen Mandanten in der Liste können Sie dessen Profil bearbeiten und mit einer E-Mail-Adresse versehen (Tab NOTES-INFOS).

### 3.4 Berechtigungen HelpMatics™ Change

#### 3.4.1 Zugriffsberechtigungen

Alle Personen, die Daten bearbeiten sollen, benötigen Zugriff als Editor mit der Option PRIVATE ORDNER UND ANSICHTEN ERSTELLEN. Eine weitere Voraussetzung ist, dass im Bearbeiterdokument (siehe Kapitel 4.9) die Verfügbarkeit für das Modul CHANGE aktiviert ist. Über Rollen wird gesteuert, welche Rechte die Person im Einzelnen hat:

Rolle	Beschreibung
[&R_MANAGER]	Personen mit dieser Rolle haben Zugriff auf den Bereich Administration
[&R_CHANGEMNGR]	Change Manager können RfCs, Changes und Releases erstellen und diese sowie zugehörige Tasks uneingeschränkt bearbeiten
[&R_DEMANDCREATE]	Diese Rolle ist nötig, um Anträge über das Web-Portal einreichen zu können. Um allen Personen dieses Recht zu geben, wird der Eintrag ANONYMOUS in der ACL hinzugefügt und diesem die Rolle zugewiesen.
[&R_PROBLEMOWNER]	Problem Manager können neue RfCs und Changes erstellen und diese Dokumente bearbeiten. Sie haben jedoch nicht das Recht, den Status zu verändern. Problem Manager, die aus HelpMatics™ ServiceDesk RfCs oder Changes erstellen, benötigen auch in diesem Modul diese Rolle.
[&R_TASKEDITOR]	Diese Rolle benötigen Task-Bearbeiter. Sie können alle Task-Daten außer Aufwand Soll und min. Task-Laufzeit bearbeiten.
[&R_1STLEVEL]	Helpdesk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Standard Changes erstellen.
[&F_REPORTING]	Diese Rolle ist nötig, um auf die Reporting-Ansichten zugreifen zu können
[&F_PROFILE]	Diese Rolle ermöglicht ein Bearbeiten der Profileinstellungen unter ADMINISTRATION → KATEGORIEN → BEWERTUNG, selbst wenn unter ADMINISTRATION → MODULE → ENTERPRISE der Typ auf LOCAL eingestellt ist. Ein Bearbeiten dieser Profileinstellungen ist sonst nur in der als CENTRAL gekennzeichneten Datenbank möglich.
[&R_WTASKEDITOR]	Diese Rolle ist für den Zugriff auf WebTasks nötig. Zugriff als EINLIEFERER mit Lese- und Schreibzugriff auf öffentliche Dokumente ist ausreichend. Mandantenrollen sind nicht nötig.
[&F_READALL]	Optionale Rolle. Erlaubt den Zugriff auf alle Dokumente und hebt die Einschränkung auf Mandanten auf.
[&F_REOPEN]	Optionale Rolle. Reopen von RfCs, Changes und Releases
[&F_QUICKCHANGE]	Personen mit dieser Rolle können Quick-Changes erstellen. Für die spätere Weiterbearbeitung dieser selbst erstellten Changes benötigen sie zusätzlich mindestens die Rolle [&R_1STLEVEL] Um Quick-Changes direkt auf Basis eines CIs erstellen zu können, muss diese Rolle auch im CMS Modul zugewiesen werden (HelpMatics™ CMS Enterprise).

Rollen mit dem Präfix &R sind hierarchisch aufgebaut, d.h. Berechtigungen von niedrigeren Stufen sind in höheren Stufen eingeschlossen:

Stufe 6:	[&R_MANAGER]
Stufe 5:	[&R_CHANGEMNGR]
Stufe 4:	[&R_PROBLEMOWNER]
Stufe 3:	[&R_1STLEVEL]
Stufe 2:	[&R_TASKEDITOR]
Stufe 1:	[&R_WTASKEDITOR]

### 3.4.2 Konfiguration der Taskbearbeitung im Web

Für die Taskbearbeitung im Web kann entweder ein Zugriff für registrierte Domino-Benutzer oder anonymer Zugriff konfiguriert werden.

Variante 1: Nur registrierte Benutzer

Personen, die registrierte Benutzer im Domino Directory sind und über ein Internet-Passwort verfügen, sollten in einer Notes-Benutzergruppe HMWEBTASKEDITOR zusammengefasst werden.

Konfiguration der Zugriffskontroll-Liste (ACL):

- Benutzergruppe HMWEBTASKEDITOR erhält den Zugriff EINLIEFERER und die Rolle [&R\_WTASKEDITOR].
- ACL-Eintrag ANONYMOUS (sofern vorhanden) erhält keinen Zugriff

Variante 2: Anonymer Zugriff

Personen, die nicht im Domino Directory registriert sind, erhalten Zugriff über den ACL-Eintrag Anonymus.

Konfiguration der Zugriffskontroll-Liste (ACL):

- ACL-Eintrag ANONYMOUS erhält den Zugriff EINLIEFERER und die Rolle [&R\_WTASKEDITOR].
- Benutzergruppe HMWEBTASKEDITOR (sofern vorhanden) erhält keinen Zugriff

### 3.4.3 Konfiguration für Abgabe von Anträgen über das Userportal

Unter ADMINISTRATION -> PORTAL -> USERPORTAL wird die Abgabe von Anträgen konfiguriert (siehe Kap. 6.6.1). Hier kann die Authentifizierung festgelegt werden:

- **STANDARD AUTHENTIFIZIERUNG** bedeutet, dass die Authentifizierung, die unter Tab Authentifizierung festgelegt wurde, verwendet wird. Für die Abgabe der Anträge ist somit eine Anmeldung erforderlich und die Daten des Antragstellers werden mit den Anmeldedaten vorbelegt. Es ist keine zusätzliche Anpassung der ACL nötig.
- **ANONYMOUS** bedeutet, dass unabhängig von der Einstellung in Tab Authentifizierung ohne Anmeldung auf den Antrag zugegriffen werden kann. Der ACL-Eintrag Anonymus erhält keinen Zugriff, es wird aber die Option **ÖFFENTLICHE DOKUMENTE LESEN** aktiviert.

### 3.5 Berechtigungen HelpMatics™ Survey

#### 3.5.1 Zugriffsberechtigungen

Durch Zuweisung von Rollen an Gruppen oder Personen wird gesteuert, welche Bereiche für welche Personen zugänglich sind. Die Personen sollten über die Zugriffsebene EDITOR verfügen

Folgende Rollen sind wichtig für den Betrieb von HelpMatics™ Survey:

Rolle	Beschreibung
[&R_MANAGER]	Personen mit dieser Rolle haben Zugang zu den Bereichen Befragungen und Administration sowie zum Export der User-E-Mailadressen in CMS.
[&F_REPORTING]	Soll eine Person Zugang zum Bereich Reporting bekommen, benötigt sie diese Rolle.
[&R_POLL]	Die Einträge DEFAULT und ANONYMOUS der Zugriffskontrollliste erhalten - bei Zugriffsebene Autoren – diese Rolle. Dadurch ist gewährleistet, dass jeder Anwender ohne Authentifizierung Fragebögen beantworten kann.
[&F_READALL]	Optionale Rolle. Erlaubt den Zugriff auf alle Dokumente und hebt die Einschränkung auf Mandanten auf.

### 3.6 Berechtigungen HelpMatics™ Configuration Management

#### 3.6.1 Zugriffsberechtigungen

Alle Helpdesk-Mitarbeiter sowie Anwender von HelpMatics™ Change benötigen mindestens die Zugriffsebene LESER sowie die entsprechenden Mandanten-Rollen bzw. die Rolle [&R\_READALL].

Wichtige Rollen:

Rolle	Beschreibung
[&R_MANAGER]	Zugriffe auf den Bereich ADMINISTRATION, beinhaltet Rechte von [&R_1STLEVEL], [&R_2NDLEVELNEW] und [&R_PROBLEMOWNER]
[&R_1STLEVEL]	Erstellung von Tickets, Erstellung und Bearbeitung von CIs
[&R_2NDLEVELNEW]	Erstellung von Tickets
[&R_PROBLEMOWNER]	Erstellung von Problem Tickets

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Die Sichtbarkeit/Bearbeitbarkeit des Feldes Lizenz-Nr. für Software CIs wird über eine eigene Rolle gesteuert.

Rolle	Beschreibung
[&F_LICENCE]	Zugriff auf Feld Lizenz-Nr.

Für die Nutzung des User Portals muss dem Eintrag -ANONYMOUS- das Recht ÖFFENTLICHE DOKUMENTE LESEN gegeben werden.

## 3.7 Berechtigungen auf weitere Datenbanken

### 3.7.1 Zugriffsberechtigung Admin Datenbank

HelpMatics™ Manager und Administrationsserver erhalten MANAGER-Zugriff und die Rolle [&R\_MANAGER] sowie die Mandanten-Rollen.

Alle anderen HelpMatics™-Benutzer benötigen LESER-Zugriff plus ÖFFENTLICHE DOKUMENTE LESEN UND SCHREIBEN und die nötigen Mandanten-Rollen.

ÖFFENTLICHE DOKUMENTE LESEN UND SCHREIBEN wird für das Widget FastText benötigt. Somit können Benutzer, die nicht Manager sind, private Textbausteine erstellen.

Das Attribut ÖFFENTLICHE DOKUMENTE SCHREIBEN wird zudem benötigt, um aus dem Web-Client E-Mails verschicken zu können.

Weitere Details siehe unter HelpMatics™ ServiceDesk.

### 3.7.2 Zugriffsberechtigung Portal Datenbank

HelpMatics™ Manager sollten Zugriff EDITOR incl. Löschberechtigung zugewiesen bekommen. Alternativ ist auch Zugriff MANAGER möglich.

HelpMatics™ Bearbeiter benötigen Leser-Zugriff, um den Web-Client nutzen zu können.

Je nachdem, wie die Authentifizierung des Portals/der Portale konfiguriert wird, sind für die ACL verschiedene Einstellungen möglich.

- ANONYMOUS: kein Zugriff, zusätzlich für den Fall E-Mail- oder LDAP-Authentifizierung:  
**öffentliche Dokumente lesen und schreiben**
- Benutzer: Editor

In der Zugriffskontrollliste können folgende Rollen zugewiesen werden:

Rolle	Beschreibung
[&R_MANAGER]	Administrator, kann User-Portale und Antragsformulare verwalten. Zugang zum Administrationsbereich
[<XXX>]	Mandantenrollen, je nach Bedarf (wie unter Administration – Mandanten angelegt).
[&F_READALL]	Optionale Rolle. Erlaubt den Zugriff auf alle Antragsformulare.
[&F_DEBUG]	Für Administratoren/Manager zur Anzeige von Debug-Infos im Web-Client

### 3.7.3 Zugriffsberechtigung Transfer Datenbank

Ausschließlich für Enterprise Einsatz erforderliche Datenbank.

HelpMatics™ Manager und Administrations-Server erhalten MANAGER-Zugriff und die Rollen [&R\_MANAGER] und [&F\_READALL].

## 4 Konfiguration der HelpMatics™-Datenbank

### 4.1 Einstellungen auf Datenbankebene

Die Suchfunktion im Webclient arbeitet mit dem Volltext-Index. Daher sollten die Datenbanken ServiceDesk, Knowledge und CMS mit einem Volltextindex versehen werden.

Für die Module ServiceDesk und Change ist die Datenbankeinstellung DOCUMENT LOCKING empfohlen. Ein Hintergrundmechanismus prüft, ob Dokumentsperren entfernt werden müssen. Einzelne Dokumente können diesem Mechanismus hinzugefügt werden (Menü AKTIONEN -> ADMINISTRATION -> DOKUMENT ENTSPERREN) und müssen nicht mehr manuell entsperret werden.

### 4.2 Mail-In Datenbank


Sowohl HelpMatics™ ServiceDesk als HelpMatics™ Change enthält einen eigenen Mail-In Bereich. Für jedes Modul muss eine eigene Mail-In Datenbank konfiguriert werden.

Das bevorzugte Mailformat der Mail-In Datenbank am Domino-Server sollte auf RICH TEXT gestellt werden. Dies gewährleistet bei der Ticketerstellung im Web aus dem Mail-In eine zuverlässige Übernahme des E-Mail Textes in das Ticket.

### 4.3 Grundeinstellungen

Unter ADMINISTRATION > MODULE sind Pfade zu anderen Modulen und die URLs für Web-Zugriff (vollständige URL) einzustellen und zu speichern. Hier sind auch die Agenten-Einstellungen zugänglich, um für den Agenten AUTOMATISCHE ESKALATION das Datum zu speichern, ab dem bei Eskalation eines Tickets Mailbenachrichtigungen verschickt werden sollen (ServiceDesk).

Ob eskalierte Tickets in Ansichten farblich gekennzeichnet werden sollen, kann über den Button FARB-EINSTELLUNGEN konfiguriert werden. Bei jedem Lauf des Agenten AUTOMATISCHE ESKALATION wird ggf. die erreichte Eskalationsstufe im Ticket gespeichert; vorausgesetzt DOKUMENTE SPERREN ERLAUBEN ist in den Datenbankeinstellungen aktiviert.



**Farb-Einstellungen**

	Hintergrund	Text
Stufe 1:	<input type="color" value="#ffff00"/>	<input type="color" value="#000000"/>
Stufe 2:	<input type="color" value="#ffa500"/>	<input type="color" value="#000000"/>
Stufe 3:	<input type="color" value="#ff0000"/>	<input type="color" value="#000000"/>

Hinweis: die Einstellungen beziehen sich auf die Spalte 'Zieltermin' in verschiedenen Ansichten

Abbildung 6: Farb-Einstellungen für eskalierte Tickets

Im Tab INTEGRATION kann konfiguriert werden, ob MS-Office Produkte zur Verfügung stehen, beispielsweise für den Excel-Export oder Druck.

## 4.4 Mail Template

Unter TEMPLATES > MAIL können Sie die benötigten Mail Templates für folgende Zwecke anlegen:

Optional (ServiceDesk): Mail an User bei Ticket-Erstellung und/oder Ticket-Abschluss (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Mandant einstellbar)

Zwingend (ServiceDesk): Benachrichtigungen bei verstrichenem Termin (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Mandant einstellbar).

Optional: Weiterleitungsbenachrichtigungen (ServiceDesk) oder Task-Zuweisungs- und Statusänderungsbenachrichtigungen (Change) für Bearbeiter / Gruppen (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Bearbeiter bzw. Gruppe einstellbar)

Bei Bedarf (ServiceDesk): Benachrichtigungen bei manueller (hierarchischer) Eskalation (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Service Level Template für Mandanten einstellbar).

Bei Bedarf (Change): RfC-Antrags-Benachrichtigungen.

Zwingend (ServiceDesk): Benachrichtigungen bei automatischer Eskalation (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Service Level Template einstellbar).

Zwingend (Change): RfC / Change Statusänderungs-Information (welches Mail Template verwendet werden soll, ist pro Mandant einstellbar).

### Hinweis

Der Mail-Text kann frei formatiert werden. Logos und Anhänge können eingefügt werden. Vermeiden Sie jedoch farbliche Formatierungen der eingesetzten Platzhalter: diese können zur unvollständigen Zusammensetzung des Mail-Texts bei der Mail-Erstellung führen.

## 4.5 Service Level Template

Unter TEMPLATES > SERVICE LEVEL sind die benötigten Service Level Templates zu erstellen (siehe Kapitel 7.3.1, Service Level Template). Für jeden Mandanten wird ein Service Level Template benötigt, wobei dieses auch für mehrere Mandanten verwendet werden kann. Wenn Sie Service Level Monitoring für bestimmte Bearbeitergruppen aktivieren möchten, benötigen Sie auch für diese entsprechende Service Level Templates.

## 4.6 Mandant

Mindestens ein Mandantendokument muss unter MANDANTEN > DEFINITION angelegt werden (siehe Abschnitt 6.5.1). Folgende Gründe sprechen für das Anlegen mehrerer Mandanten (siehe auch Kapitel 3.1.2 und 4.6):

- Datensicherheit: Bearbeiter sollen nur Zugriff auf Daten (Tickets, Ressourcen) eines bestimmten Mandanten haben.
- Auswertung: Sie benötigen getrennte Auswertungen für verschiedene Mandanten.
- SLAs: Sie wollen unterschiedliche Service Level Agreements für verschiedene Mandanten abbilden.

## 4.7 Kategorie und Typ

Für die Kategorisierung von Tickets, RfCs, Changes und Knowledge Lösungen müssen die zu verwendenden Begriffe bereitgestellt werden (siehe Kapitel 6.3, 7.2, 9.3 und 10.4).

## 4.8 Ressourcen

User- und Equipmentdaten können manuell unter RESSOURCEN > USER bzw. RESSOURCEN > EQUIPMENT pro Mandant angelegt werden. Dabei wird im Tab FIRMA der Mandant ausgewählt (ServiceDesk).

In der Regel werden auch Daten aus externen Datenquellen verwendet, die per Agent nächtlich importiert und aktualisiert werden.

## 4.9 Bearbeiter und Bearbeitergruppen

Legen Sie zunächst die Bearbeiter an (siehe Kapitel 6.1). Das sind alle 1<sup>st</sup>-Level- und 2<sup>nd</sup>-Level-Mitarbeiter (ServiceDesk), Experten und Knowledge Manager (Knowledge), sowie Task-Bearbeiter, Change Manager und weitere verantwortliche Personen (Change). Eine Person kann dabei in verschiedenen Modulen unterschiedliche Aufgaben wahrnehmen. Die Verfügbarkeit in den einzelnen Modulen kann eingestellt werden.

Nun legen Sie die Bearbeitergruppen an und wählen für jede Gruppe die entsprechenden Bearbeiter aus.

Ein automatisierter Abgleich aus anderen Datenquellen, z.B. Active Directory, kann konfiguriert werden.

## 5 Symbole in den Ansichten

Symbole spielen in den Überblicksansichten von HelpMatics™ eine wichtige Rolle, da sie Informationen komprimiert darstellen. Somit kann die Übersichtlichkeit der Darstellung erhöht und die Lesegeschwindigkeit gesteigert werden.

Um Ihnen ein zügiges Arbeiten mit HelpMatics™ zu ermöglichen, sollten Sie sich deshalb vorher die prägnanten, zumeist selbsterklärenden Symbole einprägen. Die folgenden Tabellen geben Ihnen Aufschluss über die benutzten Symbole sowie deren Bedeutung.

Beispiel:

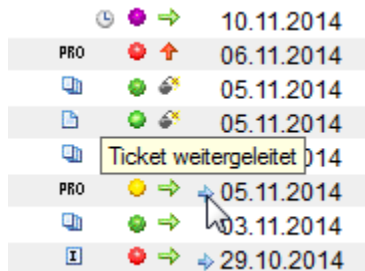







Abbildung 7: Symbole in Ansichten






### 5.1 HelpMatics™ ServiceDesk


#### 5.1.1 Priorität

Die Prioritäten werden entsprechend der Einstellung unter ADMINISTRATION > MANDANTEN > DEFINITION übernommen.



Priorität	Symbol	Bedeutung
Priorität 1		Vorschlag: sofort
Priorität 2		Vorschlag: sehr hoch
Priorität 3		Vorschlag: hoch
Priorität 4		Vorschlag: Standard
Priorität 5		Vorschlag: niedrig

### 5.1.2 Weiter- und Zurückleitung








Weiterleitung	Symbol	Bedeutung
WORKFLOW > BEARBEITER WORKFLOW > GRUPPE		Weiterleitung an Bearbeiter oder Bearbeitergruppe
WORKFLOW > ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN		erledigt / User informiert
WORKFLOW > ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN		erledigt / User nicht informiert
WORKFLOW > ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN		weitere Bearbeitung erforderlich
WORKFLOW > ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN		falsche Ticket-Zuweisung

Anmerkung:  (blauer Pfeil) entspricht der neuen Darstellung des Symbols in Notes 8





### 5.1.3 Hinweis auf neu hinzugefügte Informationen

Aktion	Symbol	Bedeutung
Mail aus Mail-In automatisch an Ticket angefügt		E-Mail an Ticket angefügt und ggf. Bearbeiter informiert
Der Anwender hat über das Portal einen Kommentar hinzugefügt		Neuer Kommentar angefügt und ggf. Bearbeiter informiert





### 5.1.4 Status

Status	Symbol	Farbe
geschlossen		grün
erledigt		grün
in Arbeit		gelb
offen		rot
wartend		violett
extern		blau
geplant		grau



### 5.1.5 Termin

Termin	Symbol
Anruf: z. B. Rückruf-Termin	
Fax / Mail: Rückmeldung per Fax bzw. Mail	
Vor Ort: z. B. Termin bei User	
Erinnerung	

### 5.1.6 Ticket-Typ




Symbol	Bedeutung
	Master Ticket bzw. Master-Info
	Sub-Ticket
	Problem Ticket
	Incident Ticket
	Service Request (kein Symbol)

## 5.2 HelpMatics™ Knowledge









Bedeutung	Symbol
FAQ-Dokument	
Relevanz des Dokuments. Je nach Lesezähler, Verwendungszähler, Bewertung und Aktualität erhält das Dokument 0 bis 3 Sterne	

## 5.3 HelpMatics™ Change

### 5.3.1 Priorität

Priorität	Symbol	Text
Hohe Priorität		Vorschlag: „hoch“
Normale Priorität		Vorschlag: „normal“
Niedrige Priorität		Vorschlag: „niedrig“

### 5.3.2 Status

Symbol	Farbe	Status/RfC	Status/Change	Status/Task
	rot	Abgelehnt	Abgelehnt	erledigt (System)
	grün	Autorisiert	Reviewed	-
	grün	Bearbeitung erledigt	Bearbeitung erledigt	erledigt
	gelb	Bearbeitung aktiv	Bearbeitung aktiv	in Arbeit
	rot	Neu	Neu	offen
	violett	Bearbeitung wartend	Bearbeitung wartend	wartend
	grau	-	-	inaktiv
	rot	-	-	wartend, Auslöser einer Workflow-Unterbrechung

## 6 Administration HelpMatics™ Allgemein

### 6.1 Bearbeiter

In dieser Ansicht finden Sie eine Liste aller Personen, die mit HelpMatics™ arbeiten:

- Helpdesk-Mitarbeiter (ServiceDesk)
- Experten und Knowledge Manager (Knowledge)
- Task Bearbeiter, Change Manager, Durchführende... (Change)

Mit der Schaltfläche BEARBEITER - NEU können Sie einen neuen Bearbeiter hinzufügen. Jede Person, die mit HelpMatics™ arbeitet, muss hier angelegt werden, wobei die Verfügbarkeit für die einzelnen Module eingestellt werden kann. Über die Schaltfläche ADRESSBUCH können Sie die Daten des Bearbeiters aus einem Notes Adressbuch übernehmen.

Mit einem Doppelklick auf einen Bearbeiter in der Liste können Sie dessen Profil bearbeiten. Infos zum automatischen Anlegen/Abgleichen von Bearbeiterdaten finden Sie in Kap. 12.2.

#### 6.1.1 Tab Allgemein

- Die Schreibweise von Vorname und Nachname muss mit den Einträgen im Notes Adressbuch übereinstimmen, wobei Inhalte des Feldes MIDDLE INITIAL an den Vornamen angehängt werden. Bearbeiternamen mit mehr als 38 Zeichen werden in der Bearbeiter-Historie der Dokumente lediglich mit 38 Zeichen angezeigt, um die Auflistung der Bearbeiter übersichtlich zu halten.
- Das Bearbeiterkürzel kann 2- oder 3-stellig sein und wird für die Generierung der Ticket ID, RfC ID und Change ID verwendet (<Mandant>-<Zeitstempel>-<Bearbeiterkürzel>).
- Über den Mandant des Bearbeiters können mandantenbezogene Informationen abgerufen werden, z.B. die Absenderadresse bei entsprechender Einstellung im verwendeten Mail Template. Außerdem sind Bearbeiter nur sichtbar für Anwender mit der entsprechenden Mandantenrolle (Mandantenfähigkeit).

#### ENTERPRISE:

Hier hat der Mandant folgende zusätzliche Funktion: wird ein Ticket an einen Bearbeiter weitergeleitet, dessen Mandant nicht in der aktuellen Datenbank-Zugriffskontrollliste als Rolle definiert ist, so muss die Verfügbarkeit im Ticket mindestens auf CENTRAL gestellt werden, um den Datenaustausch zu gewährleisten.

Außerdem gibt es den Punkt Verfügbarkeit, um festzulegen, in welchen Datenbanken der Bearbeiter verfügbar sein soll. Local (nur in der aktuellen DB), Central (in der aktuellen und in der globalen DB) und Global (in allen Datenbanken).

#### Wichtiger Hinweis:

Die Einstellung auf Global kann nicht mehr rückgängig gemacht werden (außer durch Löschen und Neu Anlegen des Datensatzes).

- An die Mailanschrift werden Benachrichtigungen wie z.B. über Tickets, die dem Bearbeiter direkt zugeordnet wurden (ServiceDesk), Knowledge Newsletter (Knowledge) bzw. Infos zu Task-Zuweisung oder Statusänderung (Change) gesandt. Außerdem kann sie bei entsprechender Einstellung im verwendeten Mail Template z.B. bei Mail an den User als Absenderadresse verwendet werden (siehe auch Abschnitt 6.4).
- Eine Absenderadresse kann optional hinterlegt werden. Diese wird vorrangig vor der E-Mail-Adresse eingesetzt, wenn ein Mail Template mit der Option Aktueller Bearbeiter als Absender-Adresse verwendet wird.
- Mailversendung mit Outlook oder HCL Notes ist möglich. Dies bezieht sich sowohl auf Mails, die vom Ticket aus über die Schaltfläche MAIL generiert werden und für automatisch generierte Mails bei Weiterleitung des Tickets an einen andere(n) Bearbeiter(/-gruppe). Sollen die E-Mails über den Domino-Server versendet werden, so wählen Sie HCL Notes. Soll der lokale Outlook Client für die Versendung verwendet werden, so wählen Sie Outlook.
- Kalendereinträge können im Outlook-Kalender oder im Notes-Kalender vorgenommen werden. Dies bezieht sich auf die Übertragung von Terminen, die in Tickets gesetzt wurden.

### 6.1.2 Tab ServiceDesk

- Das Service Level Monitoring kann ein- oder ausgeschaltet werden. Falls für den Bearbeiter das Service Level Monitoring aktiviert werden soll, können Sie hier das geltende Service Level Template angeben. Beachten Sie, dass in erster Linie die Einstellungen der zugeordneten Bearbeitergruppe herangezogen werden. Nur wenn nicht eindeutig festgestellt werden kann, welche Bearbeitergruppe für das zu überwachende Ticket zuständig ist, werden die Einstellungen des Bearbeiters herangezogen.
- Mailbenachrichtigung bei Zuweisung eines Tickets: Hier aktivieren Sie die Mail-Benachrichtigung des Bearbeiters, wählen das Mail Template und geben an, welcher Link zum Ticket mitgeschickt werden soll. Erläuterung zu den Links:
  - NOTES MAIL: Link der nur innerhalb des Notes-Mail-Systems funktioniert.
  - ANDERE E-MAIL CLIENTS: Erstellung eines Datei-Anhangs, der beim Öffnen direkt zum Task führt (funktioniert auch mit anderen Mail-Systemen).
  - WEB: Web-Link zum Ticket (setzt entsprechende Aktivierung des Web-Zugriffs am Domino-Server voraus)
- Auch wenn die Mailbenachrichtigung für den Bearbeiter nicht aktiviert ist, werden Eskalationsmails an die angegebene Mail-Adresse gesendet.

### 6.1.3 Tab Knowledge

- NEWSLETTER FÜR KNOWLEDGE MANAGER: Diese Einstellung betrifft die Versendung des täglichen Newsletters für Knowledge Manager.  
Hinweis: Knowledge Manager benötigen die Rolle [\_MANAGER] in der Zugriffskontrollliste, um ihre Funktion vollständig ausführen zu können.
- NEWSLETTER FÜR EXPERTE: Diese Einstellung betrifft die Versendung des täglichen Newsletters an Experten über neu zugewiesene Lösungen und FAQs.  
Hinweis: Experten benötigen die Rolle [\_EXPERT] in der Zugriffskontrollliste, um ihre Funktion vollständig ausführen zu können.


### 6.1.4 Tab Change

- Mailbenachrichtigung bei Zuweisung eines Tasks, bei Zurückstellen oder Abbruch der Task-Bearbeitung, sowie bei Überschreitung der Soll-Zeit: Hier aktivieren Sie die Mail-Benachrichtigung des Bearbeiters, wählen das jeweilige Mail Template und geben an, welcher Link zum Task mitgeschickt werden soll. Erläuterung zu den Links:
  - NOTES MAIL: Link der nur innerhalb des Notes-Mail-Systems funktioniert.
  - ANDERE MAIL CLIENTS: Erstellung eines Datei-Anhangs, der beim Öffnen direkt zum Task führt (funktioniert auch mit anderen Mail-Systemen).
  - WEB: Erstellung eines Web-Links zur Bearbeitung eines Tasks im Web.

## 6.2 Bearbeitergruppen

In dieser Ansicht sehen Sie alle Bearbeitergruppen mit den jeweiligen Mitgliedern, die unter BEARBEITER angelegt wurden:

- Helpdesk-Mitarbeiter (ServiceDesk, ggf. CMS)
- Experten und Knowledge Manager (Knowledge)
- Task Bearbeiter, Change Manager, Durchführende... (Change)



Gruppe ^	Mitglieder (max. 9 werden angezeigt)	Mandant ^	Abteilung ^	ServiceDesk
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Knowledge</li> <li>▼ ServiceDesk</li> </ul>				
2nd-Level Berlin	Braun, Zacharias Klinker, Fred	COC AG	H&S	X
2nd-Level München	Braun, Zacharias Winkler, Magnus Alois	COC AG		X
Administration Notes	Bartels, Alexander Frühreif, Jürgen Klinker, Fred	COC AG		X
Blackberry	Auer, Anna Frühreif, Jürgen	COC AG	IT-Service	X
Development Notes	Aicher, Bernhard Auer, Anna Bartels, Alexander	COC AG	Development	X
HelpDesk SAP	Mustermann, Fritz Rastlos, Rudi	COC AG	H&S	X
SAP P45 Applikation und Verfahren	Bartels, Alexander Braun, Zacharias	IT Garant GmbH	IT-Service	X
SAP P45 Betriebswirtschaftl. Prozesse	Bartels, Alexander Braun, Zacharias	IT Garant GmbH	IT-Service	X

Abbildung 8: Bearbeitergruppen

Mit der Schaltfläche BEARBEITERGRUPPE - NEU können Sie eine neue Bearbeitergruppe erstellen. Über die Schaltfläche MITGLIEDER wählen Sie die Mitglieder der Gruppe aus.

Mit Doppelklick auf das Dokument können Sie eine Gruppe bearbeiten.

Infos zum automatischen Anlegen/Abgleichen von Bearbeitergruppen finden Sie in Kap. 12.2.

### 6.2.1 Tab Allgemein

- Die Bezeichnung der Gruppe darf nicht mehr als 38 Zeichen enthalten.
- Eine Gruppe muss einem Mandanten zugeordnet sein. Diese Zuordnung ist für Leseberechtigungen notwendig: Bearbeitergruppen sind nur sichtbar für Anwender mit der entsprechenden Mandantenrolle (Mandantenfähigkeit)
- An die Mailanschrift(en) werden Benachrichtigungen, z.B. über Tickets, die der Bearbeitergruppe zugeordnet wurden, gesandt. Mehrere Mailadressen geben Sie bitte durch Strichpunkt getrennt an.
- Das Feld Abteilung gibt es auch im Bearbeiter-Dokument. Es wird in einigen Ansichten verwendet, um Tickets nach der Abteilung der Bearbeitergruppe bzw. des Bearbeiters sortieren zu können.
- Ist eine Bearbeitergruppe für HelpMatics™ Change verfügbar, wird bei Änderung der Mitglieder gefragt, ob diese Änderung auf aktive Change-Dokumente übertragen werden soll. Ist ein Change-Dokument gesperrt, wird nicht aktualisiert, ansonsten erfolgt die Aktualisierung sofort.

---

**ENTERPRISE:**

Hier gibt es zusätzlich den Punkt Verfügbarkeit, um festzulegen, in welchen Datenbanken die Gruppe verfügbar sein soll. Local (nur in der aktuellen DB), Central (in der aktuellen und in der globalen DB) und Global (in allen Datenbanken).

**Wichtiger Hinweis:**

Die Einstellung auf Global kann nicht mehr rückgängig gemacht werden (außer durch Löschen und Neu Anlegen des Datensatzes).

---

### 6.2.2 Tab ServiceDesk

- Das SERVICE LEVEL MONITORING kann ein- oder ausgeschaltet werden. Falls für die Bearbeitergruppe Service Level Monitoring aktiviert werden soll, können Sie hier das entsprechende Service Level Template angeben.
- Für die Mailbenachrichtigung muss das zu verwendende MAIL TEMPLATE ausgewählt werden und festgelegt werden, welche Arten von Links zum Ticket im Benachrichtigungs-Mail enthalten sein sollen.
- Auch wenn die Mailbenachrichtigung für die Gruppe nicht aktiviert ist, werden Eskalationsmails an die angegebenen Mail-Adressen gesendet.

### 6.2.3 Tab Knowledge

- NEWSLETTER FÜR EXPERTE: Diese Einstellung betrifft die Versendung des täglichen Newsletters an Expertengruppen über neu zugewiesene Lösungen und FAQs.

### 6.2.4 Tab Change

- Mailbenachrichtigung bei Zuweisung eines Tasks und neuen Informationen zum Task (siehe auch Abschnitt 6.1.4).
- 

**HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:**

### 6.2.5 Tab CMS

Für CIs besteht eine separate Berechtigungsvergabe über die HelpMatics™ Bearbeitergruppen. Dazu müssen alle HelpMatics™ Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufgenommen werden.

Dieses Berechtigungskonzept ist eine Kombination aus Zugriffsrechten der ACL (z.B. First-Level-Berechtigung) und Berechtigung zum Erstellen/Bearbeiten/Löschen von CIs über die HelpMatics™ Bearbeitergruppe (z.B. für CI User des Mandanten xyz)

Per Default darf nur CIs erstellen, bearbeiten und löschen sowie Verbindungen erstellen oder Gruppen bearbeiten, wer über die Rolle [&R\_MANAGER] verfügt.

Personen oder Gruppen, denen über die ACL [&R\_MANAGER] zugewiesen wurde, sind von dem Berechtigungskonzept auf Bearbeitergruppenebene nicht betroffen.

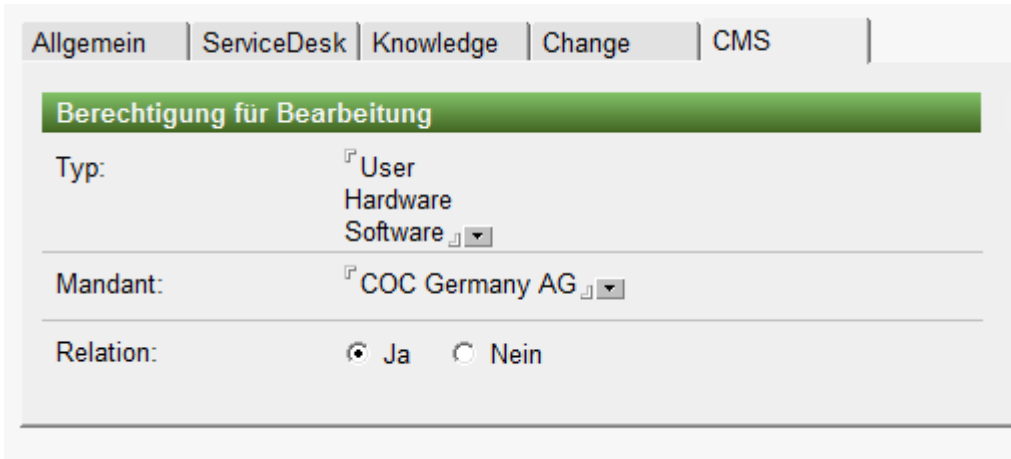
Typ: Für jede Bearbeitergruppe kann separat konfiguriert werden, welche CI-Typen diese Bearbeitergruppe erstellen/bearbeiten/löschen darf. Zum Löschen muss zusätzlich die Berechtigung zum Löschen von Dokumenten in der ACL gesetzt werden.

Mandant: Durch Angabe eines Mandanten kann diese Berechtigung weiter eingeschränkt werden.

Relation: Gruppendokumente dürfen analog der Berechtigung auf CIs gespeichert werden.

Beispiel: wenn Berechtigung für CI User und Mandant COC vergeben wurde, dürfen Usergruppen des Mandant COC bearbeitet und gespeichert werden.

Zusätzlich dürfen auch CIs in die Gruppe aufgenommen/entfernt werden, auf die man keine Berechtigung besitzt. An dem ursprünglichen CI-Dokument werden dabei keine Änderungen vorgenommen.



Allgemein   ServiceDesk   Knowledge   Change   CMS	
<b>Berechtigung für Bearbeitung</b>	
Typ:	<input type="checkbox"/> User <input type="checkbox"/> Hardware <input checked="" type="checkbox"/> Software
Mandant:	<input type="checkbox"/> COC Germany AG
Relation:	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Abbildung 9: Berechtigung für Bearbeitergruppen in CMS

Die Berechtigungen aus jeder Bearbeitergruppe summieren sich auf.

Beispiel:

Bearbeiter X wurde in Gruppe A und B aufgenommen.

Gruppe A hat Berechtigung auf User und Hardware vom Mandanten CAT

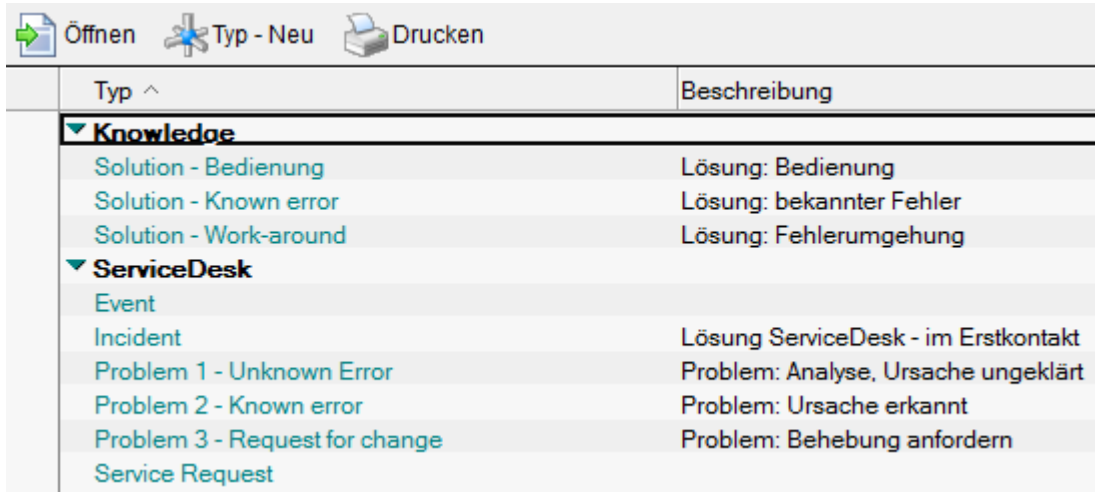
Gruppe B hat Berechtigung auf Software vom Mandanten CCH

Folglich darf Bearbeiter X keine User vom Mandanten CCH erstellen/bearbeiten/löschen.

## 6.3 Kategorien

### 6.3.1 Typ

Hier finden Sie eine Liste der definierten Typen.



Typ ^	Beschreibung
<b>▼ Knowledge</b>	
Solution - Bedienung	Lösung: Bedienung
Solution - Known error	Lösung: bekannter Fehler
Solution - Work-around	Lösung: Fehlerumgehung
<b>▼ ServiceDesk</b>	
Event	
Incident	Lösung ServiceDesk - im Erstkontakt
Problem 1 - Unknown Error	Problem: Analyse, Ursache ungeklärt
Problem 2 - Known error	Problem: Ursache erkannt
Problem 3 - Request for change	Problem: Behebung anfordern
Service Request	

Abbildung 10: Kategorien-Typ

Mit dem Button TYP - NEU können Sie einen neuen Typ hinzufügen, über bereits bestehende Typen informiert Sie eine Auflistung.

Über die Angabe VERWENDUNG IN PROZESS können Sie festlegen, welche Bearbeitungszeiten für diesen Typ gelten sollen. Diese Zeiten stellen Sie im Service Level Template für Mandanten, in der ERWEITERTEN KONFIGURATION ein.

#### ENTERPRISE:

Hier gibt es zusätzlich den Punkt Verfügbarkeit, um festzulegen, in welchen Datenbanken der Typ verfügbar sein soll. Local (nur in der aktuellen DB) und Global (in allen Datenbanken).

## 6.3.2 Hauptkategorie

Die Hauptkategorie sollte kurze, schlüssige Begriffe enthalten.






 Öffnen  Hauptkategorie - Neu  Unterkategorie - Neu  Kopie erstellen  Drucken						
▲ Hauptkategorie	Unterkategorie 1	Unterkategorie 2	ServiceDesk	Default Gruppe	Knowledge	Experte
▼ COC Germany AG						
▼ Hardware			X	[Hardwaresupport]	X	
	Apple Macintosh		X	[Hardwaresupport]	X	
	Notebook		X	[Hardwaresupport]	X	
	PC Desktop		X	[Hardwaresupport]	X	
	PDA		X	[Hardwaresupport]	X	
	Printer Local		X	[Hardwaresupport]	X	
	Printer Network		X	[Hardwaresupport]	X	
	Scanner		X	[Hardwaresupport]	X	
▶ Network Infrastructure			X		X	
▼ [Default Set]						
▶ Client Application			X		X	
▶ Client Hardware			X	[Hardwaresupport]	X	
▼ Client Operating System			X		X	
	Citrix Client		X		X	
	Linux / UNIX		X		X	
	MAC OS X		X		X	
	MS Windows 7		X		X	
	MS Windows 8		X	[Infrastructure]	X	
	MS Windows Terminal Se		X		X	
	MS Windows XP		X		X	
	VMWare		X		X	
▼ Network Infrastructure			X		X	
	Com Link		X		X	
	Data Link		X		X	
	Dedicated Data Link		X		X	
	Router		X		X	

Abbildung 11: Übersicht über Hauptkategorien- und Unterkategorien

In dieser Ansicht sehen Sie alle Hauptkategorien, die Ihre Mitarbeiter benutzen können, um ein Problem grob einzugrenzen.

Ist eine Kategorie keinem Mandanten zugeordnet, ist sie unter DEFAULT SET sichtbar und steht für alle Mandanten zur Verfügung, für die kein Kategorien-Set angelegt ist.

### Hinweis:

Wenn für einen Mandanten ein Kategorien-Set definiert ist, wird empfohlen, auch Ticket Templates für diesen Mandanten anzulegen, da in diesem Fall eine sinnvolle Kategorien-Voreinstellung nur bei mandantenspezifischen Ticket Templates möglich ist. Dies ist unbedingt zu beachten bei Portal Ticket Templates: ungültige Konfiguration kann zum Fehlschlagen der Ticketerstellung aus dem Portal führen!

### Aktionen:

- Mit dem Button Hauptkategorie - Neu können Sie eine neue Hauptkategorie hinzufügen.
- Um eine neue Unterkategorie anzulegen, setzen Sie den Cursor auf die übergeordnete Kategorie und klicken in der Aktionsleiste auf Unterkategorie – Neu.
- Kopie erstellen: Kategorien von einem Mandanten oder Default Set können zu einem anderen Mandant kopiert werden. Das erleichtert den Aufbau von Kategoriebäumen pro Mandant. Beim Kopieren können alle bestehenden Kategorien des Zielmandanten gelöscht werden

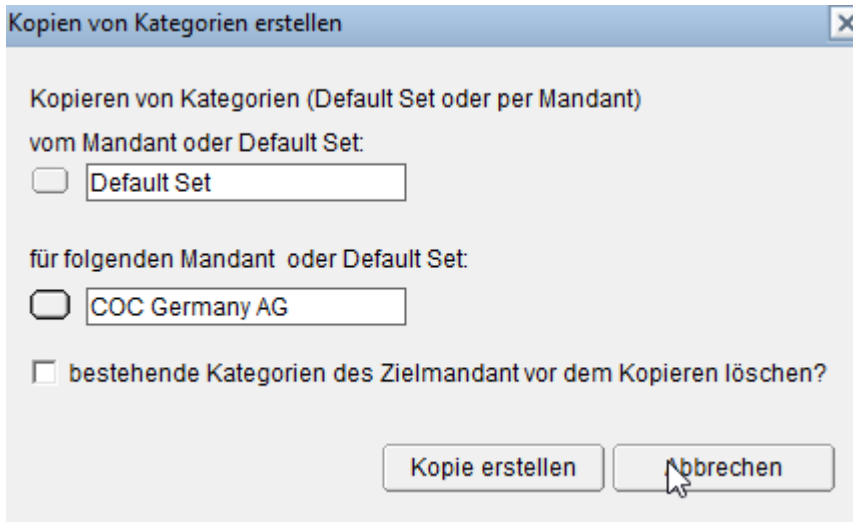


Abbildung 12: Kopierfunktion für Kategorien

Mit einem Doppelklick auf eine Kategorie in der Liste können Sie diese bearbeiten. In beiden Fällen erscheint eine Maske, die im Bearbeitungsmodus unter anderem eine Liste der bereits existierenden Kategorien derselben Ebene enthält.

Änderungen an Kategorien werden an die untergeordneten Kategorien weitergegeben.

Einer Hauptkategorie kann eine Default-Bearbeitergruppe für die Ticketbearbeitung zugewiesen werden. Die Default-Bearbeitergruppe wird an die untergeordneten Kategorien vererbt.

Eine Unterkategorie kann erst in einem Modul zur Verfügung gestellt werden, wenn auch die jeweils übergeordnete Kategorie zur Verfügung steht. Wird eine übergeordnete Kategorie aus der Verfügbarkeit eines Moduls ausgenommen, werden automatisch auch deren Unterkategorien ausgenommen.

---

#### HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Jeder Kategoriestufe können einer oder mehrere Services zugewiesen werden. Verwenden Sie dazu den Button ZUORDNUNG.

Bei Auswahl der Kategorie im Ticket wird der speziellere Service verwendet.

Beispiel:

Hauptkategorie – kein Service hinterlegt

    Unterkategorie 1 - Service A

        Unterkategorie 2-1 – Service B

        Unterkategorie 2-2 – kein Service hinterlegt

Bei Auswahl von Unterkategorie 2-1 wird Service B verwendet, bei Auswahl von Unterkategorie 2-2 wird Service A verwendet.

Ist einem Service ein Service Level Template zugeordnet, wird dieses im Ticket verwendet.

---



---

#### ENTERPRISE:

Hier gibt es zusätzlich den Punkt Verfügbarkeit, um festzulegen, in welchen Datenbanken die Hauptkategorie und deren Unterkategorien verfügbar sein sollen. Local (nur in der aktuellen DB) und Global (in allen Datenbanken).

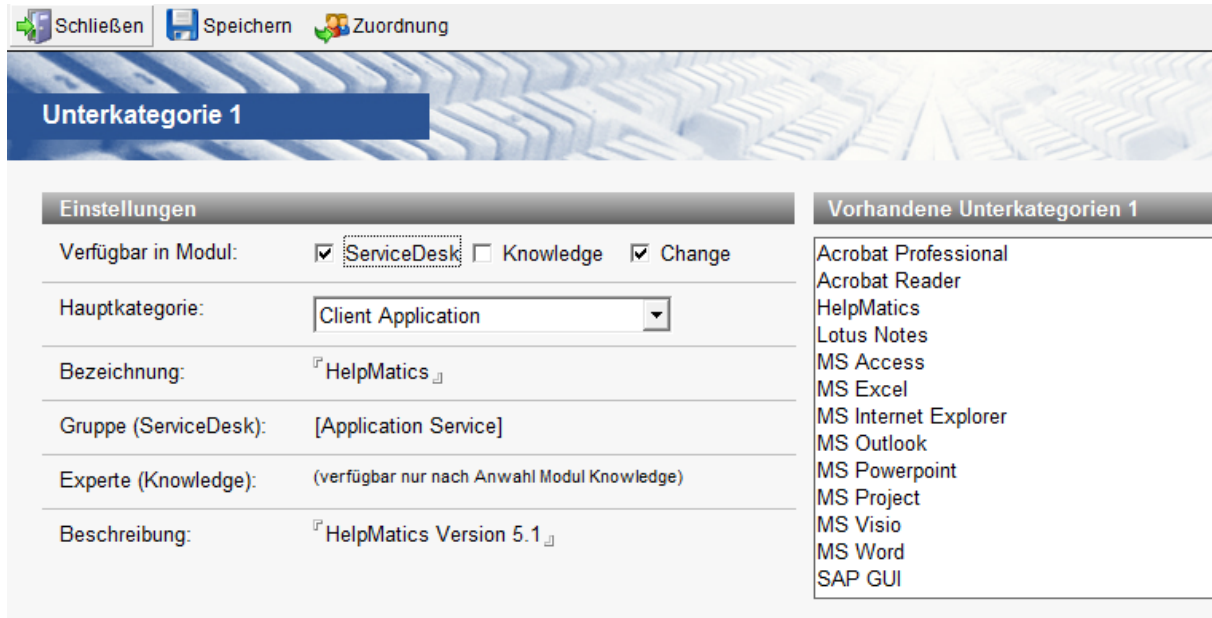
---

### 6.3.3 Unterkategorie 1 und 2

Die Unterkategorien können Ihre Mitarbeiter benutzen, um ein Problem genauer zu charakterisieren.

Eine Unterkategorie erbt die Default-Bearbeitergruppe von der Hauptkategorie bzw. kann ihr eine Default-Bearbeitergruppe für die Ticketbearbeitung zugewiesen werden.

Die Abbildung zeigt die Maske zum Anlegen einer weiteren Unterkategorie 1 in der Hauptkategorie Hardware.



Einstellungen		Vorhandene Unterkategorien 1	
Verfügbar in Modul:	<input checked="" type="checkbox"/> ServiceDesk <input type="checkbox"/> Knowledge <input checked="" type="checkbox"/> Change	Acrobat Professional	
Hauptkategorie:	Client Application	Acrobat Reader	
Bezeichnung:	HelpMatics	HelpMatics	
Gruppe (ServiceDesk):	[Application Service]	Lotus Notes	
Experte (Knowledge):	(verfügbar nur nach Anwahl Modul Knowledge)	MS Access	
Beschreibung:	HelpMatics Version 5.1	MS Excel	
		MS Internet Explorer	
		MS Outlook	
		MS Powerpoint	
		MS Project	
		MS Visio	
		MS Word	
		SAP GUI	

Abbildung 13: Unterkategorie 1 – Maske im Bearbeitungsmodus

## 6.4 Mail Templates

Unter TEMPLATES > MAIL können Vorlagen für E-Mails definiert werden, die im Mail-Workflow von HelpMatics™ verwendet werden können (z.B. als Mail an einen User oder an einen externen Service-Mitarbeiter). In der Dokumentmaske werden nach Klick auf die Aktionsschaltfläche MAIL die Mail Templates zur Auswahl angeboten, die als Typ ÖFFENTLICH definiert wurden. Wenn nur ein Mail Template existiert, wird dieses sofort verwendet.

Mail Templates vom Typ ADMINISTRATIV können z.B. Bearbeitern und Bearbeitergruppen zugeordnet werden und damit für Weiterleitungsinformationen innerhalb eines E-Mails verwendet werden. Auf diese Weise können Sie z. B. einem Bearbeiter, der mit einer SMS über neue Tickets informiert werden möchte, ein entsprechend gestaltetes Mail Template zuweisen (Dazu muss die E-Mail-Funktionalität des Mobiltelefons aktiviert werden und die entsprechende Mailadresse beim Bearbeiter eingetragen werden. Es wird lediglich der Betreff der E-Mail übermittelt. Die Kosten werden vom Mobile-Besitzer getragen). Weitere Einsatzmöglichkeiten für administrative Mail Templates sind Bearbeiter-Eskalation und Mandanten-Eskalation (diese wird im Service Level Template im Tab MONITORING ausgewählt).

Mit dem Button MAIL TEMPLATE - NEU können Sie ein neues Template hinzufügen. Definieren Sie so Ihr Mail Template:

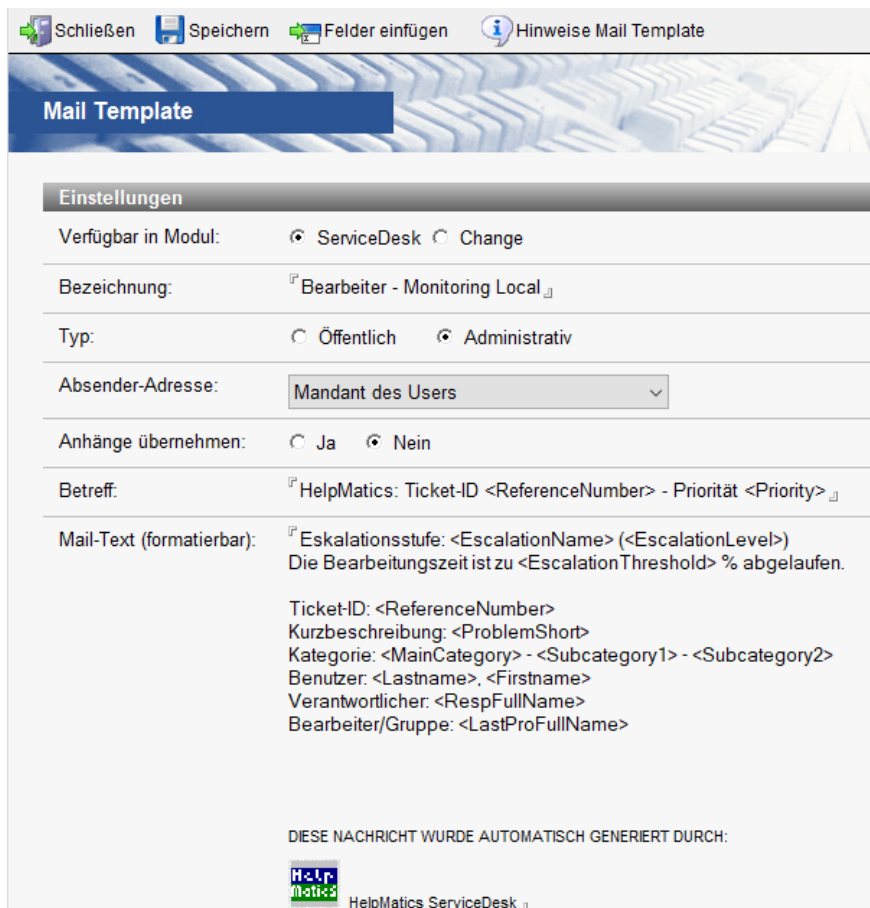


Abbildung 14: Erstellen eines neuen Mail-Templates

## a) Allgemeine Informationen

Feldbezeichnung	Beschreibung
VERFÜGBAR IN MODUL	Regelt die Verfügbarkeit des Templates in den einzelnen HelpMatics™ Modulen.
MANDANT	Wählen Sie ggf. Mandanten aus, auf die das Template eingeschränkt werden soll. Bitte beachten Sie dabei, dass administrative Mail-Templates grundsätzlich mandantenübergreifend eingesetzt werden können: ist ein Mail-Template, das nur für Mandant A zugelassen ist, in einem Service Level Template eingesetzt, das auch für Mandant B verwendet wird, kommt es zu einer Fehlkonfiguration.
DOKUMENT-TYP	Ist das Template für das Modul CHANGE bestimmt, muss hier eine Auswahl getroffen werden.
BEZEICHNUNG	Name des Templates (wird für die Auswahl im Ticket, RfC, Change oder Task verwendet).
TYP	ÖFFENTLICH: Mail Templates, die nach Klick auf die Schaltfläche MAIL in den Dokumenten zur Auswahl angeboten werden. ADMINISTRATIV: Es können Mail Templates für die Benachrichtigung von Bearbeitern, -gruppen und Eskalations-Mails definiert werden.
EMPFÄNGER-ADRESSE	Die Empfänger-Adresse ist nur für Mail Templates vom Typ ÖFFENTLICH verfügbar. Sie können die E-Mail Adresse des Users oder Melders automatisch aus dem Ticket mit einem Platzhalter <Feldname> übernehmen. Zusätzlich können feste E-Mail Adressen angegeben werden. Mehrfachwerte werden mit Semikolon getrennt.
ABSENDER-ADRESSE	Mail-Adresse mit der die E-Mail versendet werden soll. Dabei kann neben der Mail-Adresse des aktuellen Anwenders (hinterlegt im Bearbeiterdokument) auch die beim Mandant des Users oder Mandant des Bearbeiters hinterlegte Mailadresse verwendet werden.
ANHÄNGE ÜBERNEHMEN	Ist diese Option aktiviert, erfolgt die automatische Übernahme von Anhängen aus dem zugrundeliegenden Ticket / Task / RfC / Change / Release
BETREFF:	Der Betreff der E-Mail. Hier können Sie Platzhalter für Felder verwenden (Vorgehensweise siehe unten.).

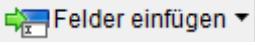
## b) Mail-Text

Der textliche Inhalt der E-Mail. Dieser Text kann formatiert werden.

Auch hier können Sie Platzhalter für bestehende Feldwerte im Ticket einbauen (Vorgehensweise siehe unten). Bei Verwendung von Notes-Mail werden auch hier eingefügte Dateianhänge in die E-Mail übertragen.

## c) Verwendung von Platzhaltern

Es ist möglich, bestehende Feldinhalte des Tickets automatisch in den Betreff oder Mail-Text einer E-Mail zu übernehmen. Beim Generieren der E-Mail werden diese Platzhalter mit den aktuellen Werten ersetzt.

Über den Button  können Sie nahezu alle Felder einfügen. Setzen Sie dazu den Cursor an die gewünschte Stelle im Text und wählen Sie über FELDER EINFÜGEN ein Feld aus.

Alternativ können Sie den Feldnamen in <> an der gewünschten Stelle schreiben (z.B.

<REFERENCENUMBER>).

Achten Sie bei der Formatierung des Texts darauf, dass innerhalb eines Platzhalters inklusive der spitzen Klammern keine unterschiedlichen Formate verwendet werden.

Über FELDER EINFÜGEN lässt sich ein direkter Link auf die Ticket-Informationen in einem Anwender-Portal integrieren. Wählen Sie dazu den Eintrag PORTAL-LINK ZUM TICKET.

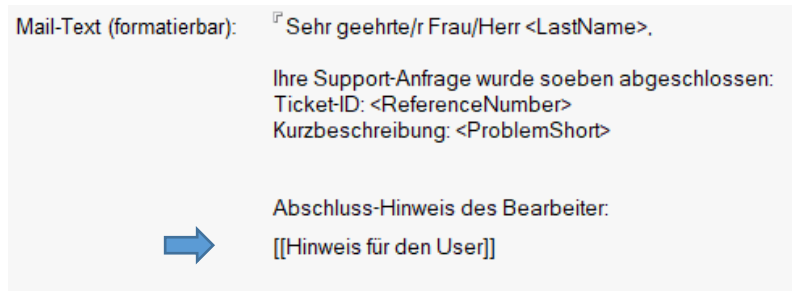
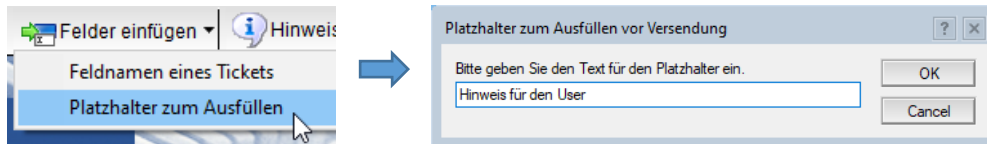
Sind mehrere Portale konfiguriert, steht im nächsten Schritt eine Auswahl der Portale zur Verfügung. Wählen Sie das Portal aus, für welches der Link generiert werden soll.

Um einen Link für einen Bearbeiter auf ein Ticket zu generieren, verwenden Sie den Platzhalter <TICKET> in Verbindung mit der Datenbank-URL, z.B. für ein Ticket:

<https://server/path/xpFormTicket.xsp?action=openDocument&documentId=<TICKET>>, für einen Task:

<https://server/path/xpFormTask.xsp?action=openDocument&documentId=<TICKET>>

Es können auch Platzhalter vorgegeben werden, die vom Bearbeiter vor der Versendung ausgefüllt werden müssen. Wird der Platzhalter vor der Versendung nicht editiert, so erhält man eine entsprechende Hinweismeldung.



Diese Einstellungen gelten für das Modul CHANGE gleichermaßen.

## ENTERPRISE:

Administrative Mail Templates werden je nach Erstellungsort als local oder central kategorisiert. Zentrale Templates sind in allen Datenbanken verfügbar. Lokale Templates sind in der zentralen Datenbank und in der lokalen Datenbank in der sie erstellt wurden, verfügbar.

## 6.5 Mandanten

### 6.5.1 Definition

In der Ansicht MANDANTEN > DEFINITION sehen Sie alle Mandanten, deren Mitarbeiter unterstützt werden.

Mit dem Button MANDANT - NEU können Sie einen neuen Mandanten hinzufügen.

Mit einem Doppelklick auf einen Mandanten in der Liste können Sie dessen Profil bearbeiten. Ein Beschreibungsfeld steht zur Verfügung, in das auch Anhänge eingefügt werden können.


- ALLGEMEIN

Hier legen Sie das SERVICE LEVEL TEMPLATE fest, in dem Angaben zur Ticket-Überwachung und zu Bearbeitungszeiten hinterlegt sind. Nach Auswahl eines Service Level Templates können Sie sich dessen

Inhalt durch Klick auf  ansehen.

- SERVICEDESK

Hier können Sie die ABSENDER-ADRESSE (z.B. die Mailadresse des Helpdesks) eingeben. Falls Antworten zu HelpMatics™ Mails an eine andere Adresse geschickt werden sollen, konfigurieren Sie ANTWORTEN AN.

Ist AUTOMATISCHE ZUORDNUNG aktiviert, so wird eine E-Mail mit einer gültigen Ticket-ID im Betreff automatisch dem Ticket zugeordnet und in den Ansichten gekennzeichnet  (Voraussetzung: Datenbankeigenschaft ‚Sperrern von Dokumenten zulassen‘ ist aktiv).

Allgemein
ServiceDesk

Mail Management

Absender-Adresse:

Antworten an:

Mail-In Einstellungen

Automatische Zuordnung:  aktiv  
Hinweis: nur wirksam, wenn für das ServiceDesk-Modul die Datenbankeigenschaft 'Sperrern von Dokumenten zulassen' aktiv ist.

Manuelle Zuordnung:  Reopen geschlossener Tickets anbieten  
...im Zeitraum von  Tagen nach Abschluss

Anfügen von Mail/Kommentar:  Status 'wartend' aufheben

Ticket-Erstellung

Benachrichtigung an User?  Ja

Mail Template:


Art der Benachrichtigung:  per E-Mail  per Chat

Ticket-Erledigung

Benachrichtigung an User?  Ja

Template:

Art der Benachrichtigung:  per E-Mail  per Chat

Chat-Befragung?  Ja  Befragung ansehen

Power Automate URL:

Automatisch schließen: nach  Tagen

Termin verstrichen

Mail Template:

Hinweis: Mailbenachrichtigung an aktuellen Bearbeiter/Team bei Terminüberschreitung und automatischem Statuswechsel (Status "wartend" -> Status "in Arbeit").

Abbildung 15: mandantenspezifische Einstellungen für das Modul ServiceDesk

**MANUELL ZUORDNUNG:** pro Mandant kann konfiguriert werden, ob und in welchem Zeitraum ein automatischer REOPEN beim Anhängen einer E-Mail an ein bereits geschlossenes Ticket angeboten wird (REOPEN-Berechtigung vorausgesetzt).

Eine weitere neue Konfigurationsmöglichkeit betrifft den automatischen Status-Wechsel von WARTEND auf IN ARBEIT beim Hinzufügen von E-Mails (Mail-In) oder Kommentaren (User Portal)

**BENACHRICHTIGUNG AN USER?** (bei Erstellung bzw. Abschluss des Tickets)

Sind diese Punkte aktiviert, so müssen Sie jeweils ein Mail Template auswählen, das bei Ticket-Erstellung bzw. Ticket-Erledigung automatisch gestartet werden soll. Sind beide Punkte aktiviert, so wird bei Sofortlösung nur BENACHRICHTIGUNG AN USER bei Ticketerledigung automatisch gestartet.

Die Benachrichtigung kann per Mail oder per Chat erfolgen. Das Design der Chat-Card ist im Mail-Template zu hinterlegen (Button CARD DESIGN ANPASSEN).

Bei Ticket-Erledigung kann im Fall der Chat-Benachrichtigung auch direkt eine Chat-Befragung erfolgen (entsprechend konfigurierte Befragung im Modul SURVEY vorausgesetzt).

Ist kein User, aber dafür ein Melder hinterlegt, wird der Melder informiert.

AUTOMATISCH SCHLIEßEN: pro Mandant kann konfiguriert werden, wie viele Tage nach Erledigung ein Ticket automatisch geschlossen wird.

Für TERMIN VERSTRICHEN muss zwingend ein Mailtemplate angegeben werden. Die E-Mail wird verschickt, sobald der Termin in der Vergangenheit liegt und der Status wird von WARTEND auf BEARBEITUNG AKTIV gesetzt.

#### ▪ CHANGE

Hier können Sie die ABSENDER-ADRESSE eingeben. Falls Antworten zu HelpMatics™ Mails an eine andere Adresse geschickt werden sollen, konfigurieren Sie ANTWORTEN AN.

Hinterlegen Sie das Mail Template für die Versendung von Statusinformationen an Change Manager, Sponsor, Durchführenden und Antragsteller eines RfCs / Changes. Welche Personen konkret informiert werden, kann individuell im RfC / Change Dokument eingestellt werden.

## 6.5.2 Feiertage

Hier finden Sie eine Liste aller Feiertage, an denen kein Support geleistet wird bzw. an denen keine Bearbeitung stattfindet. Mit den zur Verfügung stehenden Buttons können Sie Feiertage hinzufügen und bearbeiten.

Feiertage werden im Hintergrund periodisch pro Mandant bereitgestellt. Dies gilt automatisch für bundeseinheitliche Feiertage. Weitere Feiertage können manuell erstellt und als PERIODISCH gekennzeichnet werden. Beim Mandanten kann eingestellt werden, wann verstrichene Feiertage gelöscht werden.

Im Service Level Template kann festgelegt werden, ob die Feiertage bei der Zielzeitberechnung berücksichtigt werden.



Montag	Die
06:00 - 20:00	06:00

Dies wirkt sich auf die Berechnung der tatsächlich benötigten Zeit zur Lösung eines Tickets aus.

## 6.6 Portal

### 6.6.1 User-Portal

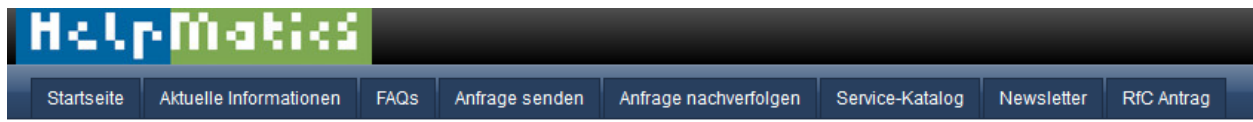
Hier können USER-PORTALE definiert werden, die es Anwendern je nach Konfiguration ermöglichen:

- Nachrichten aus dem Info-Management zu erhalten,
- FAQs zu durchsuchen,
- Service Requests oder Störungen zu melden bzw. Tickets erstellen,
- Informationen zu eigenen Tickets abzurufen,
- Anträge abzusenden,
- bei Verwendung von HelpMatics™ CMS Enterprise: Service-Katalog anzeigen

Der Zugriff auf einige Bereiche des User-Portals kann als anonym oder authentifiziert konfiguriert werden. Dies betrifft die Bereiche FAQ und ggf. Service-Katalog. Für Ticket Tracking und Ticket-Abgabe/Antrag ist Authentifizierung erforderlich (Notes Authentifizierung, Authentifizierung per E-Mail oder LDAP).

### 6.6.1.1 Voraussetzungen zur Verwendung des Web-Portals

- Im Browser muss JavaScript aktiviert sein.
- Bei nicht anonymem Zugriff muss SINGLE SERVER im Server-Dokument im Bereich Domino Web Zugriff aktiviert sein.



## HelpMatics Portal

Herzlich willkommen!

Dies ist das Kundenportal des COC ServicePoint.  
Hier erhalten Sie den kompetenten IT Service!

Kontaktieren Sie uns auch unter:

+49 (0)8677 / 9747-402 oder [info@helpmatics.com](mailto:info@helpmatics.com)

Unsere Servicezeiten sind:

Montag bis Freitag: 8:00 bis 17:00

Abbildung 16: Beispiel für ein User-Portal

### 6.6.1.2 Allgemeine Einstellungen

Durch Klick auf PORTAL – NEU legen Sie eine neue Portal-Definition an:

Für jedes Portal wird ein individueller WEB-LINK generiert, der den entsprechenden Anwendern zur Verfügung gestellt werden kann. Dieser ist nach der ersten Speicherung verfügbar. Über den Button LINK NEU BERECHNEN können Sie diesen Link neu berechnen lassen. Für die Anzeige eines eigenen Logos fügen Sie die entsprechende Datei (Dateityp: JPG, PNG oder GIF) mit dem Schalter LOGO ANHÄNGEN dem Dokument an.

Einzelne Portalseiten können auch über einen individuellen Link z. B. in eine Intranet-Seite integriert werden: Durch Klick auf DIREKTER LINK in einem der Bereiche gelangen Sie zur entsprechenden Seite.

### 6.6.1.3 Design

Hier wird über eine Stylesheet-Datei (*hm\_portal.css*) das Design des Portals festgelegt.

**Portal-Definition**

Allgemein | Design | Startseite | Info | FAQ | Newsletter | Ticket-Abgabe | Ticket Tracking

**Design**

Vorgabe-Design:  Ja  Nein

---

Style sheet:

---

Logo:

Über Schaltfläche 'Logo anhängen': Nur 1 Bild (JPG oder GIF) als Dateianhang importieren.  
Empfohlene Größe: maximal 150x150 Pixel, wird auf der Einführungsseite angezeigt.

Abbildung 17: Hinterlegung von css-Datei und Logo im Portaldokument

Soll das Vorgabe-Design, wie bei der Auslieferung konfiguriert, verwendet werden, dann wählen Sie im Feld VORGABE-DESIGN: JA. Soll das Portal nach eigenen Anforderungen oder Wünschen angepasst werden, dann öffnen Sie die Stylesheet-Datei mit Doppelklick und bearbeiten diese im Editor.

Alternativ kann die Datei auch lokal im Dateisystem abgelegt werden und mit einem beliebigen Text- oder auch Stylesheet-Editor bearbeitet werden. Nach der Bearbeitung muss die Datei wieder in das Feld kopiert werden. Falls Ihre Einstellungen nicht zum Zug kommen, verwenden Sie das Schlüsselwort !important für die betroffenen css-Anweisungen.

Sollte Ihnen beim Editieren ein Fehler unterlaufen sein oder Sie wollen zurück zum Vorgabe-Design, dann wählen Sie VORGABE-DESIGN mit Ja. Sobald Sie speichern, wird der Auslieferungszustand der css-Datei wiederhergestellt.

#### 6.6.1.4 Startseite

Geben Sie hier den Inhalt der Startseite an. Die Formatierung erfolgt per css im angegebenen Design. Wenn Sie im Text / in Teilen des Texts der Startseite weitere Formatierungen verwenden möchten, setzen Sie den Haken bei HTML. So können Sie z.B. einzelne Wörter hervorheben oder Links einfügen.

Text:

Sollten Sie noch Fragen oder Anregungen haben, so wenden Sie sich bitte an:

**<b>COC AG</b>**

Marktler Str. 50  
84489 Burghausen  
fon: +49 (0)8677 9747 0  
fax: +49 (0)8677 9747 99

<http://www.coc-ag.de>

info@helpmatics.com

---

Formatierung Text:  HTML

Abbildung 18: Formatierung der Startseite mit HTML

### 6.6.1.5 Info

Hier können Sie die Anzeige der Infos aus dem ServiceDesk Info-Board freischalten. Es werden nur Infos angezeigt, für die die Eigenschaft IM PORTAL ANZEIGEN aktiviert ist.

### 6.6.1.6 FAQ

Möchten Sie eine Anbindung an Ihre Knowledge Base, so können Sie FAQs freischalten. Der Zugriff erfolgt hier entweder anonym oder bei der entsprechenden Angabe eines Users inkl. Passwort auch authentifiziert.

#### Hinweis

Sobald im Bereich FAQ ein User zur Authentifizierung angegeben wird, kann Ticket-Tracking und Ticket-Abgabe nur noch per E-Mail Authentifizierung erfolgen.

Ist hier Notes-Authentifizierung eingestellt, wird empfohlen, für FAQ-Zugriff in der Portaldefinition ANONYMOUS zu aktivieren. Wenn die ACL der Portal-Datenbank für ANONYMOUS keinen Zugriff erlaubt, wird so auch für den FAQ-Zugriff Notes-Authentifizierung bewirkt.

Neben einer komfortablen Suchfunktion hat der Nutzer des Portals die Möglichkeit, FAQs zu beurteilen. Die entsprechenden Beschriftungen der Buttons und Meldungstexte können Sie angeben.

### 6.6.1.7 Newsletter

Über den Ein- bzw. Austrag in einer Mailing-Liste lassen sich aktuelle Informationen selektiv an die Anwender weitergeben. Die Mailing-Listen sind in HelpMatics™ Knowledge unter REDAKTION > NEWSLETTERBESTELLUNGEN zugänglich.

### 6.6.1.8 Ticket Abgabe/Antrag

Anträge / Ticket-Vorlagen werden erst sichtbar, wenn ein Antragsformular konfiguriert (ADMINISTRATION > PORTAL > ANTRAGSFORMULAR) und für das gewünschte Portal freigegeben wurde (vgl. Kap. 7.3.2 und Kap. 10.5.1)

Der Zugriff kann entweder authentifiziert (wie im Tab Authentifizierung konfiguriert) oder anonym erfolgen.

#### - Modul ServiceDesk

Ticket-Templates, die für Template-Auswahl PORTAL definiert werden, stehen im Antragsformular zur Auswahl. Anwender können unter Verwendung dieses Antragsformulars mit verknüpftem Template direkt Tickets erstellen. Freigegebene Antragsformulare sind in der Portaldefinition sichtbar.

#### - Modul Change

Change-Templates, für die Verfügbarkeit WEBSERVICE/PORTAL aktiviert wurde, stehen im Antragsformular zur Auswahl. Anwender können unter Verwendung dieses Antragsformulars mit verknüpftem Template direkt Changes erstellen. Ist im Antragsformular kein Change-Template hinterlegt, so wird der Antrag zur Weiterverarbeitung unter EINGANG > ANTRÄGE eingestellt. Freigegebene Antragsformulare sind in der Portaldefinition sichtbar.

### 6.6.1.9 Tracking

Anwender des Portals erhalten hier eine Liste der eigenen Tickets. Zu Tickets zählen:

- Incidents, Problems und Service Requests
- Anträge
- RfCs und Changes.
- Web-Tasks (via Aktion BEARBEITER (MANUELL, WEB-TASK) zugewiesene [Genehmigungs-] Tasks)

Welche Ticket-Daten angezeigt werden und wie die Beschriftungen aussehen, können Sie bestimmen. Der Name des Ticketbearbeiters in den Feldern Anforderung, Bearbeitung und Lösung wird anonymisiert.

In drei Suchfeldern kann nach verschiedenen Kriterien gefiltert werden:

- Typ
  - o eigene Tickets
  - o für andere gemeldete Tickets
  - o eigene Anträge
  - o für andere gemeldete Anträge
- Status
  - o in Vorbereitung
  - o aktiv
  - o erledigt
- Volltextsuche

Die Beschriftungen dazu hinterlegen Sie in der Portaldefinition.

Während der Ticketbearbeitung hat der Anwender die Möglichkeit, Kommentare abzugeben. Der Kommentar wird je nach Konfiguration direkt in eines der Felder Anforderung, Bearbeitung oder Lösung übernommen. Sofern beim Bearbeiter konfiguriert, erhält der Ticketbearbeiter eine Benachrichtigung.

Der Zugriff auf die Ticket Abgabe erfolgt authentifiziert, wie im Tab Authentifizierung konfiguriert.

Der direkte Link führt zur Ticketübersicht. Nach Anmeldung sieht der Anwender eine Liste seiner Tickets.

## Tracking



The screenshot shows a web interface for ticket tracking. At the top, there are three input fields: 'Typ wählen' (Type select), 'Status wählen' (Status select), and 'Suchbegriff eingeben' (Search term enter) with a magnifying glass icon. Below these is a dropdown menu for 'Typ wählen' with the following options: 'eigene Tickets' (highlighted in blue), 'für andere gemeldete Tickets', 'eigene Anträge', and 'für andere gemeldete Anträge'. Below the dropdown, there is a table of tickets with columns for ID and description. The visible rows are: '141107-CMa', '085312-CMa', and 'COC-180308131001-w63' (with a red dot icon next to it).

Abbildung 19 Ticket Tracking mit Filter

Diese Informationen können auch über den direkten Link für das Ticket Tracking abgerufen werden

Beispiel für einen Ticket Tracking Link:

<http://server/path/xpSoloPortalTrackingAuth.xsp?action=openDocument&documentId=C12571240037E122C12574560039ADF2>

Bei der Konfiguration von Mail-Templates können Sie dem Anwender einen direkten Link auf ein Ticket zur Verfügung stellen. (siehe Kap. 6.4). Erstellen Sie den Ticketlink über die Feldeinfügefunktion FELD ER EINFÜGEN – FELDNAMEN EINES TICKETS – PORTALLINK ZUM TICKET. Der Parameter documentId enthält die ID des Portals. Beachten Sie, dass dieser Parameter für jedes definierte Portal einen anderen Wert einnimmt.

Beispiel für den Link, der direkt zu den Ticket-Informationen führt:

<https://server/path/xpFormTicket.xsp?documentId=39D46AA4099A23ECC1257B6C002BBC76&TicketDocId=<TICKET>>

Wird dieser Link in den Text eines Mail Templates eingefügt, so wird beim Generieren der E-Mail der Parameter <TICKET> durch die ID des aktuellen Tickets ersetzt:

Beispiel für einen vollständigen Ticketlink:

<https://server/path/xpFormTicket.xsp?documentId=39D46AA4099A23ECC1257B6C002BBC76&TicketDocId=C7BA46929D6DF4ABC1257C140030CE9F>

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

### 6.6.1.10 Service Katalog

CIs vom Typ SERVICE können mit Zusatzinformationen für den Endanwender versehen werden und in einem Service Katalog zusammengefasst werden. Diese Einstellungen werden in der CMS Enterprise hinterlegt. Der Service Katalog kann über ein Portal dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.

Service-Katalog	Felder
Service-Katalog: <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	Beschreibung: <input type="text" value="Beschreibung"/>
Beschriftung Navigation: <input type="text" value="SERVICE-KATALOG"/>	<input type="text" value="Verfügbarkeit"/> <input type="text" value="Verfügbarkeit"/>
Überschrift 1: <input type="text" value="Service-Katalog"/>	<input type="text" value="Verantwortlichkeit"/> <input type="text" value="Verantwortlichkeit"/>
Text: <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="Service Desk Info"/> <input type="text" value="Service Desk Informationen"/>
Button "Zurück": <input type="text" value="Zurück"/>	<input type="text" value="Preis Info"/> <input type="text" value="Preis Informationen"/>

Abbildung 20: Konfiguration Service Katalog

Hier legen Sie die Beschriftungen, Beschreibungen und deren Reihenfolge fest. Der Zugriff auf den Service Katalog kann mittels der konfigurierten Authentifizierung (siehe Tab Authentifizierung) oder anonym - ohne jegliche Authentifizierung - erfolgen.

### 6.6.1.11 Authentifizierung

Ticket Abgabe und Ticket Tracking sind nur für authentifizierte User möglich.

Die Authentifizierung kann über Notes oder über eine Kombination aus E-Mail Link und Cookie erfolgen. Über die Authentifizierung wird die E-Mail Adresse des Users ermittelt. Nur wenn mit dieser E-Mail Adresse ein eindeutiger User in der CMS gefunden wird, ist die Anmeldung am Portal erfolgreich.

- Notes-Authentifizierung  
Der Anwender meldet sich mit seinen Notes-Benutzerdaten an.
- E-Mail Authentifizierung  
Der Anwender bekommt nach Angabe seiner E-Mail Adresse einen personalisierten Link zugeschickt. Die Anmeldedaten können dauerhaft gespeichert werden (Cookie).

Ticket Abgabe / Ticket Tracking	Login
Authentifizierung: <input type="radio"/> Notes <input checked="" type="radio"/> E-Mail	Login-Error: <input type="text" value="Mit dieser E-Mail Adresse ist keine Authentifizierung möglich"/>
<b>Authentifizierung (per E-Mail)</b>	<b>Benutzerdaten speichern (Cookie)</b>
Beschriftung: <input type="text" value="Geben Sie eine gültige E-mail Adresse an"/>	Beschriftung Benutzer: <input type="text" value="angemeldeter Benutzer"/>
Button "Link anfordern": <input type="text" value="Link anfordern"/>	Button "Anmeldung speichern": <input type="text" value="Benutzer dauerhaft speichern"/>
Bestätigungstext: <input type="text" value="Der Link wird Ihnen zugeschickt"/>	Button "Anmeldung löschen": <input type="text" value="Anmeldung löschen"/>
Betreff E-Mail: <input type="text" value="Login HelpMatics Portal"/>	Gültigkeit der Anmeldung: <input type="text" value="30"/> Tage
Text E-Mail: <input type="text" value="Folgen Sie diesem Link, um das User Portal zu öffnen"/>	

Abbildung 21: Konfiguration der E-Mail Authentifizierung

- LDAP Authentifizierung  
Der Anwender meldet sich mit den LDAP Benutzerdaten an (z.B. bei Anbindung des Active Directory meldet sich der Benutzer mit dem Windows Benutzer/Passwort an).

## 6.6.2 Service Cockpit

Dieser Bereich ermöglicht Ihnen die Konfiguration von Service Cockpits (siehe auch Ticket-Monitoring im Service Cockpit 2.0).

Ein Service Cockpit erlaubt dem Incident Manager (bzw. ServiceDesk-Leiter usw.) einen schnellen Überblick wichtiger KPIs (Key Performance Indicators)

## 6.7 Maintenance

### 6.7.1 Replizierkonflikte

In dieser Ansicht sehen Sie die Konfliktdokumente: Arbeiten zwei Personen am gleichen Dokument und speichern, so kommt es zu einem Versionskonflikt und es wird ein so genanntes Konfliktdokument erstellt. Dieses erscheint dann in dieser Ansicht.

Um festzustellen, welches der beiden Dokumente, Konflikt- oder Hauptdokument, die aktuell gültige Information enthält ist es notwendig festzustellen, welche Feldänderung(en) zum Replizierkonflikt geführt hat bzw. haben.

Mit dem Schalter FELDVergleich lässt sich dies nach Anwählen eines Konfliktdokumentes leicht ausfindig machen. Setzen Sie dazu den Cursor auf die Zeile [Replizier- oder Speicherkonflikt]. Man erhält nach der Betätigung des Schalters in einem Dialogfenster eine Auflistung der betroffenen Felder bzw. deren Inhalte. Notes-interne Felder mit Präfix „\$“ müssen nicht berücksichtigt werden.

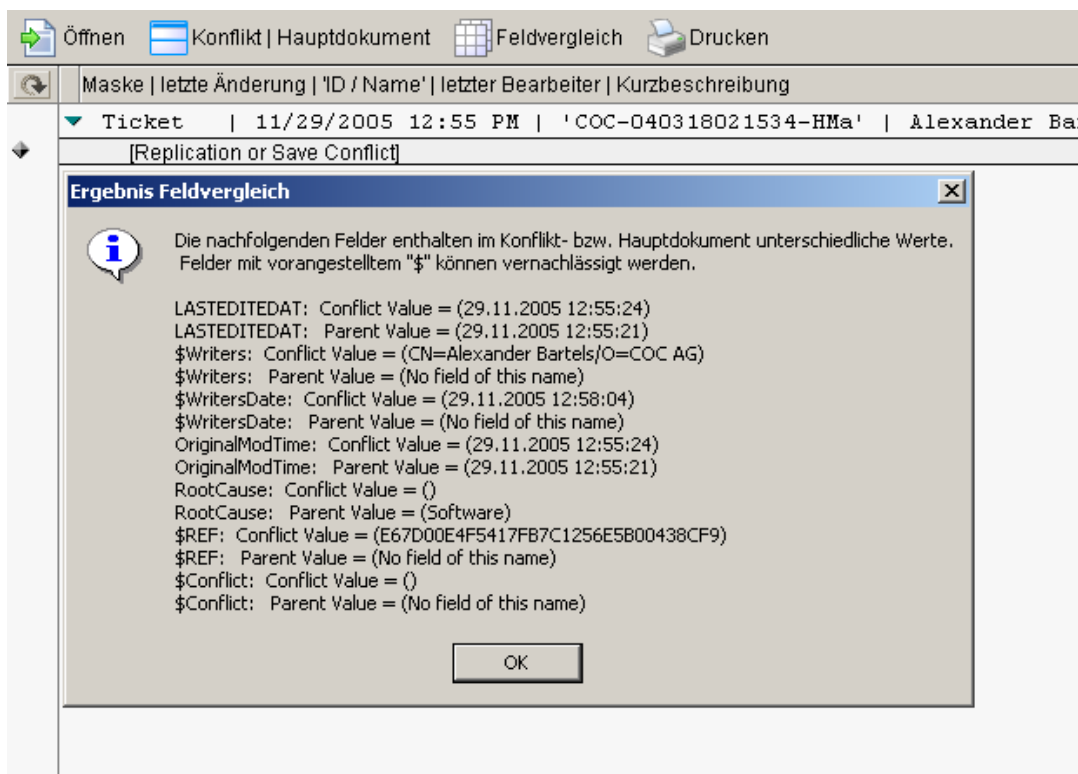


Abbildung 22: Replizierkonflikte

Anschließend werden, soweit der Feldvergleich tatsächlich einen relevanten Unterschied feststellt, über den Schalter KONFLIKT | HAUPTDOKUMENT Konflikt- und zugehöriges Hauptdokument übereinander geöffnet und die jeweils aktuellen Feldinhalte mit Kopieren/Einfügen (Zwischenablage) überschrieben. Das auf diese Weise aktualisierte Dokument wird gespeichert und das nunmehr überflüssige Dokument wird gelöscht.

Enthält ein Konfliktdokument die gültige Information wird es durch Klicken des Buttons ZU HAUPTDOKUMENT KONVERTIEREN zum Hauptdokument. Hierbei ist zu beachten, dass das zugehörige Hauptdokument gelöscht werden sollte, da andernfalls zwei Hauptdokumente mit identischer Ticket ID und nahezu identischem Inhalt

existieren. Das Umwandeln von Konfliktdokumenten zu Hauptdokumenten ist nur für Anwender mit der Rolle [R\_MANAGER] erlaubt.

Sie können das gleichzeitige Bearbeiten von Dokumenten verhindern. Siehe dazu DOKUMENTE SPERREN in der HCL Notes – Hilfe.

### 6.7.2 Meldungen

Hier werden Programm-Meldungen (grünes Icon) z. B. über fehlerhafte Konfiguration, fehlende Dokumente, und Programm-Fehler (rotes Icon) protokolliert.

## 6.8 ACL Konfiguration

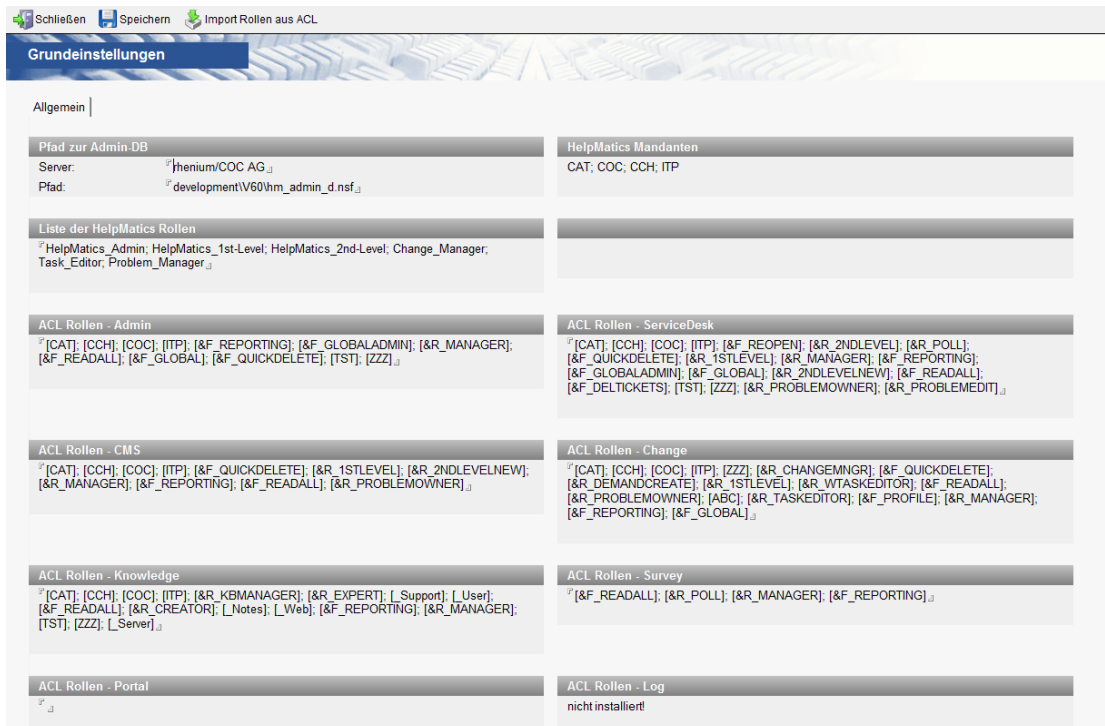
Über ADMINISTRATION – ACL KONFIGURATION – ACL EINTRÄGE besteht für Benutzer mit Managerrechten die Möglichkeit sich einen Überblick über die vorhandenen ACL-Einträge aller HelpMatics™ Module zu verschaffen.

Person/Gruppe/Server im Domino Directory	Admin	ServiceDesk	CMS	Change	Survey	Knowledge	Portal	Log
-Default-	Kein Zugriff	Kein Zugriff	Kein Zugriff	Kein Zugriff	Autor	Kein Zugriff	Kein Zugriff	-
Access HM	-	-	-	Manager	-	-	-	-
Admin	-	-	-	Manager	-	-	-	-
Alexander Bartels/COC AG	-	Manager	-	Manager	-	-	-	-
Alfred Huber/COC AG	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-	-
Anna Auer/COC AG	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-	-	-
Anonymous	-	-	-	Editor	Autor	Autor	Autor	-
Bernhard Aicher/COC AG	-	-	-	Manager	-	-	-	-
Claudia Madl/COC AG	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-
Development/COC Development	Manager	Manager	Manager	Manager	-	-	-	-
Hans Zieglgaensberger/COC AG	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-
HelpMatics_1st-Level	Leser	Editor	Editor	-	Einlieferer	Editor	Editor	-
HelpMatics_1st_Level_Test	-	-	-	Editor	-	-	-	-
HelpMatics_2nd-Level	Leser	Autor	Editor	-	Einlieferer	Editor	Editor	-
HelpMatics_Admin	Manager	Manager	Manager	-	Manager	Manager	Manager	-
HelpMatics_Admin_Test	Manager	Editor	Editor	Editor	Editor	Editor	Editor	-
HM_WebTaskEditor	-	-	-	Einlieferer	-	-	-	-
LocalDomainAdmins	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-
LocalDomainServers	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-
Michael Mueller/COC AG	Entwickler	Entwickler	Entwickler	Entwickler	Entwickler	Entwickler	Entwickler	-
OtherDomainServers	Kein Zugriff	Kein Zugriff	-	Kein Zugriff	-	-	Kein Zugriff	-
Peter Alexander Huber Meier/COC AG	Manager	Manager	Editor	Manager	Manager	Manager	-	-
rhenium/COC AG	Manager	Manager	Manager	Manager	Manager	-	Manager	-

Abbildung 23: ACL Konfiguration

## 6.8.1 Grundeinstellungen

Mit dem Button GRUNDEINSTELLUNGEN müssen für eine korrekte Anzeige der ACL-Konfiguration zu einer Person/Gruppe/Server, zuerst die in den Modulen vorhandenen Rollen eingelesen werden. Beim ersten Öffnen der Grundeinstellungen erfolgt der Import der Rollen automatisch. Später müssen die GRUNDEINSTELLUNGEN um eine korrekte Anzeige zu gewährleisten jeweils über den Button IMPORT ROLLEN AUS ACL aktualisiert werden.



The screenshot shows the 'Grundeinstellungen' (Basic Settings) window. At the top, there are buttons for 'Schließen' (Close), 'Speichern' (Save), and 'Import Rollen aus ACL' (Import Roles from ACL). The main content is organized into several sections:

- Allgemein** (General):
  - Pfad zur Admin-DB: Server: [henium/COC AG], Pfad: [development\V60\hm\_admin\_d.nsf]
  - HelpMatics Mandanten: CAT; COC; CCH; ITP
  - Liste der HelpMatics Rollen: HelpMatics\_Admin; HelpMatics\_1st-Level; HelpMatics\_2nd-Level; Change\_Manager; Task\_Editor; Problem\_Manager
- ACL Rollen - Admin**: [CAT]; [CCH]; [COC]; [ITP]; [&F\_REPORTING]; [&F\_GLOBALADMIN]; [&R\_MANAGER]; [&F\_READALL]; [&F\_GLOBAL]; [&F\_QUICKDELETE]; [TST]; [ZZZ]
- ACL Rollen - ServiceDesk**: [CAT]; [CCH]; [COC]; [ITP]; [&F\_REOPEN]; [&R\_2NDLEVEL]; [&R\_POLL]; [&F\_QUICKDELETE]; [&R\_1STLEVEL]; [&R\_MANAGER]; [&F\_REPORTING]; [&F\_GLOBALADMIN]; [&F\_GLOBAL]; [&R\_2NDLEVELNEW]; [&F\_READALL]; [&F\_DELTICKETS]; [TST]; [ZZZ]; [&R\_PROBLEMWOWNER]; [&R\_PROBLEMEDIT]
- ACL Rollen - CMS**: [CAT]; [CCH]; [COC]; [ITP]; [&F\_QUICKDELETE]; [&R\_1STLEVEL]; [&R\_2NDLEVELNEW]; [&R\_MANAGER]; [&F\_REPORTING]; [&F\_READALL]; [&R\_PROBLEMWOWNER]
- ACL Rollen - Change**: [CAT]; [CCH]; [COC]; [ITP]; [ZZZ]; [&R\_CHANGEENGR]; [&F\_QUICKDELETE]; [&R\_DEMANDCREATE]; [&R\_1STLEVEL]; [&R\_WTASKEDITOR]; [&F\_READALL]; [&R\_PROBLEMWOWNER]; [ABC]; [&R\_TASKEDITOR]; [&F\_PROFILE]; [&R\_MANAGER]; [&F\_REPORTING]; [&F\_GLOBAL]
- ACL Rollen - Knowledge**: [CAT]; [CCH]; [COC]; [ITP]; [&R\_KBMANAGER]; [&R\_EXPERT]; [\_Support]; [\_User]; [&F\_READALL]; [&R\_CREATOR]; [\_Notes]; [\_Web]; [&F\_REPORTING]; [&R\_MANAGER]; [TST]; [ZZZ]; [\_Server]
- ACL Rollen - Survey**: [&F\_READALL]; [&R\_POLL]; [&R\_MANAGER]; [&F\_REPORTING]
- ACL Rollen - Portal**: [ ]
- ACL Rollen - Log**: nicht installiert!

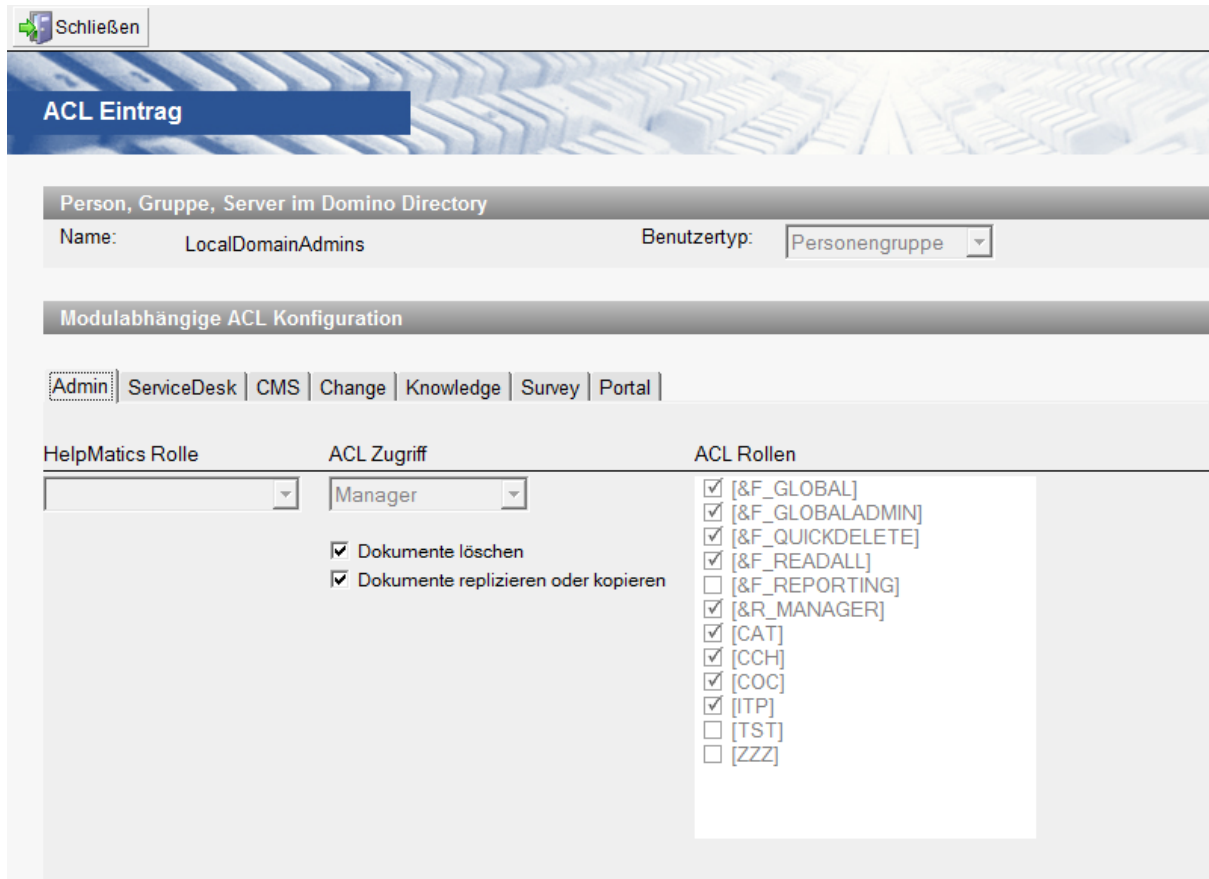
Abbildung 24: ACL Konfiguration

## 6.8.2 ACL neu einlesen

Durch Klick auf den Button ACL NEU EINLESEN werden die ACL-Einträge aller HelpMatics™ Datenbanken neu eingelesen. Für jede(n) Person/Gruppe/Server, die in mindestens einer Datenbank existiert, wird ein Dokument erstellt bzw. aktualisiert.

### 6.8.3 ACL Dokument öffnen

Durch Doppelklick auf ein ACL-Dokument, bzw. markieren des Dokuments und Klick auf den Button ÖFFNEN erhält man einen Überblick über die Zugriffsberechtigungen der jeweiligen Person/Gruppe/Server in den HelpMatics™ Datenbanken.



Person, Gruppe, Server im Domino Directory

Name: LocalDomainAdmins Benutzertyp: Personengruppe

Modulabhängige ACL Konfiguration

Admin | ServiceDesk | CMS | Change | Knowledge | Survey | Portal

HelpMatics Rolle	ACL Zugriff	ACL Rollen
	Manager	<input checked="" type="checkbox"/> [&F_GLOBAL] <input checked="" type="checkbox"/> [&F_GLOBALADMIN] <input checked="" type="checkbox"/> [&F_QUICKDELETE] <input checked="" type="checkbox"/> [&F_READALL] <input type="checkbox"/> [&F_REPORTING] <input checked="" type="checkbox"/> [&R_MANAGER] <input checked="" type="checkbox"/> [CAT] <input checked="" type="checkbox"/> [CCH] <input checked="" type="checkbox"/> [COC] <input checked="" type="checkbox"/> [ITP] <input type="checkbox"/> [TST] <input type="checkbox"/> [ZZZ]
	<input checked="" type="checkbox"/> Dokumente löschen <input checked="" type="checkbox"/> Dokumente replizieren oder kopieren	

Abbildung 25: ACL Konfiguration

## 7 Administration HelpMatics™ ServiceDesk

### 7.1 Navigation

Nach einem Klick auf ADMINISTRATION im Hauptnavigator von HelpMatics™ ServiceDesk öffnet sich die Administration.

Durch Klick auf ZURÜCK gelangen Sie wieder in das Hauptmenü.

Nur mit den entsprechenden Rechten erhalten Sie diese Auswahlmöglichkeit.

Hier können Sie alle administrativen Einstellungen für HelpMatics™ ServiceDesk vornehmen.

Neben der Verwaltung der Helpdesk-Mitarbeiter können Sie hier die Kategorisierungen festlegen, Ticket Templates für eine schnelle Aufnahme häufig wiederkehrender Probleme erstellen und Mandanten-Einstellungen vornehmen.

Wichtig:

Vor der 1. Benutzung von HelpMatics™ müssen Sie einige Grundeinstellungen vornehmen, die unter Abschnitt 3.2 bereits besprochen wurden.

Menüeinträge, die hier nicht behandelt werden, finden Sie im Abschnitt 6 ADMINISTRATION HELPMATICS™ Allgemein.



## 7.2 Kategorien

### ■ Ursachen

Um die Tickets nach Ursachen gliedern zu können, müssen Sie hier verschiedene Ursachen-Typen anlegen. Ursachen können für alle Ticket-Typen oder für bestimmte Typen freigegeben werden. Damit stehen im Ticket entsprechend konfigurierte Ursachen nur bei bestimmten Typen zur Verfügung. Bei Änderung des Typs im Ticket wird ggf. die Ursache entfernt und muss neu zugewiesen werden.

Einstellungen	
Bezeichnung:	Failure
Beschreibung:	Defekt in Hardware, Software oder Infrastruktur
Gültig für Ticket-Typ:	<input type="radio"/> Alle <input checked="" type="radio"/> Folgende
Ticket-Typ-Auswahl:	Incident Problem 3 - Request for change
Verfügbarkeit:	local

Abbildung 26: Typ-Ursachen Verknüpfung

- Hervorhebungen

Kriterien zur Hervorhebung von Infos im Ticket können hier konfiguriert werden. Bei Zutreffen eines Kriteriums wird der entsprechende Text im Ticket-Kopf dargestellt. Treffen mehrere Kriterien zu, so werden die Texte untereinander dargestellt.



Abbildung 27: Konfiguration einer Hervorhebung

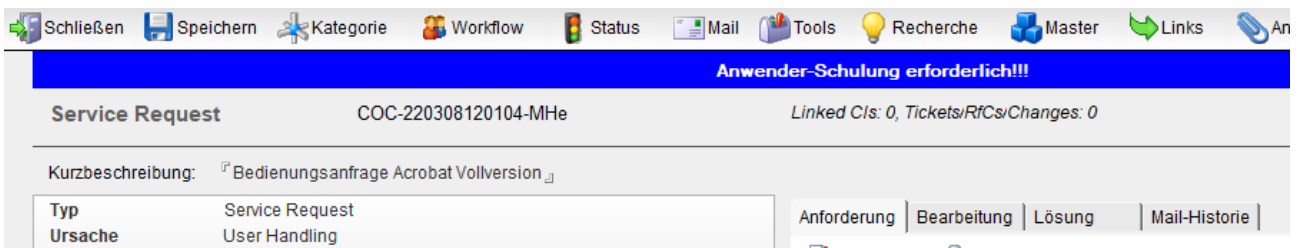


Abbildung 28: Hervorhebung im Ticket bei Zutreffen des Kriteriums

## 7.3 Templates

### 7.3.1 Service Level Template

- Ticket-Überwachung

Die Ticket-Überwachung kann aus zwei Blickwinkeln erfolgen:

- a) Monitoring der pro Mandant vereinbarten Bearbeitungszeiten gegenüber dem User: Bearbeitungszeiten, die zwischen den Usern eines Mandanten und dem Service Desk vereinbart sind. Das Zieldatum wird ausgehend vom Erstellungsdatum des Tickets ermittelt. Dabei gelten die Service- und Bearbeitungszeiten des Templates, das im entsprechenden Mandanten-Dokument hinterlegt wurde.
- b) Monitoring der, je Bearbeitergruppe vereinbarten, Servicezeiten gegenüber dem Service Desk: Bearbeitungszeiten, die zwischen Service Desk und bestimmten Bearbeitergruppen vereinbart sind. Die Bearbeitungszeit läuft ab dem Zeitpunkt, zu dem das Ticket der aktuellen Bearbeitergruppe übergeben wurde. Dabei gelten die Service- und Bearbeitungszeiten des Templates, das im Bearbeitergruppen-Dokument hinterlegt wurde. Nur für den Fall, dass nicht eindeutig eine bestimmte Bearbeitergruppe ermittelt werden kann, gelten die Einstellungen des Bearbeiter-Dokuments.

Dem entsprechend können Service Level Templates für Mandanten und für Bearbeiter und -gruppen definiert werden. In diesen Templates werden Servicezeiten, Bearbeitungszeiten für verschiedene Prioritäten und Überwachungsfunktionen hinterlegt. Jedem Mandanten wird ein Service Level Template zugeordnet, entsprechend kann jeder Bearbeitergruppe, bei Bedarf auch jedem Bearbeiter ein Service Level Template zugeordnet werden. Das bearbeiterbezogene Monitoring kann im Dokument der Bearbeitergruppe bzw. des Bearbeiters ausgeschaltet werden. Beachten Sie jedoch, dass die Einstellung im Bearbeiterdokument nur zum Zug kommt, wenn nicht eindeutig eine Bearbeitergruppe ermittelt werden kann. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn ein Bearbeiter keiner oder aber mehreren Gruppen zugeordnet ist. Selbst dann kann unter Umständen auf die Bearbeitergruppe geschlossen werden, nämlich, wenn eine der dem Bearbeiter zugeordneten Gruppen vor Weiterleitung an ihn als Bearbeitergruppe aktiv war.

- Zielzeitberechnung

Im Tab BEARBEITUNGSZEITEN des Service Level Templates werden die vorgesehenen Bearbeitungszeiten für verschiedene Prioritäten angegeben. Die Angabe kann in Minuten, Stunden oder Tagen erfolgen. Nicht als Bearbeitungszeit gelten Feiertage, Zeiten außerhalb der Servicezeiten (wie in Tab SERVICEZEITEN angegeben) und Zeitabschnitte, in denen sich das Ticket im Status WARTEND befindet.

Berechnung bei ANGABE IN MINUTEN BZW. STUNDEN:

Die angegebene Zeit wird auf die zur Verfügung stehende Servicezeit ab Startzeitpunkt umgelegt. Falls die Startzeit vor Beginn der Servicezeit liegt, wird der Servicezeit-Beginn des Starttages als Startzeitpunkt festgelegt. Liegt die Startzeit nach Ende der Servicezeit, so wird das Servicezeit-Ende des Starttages als Startzeitpunkt verwendet.

Berechnung bei ANGABE IN TAGEN:

Ganze Tage werden zum Start-Zeitpunkt hinzugefügt. Ist die Zeitangabe nicht ganzzahlig, so wird der Rest unter Berücksichtigung der durchschnittlichen Servicezeit-Dauer in Minuten umgerechnet und wie bei ANGABE IN MINUTEN weitergerechnet. Fällt bei Angabe von ganzen Zahlen die berechnete Zielzeit auf eine Zeit außerhalb der Servicezeit, so wird Servicezeit-Beginn bzw. Servicezeit-Ende des entsprechenden Zieltages gesetzt.

Die Zielzeit bez. Mandant wird im Ticket – Tab ZUSTÄNDIGKEIT beim Verantwortlichen angezeigt, die bearbeiterbezogene Zielzeit bei Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] unter ERLEDIGEN BIS.

- Automatische Eskalation

Sie können jeweils drei Zeitstufen in Prozent der Bearbeitungszeit definieren, bei deren Erreichen Mailbenachrichtigungen ausgelöst werden.

Alle 15 Minuten prüft ein Agent alle Tickets, deren Status weder abgeschlossen (Status nicht ERLEDIGT bzw. Rückgabestatus nicht BEARBEITUNG ERLEDIGT (USER INFORMIERT)) noch wartend ist, auf Überschreiten einer Eskalationsstufe und versendet ggf. Eskalations-E-Mails. Um die Versendung von Mails zu initialisieren muss unter ADMINISTRATION > MODULE > AGENTEN-EINSTELLUNGEN das Startdatum für Eskalations-Mails gesetzt werden. Nur für Tickets, deren Eskalation nach diesem Datum liegt, wird eine E-Mail versendet. Bei erfolgreicher Versendung einer Eskalations-E-Mail wird ein Logeintrag erstellt. Die Logeinträge zu den Eskalationen mit Link auf das betroffene Ticket können über den Menüpunkt ADMINISTRATION > ESKALATIONEN eingesehen werden.

Unter ADMINISTRATION > MAINTENANCE > MELDUNGEN finden Sie gegebenenfalls Hinweise über das fehlende Startdatum, über fehlende Service Level Template- Einträge etc.

- Beispiel AUTOMATISCHE ESKALATIONEN:

Folgendes Schema zeigt die auszulösenden Eskalationen für ein Ticket, wenn sowohl für Mandant, als auch für die Bearbeitergruppen A und B jeweils Eskalationsstufen bei 25%, 50% und 75% definiert wurden:

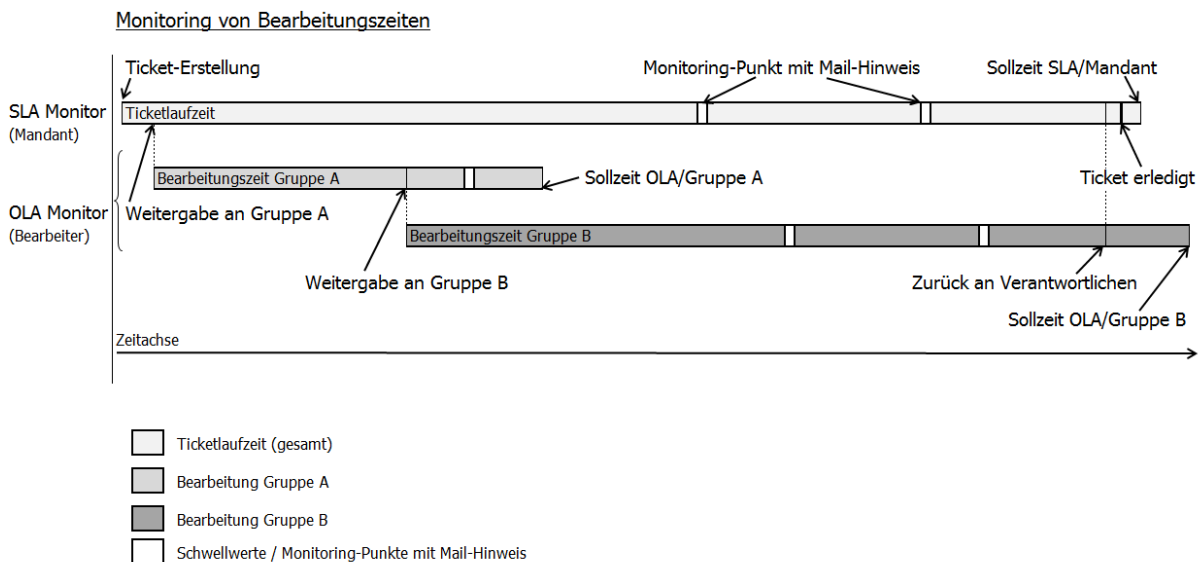


Abbildung 29: Beispiel für automatische Eskalation

Die Eskalationsstufe für Bearbeitergruppe A wurde beispielsweise hier nicht erreicht, da das Ticket schon vorher an die Bearbeitergruppe B weitergeleitet wurde.

- Sonderfall STATUS WARTEND

Wird ein Ticket auf WARTEND gesetzt, werden berechnete Bearbeitungsziele außer Kraft gesetzt, bis der Status wieder auf IN ARBEIT oder EXTERN umgestellt wird. Dann wird unter Berücksichtigung der Wartezeit jeweils ein neues Zieldatum berechnet.

- Berechnung von Vorlaufzeit und Reaktionszeit

Die VORLAUFZEIT wird für Tickets ermittelt, die über das Mail-In erstellt wurden. Sie errechnet sich aus dem Zeitpunkt des Eingangs im Mail-In und dem Zeitpunkt der Ticketerstellung unter Berücksichtigung der Servicezeit. Die Vorlaufzeit wird im Reporting in einer Übersicht kategorisiert nach Ticketquelle und Zeitraster dargestellt.

Die REAKTIONSZEIT berechnet sich aus dem Zeitpunkt der Erstellung eines Tickets (Status OFFEN) und der ersten Bearbeitung durch den zugewiesenen Bearbeiter (Status IN ARBEIT) unter Berücksichtigung der Servicezeit. Beim ersten Bearbeiten wird das Ticket jedoch nur auf Status in Arbeit gesetzt, wenn der

angemeldete Benutzer gleich dem Bearbeiter des Tickets ist. Die Reaktionszeit wird im Reporting als Durchschnittswert sortiert nach Maximum abgebildet.

- **Monitoring der Reaktionszeit**

Im Service-Level-Dokument zum Mandanten können je Priorität und Ticket-Typ Soll-Reaktionszeiten in Minuten angegeben werden. Konfigurierbar ist auch, ob und an wen bei Überschreitung einer Zeitschwelle Erinnerungen verschickt werden. Prioritäten, für die keine Reaktionszeit angegeben wird, werden von der Überwachung ausgenommen.

Inwieweit die definierten Zielzeiten eingehalten wurden, kann über neue Attribute (ReactionMissed, ProcesstimeMissed) in individuellen Reports dargestellt werden.

- **Anlegen von Service Level Templates**

Es gibt zwei Arten von Service Level Templates:

- Service Level Templates, die Mandanten zugeordnet werden,
- Service Level Templates, die Bearbeitern bzw. Bearbeitergruppen zugewiesen werden können.

Welches Sie erstellen wollen, entscheiden Sie beim Klick auf die entsprechende Schaltfläche SERVICE LEVEL – NEU > FÜR MANDANTEN bzw. SERVICE LEVEL – NEU > FÜR BEARBEITER.

- **Aufbau der Service Level Templates:**

Tab 1 – DEFINITION

In diesem Tab geben Sie den Namen des Templates an. Außerdem können Sie eine kurze Beschreibung eintragen.

Tab 2 – SERVICEZEITEN

Die Servicezeiten gehen in die Berechnung des Zieldatums für die Erledigung des Tickets ein.

Die Angabe der Zeitzone ermöglicht korrekte Berechnungen auch in globalen Support-Strukturen. Bitte beachten Sie, dass das Ein- und Ausschalten der Sommerzeit im Tab SERVICEZEITEN nicht automatisch erfolgt. Bei falscher Einstellung kann es zu Verschiebungen in der Zielzeitberechnung bis zu einer Stunde kommen: zum Beispiel dann, wenn bei eingeschalteter Sommerzeit im Winter eine Ticket-Zielzeit bis zu 59 Minuten vor Ende der Servicezeit fällt.

Tab 3 – Bearbeitungszeiten

Anhand der Bearbeitungszeit, die für verschiedene Prioritäten unterschiedlich festgelegt werden kann, wird ein Zieldatum ermittelt.

In der Definition der Bearbeitungszeiten gibt es Unterschiede zwischen Service Level Templates für Mandanten und Service Level Templates für Bearbeiter:

SERVICE LEVEL TEMPLATE FÜR MANDANTEN:

**Service Level für Mandanten**

Definition | Servicezeiten | Bearbeitungszeit | Monitoring | Hierarchische Eskalation

**Bearbeitungszeit**

Basiskonfiguration  
 Erweiterte Konfiguration

Incident | Service Request | Problem

Bezeichnung	Reaktionszeit (Minuten)	Bearbeitungszeit	Einheit		
asap	10	30	<input checked="" type="radio"/> Minuten	<input type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
sehr hoch	60	4	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
hoch	180	6	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
standard	240	8	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
niedrig		8	<input type="radio"/> Minuten	<input type="radio"/> Stunde(n)	<input checked="" type="radio"/> Tag(e)

Abbildung 30: Service Level Template für Mandanten

Für ein bis fünf verschiedene Prioritäten können BEZEICHNUNG, REAKTIONSZEIT in Minuten und BEARBEITUNGSZEIT in Minuten, Stunden oder Tagen angegeben werden. Für die Standard-Bearbeitungszeit ( ) muss immer ein Wert hinterlegt sein.

Über die ERWEITERTE KONFIGURATION können Sie für die Prozesse INCIDENT, SERVICE REQUEST und PROBLEM unterschiedliche Zeiten definieren. Jeder Ticket-Typ (Pflichtfeld bei der Ticketerstellung) ist genau einem dieser Prozesse zugeordnet.

Im SERVICE LEVEL TEMPLATE FÜR BEARBEITER können Sie zwischen absoluten Zeitangaben und relativem Bezug zu den Mandanteninformationen wählen:

Schließen | Speichern

**Service Level (für Bearbeiter)**

Definition | Servicezeiten | Bearbeitungszeit | Monitoring

**Bearbeitungszeit**

Absolut  
 Prozentual (zu Mandant)

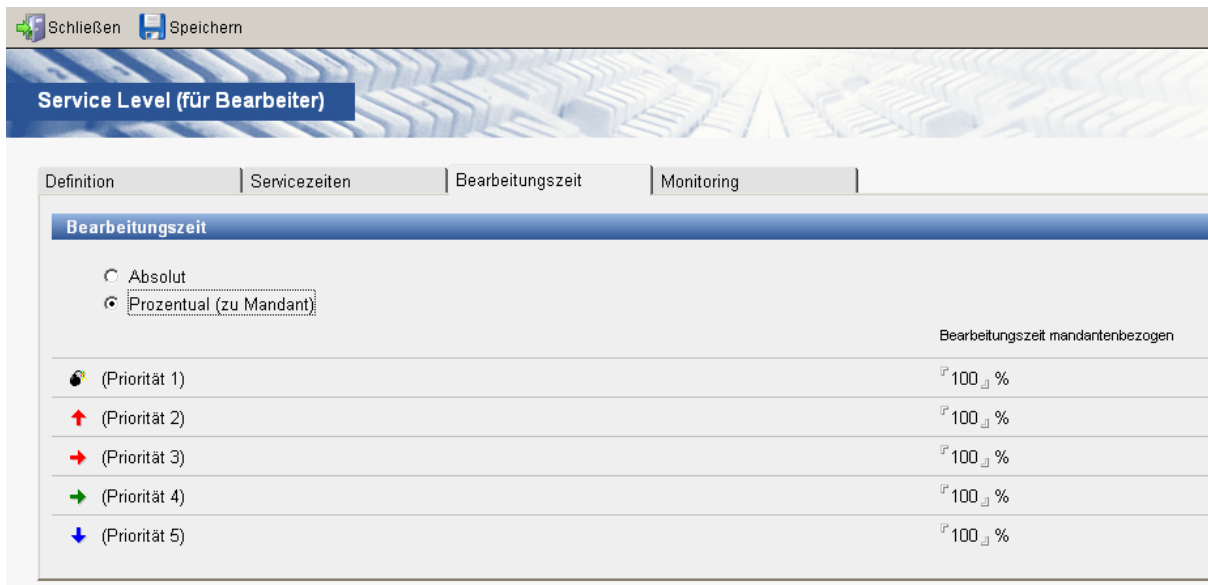
	Bearbeitungszeit	Einheit		
(Priorität 1)	60	<input checked="" type="radio"/> Minuten	<input type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
(Priorität 2)	2	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
(Priorität 3)	3	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
(Priorität 4)	8	<input type="radio"/> Minuten	<input checked="" type="radio"/> Stunde(n)	<input type="radio"/> Tag(e)
(Priorität 5)	1	<input type="radio"/> Minuten	<input type="radio"/> Stunde(n)	<input checked="" type="radio"/> Tag(e)

Abbildung 31: Service Level Template für Bearbeiter - Absolut

Die Bezeichnung der Priorität kann nicht definiert werden, da sie mandanten-abhängig ist. Für ein Ticket stehen die für den zugehörigen Mandanten definierten Prioritäten zur Auswahl. Zur Ermittlung der verfügbaren Bearbeitungszeit der aktuellen Bearbeitergruppe wird die Priorität des Tickets herangezogen. Es sollte also für jede denkbare Priorität (1 – 5) eine Bearbeitungszeit hinterlegt werden.

Alternativ kann man sich bei der Definition der Bearbeitungszeit für Bearbeiter auch auf die für den Mandanten des Tickets hinterlegten Bearbeitungszeiten beziehen. Im Beispiel (siehe Abbildung 32) gelten dieselben Bearbeitungszeiten wie für den Mandanten.

Wichtig: Die Basis für die Berechnung des mandantenbezogenen Zieldatums ist das Erstelldatum des Tickets, während das Zieldatum für das Bearbeiter-Monitoring aus dem Weiterleitungsdatum an die Bearbeitergruppe ermittelt wird.)



Definition		Servicezeiten	Bearbeitungszeit	Monitoring
<b>Bearbeitungszeit</b>				
<input type="radio"/> Absolut <input checked="" type="radio"/> Prozentual (zu Mandant)				
				Bearbeitungszeit mandantenbezogen
	(Priorität 1)			100 %
	(Priorität 2)			100 %
	(Priorität 3)			100 %
	(Priorität 4)			100 %
	(Priorität 5)			100 %

Abbildung 32: Service Level für Bearbeiter - Prozentual

#### Tab 4 – MONITORING

Hier erfolgen Spezifikationen zu automatischen Aktionen in drei Stufen.

So können Sie hier ein Mail Template auswählen, das verwendet werden soll, wenn ein Ticket die entsprechende Eskalationsstufe erreicht und somit eine E-Mail an die betreffenden Personen gesendet wird.

Daneben können Sie Angaben zur Bezeichnung der Stufe machen (erscheint in der Monitor-Ansicht) und Prozentwerte, wann in die einzelnen Stufen gewechselt werden soll, eintragen.

Empfehlung: Übernehmen Sie die vorgegebenen Bezeichnungen für die Eskalationsstufen, da dadurch die Sortierung in den Monitor-Ansichten beeinflusst werden kann.

**Service Level für Mandanten**

Definition | Servicezeiten | Bearbeitungszeit | **Monitoring** | Hierarchische Eskalation

**Monitoring (automatisch)**

Monitoring für Problems:  Ein  Aus

Incident | Service Request | **Problem**

Mail Template: ...bei Ablauf der Reaktionszeit ...bei Ablauf der Bearbeitungszeit

Erinnerung Reaktionszeit  Eskalation Mandant

Name	Verstrichene Zeit in % der Bearbeitungszeit	Automatische Benachrichtigung an
Stufe 3: Monitoring-Stufe 3	100 %	<input type="checkbox"/> Mail an folgende Empfänger <input type="button" value="Anzeigen"/> <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Verantwortlichen <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Bearbeiter
Stufe 2: Monitoring-Stufe 2	50 %	<input type="checkbox"/> Mail an folgende Empfänger <input type="button" value="Anzeigen"/> <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Verantwortlichen <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Bearbeiter
Stufe 1: Monitoring-Stufe 1	20 %	<input type="checkbox"/> Mail an folgende Empfänger <input type="button" value="Anzeigen"/> <input type="checkbox"/> Mail an Verantwortlichen <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Bearbeiter
Reaktionszeit:	50 %	<input type="checkbox"/> Mail an folgende Empfänger <input type="button" value="Anzeigen"/> <input type="checkbox"/> Mail an Verantwortlichen <input checked="" type="checkbox"/> Mail an Bearbeiter

Abbildung 33: Service Level für Mandanten, Tab MONITORING

#### Tab 5 – Hierarchische Eskalation

Im Gegensatz zur automatischen Eskalation ist die hierarchische Eskalation manuell aus einer der Monitor-Ansichten auszuführen. Hier kann definiert werden, welches E-Mail-Template dabei verwendet werden soll und wer bei der jeweiligen Stufe i. d. R. adressiert werden soll. Diese Einstellungen sind mandantenspezifisch, d.h. sie können nur im Service Level Template für Mandanten vorgenommen werden.

### 7.3.2 Antragsformular

Erstellen Sie ein Antragsformular, um dem User die Möglichkeit zu geben, per Web-Formular Tickets zu erstellen.

Mit der Schaltfläche ANTRAGSFORMULAR - NEU können Sie ein neues Antragsformular hinzufügen.

Mit einem Doppelklick auf ein Antragsformular in der Liste können Sie dieses bearbeiten.

Der Web-Link wird automatisch generiert und kann beliebigen Anwendern zur Verfügung gestellt werden. In der Definition des Web-Formulars werden u. a. Feldbezeichnungen und Pflichtfelder festgelegt.

#### Tab Allgemein

- Das Antragsformular muss in ein HelpMatics™ Portal integriert werden. Für die Konfiguration des Userportals gehen Sie nach Anleitung in Kap. 6.6.1 vor.  
Das Antragsformular kann innerhalb eines Userportals aufgerufen werden oder über die Solo-Links direkt angesprochen werden.  
Die Solo-Links finden Sie in der Portaldefinition des Userportals oder in HelpMatics™ ServiceDesk unter ADMINISTRATION-PORTAL-ANTRAGSFORMULAR.
- Anträge können über einen Eintrag im Feld GRUPPIERUNG beliebig gruppiert werden. Für jede Gruppe wird im Portal ein aufklappbarer Abschnitt mit den zugewiesenen Anträgen dargestellt.

- Wird ein Mandant angegeben, so steht das Antragsformular nur Benutzern des entsprechenden Mandanten zur Verfügung.
- Ist die Einschränkung auf User-Abteilungen aktiviert, sehen nur angemeldete Benutzer dieser Abteilung diesen Antrag im Web-Portal.

### **Tab Antragsteller**

Legen Sie fest, welche Daten des Antragstellers bzw. Melders im Antrag sichtbar sein sollen und ob diese Pflichteingaben sein sollen. Antragsteller- und Melderdaten werden nur unterschieden, wenn im Antrag die Option ANTRAGSTELLER = MELDER (Texte sind konfigurierbar) deaktiviert wird. Der Melder ist in diesem Fall der beim Ausfüllen des Antrags angemeldete Anwender. Ist die Option MANUELLES EINTRAGEN DER ANTRAGSTELLER-DATEN DURCH MELDER ERLAUBEN deaktiviert, so muss der Antragsteller per Dialogauswahl gesetzt werden.

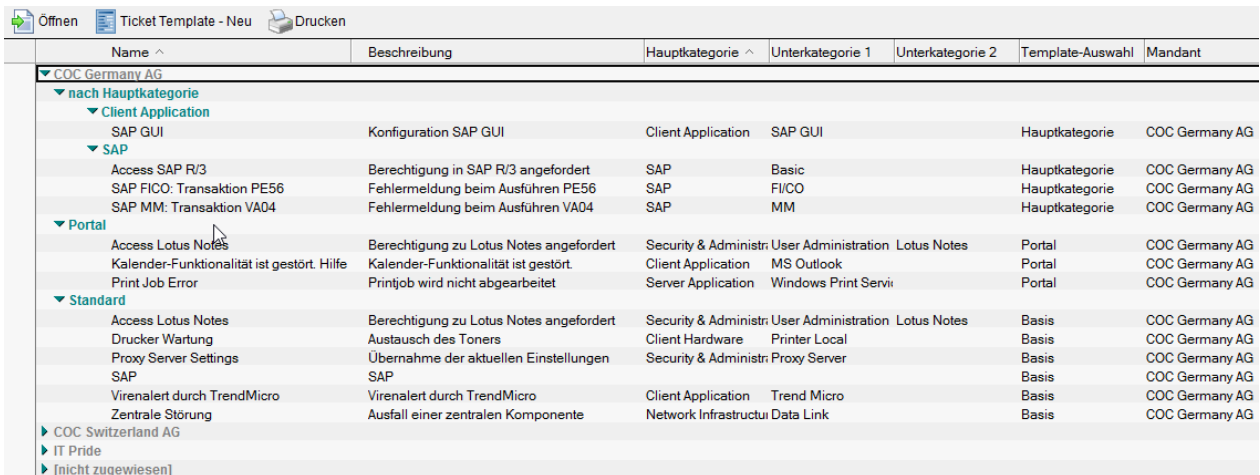
### **Tab Formularfelder**

Im Tab Formularfelder stehen Ihnen 15 frei konfigurierbare Felder zur Verfügung. Das erste Formularfeld kann optional als KURZBESCHREIBUNG definiert werden.

### **Tabs Beschreibungsfelder, Anhang**

In den folgenden Tabs stehen Ihnen weitere Felder zur Verfügung

## 8 Ticket Templates



Name ^	Beschreibung	Hauptkategorie ^	Unterkategorie 1	Unterkategorie 2	Template-Auswahl	Mandant
▼ COC Germany AG						
▼ nach Hauptkategorie						
▼ Client Application						
▼ SAP GUI						
SAP GUI	Konfiguration SAP GUI	Client Application	SAP GUI		Hauptkategorie	COC Germany AG
▼ SAP						
Access SAP R/3	Berechtigung in SAP R/3 angefordert	SAP	Basic		Hauptkategorie	COC Germany AG
SAP FICO: Transaktion PE56	Fehlermeldung beim Ausführen PE56	SAP	FI/CO		Hauptkategorie	COC Germany AG
SAP MM: Transaktion VA04	Fehlermeldung beim Ausführen VA04	SAP	MM		Hauptkategorie	COC Germany AG
▼ Portal						
Access Lotus Notes	Berechtigung zu Lotus Notes angefordert	Security & Administr: User Administration	Lotus Notes		Portal	COC Germany AG
Kalender-Funktionalität ist gestört. Hilfe	Kalender-Funktionalität ist gestört.	Client Application	MS Outlook		Portal	COC Germany AG
Print Job Error	Printjob wird nicht abgearbeitet	Server Application	Windows Print Servi:		Portal	COC Germany AG
▼ Standard						
Access Lotus Notes	Berechtigung zu Lotus Notes angefordert	Security & Administr: User Administration	Lotus Notes		Basis	COC Germany AG
Drucker Wartung	Austausch des Toners	Client Hardware	Printer Local		Basis	COC Germany AG
Proxy Server Settings	Übernahme der aktuellen Einstellungen	Security & Administr: Proxy Server			Basis	COC Germany AG
SAP	SAP				Basis	COC Germany AG
Virenalert durch TrendMicro	Virenalert durch TrendMicro	Client Application	Trend Micro		Basis	COC Germany AG
Zentrale Störung	Ausfall einer zentralen Komponente	Network Infrastructur	Data Link		Basis	COC Germany AG
▶ COC Switzerland AG						
▶ IT Pride						
▶ [nicht zugewiesen]						

Abbildung 34: Ticket Templates zur erleichterten Ticket-Aufnahme

Templates erleichtern die Ticket-Aufnahme enorm, da alle relevanten Daten automatisch befüllt werden.

Unter TEMPLATES > TICKET sehen Sie alle Ticket Templates, welche die Helpdesk-Mitarbeiter benutzen können, um ein Ticket schnell und unkompliziert befüllen zu können.

Mit dem Button TICKET TEMPLATE - NEU können Sie ein neues Template hinzufügen. Dabei können Sie alle Felder, die ansonsten einzeln in das Schnellaufnahmefenster einzugeben sind, bestimmen. Dieses Template kann dann im Schnellaufnahmefenster ausgewählt werden.

Über die Eigenschaften MANDANT und TEMPLATE-AUSWAHL steuern Sie die Verfügbarkeit des Templates im Schnellaufnahmefenster. Ticket Templates mit Mandant stehen nur bei Tickets des entsprechenden Mandanten zur Auswahl. Ticket Templates ohne Mandanteneinschränkung (nicht zugewiesen) stehen für Tickets zu Mandanten, für die kein eigenes Kategorien-Set definiert wurde (Default Set) zur Verfügung. Für Mandanten, die das Default Set an Kategorien nutzen, stehen also sowohl die nicht zugewiesenen als auch die diesem Mandanten zugewiesenen Ticket Templates zur Verfügung.

Ist TEMPLATE-AUSWAHL auf NACH HAUPTKATEGORIE, UNTERKATEGORIE 1 oder UNTERKATEGORIE 2 gesetzt, steht das Template erst nach Einstellung der entsprechenden Kategorie im Schnellaufnahmefenster zur Verfügung, während Ticket Templates mit der Einstellung STANDARD angeboten werden, solange keine Kategorie im Schnellaufnahmefenster gewählt wurde. Über diese Eigenschaft können Sie eine mehrstufige Template-Auswahl einen Entscheidungsbaum definieren: erstellen Sie einige Basis-Templates, deren Kategorisierung die nächste Stufe der verfügbaren Templates bestimmt.

Templates mit der Einstellung PORTAL sind nur im User-Portal verfügbar. Es sind zusätzliche Einstellungen wie Angabe des Verantwortlichen, Angabe der Priorität des neu erstellten Tickets und Beschreibung (Tool-Tipp, um den Anwender die Auswahl des Tickets zu erleichtern) verpflichtend.

Im Register TASKS können serielle und parallele Aufgaben definiert werden, die nacheinander oder parallel von verschiedenen Personen erledigt werden sollen. In diesem Fall wird empfohlen, als Verantwortlichen und Bearbeiter im Ticket dieselbe Person bzw. Gruppe einzutragen, da die eigentliche Bearbeitung innerhalb des Task-Workflows stattfindet.

Wird ein Task als Genehmigungstask gekennzeichnet, so kann der eingesetzte Bearbeiter den Workflow durch Ablehnung stoppen. Um bei Portal-Template-Tasks den Vorgesetzten einzusetzen, kann der Platzhalter <Supervisor> verwendet werden (Menü TASK – BEARBEITER – VORGESETZTER). Dabei sollte im entsprechenden Antragsformular der Vorgesetzte als Pflichtfeld definiert werden.

### 8.1.1 Serien-Ticket

Die periodische Ticketerstellung, z.B. für Wartungstätigkeiten, ist unter ADMINISTRATION – TEMPLATES – SERIEN-TICKET konfigurierbar.

Es wird eine Vorlage mit allen nötigen Daten zur Ticketerstellung befüllt, zusätzlich wird eingestellt: Startdatum, ggf. Enddatum und Zeitplan.

Abbildung 35 - Serien-Tickets - Konfiguration

Im Bereich Tickets (Eigene) – Verantwortlicher sind eigene Konfigurationen von Serien-Tickets ebenfalls zu finden:

erfasst am	Zieltermin	Verantwortlicher	Bearbeiter	User	Melder
24.02.2021	24.02.2021 18:23	Auer, Anna	[Application Service] Auer, Anna		
24.02.2021	24.02.2021 18:25	Auer, Anna	[Application Service] Beere, Johannes		
24.02.2021	25.02.2021 08:20	Auer, Anna	[Application Service] Allison, Gaby		
22.03.2021	23.03.2021 07:37	Auer, Anna	Auer, Anna	Auer, Anna	

Name	Beschreibung	Hauptkategorie	Zuletzt ausgeführt am	Nächste Ausführung	Mandar
CMS bereinigen	Wartung CMS	Network Infrastructur	01.04.2021	01.07.2021	COC Gi

Abbildung 36 - Serien-Tickets - Bereich Tickets (Eigene) -> Verantwortlicher

### 8.1.2 Auto-Ticket

siehe 8.5.2

### 8.1.3 Tool Templates

Legen Sie neue Tool Templates an, um den HelpMatics™ Bearbeitern die Möglichkeit zu geben, aus dem Ticket direkt andere Programme zu starten.

Dies kann mit bel. Feld-Werten aus dem Ticket kombiniert werden (siehe auch HINWEIS ZUM TEMPLATE-Button im Tool-Dokument).

Somit ist es z.B. möglich, dem aufgerufenen Remote-Tool direkt die IP-Adresse zu übergeben. Natürlich sind auch einfache Aufrufe wie PING- oder TRACERT möglich.

## 8.2 Mandanten

### 8.2.1 Import



Allgemein	Konfiguration
Bezeichnung: <input type="text" value="Development"/>	Server: <input type="text" value="CN=tunefish/O=COC AG"/>
Typ: <input type="text" value="Notes"/>	Organisationseinheit: <input type="text"/>
Mandant: <input type="text" value="IT Garant GmbH"/>	Organisation: <input type="text" value="*"/>
Beschreibung: <input type="text" value="Development Import"/>	z.B. Julia Hertz/Dev/COC-AG: der Eintrag "Dev" ist die Organisationseinheit, der Eintrag "COC-AG" die Organisation
	Suchfeld im Personendokument des Domino Directory: <input type="text" value="Department"/>
	Suchstring im ausgewählten Feld: <input type="text" value="Dev"/>

Abbildung 37: Import aus Notes Namens- und Adressbuch (NAB)

Der IMPORT lässt sich mandantenbezogen konfigurieren.

Dabei kann man aus dem Domino Directory feldspezifisch filtern.

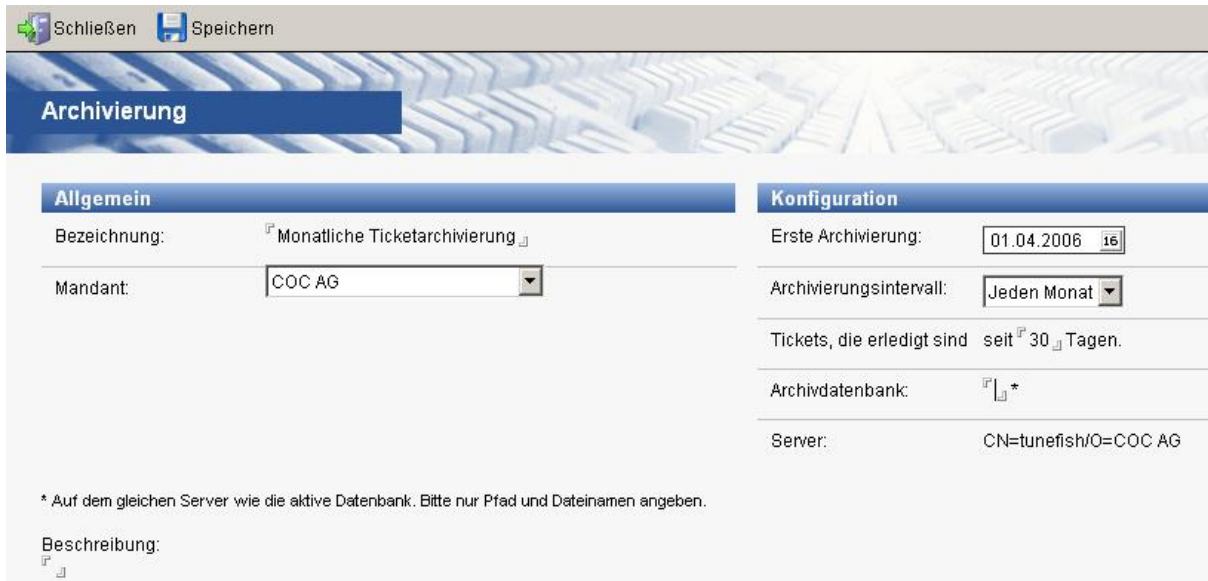
Vorgabe für einen User-Import in HelpMatics™ ServiceDesk ist die Übernahme der Inhalte der nachfolgenden Felder aus dem NAB:

LASTNAME, FIRSTNAME, OFFICEPHONENUMBER, CELLPHONENUMBER, OFFICEFAXPHONENUMBER, DEPARTMENT, LOCATION, SHORTNAME, EMPLOYEEID und MAILADDRESS.

Importiert bzw. auf Feldebene überschrieben werden nur Dokumente, die abweichende Feldinhalte zwischen Quell-DB und Ziel-DB (HelpMatics™ ServiceDesk) aufweisen. Dadurch wird gewährleistet, dass das Replizieraufkommen minimiert wird. Dokumente (User-Daten) sollten bei automatisiertem Import nicht in HelpMatics™ geändert werden, da die Feldinhalte andernfalls wieder überschrieben werden könnten.

## 8.2.2 Archivierung

HelpMatics™ ServiceDesk erfordert erweiterte Archivierungs-Einstellungen. Dies ist hier möglich. Es werden nur abgeschlossene Tickets verschoben.



Allgemein	Konfiguration
Bezeichnung: <input type="text" value="Monatliche Ticketarchivierung"/>	Erste Archivierung: <input type="text" value="01.04.2006"/>
Mandant: <input type="text" value="COC AG"/>	Archivierungsintervall: <input type="text" value="Jeden Monat"/>
	Tickets, die erledigt sind seit <input type="text" value="30"/> Tagen.
	Archivdatenbank: <input type="text" value=""/> *
	Server: CN=tunefish/O=COC AG

\* Auf dem gleichen Server wie die aktive Datenbank. Bitte nur Pfad und Dateinamen angeben.

Beschreibung:

Abbildung 38: Archivierungseinstellungen für abgeschlossene Tickets

In der Grundkonfiguration (Module) kann festgelegt werden, welche Archivdatenbank in die HelpMatics™ ServiceDesk Navigation eingebunden werden soll.

## 8.3 Module

Wichtiger Punkt für die Grundkonfiguration von HelpMatics™. Hier werden Links zu den Modulen (ServiceDesk, Knowledge, Survey, Change) und weitere Einstellungen für HelpMatics™ ServiceDesk angegeben. Im Tab AGENTEN wird der Servername für periodisch laufende Agenten eingestellt. Im Tab PFLICHTFELDER werden zusätzliche Pflichteingaben für verschiedene Prozesse definiert.

Bitte beachten Sie, dass diese Einstellungen serverspezifisch sind, d. h. auch bei Betrieb im Cluster ist dieser Punkt auf jedem Server zu bearbeiten.

## 8.4 Maintenance

- Zustellberichte

In dieser Ansicht werden alle E-Mails, die beim Versand aus HelpMatics™ heraus nicht zugestellt werden können, angezeigt.

- Massenänderungen

Mit dieser Funktion können Sie beliebige Feldwerte bestehender Tickets (bei Aufruf im Modul SERVICEDESK) und Ressourcen (bei Aufruf im Modul CONFIGURATION MANAGEMENT) ändern.

Geben Sie den alten, zu ersetzenden, Feldinhalt und den neuen Feldinhalt an.

Wählen Sie aus der Klappliste das zu ändernde Feld aus und geben Sie die weiteren Kriterien an. Unter DURCHFÜHRUNG legen Sie fest, ob die Änderung sofort nach dem AKTIVIEREN erfolgen soll. Bei Angabe eines Termins führt ein periodischer Agent die Änderung bei Fälligkeit durch.

### Hinweis

Diese Funktion aktualisiert alle betroffenen Tickets/Ressourcen. Dies kann einige Zeit in Anspruch nehmen bzw. bei paralleler Bearbeitung zu Speicherungs- und Replizierkonflikten führen. Deshalb ist eine terminierte Durchführung zu empfehlen.

Eine weitere Möglichkeit, Änderungen auf mehrere Tickets anzuwenden, besteht über das Menü AKTIONEN -> ADMINISTRATION -> TICKETS BATCH-BEARBEITUNG. Es müssen Tickets eines Mandanten ausgewählt werden.

## 8.5 Automatisierte E-Mail Verarbeitung

### 8.5.1 E-Mail an Ticket anhängen

Ein periodischer Agent überwacht den Mail-In Bereich von HelpMatics™ und filtert die E-Mails, welche eine Ticket ID im Betreff aufweisen. Die E-Mail wird an das Ticket angefügt, der Bearbeiter informiert und ein Kennzeichen 📧 vergeben.

Folgende Konfigurationen sind notwendig:

- Pro Mandant muss das Mail-In Management aktiviert werden:

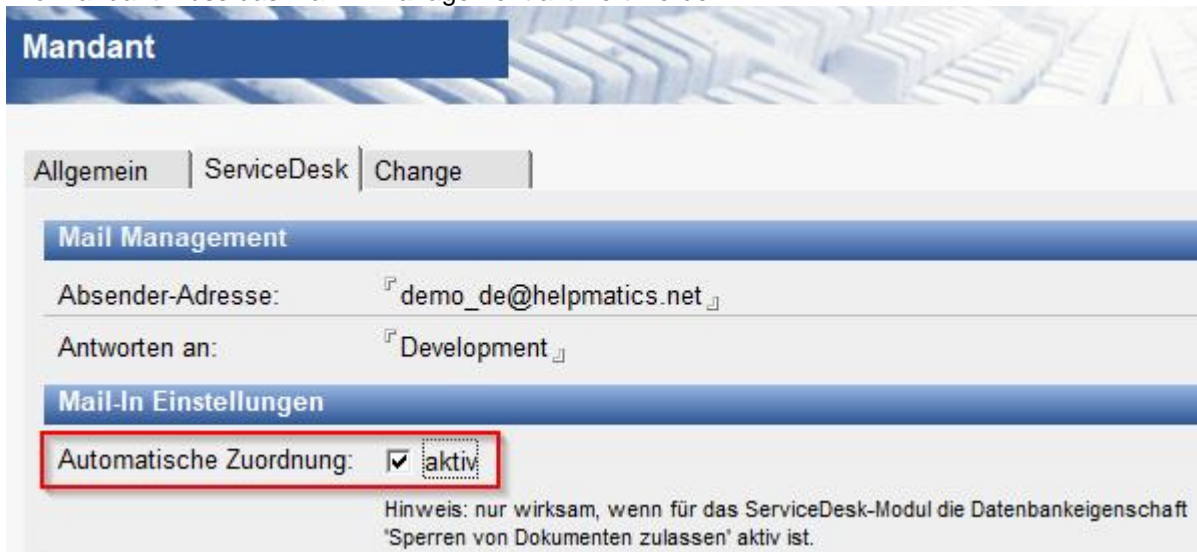


Abbildung 39: Mail-In Management

- auf Datenbank-Ebene der HelpMatics™ ServiceDesk Datenbank muss Document locking aktiviert werden  Sperren von Dokumenten zulassen
- Damit der Bearbeiter/Bearbeitergruppe informiert wird, muss beim Bearbeiter/Bearbeitergruppe die Mailbenachrichtigung bei Ticketzuweisung aktiviert werden.

Hinweis

- Im Betreff der E-Mail muss die Ticket-Id vorhanden sein.
- Erledigte und geschlossene Tickets werden vom Agenten nicht berücksichtigt.

### 8.5.2 Tickets automatisch generieren

Hierfür können in der HelpMatics™ ServiceDesk Administration Konfigurationen erstellt werden, die auf eintreffende E-Mails angewandt werden. Dabei können generelle AUSSCHLUSSKRITERIEN festgelegt werden.

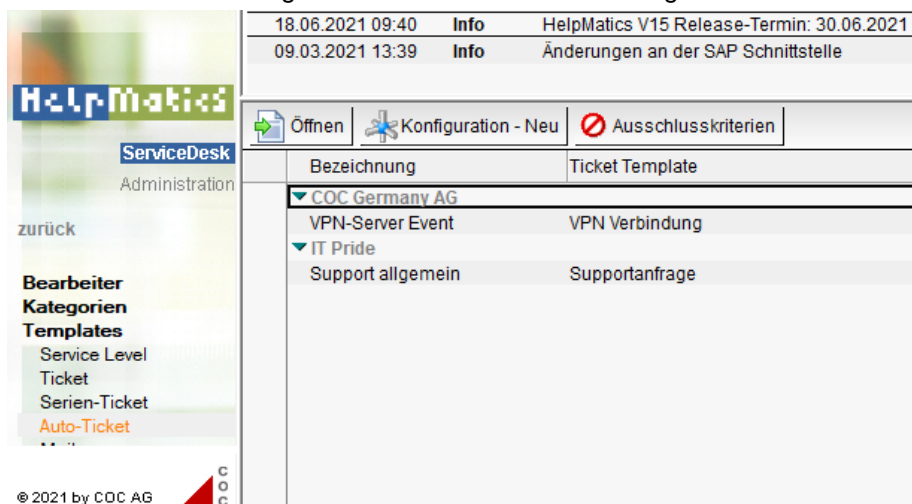


Abbildung 40 - Auto-Ticket Ansicht

So kann z.B. auf Basis des Absenders, des Betreffs oder auch des Empfängers automatisch ein neues Ticket erzeugt werden.

Die Pflichtfelder sind im verwendeten Ticket-Template vorzubelegen.

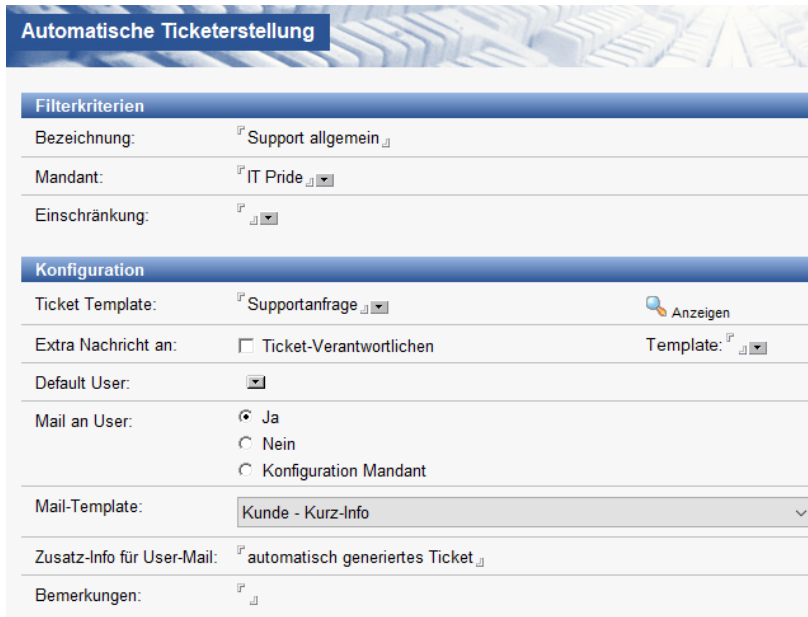


Abbildung 41 - Auto-Ticket Konfiguration

Durch die FILTERKRITERIEN wird festgelegt, welche Konfiguration für die Ticketerstellung bei Eintreffen einer E-Mail verwendet werden soll: wird der Absender unter RESSOURCEN - USER identifiziert, ist bereits der Mandant festgelegt, andernfalls kann die Zuordnung über die Kriterien beim DEFAULT USER erfolgen.

Durch Nutzung der Einschränkung(en) können pro Mandant mehrere Konfigurationen aktiv sein. Dabei können mehrere Einschränkungen durch Zeilenschaltung getrennt eingetragen werden.

Inhaltlich wird das neue Ticket über ein Ticket-Template gesteuert. Hier können alle Portal-Template verwendet werden. Kurzbeschreibung und Anforderung werden zudem durch Mailinhalte ergänzt.

Für den Fall, dass auch unbekannte Absender zugelassen sind, wird der DEFAULT USER gesetzt (dieser benötigt ein eindeutiges Kennzeichen: Mailadresse, User-ID oder ggf. CI-ID, welches bei der Auswahl in der Auto-Ticket Konfiguration hinterlegt wird).

Benachrichtigung des Ticket-Verantwortlichen kann aktiviert werden. Ansonsten gelten die bei den Bearbeitern/-gruppen getroffenen Benachrichtigungseinstellungen.

Die E-Mail-Benachrichtigung an den User bei Ticketerstellung kann bei Bedarf abweichend vom Mandanten konfiguriert werden. Über einen neuen Platzhalter (<MailAddOn>) kann im Betreff oder Mail-Text eine Zusatz-Info (z.B. „automatisch generiertes Ticket“) für den User eingefügt werden.

## 8.6 Reporting

### 8.6.1 Report-Ansichten

Die Reports sind bezüglich Ticketauswahl unterteilt in die Bereiche TICKET und PROBLEM. Da dieser Bereich in den meisten Fällen den Kundenanforderungen angepasst wird, soll hier nur ein Beispiel für einen Report gezeigt werden. Nähere Informationen finden Sie in HelpMatics™ nach Anklicken des Buttons HINWEIS ZUM REPORT in den Reporting Ansichten.

Beispiel TICKET > GESAMTREPORTS > KATEGORIE:

In dieser Ansicht sehen Sie die Summe aller erfassten Tickets, unterteilt in Mandant und die drei Kategorie-Stufen (Hauptkategorie, Unterkategorie 1 & 2). Bei Bedarf kann darunter die zeitliche Verteilung betrachtet werden.

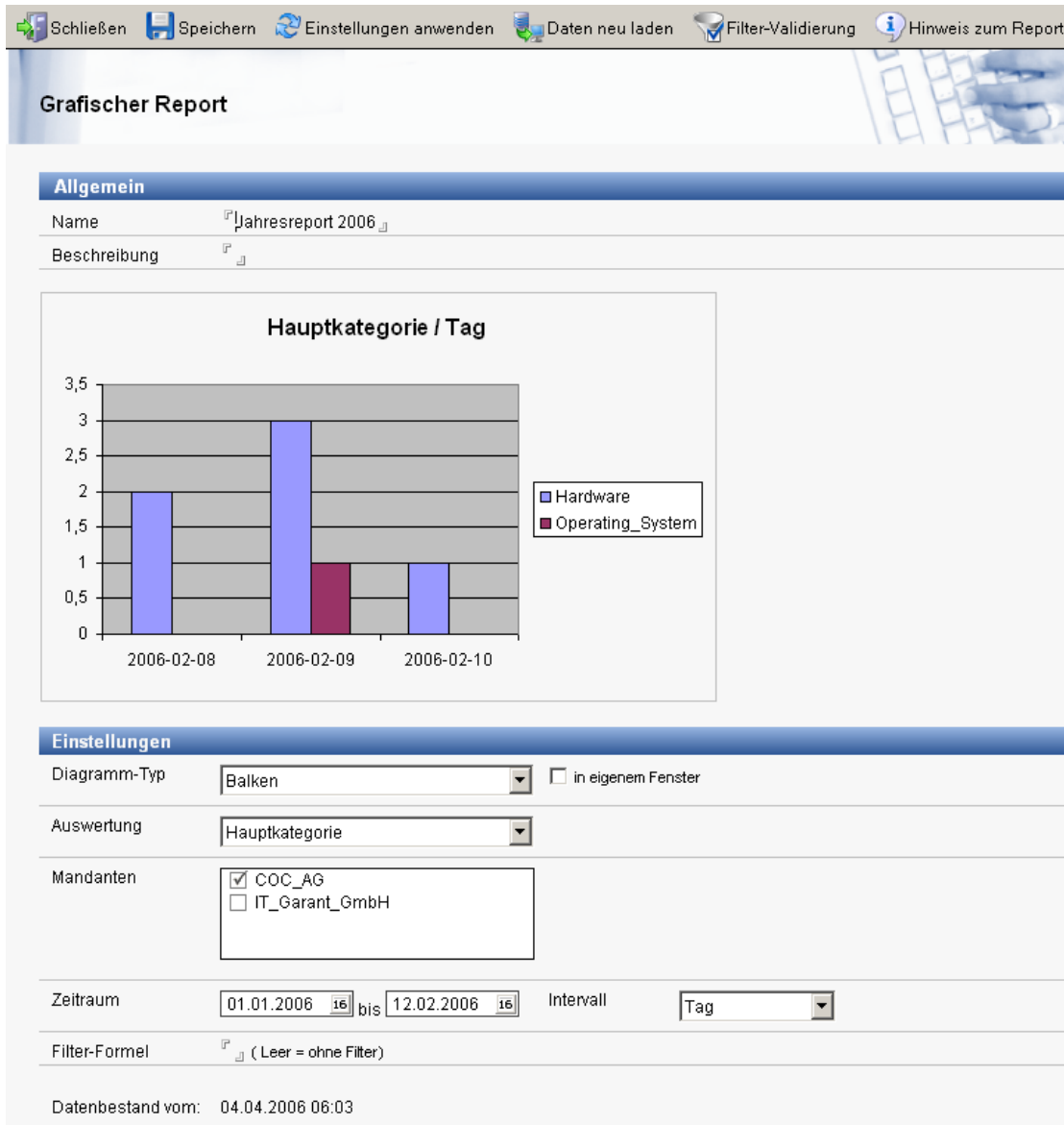
03.04.2006 14:00 <b>Problem</b> Mail-Server: Festplatten-Crash Ausfall bis 18:00 Uhr.	
<span>Hinweis zum Report</span> <span>Problem</span> <span>Drucken</span>	
	Gesamt Anteil in % Kurzbeschreibung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ COC AG <b>70</b> 90,9%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ BWA - SAP R/3 - Basis <b>5</b> 7,1%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Drucker <b>4</b> 80,0%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SAP Druck (Spool durchstarten/Verfolgung im F <b>4</b> 100,0%</li> </ul> </li> <li>▼ Logon <b>1</b> 20,0%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Passwort rücksetzen <b>1</b> 100,0%</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▼ CS - Hardware <b>2</b> 2,9%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Drucker / Kopierer <b>2</b> 100,0%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reparaturauftrag <b>2</b> 100,0%</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 2006 <b>1</b> 50,0%</li> <li>▶ 2005 <b>1</b> 50,0%</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▼ CS - Kommunikation <b>2</b> 2,9%</li> </ul> </li></ul>	

Abbildung 42: Ticket – Gesamtreports – Kategorie

## 8.6.2 Grafische Reports

Dieser Bereich ermöglicht direkte grafische Aufbereitung der Ticket-Daten innerhalb HelpMatics™. Sie können wieder verwendbare Reports abspeichern und die Ergebnisse z.B. in Balken-, Torten- oder Liniendiagrammen darstellen.

Die Datenaufbereitung erfolgt nachts, dadurch wird die Geschwindigkeit der grafischen Darstellung optimiert. Sie können zwar durch die Schaltfläche DATEN NEU LADEN eine sofortige Aktualisierung auslösen, dies wird aber nur zu Zeiten niedriger Serverauslastung empfohlen.



**Allgemein**

Name: Jahresreport 2006

Beschreibung:

**Hauptkategorie / Tag**

Tag	Hardware	Operating_System
2006-02-08	2,0	0,0
2006-02-09	3,0	1,0
2006-02-10	1,0	0,0

**Einstellungen**

Diagramm-Typ: Balken  in eigenem Fenster

Auswertung: Hauptkategorie

Mandanten:  COC\_AG  IT\_Garant\_GmbH

Zeitraum: 01.01.2006 bis 12.02.2006 Intervall: Tag

Filter-Formel: (Leer = ohne Filter)

Datenbestand vom: 04.04.2006 06:03

Abbildung 43: Grafische Auswertung des Gesamtreports

So erstellen Sie einen neuen Report:

1. Klicken Sie auf REPORT – NEU in der Aktionsleiste der Ansicht.  
Jetzt können Sie Namen und Beschreibung des Reports eintragen. Im Bereich EINSTELLUNGEN geben Sie bei Bedarf eine Filterformel an, welche die Auswahl der Tickets weiter einschränkt. Hinweise zur Syntax erhalten Sie in der HCL Notes Hilfe unter SUCHABFRAGEN MIT HILFE VON OPERATOREN EINGRENZEN. Sie können Ihre Formel durch Klick auf die Schaltfläche FILTER-VALIDIERUNG auf korrekte Syntax prüfen lassen.

Hier einige Beispiele für gültige Formeln:

Field MAILADDRESS = servicedesk@coc.ag.com

---

Field RESPDEPARTMENT = Helpdesk

---

Field PROFULLNAME Contains Huber , Maria AND Field RESPDEPARTMENT Contains Helpdesk

Eine Auswahl verfügbarer Feldnamen finden Sie, wenn Sie die Schaltfläche HINWEISE ZUM REPORT anklicken.

**Hinweis:** Wenn Sie eine Filter-Formel verwenden, darf dieser Filter nicht mehr als 5000 Dokumente zurückliefern.

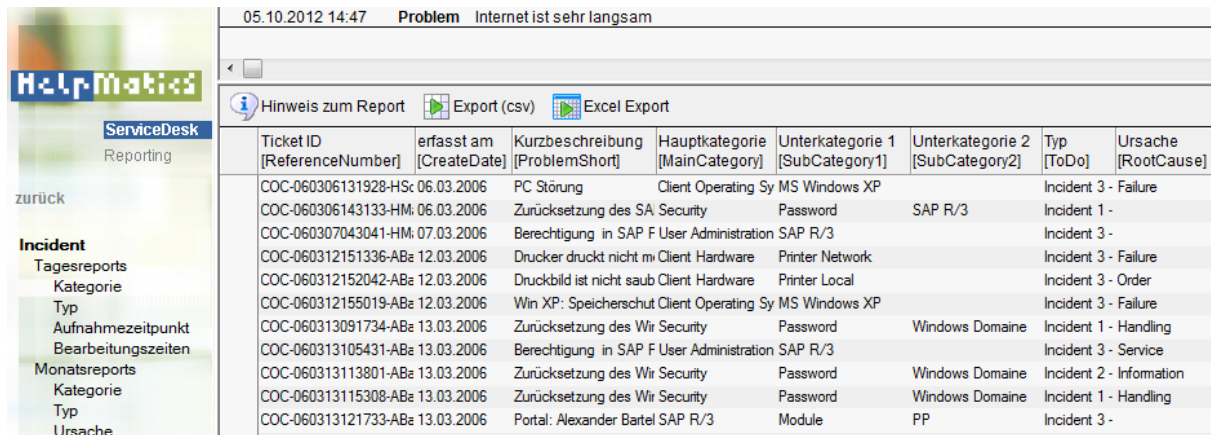
Hintergrund: die Maximalanzahl erlaubter Dokumente für einen Volltextindex liegt standardmäßig bei 5000 Dokumenten und kann bis 15.000 Dokumente erweitert werden.

Schränken Sie den Filter ein, so dass weniger als das Limit an Dokumenten zurückgegeben werden. Sie können den Filter z.B. in der Ansicht Tickets/User auf Ergebnisanzahl prüfen.

2. Um die aufbereiteten Daten zu laden, klicken Sie auf DATEN NEU LADEN. Sie können auf den zuletzt aufbereiteten Datenbestand zurückgreifen oder eine sofortige Aktualisierung anfordern. Der neue Report wird automatisch gespeichert und geschlossen.
3. Wählen Sie den neuen Report aus der Ansicht und öffnen Sie ihn. Nun können Sie weitere Einstellungen setzen:
  - Auswahl zwischen verschiedenen Diagrammtypen
  - Ausgabe direkt in Excel über die Checkbox IN EIGENEM FENSTER. Sonst eingebettet in den Report.
  - Wählen Sie den oder die Mandanten, die Sie auswerten möchten.
  - Wählen Sie aus der Liste AUSWERTUNG, wonach Sie auswerten wollen und geben Sie Auswertungszeitraum und –Intervall an.
4. Durch Klick auf den Button EINSTELLUNGEN ANWENDEN werden die Daten im gewählten Diagrammtyp angezeigt.
5. Nach Klick auf SPEICHERN werden die gesetzten Einstellungen für weitere Verwendung beibehalten.

### 8.6.3 BI/Datenexport

In diesen Ansichten sehen Sie alle Tickets mit Auflistung der wichtigsten Daten.



Ticket ID [ReferenceNumber]	erfasst am [CreateDate]	Kurzbeschreibung [ProblemShort]	Hauptkategorie [MainCategory]	Unterkategorie 1 [SubCategory1]	Unterkategorie 2 [SubCategory2]	Typ [ToDo]	Ursache [RootCause]
COC-060306131928-HS	06.03.2006	PC Störung	Client Operating Sy	MS Windows XP		Incident 3 - Failure	
COC-060306143133-HM	06.03.2006	Zurücksetzung des SA Security	Security	Password	SAP R/3	Incident 1 -	
COC-060307043041-HM	07.03.2006	Berechtigung in SAP F User Administration	SAP R/3			Incident 3 -	
COC-060312151336-ABz	12.03.2006	Drucker druckt nicht m Client Hardware	Printer Network			Incident 3 - Failure	
COC-060312152042-ABz	12.03.2006	Druckbild ist nicht saub Client Hardware	Printer Local			Incident 3 - Order	
COC-060312155019-ABz	12.03.2006	Win XP: Speicherschutz Client Operating Sy	MS Windows XP			Incident 3 - Failure	
COC-060313091734-ABz	13.03.2006	Zurücksetzung des Wir Security	Security	Password	Windows Domaine	Incident 1 - Handling	
COC-060313105431-ABz	13.03.2006	Berechtigung in SAP F User Administration	SAP R/3			Incident 3 - Service	
COC-060313113801-ABz	13.03.2006	Zurücksetzung des Wir Security	Security	Password	Windows Domaine	Incident 2 - Information	
COC-060313115308-ABz	13.03.2006	Zurücksetzung des Wir Security	Security	Password	Windows Domaine	Incident 1 - Handling	
COC-060313121733-ABz	13.03.2006	Portal: Alexander Bartel	SAP R/3	Module	PP	Incident 3 -	

Abbildung 44: Ticket-Ansicht für Datenexport

Mit dem Button EXPORT (CSV) können Sie die Daten als csv-Datei exportieren.

Je nach Konfiguration unter MODULE -> INTEGRATION steht Ihnen der Button EXCEL EXPORT zusätzlich zur Verfügung.

Mit dem Button EXCEL EXPORT lassen sich die Daten, beliebig nach Mandanten und Zeitraum eingeschränkt, direkt in eine Excel-Datei exportieren. Wenn Sie vorher mehrere Dokumente in der Ansicht markiert haben, werden diese exportiert. Wenn nicht, werden über eine Dialogbox die anzuwendenden Kriterien abgefragt.

Folgende Ansichten stehen insbesondere für den Zugriff per ODBC zur Verfügung:

#### a) Ticket-Daten (Export): Allgemeine Ticket-Daten

Name:	Reporting\BI\Basic Ticket Data
Alias:	BI_BasicTicketData
Auswahl:	alle Incidents, Service Requests und Problem Tickets
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von allgemeinen Ticket-Daten herangezogen werden. Für die Auswertung der Bearbeiterhistorie bzw. der Gruppenzuweisung ist diese Ansicht nicht geeignet. Hierfür stehen gesonderte Ansichten zur Verfügung.

## b) Gruppenzuweisung

Name:	Reporting\BI\Group Assignment
Alias:	BI_GroupAssignment
Auswahl:	alle Incidents, Service Requests und Problem Tickets
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	<p>Diese Ansicht kann zur Auswertung von Gruppenzuweisungen innerhalb eines Tickets herangezogen werden. Pro Gruppenzuständigkeit wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Hierfür werden die Werte des Feldes PROGRPNAME ausgewertet. Eine Verknüpfung ist über die Ticket ID (REFERENCENUMBER) möglich.</p> <p>In den Feldern PROGRPSTART und PROGRPEND werden Start und Ende der Zuweisung an die entsprechende Gruppe als Datum-Zeit-Wert protokolliert. Im Feld PROGRPEscLEVEL wird der Eskalationsstatus des Tickets zum Endezeitpunkt der Gruppenbearbeitung mitgeschrieben.</p>

## c) Bearbeiterhistorie

Name:	Reporting\BI\Processor History
Alias:	BI_ProcessorHistory
Auswahl:	alle Incidents Service Requests und Problem Tickets
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	<p>Diese Ansicht kann zur Auswertung von Bearbeitern/Bearbeitergruppen innerhalb eines Tickets herangezogen werden. Für jeden Eintrag in der Bearbeiterhistorie wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Hierfür werden die Werte des Mehrfachfeldes PROFULLNAME ausgewertet. Im Feld PRODATE (Feldbezeichnung „zugeteilt“) steht das Datum der Weiterleitung. Eine Verknüpfung ist über die Ticket ID (REFERENCENUMBER) möglich.</p>

## d) Verlinkte Tickets

Name:	Reporting\BI\Verlinkte Tickets
Alias:	BI_LinkedTickets
Auswahl:	alle Incidents, Service Requests und Problem Tickets, die Ticket-Links enthalten
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	<p>Diese Ansicht kann zur Auswertung von Verlinkungen zwischen Tickets herangezogen werden. Für jeden Eintrag im Tab Tickets wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Eine Verknüpfung ist über die Ticket ID (REFERENCE bzw. REFERENCENUMBER_LINKED) möglich.</p>

### e) Verlinkte CIs

Name:	Reporting\BI\Verlinkte CIs
Alias:	BI_LinkedTickets
Auswahl:	alle Incidents, Service Requests und Problem Tickets, die CI-Links enthalten
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von Verlinkungen zwischen Tickets und CIs herangezogen werden. Für jeden Eintrag im Tab LINKED CIs wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Eine Verknüpfung ist über die Ticket ID (REFERENCE) möglich.

### 8.6.4 Ticket-Monitoring im Service Cockpit 2.0

Das Service Cockpit bietet eine Möglichkeit, den aktuellen Stand der Ticketzahlen

- Team Übersicht über Tickets
- Tickets heute erstellt
- Tickets des aktuellen Monats und des Vormonats
- Langläufer – Tickets

gefiltert nach Abteilung des Ticket-Verantwortlichen und Mandant des Tickets, darzustellen. Die Anzeige aktualisiert sich automatisch, ist webbasierend und kann damit auf verschiedensten Endgeräten erfolgen.

Muster-Link:

<https://<ServerName>/<Pfad>/<ITSMDatenbank>/xServiceCockpit.xsp?companyname=<Mandant>&respdepartment=<Abteilung>> (siehe auch 6.6.2)

Die Parameter companyname (Name des Mandanten: Feld CompanyName im Ticket) und respdepartment (Abteilung des Verantwortlichen: Feld RespDepartment im Ticket) sind optional.

**Hinweis:**

Es wird vorausgesetzt, dass die Abteilung in den Bearbeiter- und Bearbeitergruppen-Dokumenten konsistent gepflegt wird. Änderungen der Abteilungsbezeichnung haben Auswirkungen auf diese Anzeige.

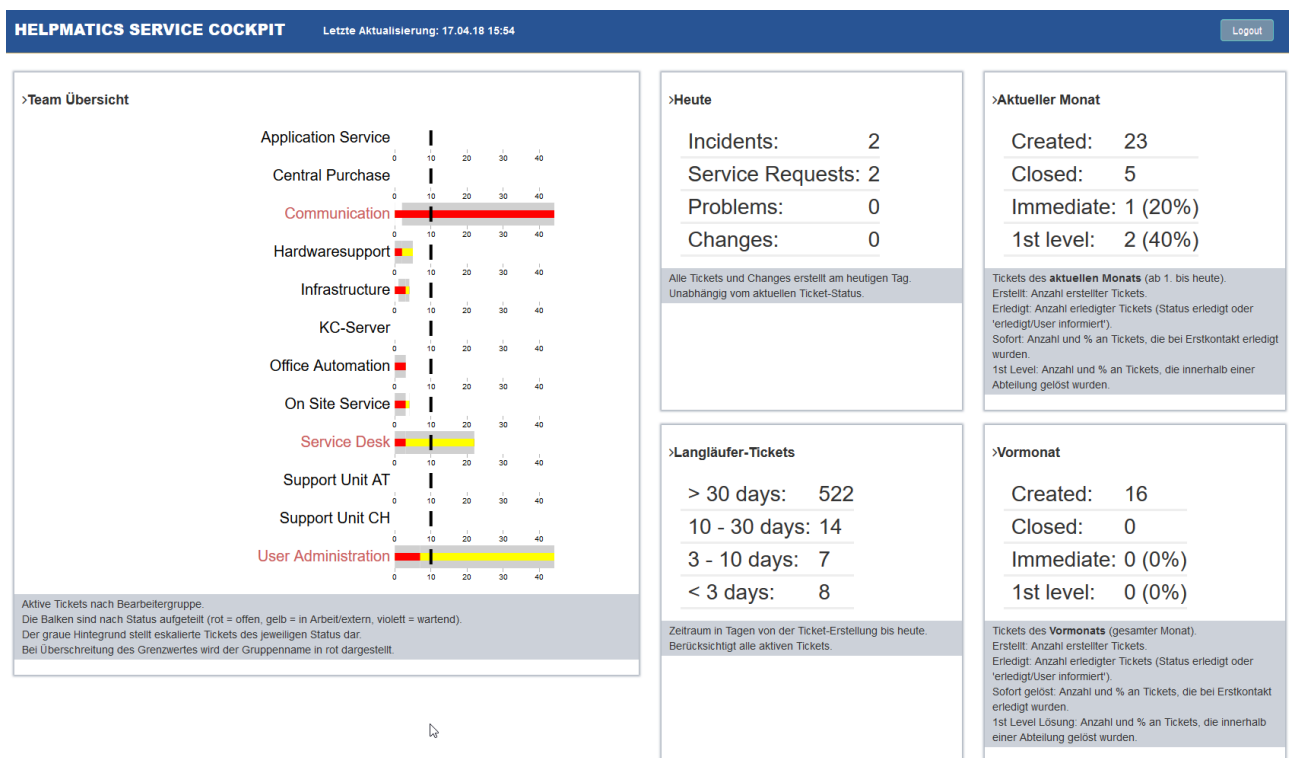


Abbildung 45: Ticketübersicht für Abteilung COC , Mandant COC AG

Die Erläuterungen zu den dargestellten Werten finden Sie am Ende jedes Charts.

Für das Chart Team Übersicht müssen im Bearbeitergruppen-Dokument die Grenzwerte für Tickets für die Anzeige Service Cockpit definiert werden. Überschreitet die Anzahl der Tickets, die bei der Gruppe in Bearbeitung sind, den Grenzwert, ändert sich die Farbe der Bearbeitergruppe auf Rot. Der Grenzwert selbst wird durch eine senkrechte schwarze Linie dargestellt.

Der höchste Grenzwert aller Bearbeitergruppen ist die Grundlage für die Skalierung.

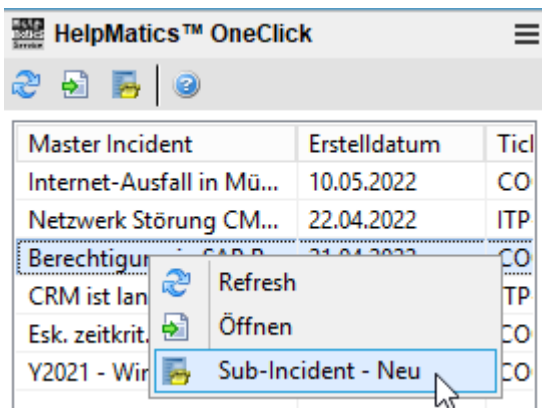
## 8.7 HelpMatics™ Widgets

### 8.7.1 Systemvoraussetzungen

Für HelpMatics™ sind verschiedene Widgets verfügbar. Diese können über die bekannten Deployment-Methoden von HCL Notes (Richtlinie mit Updatesite und Widgetkatalog) verteilt werden.

### 8.7.2 HelpMatics™ One-Click-Ticket

HELPMATICS™ ONE-CLICK-TICKET ist nur verfügbar, wenn die ServiceDesk Datenbank geöffnet ist. Aktualisierungsintervall & Doppelklick-Verhalten sind konfigurierbar über die Benutzervorgaben. Die Sub-Ticket Erstellung ist aus der Ansicht **RESSOURCEN > USER** und aus dem MAIL-IN möglich. Alternativ zu Doppelklick und Schaltflächen können wichtige Funktionen im Kontextmenü aufgerufen werden.



Kontextmenü im HelpMatics™ OneClick

### 8.7.3 HelpMatics™ FastText

HELPMATICS™ FASTTEXT steht – unabhängig von einer geöffneten ServiceDesk Datenbank – immer zur Verfügung.

#### 8.7.3.1 Konfiguration

Die Konfiguration erfolgt über die Benutzervorgaben des Notes-Clients.

Es wird der Pfad zur HelpMatics™ Admin Datenbank eingestellt, in welcher die Textbausteine verwaltet werden.

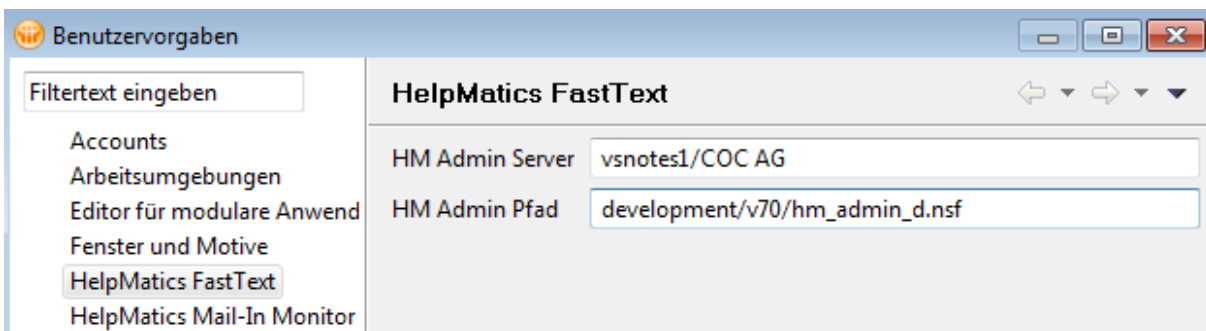


Abbildung 46: Konfiguration HelpMatics FastText

Bearbeiter, die über die Rolle [R\_MANAGER] in der HelpMatics™ Admin Datenbank verfügen, dürfen öffentlich verfügbare Textbausteine anlegen. Diese können von Bearbeitern ohne diese Rolle nicht geändert werden.

Private Textbausteine darf jeder anlegen. Über das Menü bzw. Kontextmenü können die Einträge verwaltet und aktualisiert werden. Die einzelnen Textbausteine werden dabei entsprechend der HelpMatics™-Module (ServiceDesk, Change, ...) kategorisiert.

## 8.7.4 HelpMatics™ Mail-In Monitor

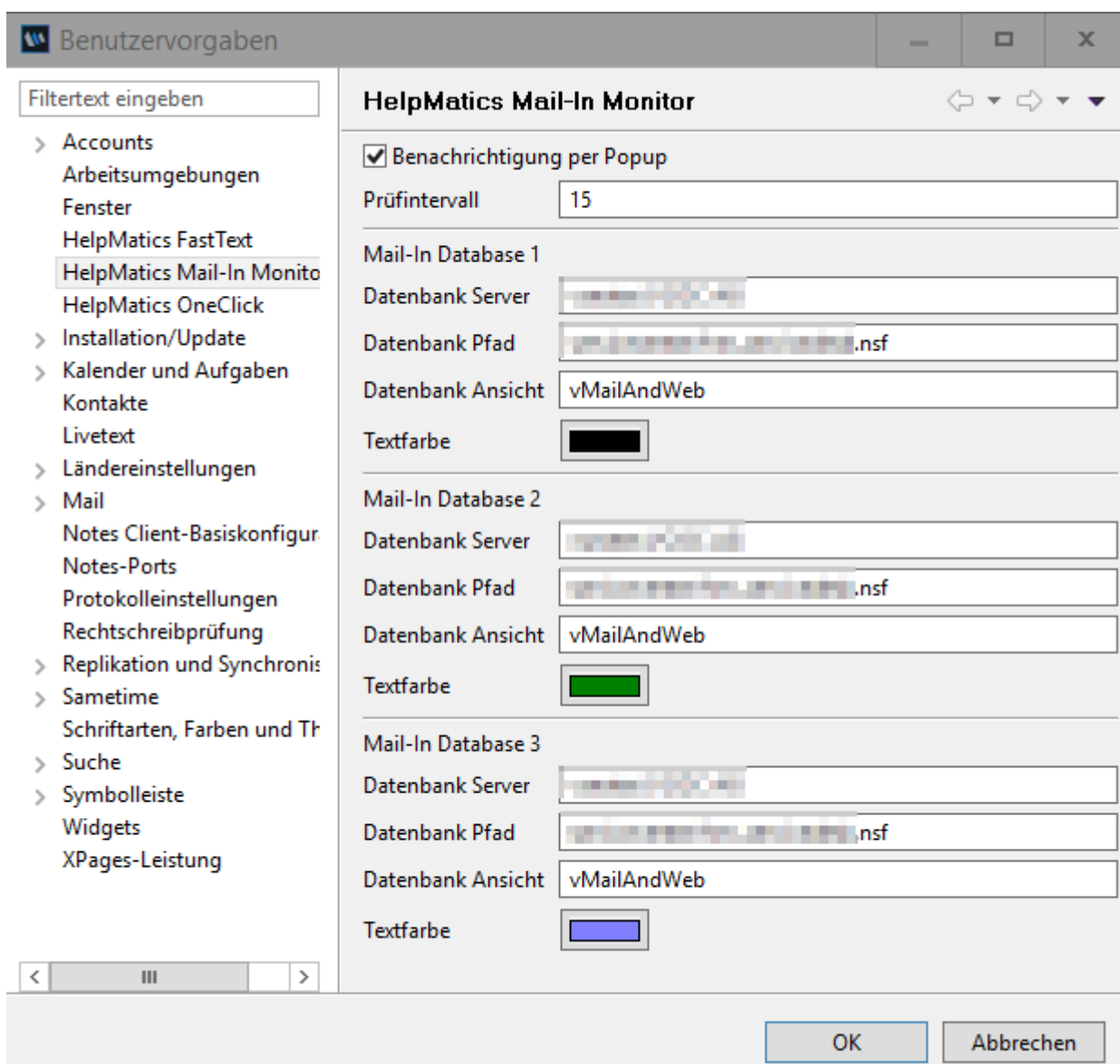
Dieses Widget soll bevorzugt von Personen eingerichtet werden, die den Mail-In Bereich von HelpMatics™ überwachen. Der Mail-In Monitor visualisiert den HelpMatics™ Mail-In Bereich und informiert über neuen Maileingang. Das Widget steht – unabhängig von einer geöffneten ServiceDesk Datenbank – immer zur Verfügung.

### 8.7.4.1 Konfiguration

Die Konfiguration erfolgt über die Benutzervorgaben des Notes-Clients.

Es kann eingestellt werden, ob bei Eingang neuer Mail ein Popup erscheint. Das PRÜFINTERVALL wird in Minuten angegeben und legt fest, wie oft der Mail-In Bereich nach neuen E-Mails überprüft werden soll.

Es können bis zu 3 Datenbanken überwacht werden. Server, Pfad und Name der Ansicht müssen jeweils konfiguriert werden. Zur Unterscheidung können individuelle Textfarben gewählt werden.



**Benutzervorgaben**

Filtertext eingeben

- > Accounts
- Arbeitsumgebungen
- Fenster
- HelpMatics FastText
- HelpMatics Mail-In Monitor
- HelpMatics OneClick
- > Installation/Update
- > Kalender und Aufgaben
- Kontakte
- Livetext
- > Ländereinstellungen
- > Mail
- Notes Client-Basiskonfigur.
- Notes-Ports
- Protokolleinstellungen
- Rechtschreibprüfung
- > Replikation und Synchronis.
- > Sametime
- Schriftarten, Farben und Th.
- > Suche
- > Symbolleiste
- Widgets
- XPages-Leistung

**HelpMatics Mail-In Monitor**

Benachrichtigung per Popup

Prüfintervall: 15

**Mail-In Database 1**

Datenbank Server: [Redacted]

Datenbank Pfad: [Redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [Black]

**Mail-In Database 2**

Datenbank Server: [Redacted]

Datenbank Pfad: [Redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [Green]

**Mail-In Database 3**

Datenbank Server: [Redacted]

Datenbank Pfad: [Redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [Blue]

OK Abbrechen

Abbildung 47: Konfiguration HelpMatics™ Mail-In Monitor

## 9 Administration HelpMatics™ Knowledge

### 9.1 Voraussetzungen

Voraussetzungen für die optimale Funktion sind die Ablage der Knowledge-Datenbank auf einem HCL Domino Server und die Volltextindizierung der Datenbank.

Menüeinträge, die hier nicht behandelt werden, finden Sie im Abschnitt 6 Administration HelpMatics™ Allgemein.

### 9.2 Zugriffsberechtigungen

Die Zugriffsberechtigungen und Konfiguration der Bearbeiterdokumente sind in Kapitel 3.3 näher beschrieben.

### 9.3 FAQ Kategorie

Um FAQ-Dokumente zu kategorisieren, können Sie entweder die unter ServiceDesk angelegten Kategorien übernehmen (siehe Abschnitt 0) oder hier eigene erstellen. Dabei ist zu beachten, dass FAQ-Kategorien grundsätzlich nur eine Unterkategorie haben.

### 9.4 Mandant

Durch Doppelklicken auf einen Mandanten in der Liste können Sie dessen Profil bearbeiten und mit einer E-Mail-Adresse versehen (Tab NOTES-INFOS).

### 9.5 Konfiguration

Hier finden Sie die Grundkonfiguration von HelpMatics™ Knowledge. Bitte beachten Sie, dass diese Einstellungen serverspezifisch sind, d.h. auch bei Betrieb im Cluster ist dieser Punkt auf jedem Server zu bearbeiten.

Schließen Speichern

## Konfiguration

Einstellungen

### Workflow

Automatische Expertenzuweisung:  Ja  
Klicken Sie "Ja", wenn neue Dokumente auf Grund ihrer Kategorisierung automatisch einem Experten zugewiesen werden sollen.

Redaktionellen Workflow umgehen:  Ja  
Klicken Sie "Ja", wenn neue Dokumente sofort freigegeben werden sollen (ohne Aufbereitung).

...aber Einschränkung auf Mandanten beachten:  Ja  
Klicken Sie "Ja", wenn der Zugriff auf Dokumente auf ihren Herkunftsmandanten beschränkt werden soll.

### Kategorien übernehmen

FAQ Kategorien übernehmen:  Ja  
Klicken Sie "Ja", wenn Hauptkategorie und Unterkategorie 1 auch für die FAQ - Kategorisierung übernommen werden sollen.

### Relevanzkennzeichnung

Unterste Stufe der Relevanzkennzeichnung:   
Geben Sie einen Wert für den Relevanzfaktor ein, ab der ein Dokument mit einem Stern gekennzeichnet wird.

Oberste Stufe der Relevanzkennzeichnung:   
Geben Sie einen Wert für den Relevanzfaktor ein, ab der ein Dokument mit der maximalen Anzahl an Sternen gekennzeichnet wird.

Einfluss des Freigabedatums:   
Geben Sie einen Wert ein, um den der Relevanzfaktor eines Dokuments pro Tag ab dem Freigabedatum abnimmt.

Abbildung 48: Grundkonfiguration von HelpMatics Knowledge

### 9.5.1 Automatische Expertenzuweisung

Bitte diese Option aktivieren, wenn neuen Knowledge-Dokumenten automatisch ein Experte zugeordnet werden soll (Agentenlauf in der Nacht).

In den Kategorien/Unterkategorien kann als Voreinstellung jeweils ein Experte oder eine Expertengruppe angegeben werden. Wenn für die unterste Stufe der Kategorisierung eines Dokuments ein Experte voreingestellt ist, wird dieser übernommen, ansonsten wird der Experte der nächst höheren Stufe übernommen, etc.

Dieser Agent kann auch aus dem Menü auf markierte Dokumente angewendet werden.

### 9.5.2 Redaktionellen Workflow umgehen

Bitte diese Option aktivieren, wenn der redaktionelle Workflow umgangen werden soll: Freigabe aller Knowledge Dokumente ohne redaktionelle Aufbereitung für alle Anwendergruppen.

### 9.5.3 ...aber Einschränkung auf Mandanten beachten

Bitte diese Option aktivieren, wenn trotz Umgehung des redaktionellen Workflows die Mandantenfähigkeit erhalten bleiben soll.

### 9.5.4 FAQ Kategorien übernehmen

Bitte diese Option aktivieren, wenn die FAQ-Kategorien (Haupt- und erste Unterkategorie) aus den Kategorien übernommen werden sollen (nächtlich).

Zusätzlich manuell angelegte Einträge werden in der Spalte *man.* mit einem X gekennzeichnet.

### 9.5.5 Unterste Stufe der Relevanzkennzeichnung

Geben Sie hier eine Zahl ein, ab der Dokumente mit einem Stern ★ gekennzeichnet werden sollen. Die Zahl bezieht sich auf den Relevanzfaktor eines Dokuments: Dieser berechnet sich aus Lesezähler, Verwendungszähler und Aktualität.

### 9.5.6 Oberste Stufe der Relevanzkennzeichnung

Geben Sie eine Zahl für den Relevanzfaktor ein, ab dem Dokumente mit der maximalen Anzahl an Sternen gekennzeichnet werden.

### 9.5.7 Einfluss des Freigabedatums

Geben Sie einen Wert ein, um den der Relevanzfaktor eines Dokuments pro Tag ab dem Freigabedatum abnimmt.

Relevanzfaktor-Punkte werden folgendermaßen vergeben:

- 1 Punkt pro Aufruf im Notes Client (Solution, FAQ)
- 6 Punkte pro Verwendung im Notes Client (Solution, FAQ)
- 1 Punkt pro Aufruf im Web Client (FAQ)
- 4 Punkte pro positiver Bewertung im Web Client (FAQ)
- 2 Punkte Abzug pro negativer Bewertung im Web Client (FAQ)

## 9.6 Reporting

Nur Knowledge Manager haben Zugriff auf Knowledge Reporting. Folgende Ansichten stehen zur Verfügung:

Ansicht	Beschreibung
VERWENDUNG	<p>Diese Ansicht gibt einen Überblick über die Häufigkeit der Verwendung der einzelnen Knowledge Dokumente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leserkähler: wie oft wurde das Dokument seit der Freigabe geöffnet?</li> <li>▪ Verwendungszähler: wie oft wurde das Dokument seit der Freigabe für die Lösung einer Anforderung in HelpMatics™ ServiceDesk verwendet? (siehe auch untere Skizze zu Relevanz)</li> <li>▪ Letzter Zugriff: wann erfolgte der letzte Zugriff durch einen Anwender (lesen oder verwenden)?</li> </ul>
FREIGABE	<p>In dieser Ansicht wird dargestellt, für welche Benutzergruppen die Knowledge Dokumente freigegeben wurden. Wenn ein Dokument für mehrere Gruppen freigegeben wurde, ist es unter jeder dieser Gruppen zu finden.</p>
PORTAL	<p>Diese Ansicht gibt einen Überblick über die Häufigkeit der Verwendung der FAQ Dokumente im User Portal. Folgende Eigenschaften beziehen sich auf den Zugriff im Portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lesen: wie oft wurde das Dokument seit der Freigabe geöffnet?</li> <li>▪ Pos: wie oft wurde das Dokument positiv beurteilt?</li> <li>▪ Neg: wie oft wurde das Dokument negativ beurteilt?</li> <li>▪ Zugriff: wann erfolgte der letzte Zugriff durch einen Anwender im Portal?</li> </ul>

## 10 Administration HelpMatics™ Change

### 10.1 Voraussetzungen

Für die optimale Funktion der Suche ist die Volltextindizierung der Datenbank wichtig.

Die Datenbankeigenschaft SPERRUNG VON DOKUMENTEN zulassen muss aktiviert sein.

### 10.2 Zugriffsberechtigungen

Im Kapitel 3.4 werden die Einstellungen und Berechtigungen für HelpMatics™ Change beschrieben.

### 10.3 Navigation

Nach einem Klick auf Administration im Hauptnavigator von HelpMatics™ Change öffnen Sie den Administrationsnavigator.

Durch Klick auf ZURÜCK gelangen Sie wieder in das Hauptmenü.

#### Hinweis

Diese Auswahl erhalten Sie nur mit den entsprechenden Rechten.

Hier können Sie alle administrativen Einstellungen für HelpMatics™ Change vornehmen.

Neben der Verwaltung der Bearbeiter können Sie hier z.B. die Kategorisierungen festlegen, Antragsformulare, RfCs und Changes zur Verfügung stellen und Druckvorlagen bereitstellen.

Menüeinträge, die hier nicht behandelt werden, finden Sie im Abschnitt 6 Administration HelpMatics™ Allgemein.



## 10.4 Kategorien

- Bewertung

Legen Sie hier fest, welche Werte für die Auswahlboxen im RfC bzw. Change (Priorität, Auswirkung, Risiko, Business Relevanz und Dringlichkeit) und im Task (Typ, Beurteilungskriterien) zur Verfügung stehen sollen. Geben Sie die einzelnen Werte durch Zeilenschaltung getrennt ein.

Zur Priorität ist zu beachten, dass für die ersten drei Werte der Liste die Symbole (siehe Kap. 5.3) in der Reihenfolge HOCH, NORMAL, NIEDRIG vergeben werden. Für eventuell folgende Werte wird kein Symbol vergeben.

Die Felder Auswirkung, Risiko, Business Relevanz und Dringlichkeit können Pflichtfelder, optional oder ausgeblendet sein.

Bei Beurteilungskriterien können typabhängige Werte für den Abbruch (z.B. PRÜFUNG -> NICHT OK) sowie für die Fortsetzung des Workflows definiert werden.

## 10.5 Templates

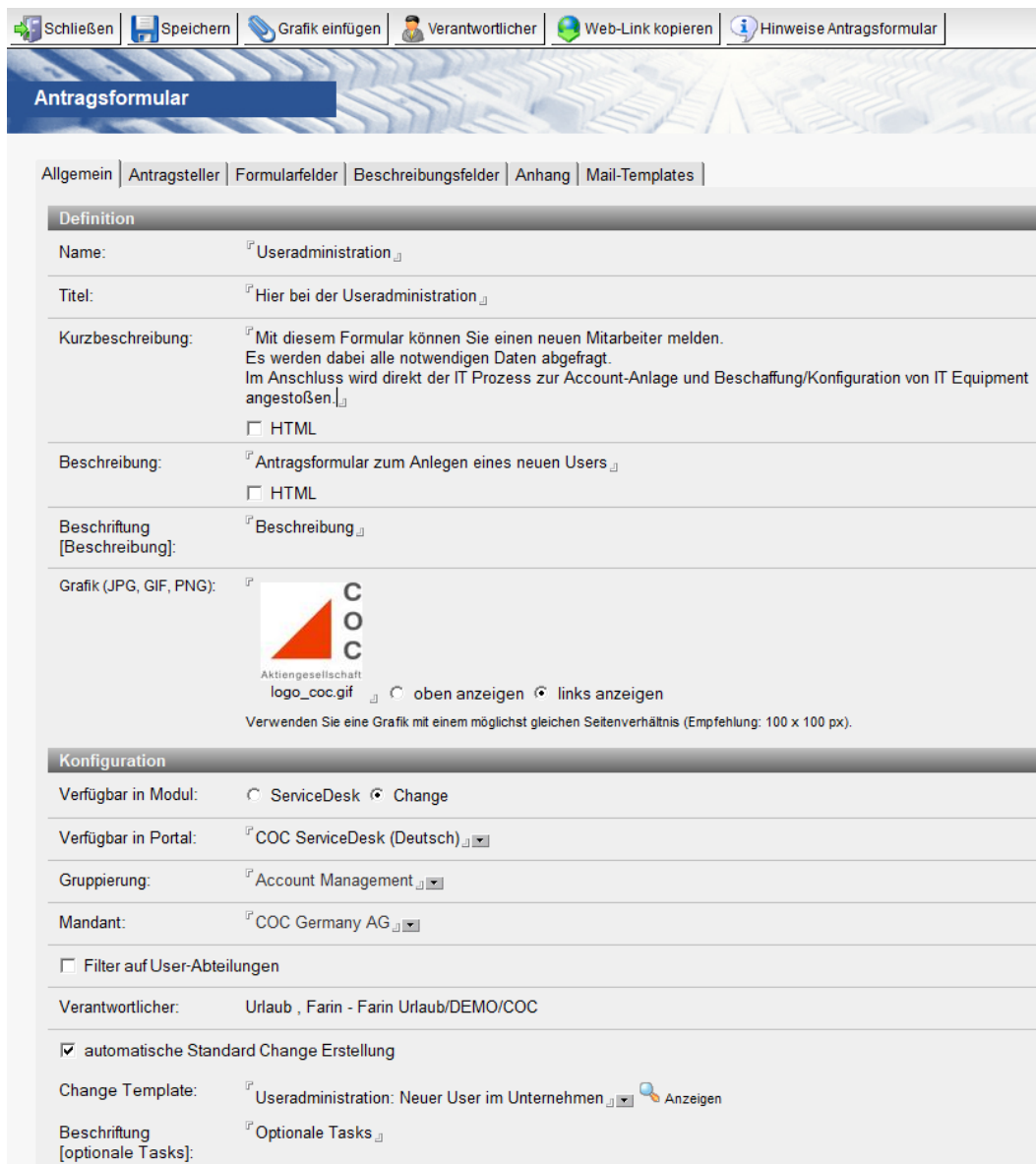
### 10.5.1 Antragsformular

Erstellen Sie ein Antragsformular, um dem User die Möglichkeit zu geben, per Web-Formular RfCs zu beantragen.

Mit der Schaltfläche ANTRAGSFORMULAR - NEU können Sie ein neues Antragsformular hinzufügen.

Mit einem Doppelklick auf ein Antragsformular in der Liste können Sie diesen bearbeiten.

Der Web-Link wird automatisch generiert und kann beliebigen Anwendern zur Eingabe von Ideen oder Änderungswünschen zur Verfügung gestellt werden. In der Definition des Web-Formulars werden u. a. der zu benachrichtigende Change Manager, Feldbezeichnungen und Pflichtfelder festgelegt.



Schließen | Speichern | Grafik einfügen | Verantwortlicher | Web-Link kopieren | Hinweise Antragsformular

### Antragsformular

Allgemein | Antragsteller | Formularfelder | Beschreibungsfelder | Anhang | Mail-Templates

#### Definition

Name:

Titel:

Kurzbeschreibung:

HTML

Beschreibung:

HTML

Beschriftung [Beschreibung]:

Grafik (JPG, GIF, PNG):   oben anzeigen  links anzeigen

Verwenden Sie eine Grafik mit einem möglichst gleichen Seitenverhältnis (Empfehlung: 100 x 100 px).

#### Konfiguration

Verfügbar in Modul:  ServiceDesk  Change

Verfügbar in Portal:

Gruppierung:

Mandant:

Filter auf User-Abteilungen

Verantwortlicher:

automatische Standard Change Erstellung

Change Template:

Beschriftung [optionale Tasks]:

Abbildung 49: Template zur Definition eines RfC-Antrags

#### Tab Allgemein

Neben allgemeinen Definitionen hinterlegen Sie hier grundlegende Konfigurationseinstellungen.

- Als Verantwortlichen geben Sie den Change Manager an.
- Das Antragsformular muss in ein HelpMatics™ Portal integriert werden. Für die Konfiguration des Userportals gehen Sie nach Anleitung in Kap. 6.6.1 vor.

Das Antragsformular kann innerhalb eines Userportals aufgerufen werden oder über die Solo-Links direkt angesprochen werden.

Die Solo-Links finden Sie in der Portaldefinition des Userportals oder in HelpMatics™ Change unter ADMINISTRATION-PORTAL-ANTRAGSFORMULAR.

- Zusätzlich kann festgelegt werden, ob beim Absenden des Antrags sofort ein Standard Change erstellt werden soll. In diesem Fall werden dem Anwender auch optionale Tasks im Antrag angeboten.
- Anträge können über einen Eintrag im Feld GRUPPIERUNG beliebig gruppiert werden. Für jede Gruppe wird im Portal ein aufklappbarer Abschnitt mit den zugewiesenen Anträgen dargestellt.
- Wird ein Mandant angegeben, so steht das Antragsformular nur Benutzern des entsprechenden Mandanten zur Verfügung.
- Ist die Einschränkung auf User-Abteilungen aktiviert, sehen nur angemeldete Benutzer dieser Abteilung diesen Antrag im Web-Portal.

### Tab Antragsteller

Legen Sie fest, welche Daten des Antragstellers bzw. Melders im Antrag sichtbar sein sollen und ob diese Pflichteingaben sein sollen. Antragsteller- und Melderdaten werden nur unterschieden, wenn im Antrag die Option ANTRAGSTELLER = MELDER (Texte sind konfigurierbar) deaktiviert wird. Der Melder ist in diesem Fall der beim Ausfüllen des Antrags angemeldete Anwender. Ist die Option MANUELLES EINTRAGEN DER ANTRAGSTELLER-DATEN DURCH MELDER ERLAUBEN deaktiviert, so muss der Antragsteller per Dialogauswahl gesetzt werden.

### Tab Formularfelder

Im Tab Formularfelder stehen Ihnen 15 frei konfigurierbare Felder zur Verfügung.

### Tabs Beschreibungsfelder, Anhang, Mail-Templates

In den folgenden Tabs stehen Ihnen weitere Felder zur Verfügung. Hinterlegen Sie zudem Mail-Templates für den Versand der Bestätigungsbenachrichtigungen.

## 10.5.2 RfC, Change und Release

### 10.5.2.1 Allgemeine Informationen

Zusätzlich zum Namen und einer Kurzbeschreibung können Sie im Template beliebig viele Informationen und Tasks hinzufügen, um eine immer wiederkehrende Art von RfC bzw. Change oder Release genauer zu charakterisieren.

Auf Basis eines bestehenden Templates können Sie sehr schnell einen ähnlichen Workflow über die Kopierfunktion abbilden.

Um ein neues RfC- oder Change-Template auf Basis eines bereits bestehenden RfCs oder Changes zu erstellen, öffnen Sie den gewünschten RfC/Change und wählen im Menü KOPIE – NEUES TEMPLATE.

### 10.5.2.2 Spezielle Angaben zu Change Templates

Change Templates lassen sich in Standard Changes, Normal Changes und Emergency Changes kategorisieren.

Ein Change Template kann als Standard Change, d. h. als häufig wiederkehrender, im Ablauf vordefinierter Change gekennzeichnet werden. Für diesen Change kann die Eigenschaft „Autoclose“ aktiviert werden. Nach Erledigung aller Tasks wird dieser Change automatisch geschlossen.

Standard Changes können von 1st-Level- Mitarbeitern (Hinweis: Diese Rolle muss dem Anwender in der Zugriffskontrollliste im Change Modul und ggf. auch im ServiceDesk Modul zugewiesen werden.) initiiert werden und erhalten sofort den Status „Bearbeitung aktiv“.


- **Angabe eines Träger-Ticket-Templates:**  
Wird ein Standard Change in HelpMatics™ ServiceDesk aus der Ansicht RESSOURCEN – USER oder RESSOURCEN – EQUIPMENT erstellt, so wird unter folgenden Umständen automatisch ein Träger-Ticket in HelpMatics™ ServiceDesk zu diesem Change erstellt:
  - in der Ansicht ist nur 1 Dokument markiert (ein User bzw. Equipment-Dokument).
  - im Change-Template, das für die Change-Erstellung ausgewählt wird, ist ein Träger-Ticket-Template hinterlegt.

Das Träger-Ticket wird beim Schließen des neuen, gespeicherten Change im Hintergrund erstellt.
- **Optionale Tasks in Change Templates:**  
In den einzelnen Tasks kann die Einstellung, ob der Task für den Change optional ist, geändert werden. Wählen Sie dazu eine der folgenden Eigenschaften aus:
  - REGULÄRER TASK: es handelt sich um einen Task, welcher nicht optional verwendet werden kann.
  - OPTIONALER TASK: der Task wird als optionaler Task bei der Change-Erstellung angeboten.
  - ABHÄNGIG VON: Wählen Sie hier einen Task aus. Zur Auswahl stehen optionale Tasks. Bei Change-Erstellung aus dem Template und Verwenden eines optionalen Tasks werden alle Tasks, die von diesem abhängig sind, ebenfalls eingefügt.

Die Kennzeichnung erfolgt im Change Template mit dem Zeichen ? (blau) für optionale Tasks und ? (grau) für abhängige Tasks.

Hinweis: Falls Sie einen optionalen Task auf „regulär“ stellen, müssen Sie ggf. abhängige Tasks ebenfalls manuell bearbeiten und z.B. die Abhängigkeit von einem optionalen Task neu definieren oder umstellen auf OPTIONALER TASK.

OPTIONALE TASKS können bei entsprechender Konfiguration des Antragsformulars (10.5.1) dem Anwender zur Auswahl angeboten werden. Dafür können einige Einstellungen im Tab ANTRAGSFORMULAR gemacht werden:

  - Sie können bei Bedarf einen abweichenden ANZEIGETEXT IM FORMULAR angeben. Ist dieses Feld leer, wird die Kurzbeschreibung des Task angezeigt.
  - wenn zusätzliche Informationen vom Anwender bei Auswahl des Task benötigt werden, kann hier ein Zusatzfeld mit BESCHRIFTUNG ZUSATZFELD definiert werden. Falls es sich um ein Auswahlfeld handelt, können die AUSWAHLWERTE ZUSATZFELD durch Zeilenschaltung getrennt hier eingetragen werden. Wird eine zusätzliche Optionsauswahl benötigt, werden diese Auswahlwerte in das Feld ERGÄNZENDE AUSWAHLWERTE eingetragen.
- **Abbruchbedingungen in Change Templates**  
Die Abbruchbedingung, welche unter Kategorien->Bewertungen für die Beurteilung gesetzt wurden, kann hier für einzelne Tasks aktiviert werden.
- **Synchronisation von Tasks mit Task-Template aktivieren**  
Tasks, welche auf Basis eines Task-Templates erstellt wurden, haben ein Optionsfeld SYNCHRONISIEREN MIT TEMPLATE. Ist dieses Optionsfeld aktiviert, werden Änderungen am Task-Template in den Task übernommen, sofern beim Speichern der Task-Template-Änderung das RfC/Change-Template für die Änderungsübernahme ausgewählt wurde. In der Taskübersicht sind Tasks, für die SYNCHRONISIEREN MIT TEMPLATE aktiv ist mit dem Symbol  gekennzeichnet.

- Ausführung von Programmabläufen  
Hier können Sie bei jedem einzelnen Task einen (automatisierten) Programmablauf hinterlegen.


Anwendungsbeispiele:

- Bearbeiter deaktivieren
- Mail automatisiert versenden
- Powershell Script ausführen
- Cls nachträglich verlinken
- CI Import starten

Unter Ausführungssteuerung sind einige Automatismen vordefiniert. Diese Ausführungssteuerungen sind nur Beispiele, die z.T. noch an die Kundenumgebung und individuelle Anforderungen angepasst werden müssen. Diese Auswahlbox stellt die Schnittstelle für weitere Automatismen dar, die bei Bedarf individuell erstellt werden können.

Bei AUSFÜHRUNGSZEIT geben Sie die Zeitspanne an, die der Hintergrundprozess zur Verfügung hat, da die Ausführung ggf. den Client blockiert.

LOG-PFAD bietet die Möglichkeit, einen Pfad anzugeben, der für eine Befehlsausführung oder in einem individuell erstellten Agent verwendet wird.

Sobald die AUTOMATISCHE AUSFÜHRUNG aktiviert ist, wird der Task in der Workflow-Übersicht mit dem Symbol  gekennzeichnet. Bei diesen Tasks erfolgt eine Bearbeiter-Benachrichtigung nur im Fehlerfall. Die Ausführung wird periodisch im Hintergrund angestoßen, bis der Automat die erfolgreiche Ausführung meldet bzw. das Ende der berechneten Task-Laufzeit erreicht ist (ERLEDIGEN BIS).

Um einen Befehl und weitere nötige Parameter einzugeben, klicken Sie auf BEARBEITEN.

Es öffnet sich ein Eingabefenster, in dem Sie Ausführungs-Infos für den Automat hinterlegen:

- AUSFÜHRUNG POWERSHELL: geben Sie das auszuführende Powershell-Script mit Parametern an. Sie können Felder aus dem Change-Dokument als Variablen einfügen.
- BEARBEITER DEAKTIVIEREN: Angabe des Feldnamens im Change-Dokument, der den zu deaktivierenden Bearbeiter enthält (z.B. Requesterfullname).
- CMS-IMPORT: benötigt die ID des auszuführenden Imports und evtl. eine CI-ID im Format: `-importname IMPAAUR-A5VGNZ -LinkedCIID <ParentCIIDsLinked>`
- DATENBANK SIGNIEREN: geben Sie den Pfad zur Datenbank an.

Sollte es bei der Ausführung des Programms zu Fehlern kommen, werden diese im Tab PROGRAMM des Tasks dokumentiert. Der Taskbearbeiter wird informiert, wenn die Ausführungszeit des Automaten-Task überschritten wurde oder ein kritischer Fehler aufgetreten ist. In diesen Fällen ist eine manuelle Taskbearbeitung notwendig, um den Workflow wieder zu aktivieren.

- Zur schnellen Dokumentation von Changes können Quick-Changes verwendet werden. Aktivieren Sie in einem Standard- oder Emergency Template die Option Quick-Change. Quick-Change Templates dürfen nur einen Task enthalten.

### 10.5.3 Task

Um oft vorkommende Tasks nicht immer wieder neu erfassen zu müssen, können Sie sich hier Vorlagen dafür zusammenstellen. Diese können jeweils auf die Verwendung in RfCs, Changes oder Releases eingeschränkt werden oder in allen zur Verfügung gestellt werden.

- Als Bearbeiter können auch die Platzhalter <ChangeManager>, <Sponsor>, <Antragsteller> oder <Durchführender> gewählt werden. Es werden hierbei jedoch nur gültige HelpMatics™ Bearbeiter und Bearbeitergruppen ersetzt.  
Der Platzhalter <Vorgesetzter> bzw. <Supervisor> wird bei der Zuweisung eines Web-Task-Bearbeiters (BEARBEITER (MANUELL, WEB-TASK)) gesetzt: hier kann zwischen manueller Eingabe und Vorgesetzter gewählt werden. <Vorgesetzter> wird mit dem im Antrag ausgewählten Vorgesetzten ersetzt (Achtung: sollte im Antragsformular als Pflichtfeld definiert werden, wenn der Platzhalter im verknüpften Change-Template verwendet wird!).
- Mit Aktivierung von BERECHTIGUNG EINGESCHRÄNKT kann der Task nur bearbeitet werden wenn:
  - der im Task hinterlegte Bearbeiter gleich dem angemeldeten Benutzer ist
  - der angemeldete Benutzer Mitglied der im Task hinterlegten Bearbeitergruppe ist
  - der angemeldete Benutzer die Berechtigung Change Manager hat
- Tasks können als optional gekennzeichnet werden: Bei Verwendung eines Change-Templates mit optionalen Tasks werden diese bei Erstellung zur Auswahl angeboten. Sobald das Task-Template in einem Change Template verwendet wird, kann diese Einstellung noch erweitert werden, siehe Kap. 10.5.2.2
- Die Abbruchbedingung, welche unter Kategorien->Bewertungen für die Beurteilung gesetzt wurden, kann hier für einzelne Tasks aktiviert werden.
- Ausführung von Programmabläufen, siehe 10.5.2.2
- Synchronisation von Tasks die aus Task-Templates erstellt wurden.  
Änderungen an Task-Templates werden kontrolliert an bestehende RfC/Change-Templates weitergegeben. Wird ein Task-Template geändert, wird der Benutzer beim Speichern aufgefordert, diejenigen RfC/Change-Templates, an die die Änderung weiterzureichen ist.  
In der Auswahlliste sind nur RfC/Change-Templates enthalten, in denen sich Tasks befinden, welche auf Basis des geänderten Task-Templates erstellt wurden, sofern im betroffenen Task das Optionsfeld SYNCHRONISIEREN MIT TEMPLATE aktiviert ist.

### 10.5.4 Service Level

(Siehe auch Abschnitt 7.3.1)

Relevant für das Change-Modul sind in den Service Level Templates die Sollarbeitszeit und die Servicezeiten (beides unter dem Tab Servicezeiten). Diese werden zur Berechnung von Enddatum und Bearbeitungszeiten benötigt.

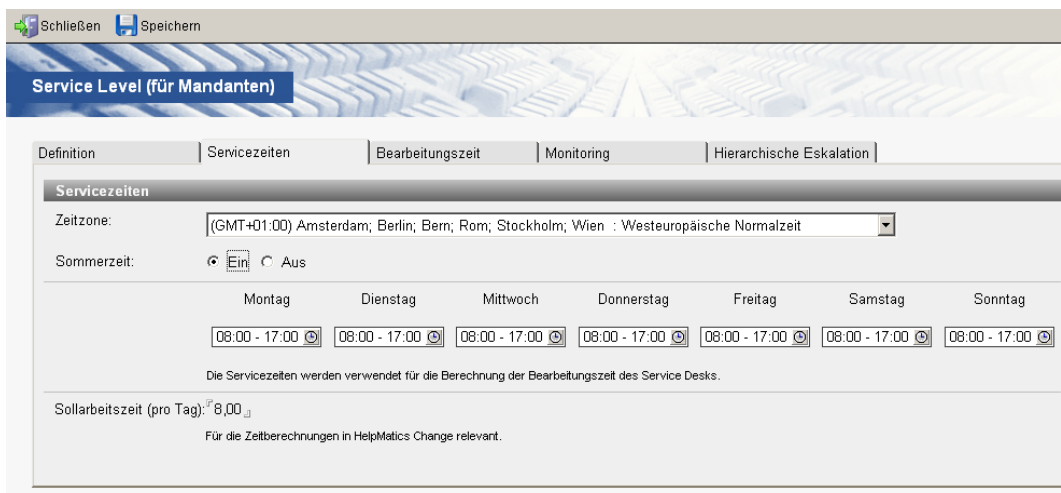


Abbildung 50: Service Level (Service Zeiten und Sollarbeitszeit)

## 10.5.5 Druck

Druck-Templates stehen zur Verfügung, sofern die Konfiguration unter MODULE->INTEGRATION angepasst wurde (siehe 4.3).

Folgende Druck-Templates stehen zur Auswahl: RfC-Antrag, RfC, Change und Task.

RfC und Change Druck Templates können zusätzlich Templates für den Druck von Tasks enthalten. Über TASK-DATEN ANFÜGEN legen Sie fest, dass bei Auswahl eines solchen Templates der Change bzw. RfC und alle zugehörigen Tasks gedruckt werden.

Sie können eine beliebige Wordvorlage mit Textmarken versehen, deren Namen identisch mit Feldnamen in HelpMatics™ Change sind. Diese Vorlage fügen Sie als Anhang in ein neues Druck-Template ein.

Hinweis: verwenden Sie Dokumente im Format .docx als Vorlagen.

Wenn Sie den Schalter DRUCKEN im RfC- oder Change-Dokument betätigen oder DRUCKEN > DOKUMENT im Viewer auswählen, werden Sie zur Auswahl einer der unter TEMPLATES > DRUCK angelegten Druckvorlagen aufgefordert.

Hier finden Sie eine Auswahl von Feldnamen, deren Inhalt durch Definition einer gleichnamigen Textmarke in ein Word-Dokument übertragen werden kann:

Beschreibung	Feldname
Name des Mandanten	COMPANYNAME
RfC oder Change ID	REFERENCENUMBER
Kurzbeschreibung	BRIEFDESCRIPTION
Beschreibung	DESCRIPTION
Erstellungsdatum	CREATEDATE
Change Manager	CMFULLNAME
Change Manager Mailadresse	CMMAILADDRESS
Change Manager Telefon	CMPHONE
Change Manager Kostenstelle	CMCOSTCENTRE
Change Manager Abteilung	CMDEPARTMENT
Change Manager Ort	CMLOCATION
Change Manager Kommentar	CMCOMMENT
Antragsteller	REQUESTERFULLNAME
Sponsor	SPONSORFULLNAME
Durchführender	EXECUTORFULLNAME
Status	STATUS

In den Tasks können Sie u.a. folgende DocVariablen-Felder verwenden:

Beschreibung	DocVariablen-Name
Task-Bearbeiter	PROFULLNAME
Kurzbeschreibung	BRIEFDESCRIPTION
Beschreibung	DESCRIPTION
Bearbeitung	COMMENT
Status	STATUS

## 10.6 Mandanten

### 10.6.1 Archivierung

Die Archivierung für geschlossene RFCs/Changes/Releases wird pro Mandant und mit dem gewünschten Intervall konfiguriert. Es werden nur Dokumente archiviert, die seit dem angegebenen Zeitraum in Tagen geschlossen sind.

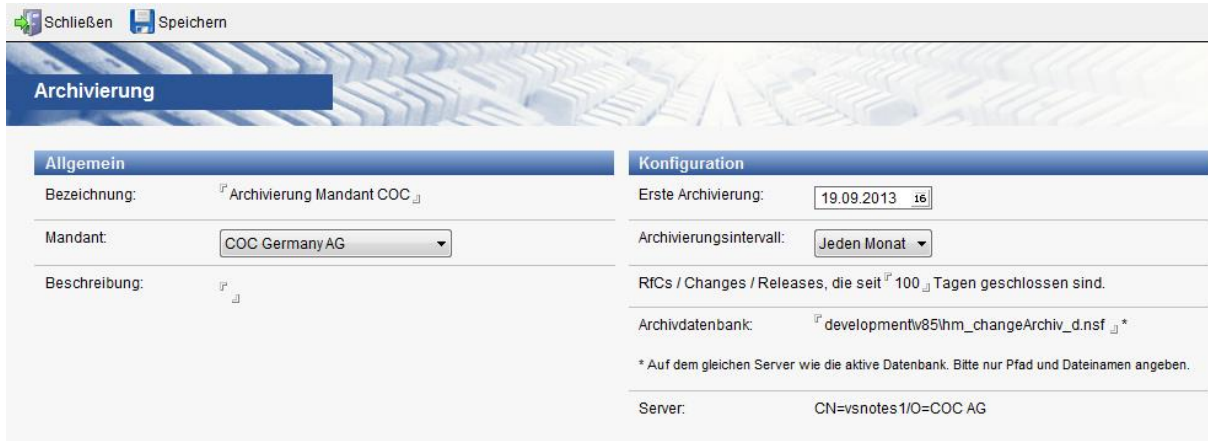


Abbildung 51: Archivierungseinstellungen für geschlossene RFCs/Changes/Releases

## 10.7 Module

Hier werden Links zu anderen Modulen hinterlegt. Beachten Sie, dass diese Einstellungen Server-spezifisch sind, d. h. auch bei Betrieb im Cluster ist dieser Punkt auf jedem Server zu bearbeiten.

Im Tab Prozess-Infos wird der Benachrichtigungsverlauf bei Erledigung eines Changes dargestellt.

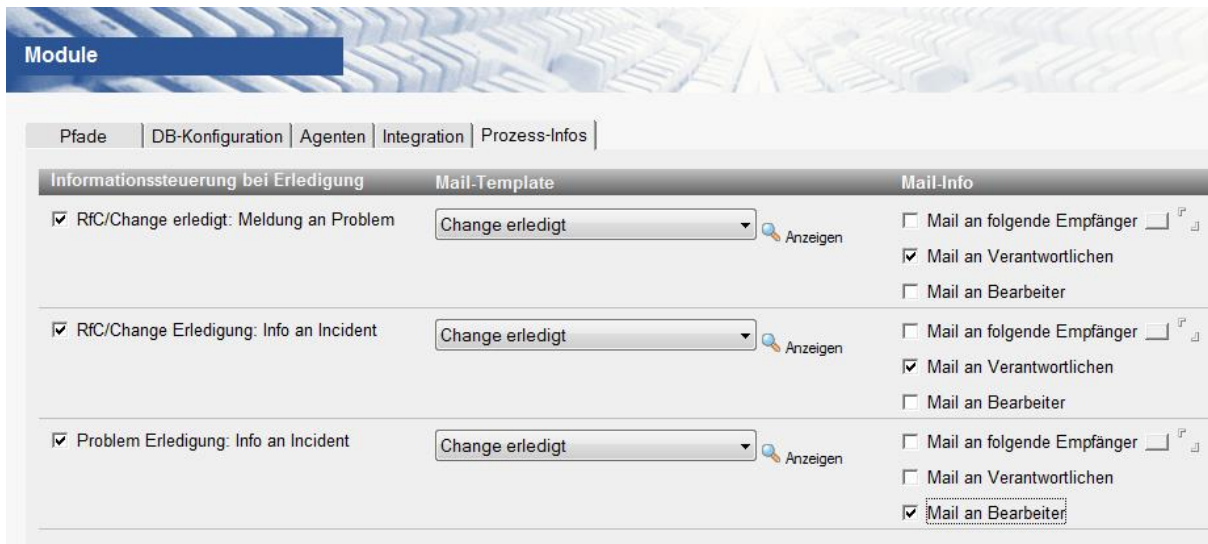


Abbildung 52: Prozess-Informationen bei Erledigung

Die Benachrichtigung kann in drei Stufen erfolgen:

- RfC/Change Erledigung -> Info an Problem
- RfC/Change Erledigung -> Info an Ticket
- Problem Erledigung -> Info an Ticket

## 10.8 Reporting

Es stehen verschiedene statistische Auswertungen zu RfCs, Changes, Releases und Tasks zur Verfügung. Folgende Ansichten unter REPORTING – BI-VIEWS sollen insbesondere für den Zugriff per ODBC dienen:

### a) Changes

Name:	(Reporting\BI\Changes)
Alias:	vReportChangeBI
Auswahl:	alle Changes
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von allgemeinen Change-Daten herangezogen werden.

Entsprechende Ansichten gibt es für Releases, RfCs und Tasks

### b) Verlinkte CIs

Name:	(Reporting\BI\verlinkteCIs)
Alias:	vReportLinkedCIsBI
Auswahl:	alle Changes/RfCs, die Links zu CIs enthalten
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von Verlinkungen zwischen Changes/RfCs und CIs herangezogen werden. Für jeden Eintrag im Tab CONFIG. ITEMS wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Eine Verknüpfung ist über die Change/RfC ID (REFERENCE) möglich.

### c) Verlinkte Tickets

Name:	(Reporting\BI\verlinkteTickets)
Alias:	vReportLinkedTicketsBI
Auswahl:	alle Changes/RfCs, die Links zu Tickets enthalten
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von Verlinkungen zwischen Changes/RfCs und Tickets herangezogen werden. Für jeden Eintrag im Tab TICKETS wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Eine Verknüpfung ist über die Change/RfC ID (REFERENCE) möglich.

### d) Verlinkte RfCs/Changes

Name:	(Reporting\BI\verlinkteRfCsChanges)
Alias:	vReportLinkedRfCsChangesBI
Auswahl:	alle Releases, die Links zu RfCs/Changes enthalten
Zugriff:	Rolle [&F_REPORTING] erforderlich
Verwendung:	Diese Ansicht kann zur Auswertung von Verlinkungen zwischen Releases und Changes/RfCs herangezogen werden. Für jeden Eintrag im Tab RFCs/CHANGES wird ein gesonderter Eintrag innerhalb der Ansicht geführt. Eine Verknüpfung zu weiteren Release-Daten in der Ansicht (Reporting\BI\Releases) ist über die Release ID (REFERENCE) möglich.

## 11 Schnittstellen

### 11.1 Webservice für Erstellung und Update von Tickets

Durch Aufruf eines Webservices können automatisch Tickets erzeugt oder aktualisiert werden. Ebenso ist es möglich, anhand der Ticket-ID die Daten dieses Tickets zu erhalten. Der in HelpMatics™ integrierte Webservice stellt drei Funktionen zur Verfügung: CREATEINCIDENT, GETINCIDENTDATA, UPDATEINCIDENT

Tickets mit Status GEPLANT können per Webservice weder erstellt noch upgedatet werden.

Der Webservice befindet sich in der HelpMatics™ Portal-Datenbank.  
Die WSDL-Datei wird mit folgendem Link aufgerufen:

<http://<ServerName>/<Pfad>/<PortalDatenbank>.nsf/IncidentHandler?wsdl>

<ServerName>            Name des Servers  
<Pfad>                    Pfad zur HelpMatics™ Portal – Datenbank  
<PortalDatenbank>        Dateiname der Portaldatenbank

#### 11.1.1 Daten einzelner Tickets erhalten

Die Funktion GETINCIDENTDATA liefert bei Übergabe einer gültigen Ticket-ID folgende Werte eines Tickets zurück:

Ticket-ID	Subkategorie 1	Priorität
User-ID	Subkategorie 2	Name des Verantwortlichen
CIID	Typ	Name des Bearbeiters
Kurzbeschreibung	Ursache	Anforderung
Hauptkategorie	Status	Lösung

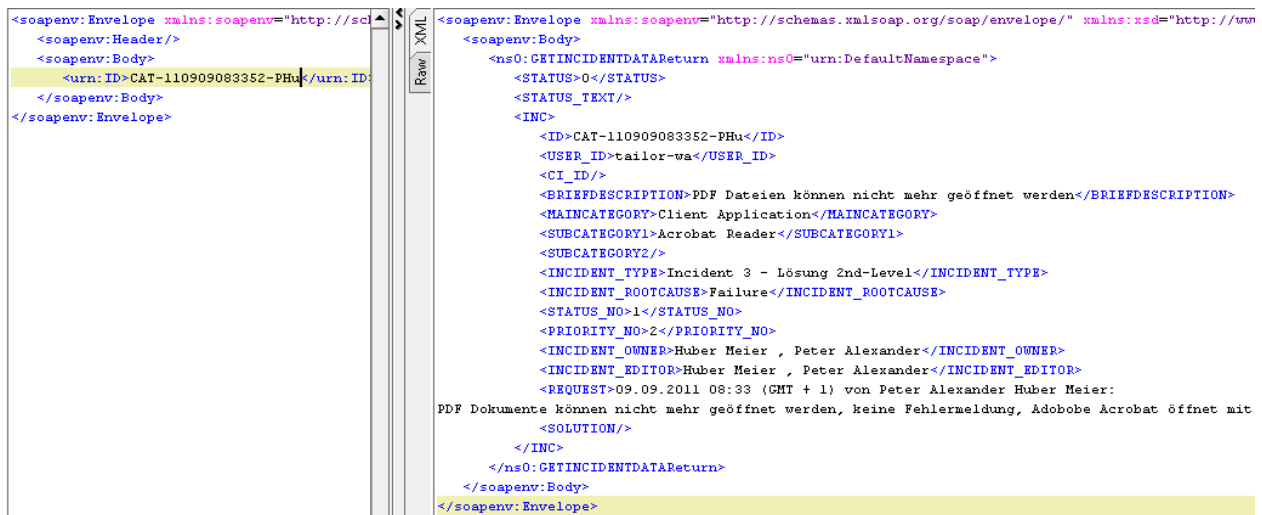













Abbildung 53: Beispiel für GETINCIDENTDATA

Bei Status und Priorität werden numerische Werte zurückgeliefert. Für die Zuordnung können Sie die nachfolgenden Tabellen und das Service-Level Dokument (HelpMatics™ Administration, Templates -> ServiceLevel) zu Hilfe nehmen.

Priorität	Symbol	Bedeutung	numerischer Wert
Priorität 1		Vorschlag: sofort	5
Priorität 2		Vorschlag: sehr hoch	4
Priorität 3		Vorschlag: hoch	3
Priorität 4		Vorschlag: Standard	2
Priorität 5		Vorschlag: niedrig	1

Die Bezeichnungen für die Priorität sind im jeweiligen Service-Level Dokument des Mandanten hinterlegt.

Status	Symbol	numerischer Wert
geschlossen		6
erledigt		5
in Arbeit		2
offen		1
wartend		4
extern		3

### 11.1.2 Tickets erstellen

Das Erstellen von Tickets erfolgt durch Verwendung der Funktion CREATEINCIDENT.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Ticket-Erstellung ist die Übergabe von gültigen Daten und das Befüllen der Pflichtfelder.

UserID / CIID:

- gültige UserID (speziell für User) oder CIID (für alle anderen CI-Typen)
- UserID oder CIID ist Pflichtfeld

Kurzbeschreibung:

- Pflichtfeld

Kategorie:

- gültige Kategorie incl. gültiger Unterkategorien
- Pflichtfeld

Typ <INCIDENT\_TYPE>:

- gültiger Typ
- Pflichtfeld

Ursache <INCIDENT\_ROOTCAUSE>:

- gültige Ursache
- Pflichtfeld

Status <STATUS\_NO>:

- kein Pflichtfeld, bei leerem Status wird als Standardwert Status OFFEN verwendet
- wird Status verwendet, dann als numerischer Wert (siehe Tabelle in Kap. 11.1.1)
- wird Status WARTEND (4) gesetzt, muss die Zeit in Stunden bis zum Termin angegeben werden (REMINDER\_HOURS)

Priorität <PRIORITY\_NO>:

## Schnittstellen

- kein Pflichtfeld, bei leerer Priorität wird die Standardpriorität verwendet. Diese kann durch eine Vorgabepriorität beim User überschrieben werden
- wird Priorität verwendet, dann als numerischer Wert (siehe Tabelle in Kap. 11.1.1)

Verantwortlicher <INCIDENT\_OWNER>:

- Pflichtfeld in der Form Nachname , Vorname

Bearbeiter <INCIDENT\_EDITOR>:

- Pflichtfeld in der Form Nachname , Vorname

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Service <SERVICE\_CIID>:

- CIID eines Service

Benachrichtigung an User bei Ticketerstellung <SENDINFOMAILTOUSER>:

- Grundsätzlich sind die Einstellungen für den Mailversand an User im Mandantendokument bindend, hier kann die Userbenachrichtigung zu-oder abgeschaltet werden. Sollte ein Ticket mit Status ERLEDIGT erzeugt werden, wird die Abschlussmail versendet.  
Übergabewert „1“ -> E-Mail an User senden  
Übergabewert „0“ -> E-Mail an User nicht senden

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:urn="urn:DefaultNa
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <urn:USER_ID>auer-an</urn:USER_ID>
    <urn:PHONE>123</urn:PHONE>
    <urn:COSTCENTRE></urn:COSTCENTRE>
    <urn:CI_ID></urn:CI_ID>
    <urn:BRIEFDESCRIPTION>Umstellung SAP Schnittstelle</urn:BRIEFDESCRIPTION>
    <urn:REQUEST></urn:REQUEST>
    <urn:PROCESS></urn:PROCESS>
    <urn:SOLUTION></urn:SOLUTION>
    <urn:MAINCATEGORY>SAP</urn:MAINCATEGORY>
    <urn:SUBCATEGORY1>Basic</urn:SUBCATEGORY1>
    <urn:SUBCATEGORY2></urn:SUBCATEGORY2>
    <urn:INCIDENT_TYPE>Software-Change</urn:INCIDENT_TYPE>
    <urn:INCIDENT_ROOTCAUSE></urn:INCIDENT_ROOTCAUSE>
    <urn:STATUS_NO>4</urn:STATUS_NO>
    <urn:REMINDER_HOURS>10</urn:REMINDER_HOURS>
    <urn:PRIORITY_NO></urn:PRIORITY_NO>
    <urn:INCIDENT_OWNER>[SAP]</urn:INCIDENT_OWNER>
    <urn:INCIDENT_EDITOR>[SAP Basis Services]</urn:INCIDENT_EDITOR>
    <urn:SERVICE_CIID></urn:SERVICE_CIID>
    <urn:SENDINFOMAILTOUSER></urn:SENDINFOMAILTOUSER>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Abbildung 54: Beispiel für CREATEINCIDENT mit Termin in 10 Std.

### 11.1.3 Tickets aktualisieren

Zur Aktualisierung eines Tickets wird die Funktion UPDATEINCIDENT verwendet. Es muss eine gültige Ticket-ID mit dem Parameter <ID> übergeben werden.

Nur gefüllte Parameter überschreiben Werte im Ticket. Leere Werte bewirken keine Änderung. Felder im Ticket können somit nicht geleert werden. Es muss auch hier darauf geachtet werden, dass gültige Werte übergeben werden (siehe Beschreibung zur Erstellung von Tickets).

Tickets mit Status GESCHLOSSEN können nicht aktualisiert werden.



```

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <urn:ID>COC-210705092425-w89</urn:ID>
    <urn:USER_ID></urn:USER_ID>
    <urn:PHONE></urn:PHONE>
    <urn:COSTCENTRE></urn:COSTCENTRE>
    <urn:CI_ID></urn:CI_ID>
    <urn:BRIEFDESCRIPTION></urn:BRIEFDESCRIPTION>
    <urn:REQUEST></urn:REQUEST>
    <urn:PROCESS>Tests erfolgreich durchgeführt</urn:PROCESS>
    <urn:SOLUTION></urn:SOLUTION>
    <urn:MAINCATEGORY></urn:MAINCATEGORY>
    <urn:SUBCATEGORY1></urn:SUBCATEGORY1>
    <urn:SUBCATEGORY2></urn:SUBCATEGORY2>
    <urn:INCIDENT_TYPE></urn:INCIDENT_TYPE>
    <urn:INCIDENT_ROOTCAUSE></urn:INCIDENT_ROOTCAUSE>
    <urn:STATUS_NO>2</urn:STATUS_NO>
    <urn:REMINDER_HOURS></urn:REMINDER_HOURS>
    <urn:PRIORITY_NO></urn:PRIORITY_NO>
    <urn:INCIDENT_OWNER></urn:INCIDENT_OWNER>
    <urn:INCIDENT_EDITOR></urn:INCIDENT_EDITOR>
    <urn:FEEDBACK_ID></urn:FEEDBACK_ID>
    <urn:SERVICE_CIID></urn:SERVICE_CIID>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Body>
    <ns0:UPDATEINCIDENTReturn xmlns:ns0="urn:DefaultNamespace">
      <STATUS>0</STATUS>
      <STATUS_TEXT/>
      <INC>
        <ID>COC-210705092425-w89</ID>
        <USER_ID>auer-an</USER_ID>
        <CI_ID/>
        <BRIEFDESCRIPTION>Umstellung SAP Schnittstelle</BRIEFDESCRIPTION>
        <MAINCATEGORY>SAP</MAINCATEGORY>
        <SUBCATEGORY1>Basic</SUBCATEGORY1>
        <SUBCATEGORY2/>
        <INCIDENT_TYPE>Software-Change</INCIDENT_TYPE>
        <INCIDENT_ROOTCAUSE/>
        <STATUS_NO>2</STATUS_NO>
        <PRIORITY_NO>2</PRIORITY_NO>
        <INCIDENT_OWNER>[SAP]</INCIDENT_OWNER>
        <INCIDENT_EDITOR>[SAP Basis Services]</INCIDENT_EDITOR>
        <REQUEST/>
        <PROCESS>05.07.2021 09:28 (UTC +2) von HelpMatics Web Service.
        Tests erfolgreich durchgeführt
        ----- Eintrag Abtrennung -----</PROCESS>
        <SOLUTION/>
        <SERVICE_CIID/>
        <REMINDER>05.07.2021 19:24:25</REMINDER>
      </INC>
    </ns0:UPDATEINCIDENTReturn>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>

```

Abbildung 55: Beispiel für UPDATEINCIDENT

### 11.1.4 Statusmeldungen des Webservice

Der Webservice liefert nicht nur das erstellte/geänderte Dokument, sondern auch Statusmeldungen zurück.

<STATUS> und <STATUS\_TEXT> geben Aufschluss darüber, ob der Vorgang erfolgreich abgelaufen ist.

<STATUS> liefert einen numerischen Wert. Bei einem Wert > 0 ist ein Fehler aufgetreten und die entsprechende Meldung in <STATUS\_TEXT> enthalten.

## 11.2 Webservice für Change-Erstellung

Durch Aufruf eines Webservice können automatisiert Change Tickets erzeugt werden. Ebenso ist es möglich, anhand der Change ID den aktuellen Status abzurufen. Der in HelpMatics™ integrierte Webservice stellt folgende Funktionen zur Verfügung:

GETTEMPLATES	Abrufen einer Liste der für Webservice freigegebenen Standard Change Templates
GETOPTIONALTASKS	Abrufen einer Liste der optionalen Tasks zu einem Standard Change Template
CREATECHANGE	Change Erstellung unter Angabe des Templates Angaben aus dem Template können durch Parameterübergabe überschrieben werden. Ausgewählte optionale Tasks können hinzugefügt werden.
GETSTATUS	Abfrage des Change-Status

Der Webservice befindet sich in der HelpMatics™ Portal-Datenbank. Zum Download der WSDL-Datei gelangen Sie über folgenden Link:

<http://<ServerName>/<Pfad>/<PortalDatenbank>.nsf/ChangeHandler>

Die WSDL-Datei kann direkt über folgendem Link angezeigt werden:

<http://<ServerName>/<Pfad>/<PortalDatenbank>.nsf/ChangeHandler?wsdl>

<ServerName>	Name des Servers
<Pfad>	Pfad zur HelpMatics™ Portal – Datenbank
<PortalDatenbank>	Dateiname der Portaldatenbank

### 11.2.1 Liste der verfügbaren Change-Templates abrufen

Über die Funktion GETTEMPLATES wird eine Liste der verfügbaren Standard-Changes-Templates mit folgenden Attributen zurückliefert:

- Name
- Hauptkategorie
- Unterkategorie 1
- Unterkategorie 2
- Kurzbeschreibung

Beim Aufruf können Hauptkategorie, Unterkategorie 1 und 2 als Filterkriterien übergeben werden.

Beispiel:

```
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:urn="urn:DefaultNamespace">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <urn:MAINCAT>Hardware</urn:MAINCAT>
    <urn:SUBCAT1></urn:SUBCAT1>
    <urn:SUBCAT2></urn:SUBCAT2>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Wird kein freigegebenes Template passend zu den Filterkriterien gefunden, so wird als Statustext NO TEMPLATES AVAILABLE zurückgegeben.

### 11.2.2 Liste der verfügbaren optionalen Tasks abrufen

Um eine Liste der verfügbaren optionalen Tasks zu erhalten, wird die Funktion GETOPTIONALTASKS mit einem gültigen Template-Namen aufgerufen.

Die Liste der optionalen Tasks enthält jeweils Task ID und Kurzbeschreibung. Wurde ein ungültiger Template-Name übergeben, so wird Status 5001 mit Statustext COULD NOT FIND TEMPLATE zurückgemeldet.

### 11.2.3 Change Tickets erstellen

Das Erstellen von Standard Changes erfolgt durch Verwendung der Funktion CREATECHANGE.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Change-Erstellung ist die Übergabe von gültigen Daten.

Pflicht-Angabe:

TEMPLATE\_NAME                      Name eines Standard Change Templates, das für Webservice freigegeben wurde (VERFÜGBARKEIT MODUL).

Weitere Pflichtfelder (siehe HelpMatics™ Change User Handbuch) können über das Template abgedeckt sein oder müssen als Parameter übergeben werden.

Optionale Angaben (dadurch können Werte des Templates überschrieben werden):

CM\_FULLNAME                      Name des Change Managers im Format <Nachname> , <Vorname> bzw. [<Bearbeitergruppe>]  
Entspricht der Wert einem Bearbeiter, so werden zusätzlich Einstellungen aus dem Bearbeiterdokument übernommen.

CM\_MAIL                              Mailadresse des Change Managers.  
Ist diese eindeutig einem User (CI) zuzuordnen, so werden zusätzlich Felder des User-CIs übernommen (\_MAIL hat Vorrang vor \_FULLNAME als Schlüssel).  
Wird nur \_MAIL und kein \_FULLNAME übergeben, so muss der Ansprechpartner in der CMS identifizierbar sein, sonst wird die Change-Erstellung abgelehnt.

REQUESTER\_FULLNAME              Name des Antragstellers (siehe auch CM\_FULLNAME)

REQUESTER\_MAIL                      Mailadresse des Antragstellers (siehe auch CM\_MAIL)  
Eine Verlinkung zum identifizierten User-CI wird hergestellt.

EXECUTOR\_FULLNAME                Name des Durchführenden (siehe auch CM\_FULLNAME)

EXECUTOR\_MAIL                      Mailadresse des Durchführenden (siehe auch CM\_MAIL)

SPONSOR\_FULLNAME                 Name des Sponsors (siehe auch CM\_FULLNAME)

SPONSOR\_MAIL                        Mailadresse des Sponsors (siehe auch CM\_MAIL)

CARRIERTICKETOWNER\_FULLNAME    Name des Trägerticket-Verantwortlichen

MAINCATEGORY                      Gültige Hauptkategorie

SUBCATEGORY1                        Gültige Unterkategorie 1

SUBCATEGORY2                        Gültige Unterkategorie 2

CHANGE\_TYPE                        Gültiger Typ

CHANGE\_PRIORITY                    Priorität

CHANGE\_URGENCY                    Dringlichkeit

CHANGE\_IMPACT                      Auswirkung

CHANGE\_                              Business Relevanz

BUSINESSRELEVANCE

CHANGE_RISKLEVEL	Risiko
DOCLINKSERVER	Zu verlinkendes Notes-Dokument: Servername
DOCLINKDBPATH	Zu verlinkendes Notes-Dokument: Datenbank-Pfad
DOCLINKUNID	Zu verlinkendes Notes-Dokument: Universal-ID
BRIEFDESCRIPTION	Kurzbeschreibung
DESCRIPTION	Beschreibung
FIELDVALUEPAIRS	Beliebige Feldname-Feldinhalt-Paare im Format #Feldname1#Feldinhalt1#~#Feldname2#Feldinhalt2#...
OPTTASKS	Task-IDs der hinzuzufügenden optionalen Tasks getrennt durch @ (falls im verwendeten Change-Template nur optionale Tasks vorhanden sind, muss mindestens eine Task-ID übergeben werden).

### 11.2.4 Status eines Change Tickets abrufen

Die Funktion GETSTATUS liefert bei Übergabe einer gültigen Ticket-ID den aktuellen Status des Change Tickets zurück.

Der Rückgabewert ist eine Statusnummer:

Status	Statusnummer
Entwurf	0
Neu	1
Bearbeitung aktiv	2
Bearbeitung erledigt	3
Reviewed	4
Bearbeitung wartend	7
Geschlossen	20
Abgebrochen/Abgelehnt	22

Wenn der Change nicht gefunden werden kann, wird -9000 zurückgegeben.

Im Fehlerfall wird ein Fehlercode mit Beschreibung geliefert.

### 11.3 Webservice für Zugriff auf CI-Daten

CI-Daten können per Webservice abgerufen werden. Zum Download der WSDL-Datei gelangen Sie über folgenden Link:

<http://<ServerName>/<Pfad>/<PortalDatenbank>.nsf/CmsHandler>

Die WSDL-Datei kann direkt über folgendem Link angezeigt werden:

<http://<ServerName>/<Pfad>/<PortalDatenbank>.nsf/CmsHandler?wsdl>

<ServerName>	Name des Servers
<Pfad>	Pfad zur HelpMatics™ Portal – Datenbank
<PortalDatenbank>	Dateiname der Portaldatenbank

Über die Funktion GETALLCIs werden alle CI Daten abgerufen. CIs gefiltert nach Typ werden über die Funktion GETCIS mit Angabe des Typs (US, HW, ...) abgerufen.

Die Funktionen liefern die Standard CI Daten zurück. Individuell konfigurierte Feldwerte werden nicht berücksichtigt.

## 11.4 Schnittstellen für Reporting

Neben den Reporting-Möglichkeiten innerhalb Notes bzw. den in HelpMatics™ enthaltenen Reporting-Funktionen besteht die Möglichkeit über die Datenbankschnittstelle ODBC (OPEN DATABASE CONNECTIVITY) auf Masken und Ansichten von HelpMatics™ zuzugreifen.

### 11.4.1 Ansichten

Um den Zugriff auf auswertungsrelevante Daten zu vereinfachen, werden spezielle Ansichten zur Verfügung gestellt, deren Beschreibung Sie im Reporting-Kapitel des jeweiligen Moduls finden (Namensgebung: Reporting\BI\...).

### 11.4.2 Konfiguration ODBC-Zugriff

Um aus anderen Anwendungen (z. B. Excel, Access, Crystal Report) auf Notes-Datenbanken zuzugreifen, muss vorab der Treiber NOTESQL installiert werden.

Nach der erfolgreichen Installation des NotesSQL-Treibers muss über die Datei Nsql\_ALM.exe, die sich im Installationsverzeichnis von NotesSQL befindet der NOTESQL AUTHENTICATION LIST MANAGER aufgerufen werden. Hier werden der Pfad zur Konfigurationsdatei Notes.ini sowie die auf Notes zugreifenden User hinterlegt.

Bei ODBC-Zugriff per NotesSQL wird die Zugriffskontroll-Liste (Access Control List) der jeweiligen Datenbank berücksichtigt.

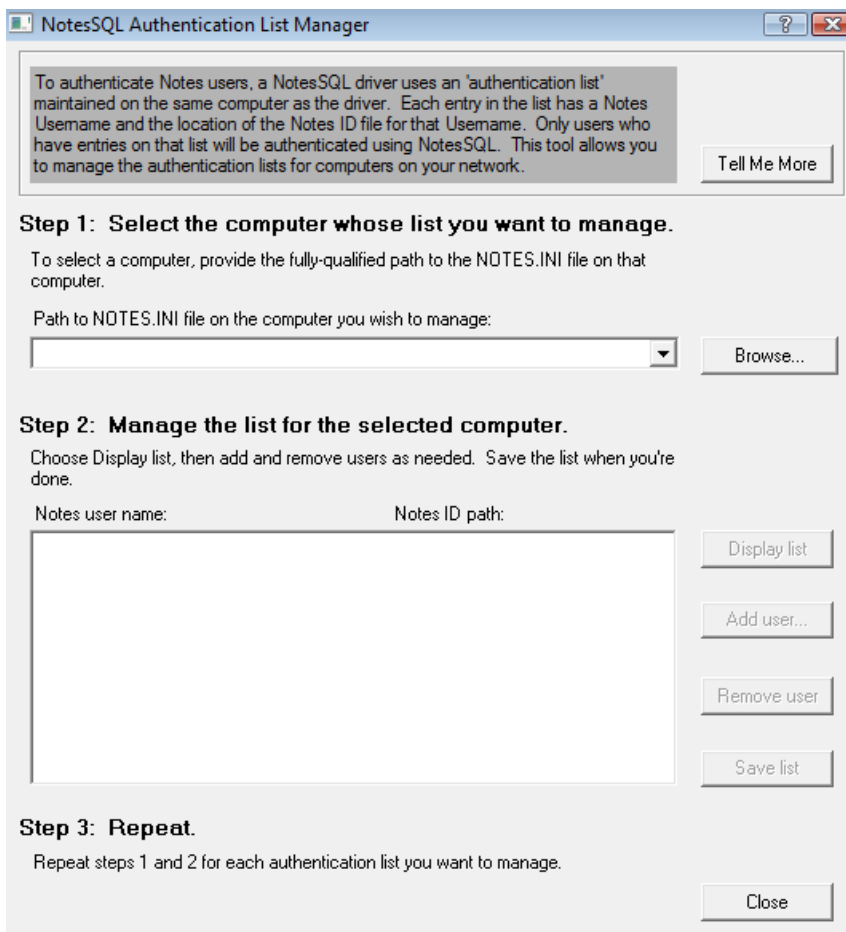


Abbildung 56: NotesSQL Authentication List Manager

Abschließend muss je nach verwendetem Betriebssystem (Windows 7, Windows 10,...) über den ODBC-Datenquellenadministrator bzw. die verwendete Applikation eine Verbindung (Notes ODBC Connect) zur gewünschten Notes-Datenbank erstellt werden. Die genaue Anleitung hierzu finden Sie in der Hilfe der entsprechenden Anwendung.

### 11.4.3 Konfiguration für Crystal Reports

Einige vorbereitete Berichte im CRYSTAL REPORTS Format sind bereits im Lieferumfang enthalten. Um diese auszuführen, können Sie z.B. die Saberlogic Logicity Produkte verwenden (<http://www.logicitysuite.com>).

Konfiguration:

1. Sie benötigen NOTESSQL (Installation siehe Kap. 11.4.2) und ODBC-Datenquellen für die entsprechenden Notes-Datenbanken mit folgendem Namen:  
hm\_servicedesk  
hm\_admin  
hm\_change  
hm\_survey

---

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

ODBC-Datenquelle für den Zugriff auf die SQL-basierte CMS – Datenbank mit folgendem Namen:  
hm\_cmsep

---

2. Der Download für LOGICITY FOR CRYSTAL REPORTS ist auf der Homepage von Logicity verfügbar:  
<https://www.logicitysuite.com/>
3. Installieren Sie LOGICITY FOR CRYSTAL REPORTS.
4. Nach der Installation starten Sie LOGICITY DESKTOP. Wählen Sie den Pfad zum Speicherort des gewünschten Reports aus und öffnen Sie den Report. Sie werden zur Eingabe von Parametern für den Report aufgefordert.  
Verwenden Sie den LOGICITY SOLUTION BUILDER, um Berichte nach Zeitplan abzuspeichern, auszudrucken oder per Mail zu versenden.

Report-Parameter:

- Auswertungsmonat im Format yyyy-mm, leerer Parameter entspricht dem Vormonat
- Mandant: Bezeichnung des Mandant wie in HelpMatics™ Administration konfiguriert, bei leerem Parameter werden alle Mandanten in den Report einbezogen
- Abteilung des Verantwortlichen: bei Angabe der Abteilung werden nur Tickets in den Report einbezogen, bei denen die angegebene Abteilung gleich der Abteilung des aktuellen Verantwortlichen ist.
- Bericht Erreichbarkeit anzeigen: Legen Sie fest, ob die Erreichbarkeit, die sich anhand der ACD Daten ergibt, im Report dargestellt werden soll
- Pfad zum Logo: Standardmäßig wird das HelpMatics™ Logo verwendet. Geben Sie hier den Pfad zu einem anderen Logo/Grafik an. Diese muss als .jpg vorliegen und darf eine Breite/Höhe von 450 px bzw. 12 cm nicht überschreiten.

Hinweis:

Leere Parameter müssen in der LOGICITY Konfiguration mit einem Leerzeichen angegeben werden.

## 12 Hintergrund-Prozesse zur Konfigurationsunterstützung

### 12.1 Automatische Überprüfung der Konfiguration

Ein periodisch laufender Automatismus (per Default 1 \* nächtlich) prüft die nachfolgend genannten Konfigurationen, überträgt teilweise Änderungen direkt oder kennzeichnet Templates, die durch Konfigurationsänderungen ungültig geworden sind.

#### 12.1.1 Änderungen an Bearbeitergruppen

Wenn sich in einer für Modul SERVICEDESK verfügbaren Bearbeitergruppe die Gruppenmitglieder oder E-Mail Adressen ändern, wird diese Änderung beim periodisch laufenden Hintergrund-Prozess auf nicht erledigte Tickets übertragen.

Wenn sich in einer für Modul CHANGE verfügbaren Bearbeitergruppe die Gruppenmitglieder oder E-Mail Adressen ändern, kann der Anwender entscheiden, ob die Änderungen sofort auf RfCs, Changes, Releases, Tasks und Templates übertragen werden sollen oder ob diese Aktualisierung durch den Hintergrund-Prozess erfolgen soll.

Aktualisiert werden Gruppenmitglieder oder E-Mail Adressen in:

- Task Templates,
- Tasks innerhalb von RfC- oder Change-Templates (aktuelle Bearbeitergruppe),
- Tasks innerhalb von RfCs, Changes, Releases, solange der Task nicht erledigt ist ,
- RfCs, Changes, Releases: Ansprechpartner (Change Manager, Sponsor, Durchführender, Antragsteller) - sofern dieser eine Bearbeitergruppe ist - solange die Bearbeitung nicht erledigt ist.

#### 12.1.2 Templates

Ticket Templates werden geprüft auf:

- gültige Kategorien, bei Verwendung von HelpMatics™ CMS Enterprise in Verbindung mit dem zugeordneten Service,
- gültige Typen und Ursachen,
- Modul-Verfügbarkeit des Bearbeiters bzw. der Bearbeitergruppe,
- sofern es sich um ein Portal-Tickettemplate handelt, wird die Modul-Verfügbarkeit des Verantwortlichen geprüft.

Change/RfC/Release Templates werden geprüft auf:

- gültige Kategorien, bei Verwendung von HelpMatics™ CMS Enterprise in Verbindung mit dem zugeordneten Service,
- gültigen Typ,
- Verfügbarkeit der beteiligten Bearbeitergruppen unter den Ansprechpartnern im Tab VERANTWORTUNG.

Ungültige Templates werden farblich gekennzeichnet und stehen nicht mehr für die Erstellung von Tickets zur Verfügung. Sie sind zudem unter ADMINISTRATION – MAINTENANCE – UNGÜLTIGE TEMPLATES zu finden. Welche Daten fehlerhaft sind, ist im Template-Dokument im Tab UNGÜLTIGE DATEN ersichtlich.

HelpMatics™ Administratoren erhalten beim Starten von HelpMatics™ eine Warnung, dass Templates mit ungültigen Daten vorhanden sind.

## 12.3 Automatische Synchronisation von Bearbeiter(gruppen) mit Domino Directory oder Active Directory

Bearbeiter und Bearbeitergruppen können automatisch mit dem Domino Directory oder dem Active Directory synchronisiert werden. In der HelpMatics™ Admin Datenbank sind für diesen Zweck zwei Agenten vorgesehen, welche an die jeweilige Umgebung angepasst werden müssen.

Dazu muss im Agent der Bereich MyConstants.java bearbeitet werden.

Hier werden **Default-Werte**

- Mandant
- Modulfreigabe
- Mail-Info ja/nein, Mailtemplates und Linktyp in Mails
- Kalendersystem und Mailsystem

festgelegt.

Außerdem werden spezifische Daten für den Import aus Domino oder Active Directory hinterlegt.

Synchronisation mit Active Directory

- eine Gruppe im Active Directory muss eine bestimmte OU enthalten, z.B. OU=HelpMatics
- über die Konstante GROUP\_DN\_FILTER im Synchronisations-Agent kann die OU-Filterung vorgenommen werden.
- somit werden die Gruppe und alle Mitglieder dieser Gruppe als Bearbeiter angelegt

Synchronisation mit Domino Directory

- einer Gruppe im Domino Directory muss einer bestimmten Kategorie zugeordnet sein, z.B. HelpMatics
- der Name dieser Kategorie wird im Synchronisations-Agent in der Konfiguration hinterlegt (GROUP\_CATEGORY)
- somit werden die Gruppe und alle Mitglieder dieser Gruppe als Bearbeiter angelegt

Allgemein gültig:

- wenn die Gruppe schon existiert, werden neue Gruppenmitglieder als Bearbeiter mit identischen Einstellungen (Mandant, Module, Mail-Info, usw.) angelegt
- nachträgliche manuelle Änderungen an Default-Werten von Bearbeiter(gruppen) werden nicht überschrieben
- Bearbeiter, die automatisch angelegt wurden und in keiner HM-Gruppe mehr Mitglied sind, werden automatisch entfernt

## 13 Feldbeschreibungen

### 13.1 Incident, Service Request & Problem

Bei Einsatz von HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE stehen zusätzliche Felder zur Verfügung, die in der Liste mit (CMS) gekennzeichnet sind.

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
<b>Allgemein</b>		
ReferenceNumber	Text	Mandantenkürzel + eindeutige Nummer + Bearbeiterkürzel
MainCategory	Text	Hauptkategorie
SubCategory1	Text	Unterkategorie 1
SubCategory2	Text	Unterkategorie 2
ToDo	Text	Typ
RootCause	Text	Ursache
ProblemShort	Text	Kurzbeschreibung
Problem	Text	Anforderung
Solution	Text	Lösung
Process	Text	Bearbeitung
screenshot	Rich Text	Feld für Screenshots
Enclosure	Rich Text	Feld für Anhänge
CreateDate	Datum/Zeit	Datum und Uhrzeit der Erstellung
DateClosed	Datum/Zeit	„Status erledigt“-Datum
DateD	Datum - Datum	Termin - nur Datum
DateT	Datum - Uhrzeit	Termin - nur Zeit (ohne Zeitzone)
DateWZone	Datum/Zeit	Termin - Datum und Zeit (inkl. Zeitzone)
ProcessTime	Zahl	Bearbeitungszeit in Minuten (Berechnung erst nach Erledigung)
Counter	Zahl	Weiterleitungszähler
Service (CMS)	Text	Service-CI
FirstLAName	Text	Name des Service Level Templates
TempName	Text	Name des verwendeten Ticket-Templates
<b>User</b>		
FirstName	Text	Vorname
LastName	Text	Nachname
UserID	Text	Benutzer ID
User_CIID (CMS)	Text	eindeutige ID des Benutzers in HelpMatics™ CMS
Position	Text	Position des Users im Unternehmen
OfficePhoneNumber	Text	Telefonnummer (Büro)
MobilNumber	Text	Mobiltelefonnummer des Users
MailAddress	Text	Mailadresse des Users
FaxNumber	Text	Fax-Nummer
EmployeeID	Text	Personal-Nummer des Users
CostCentre	Text	Kostenstelle, die dem User zugewiesen ist
RoomNr	Text	Raum, in dem der User anzutreffen ist
Location	Text	Ort
Building	Text	Gebäude
Department	Text	Abteilung, in der der User arbeitet
BusinessUnit	Text	Name der Organisation

## Feldbeschreibungen

CompanyName	Text	Mandant des Users
CompanyShort	Text	Mandantenkürzel
VIP	Text	Vorgabe-Priorität
<b>Melder</b>		
Caller_FirstName	Text	Vorname des Melders
Caller_LastName	Text	Nachname des Melders
Caller_UserID	Text	Benutzer ID des Melders
Caller_CIIDUS (CMS)	Text	eindeutige ID des Users in HelpMatics™ CMS
Caller_Position	Text	Position des Melders im Unternehmen
Caller_OfficePhone Number	Text	Telefonnummer (Büro) des Melders
Caller_MailAddress	Text	Mailadresse des Melders
Caller_Department	Text	Abteilung, in der der Melder arbeitet
<b>Equipment des Users</b>		
User_EquipNumber	Text	Equipment Nummer
User_CIIDHW (CMS)	Text	eindeutige ID des Equipments in HelpMatics™ CMS
User_EquipCategory	Text	Equipment Kategorie
User_EquipManufacturer	Text	Equipment Hersteller
User_EquipModel	Text	Equipment Modell
User_EquipType	Text	Equipment Typ
User_EquipIPAddress	Text	Equipment IP-Adresse
User_EquipOSVersion	Text	Equipment Software Version
<b>CI (Ursache) - Hardware</b>		
EquipNumber	Text	CI (Ursache) Nummer
CIIDHW (CMS)	Text	eindeutige ID des CI in HelpMatics™ CMS
EquipCategory	Text	CI (Ursache) Kategorie
EquipManufacturer	Text	CI (Ursache) Hersteller
EquipModel	Text	CI (Ursache) Modell
EquipType	Text	CI (Ursache) Typ
EquipDescription	Text	CI (Ursache) Beschreibung
EquipIPAddress	Text	CI (Ursache) IP-Adresse
EquipOSVersion	Text	CI (Ursache) Software Version
EquipLocation	Text	CI (Ursache) Standort des CI
EquipBuilding	Text	CI (Ursache) Gebäude
EquipRoomNr	Text	CI (Ursache) Raum
<b>CI (Ursache) – Software (CMS)</b>		
SW_Label	Text	CI (Ursache) Name
CIIDSW	Text	eindeutige ID des CI in HelpMatics™ CMS
SW_Category	Text	CI (Ursache) Kategorie
SW_Manufacturer	Text	CI (Ursache) Hersteller
SW_Model	Text	CI (Ursache) Lizenzbezeichnung
SW_BuildType	Text	CI (Ursache) Typ
SW_Version	Text	CI (Ursache) Version

SW_Language	Text	CI (Ursache) Sprache
SW_LicenceNo	Text	CI (Ursache) Lizenznummer
<b>CI (Ursache) – Service (CMS)</b>		
SC_Label	Text	CI (Ursache) Name
CIIDSC	Text	eindeutige ID des CI in HelpMatics™ CMS
SC_Category	Text	CI (Ursache) Kategorie
SC_Responsible	Text	CI (Ursache) Verantwortlicher
SC_Impact	Text	CI (Ursache) Impact-Faktor
SC_BuildType	Text	CI (Ursache) Typ
SC_ValidFromDate	Text	CI (Ursache) Gültig seit
SC_ValidTillDate	Text	CI (Ursache) Gültig bis
SC_LAName	Text	CI (Ursache) Name des Service Level Template
<b>Bearbeitungsstand</b>		
Status	Text	Status ("offen", "in Arbeit", "extern", "wartend", "erledigt", „geschlossen“)
StatNr	Zahl	Status-Nummer (1, 2, 3, 4, 5, 6)
StatusHistory	Text-Liste	Historie der Statusänderungen eines Tickets
StatusHistoryD	Datum/Zeit-Liste	Historie der Zeitpunkte der Statusänderungen
StatusHistoryU	Text-Liste	Historie der Personen, die den Status geändert haben
Priority	Text	Priorität
PrioNr	Zahl	Prioritäts-Nummer von 1 (niedrigste) bis 5 (höchste Priorität)
PriorityHistory	Text-Liste	Historie der Prioritätsänderungen eines Tickets
PriorityHistoryD	Datum/Zeit-Liste	Historie der Zeitpunkte der Prioritätsänderungen
PriorityHistoryU	Text-Liste	Historie der Personen, die die Priorität geändert haben
FeedbackWay	Text	Art des Termins, z.B. Erinnerung
DeadLine	Datum/Zeit	Errechnetes Bearbeitungsende (Mandanten-Monitoring)
DEADLINE2ND	Datum/Zeit	Errechnetes Bearbeitungsende für die aktuelle Gruppe (Bearbeiter-Monitoring)
<b>Verantwortung</b>		
RespFullName	Text	Verantwortlicher bis zum Abschluss der Aufgabe
RespPhoneNumber	Text	Tel.-Nr. des Erfassers
RespCompanyName	Text	Mandant des Erfassers
RespDepartment	Text	Abteilung
RespComShort	Text	Mandantenkürzel des Erfassers
RespMail	Text	E-Mail Adresse des Erfassers
Rname	Text	Vor- und Nachname des Verantwortlichen (Common Name)
<b>Bearbeiter</b>		
ProFullName	Text-Liste	Bearbeiterliste, zuständig ist jeweils der letzte Bearbeiter in dieser Liste
ProPhoneNumber	Text-Liste	Tel.-Nr.-Liste der Bearbeiter
ProDate	Datum/Zeit-Liste	Datums-Liste der Auftragszuteilung
ProCompanyName	Text-Liste	Mandanten-Liste der Bearbeiter
ProComShort	Text	Mandantenkürzel des aktuellen Bearbeiters
ProDepartment	Text-Liste	Abteilungsliste der Bearbeiter

ProMail	Text-Liste	E-Mail Adresse des aktuellen Bearbeiters
ProNameTime	Text-Liste	Historie der manuell eingegebenen Bearbeitungszeiten inkl. Namen
ProTime	Zahlen-Liste	Historie der manuell eingegebenen Bearbeitungszeiten
GroupMembers	Test-Liste	Gruppenmitglieder bei Weiterleitung an eine Bearbeitergruppe
Uname	Text	Vor- und Nachname des akt. Bearbeiters (Common Name); ist leer, falls das eine Gruppe ist
ptDate, ptTime, ptUser	Text-Liste	Listen zusammengehöriger Daten: Tagesstempel der Zeiterfassung, erfasste Zeit pro Tag, Name des Benutzers
<b>Bearbeitergruppen</b>		
ProGrpName	Text-Liste	Liste der zuständigen Bearbeitergruppen im Verlauf
ProGrpStart	Datum/Zeit-Liste	Datum der Zuweisung zur Gruppe
ProGrpEnd	Datum/Zeit-Liste	Datum des Bearbeitungsendes der Gruppe
ProGrpEscLevel	Text-Liste	erreichte Eskalationsstufe (Bearbeiter-Monitoring)
<b>Systemfelder</b>		
HMID	Text	interne HelpMatics™ ID (bei Enterprise Setup)
IcoBackInfo	Number	Icon-Wert
IcoFeedBackWay	Number	Icon-Wert
IcoPrioNr	Number	Icon-Wert
IcoStatNr	Number	Icon-Wert
KnowledgeBase	Text	Transfer zur Knowledge Datenbank
Server	Test-Liste	Informationen zu Server und Datenbank
SortStatNr_RefNr	Text	Sortierungsfeld
ALERTDATE1ST	Datum/Zeit-Liste	Monitoring-Stufen (Mandanten-Monitoring)
ALERTTEXT1ST	Test-Liste	Monitoring-Bezeichnungen (Mandanten-Monitoring)
ALERTDATE2ND	Datum/Zeit-Liste	Monitoring-Stufen (Bearbeiter-Monitoring)
ALERTTEXT2ND	Test-Liste	Monitoring-Bezeichnungen (Bearbeiter-Monitoring)
Leser1	Leser	Leseberechtigung auf das Ticket
Leser2	Leser	Leseberechtigung auf das Ticket
Leser3	Leser	Leseberechtigung auf das Ticket
Autor	Text	Zugriffsberechtigung für Zugriffsebene Autor
LASTEDITEDAT	Datum/Zeit	Ticket wurde zuletzt geändert am/um
LASTEDITEDBY	Text	Ticket wurde zuletzt geändert von
CallOpen	Text	wurde ein Reopen durchgeführt? J/N
bulkTicket	Text	Kennzeichen für Master/Sub-Ticket ( 1=Master Ticket, 2=Sub-Ticket)
FeedBackPro	Text	Status der Zurückleitung
Form	Text	Name der Maske

## 13.2 User (CMDB)

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Entnehmen Sie die Feldbezeichnungen bitte der HelpMatics-CMS\_Enterprise Dokumentation, Kap. 3.4.2, Spaltendefinitionen

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
Building	Text	Gebäude
BusinessUnit	Text	Geschäftsbereich
CompanyName	Text	Mandant des Users
CompanyShort	Text	Mandantenkürzel des Users
CostCentre	Text	Kostenstelle, der der User zugeordnet ist
Department	Text	Abteilung, in der der User arbeitet
EmployeeID	Text	Personal-Nummer des Users
FaxNumber	Text	Faxnummer des Users
FirstName	Text	Vorname
FlexField1	Text	Flexibel einsetzbares Feld
Floor	Text	Etage
LastName	Text	Nachname
Location	Text	Ort
MailAddress	Text	Mailadresse des Users
MobilNumber	Text	Mobiltelefonnummer des Users
OfficePhoneNumber	Text	Telefonnummer (Büro)
Position	Text	Position des Users im Unternehmen
PrioNr	Number	Prioritäts-Nummer bei Vorgabe-Priorität
Priority	Text	Prioritätsbezeichnung bei Vorgabepriorität
RoomNr	Text	Raum, in dem der User anzutreffen ist
Titel	Text	Titel
UserID	Text	Benutzer ID
VIP	Text	Vorgabe-Priorität („1“ = aktiviert)
<b>Systemfelder</b>		
Leser1, Leser2	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
Autor	Text	Zugriffsberechtigung für Zugriffsebene Autor

### 13.3 Equipment (CMDB)

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Entnehmen Sie die Feldbezeichnungen bitte der HelpMatics-CMS\_Enterprise Dokumentation, Kap. 3.4.2, Spaltendefinitionen

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
EquipAccout	Number	Wert
EquipContractPeriod	Text	Vertragslaufzeit
EquipDeliveryDate	Date/Time	Lieferdatum
EquipFlex_1	Text	Flexibles Feld 1
EquipFlex_2	Text	Flexibles Feld 2
EquipFlex_3	Text	Flexibles Feld 3
EquipLeasRate	Number	Leasing-Rate
EquipSerial	Text	Seriennummer
Building	Text	Gebäude
BusinessUnit	Text	Geschäftsbereich
CompanyName	Text	Mandant des Equipments
CompanyShort	Text	Mandantenkürzel des Users
CostCentre	Text	Kostenstelle, der die Hardware zugeordnet ist
Department	Text	Abteilung, der die Hardware angehört
EquipCategory	Text	Equipment Kategorie
EquipContractNr	Text	Equipment Vertragsnummer
EquipDescription	Text	Equipment Beschreibung
EquipHWAddress	Text	Equipment Hardware-Adresse
EquipIPAddress	Text	Equipment IP-Adresse
EquipLeasDate_1	Text	Equipment Leasing/Kauf Beginn
EquipLeasDate_2	Text	Equipment Leasing/Kauf Ende
EquipLocation_1	Text	Equipment Standort 1
EquipLocation_2	Text	Equipment Standort 2
EquipManu	Text	Equipment Hersteller
EquipModel	Text	Equipment Modell
EquipNumber	Text	Equipment Nummer
EquipOrderNr	Text	Equipment Bestellnummer
EquipOSVersion	Text	Equipment Software Version
EquipType	Text	Equipment Typ
Floor	Text	Etage
Location	Text	Ort
RoomNr	Text	Raum
<b>zusätzliche Felder für Sub-Equipments</b>		
ParentEquip	Text	Equipment-Nr. des übergeordneten Equipments
User-Felder, siehe Tabelle User		
<b>Systemfelder</b>		
Leser1, Leser2	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
Autor	Text	Zugriffsberechtigung für Zugriffsebene Autor

## 13.4 RfC-Antrag

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
<b>Antragsteller</b>		
Lastname	Text	Antragsteller Nachname
Firstname	Text	Antragsteller Vorname
Email	Text-Liste	Antragsteller E-Mail Adresse
Phone	Text	Antragsteller Telefon
Department	Text	Antragsteller Abteilung
Location	Text	Antragsteller Ort
Costcentre	Text	Antragsteller Kostenstelle
Facsimile	Text	Antragsteller Fax
<b>Melder</b>		
Lastname2	Text	Melder Nachname
Firstname2	Text	Melder Vorname
Email2	Text-Liste	Melder E-Mail Adresse
Phone2	Text	Melder Telefon
Department2	Text	Melder Abteilung
Location2	Text	Melder Ort
Costcentre2	Text	Melder Kostenstelle
Facsimile2	Text	Melder Fax
<b>Vorgesetzter</b>		
svLastname	Text	Vorgesetzter Nachname
svFirstname	Text	Vorgesetzter Vorname
svMailaddress	Text	Vorgesetzter E-Mail Adresse
svPhone	Text	Vorgesetzter Telefon
<b>Change Manager</b>		
CmFullName	Text	Change Manager Name
CmPhone	Text	Change Manager Telefon
CmMailaddress	Text-Liste	Change Manager E-Mail Adresse
CmDepartment	Text	Change Manager Abteilung
CmLocation	Text	Change Manager Ort
CmCostcentre	Text	Change Manager Kostenstelle
CmCompanyName	Text	Change Manager Mandant
CmCompanyShort	Text	Change Manager Mandantenkürzel
<b>Allgemein</b>		
Description	Text	Beschreibung
Reason	Text	Grund
Target	Text	Zielsetzung
Suggestion	Text	Vorschlag
Improvement	Text	Verbesserung
Cimpl	Datum/Zeit	Termin Umsetzung
<b>Aufwände</b>		
CATime	Text	Aufwand aktuell in Stunden
CFTime	Text	Aufwand zukünftig in Stunden

## Feldbeschreibungen

CAMoney	Text	Aufwand aktuell in €
CFMoney	Text	Aufwand zukünftig in €
<b>Systemfelder</b>		
Form	Text	Masken-Name
Name	Text	Name des RfC-Antrag-Templates
label...	Text	Feld-Beschriftungen im ausgefüllten RfC-Antrag (Notes Client)
value...	Text	Feld-Beschriftungen im RfC-Antrag (Web Client)
MailTemplateDemandCancelReq	Text	Name des Mail-Templates bei Ablehnung
MailTemplateDemandInfoCm	Text	Name des Mail-Templates bei Info an Change Manager
MailTemplateDemandInfoReq	Text	Name des Mail-Templates bei Info an Antragsteller
Leser	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument

## 13.5 RfC & Change

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
<b>Allgemein</b>		
ReferenceNumber	Text	RfC/Change ID
BriefDescription	Text	Kurzbeschreibung
Description	Text	Beschreibung
CompanyName	Text	Mandant
CompanyShort	Text	Mandantenkürzel
ImplementationDateEnd	Datum/Zeit	RfC-Bearbeitung Start/Change Durchführung Start
ImplementationDateStart	Datum/Zeit	RfC-Bearbeitung Ende/Change Durchführung Ende
ChangeRealisationDate	Datum/Zeit	RfC Realisierungstermin (nur RfC)
CreateDate	Datum/Zeit	Antragsdatum
Mode	Text	Art des RfCs/Change (Standard; Normal; Emergency)
targetCalculation	Text	autom. Zeitberechnung: fixes Enddatum = "1", fixe Task-Dauer = "2"
doRecalc	Text	automatische Berechnung ("1" = aktiviert)
Description	Text	Beschreibung
Reason	Text	Begründung für Durchführung/Nicht-Durchführung
TemplName	Text	Name des verwendeten RfC-/Change-Templates
<b>Klassifizierung</b>		
MainCategory	Text	Hauptkategorie
SubCategory1	Text	Unterkategorie 1
SubCategory2	Text	Unterkategorie 2
ToDo	Text	Typ
Priority	Text	Priorität
Urgency	Text	Dringlichkeit
BusinessRelevance	Text	Business Relevanz
Impact	Text	Auswirkung
RiskLevel	Text	Risiko
<b>Antragsteller</b>		
RequesterFullname	Text	Antragsteller Name (Nachname , Vorname)
RequesterPhone	Text	Antragsteller Telefon

RequesterMailaddress	Text-Liste	Antragsteller E-Mail Adresse
RequesterchkInfoMail	Text	E-Mail-Benachrichtigung („1“ = aktiviert)
RequesterDepartment	Text	Antragsteller Abteilung
RequesterLocation	Text	Antragsteller Ort
RequesterCostcentre	Text	Antragsteller Kostenstelle
RequesterComment	Text	Kommentar
RequesterCompanyShort	Text	Antragsteller Mandantenkürzel
RequesterGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Melder</b>		
CallerFullname	Text	Melder Name (Nachname , Vorname)
CallerPhone	Text	Melder Telefon
CallerMailaddress	Text-Liste	Melder E-Mail Adresse
CallerchkInfoMail	Text	E-Mail-Benachrichtigung („1“ = aktiviert)
CallerDepartment	Text	Melder Abteilung
CallerLocation	Text	Melder Ort
CallerCostcentre	Text	Melder Kostenstelle
CallerCompanyShort	Text	Melder Mandantenkürzel
<b>Vorgesetzter</b>		
SupervisorLastname	Text	Vorgesetzter Nachname
SupervisorFirstname	Text	Vorgesetzter Vorname
SupervisorMailaddress	Text	Vorgesetzter E-Mail Adresse
SupervisorPhone	Text	Vorgesetzter Telefon
<b>Sponsor</b>		
SponsorFullname	Text	Sponsor Name (Nachname , Vorname)
sponsorPhone	Text	Sponsor Telefon
sponsorMailaddress	Text-Liste	Sponsor E-Mail Adresse
SponsorchkInfoMail	Text	E-Mail-Benachrichtigung („1“ = aktiviert)
sponsorDepartment	Text	Sponsor Abteilung
sponsorLocation	Text	Sponsor Ort
sponsorCostcentre	Text	Sponsor Kostenstelle
SponsorCompanyShort	Text	Sponsor Mandantenkürzel
SponsorGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Durchführender</b>		
ExecutorFullname	Text	Durchführender Name (Nachname , Vorname)
ExecutorPhone	Text	Durchführender Telefon
ExecutorMailaddress	Text-Liste	Durchführender E-Mail Adresse
ExecutorchkInfoMail	Text	E-Mail-Benachrichtigung („1“ = aktiviert)
ExecutorDepartment	Text	Durchführender Abteilung
ExecutorLocation	Text	Durchführender Ort
ExecutorCostcentre	Text	Durchführender Kostenstelle
ExecutorCompanyShort	Text	Durchführender Mandantenkürzel
ExecutorGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Change Manager</b>		
CmFullname	Text	Change Manager Name (Nachname , Vorname)
CmPhone	Text	Change Manager Telefon

CmMailaddress	Text-Liste	Change Manager E-Mail Adresse
CmchkInfoMail	Text	E-Mail-Benachrichtigung („1“ = aktiviert)
CmDepartment	Text	Change Manager Abteilung
CmLocation	Text	Change Manager Ort
CmCostcentre	Text	Change Manager Kostenstelle
CmCompanyShort	Text	Change Manager Mandantenkürzel
CmGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Status</b>		
Status	Text	Status (siehe HelpMatics Change Dokumentation)
StatNr	Zahl	Status-Nummer
STATSINCE	Datum/Zeit	wann wurde der Status gesetzt
StatEditor	Text	durch wen wurde der Status gesetzt
<b>Status-Reporting</b>		
dateStatNew	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Neu“ gesetzt
dateStatProcessingActive	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Bearbeitung aktiv“ gesetzt
dateStatOnHold	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Wartend“ gesetzt
dateStatAuthorized	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Autorisiert“ gesetzt
dateStatClosed	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Geschlossen“ gesetzt
dateStatProcessingCompleted	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Bearbeitung erledigt“ gesetzt
dateStatProcessingReviewed	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Reviewed“ gesetzt
dateStatProcessingRejected	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Abgelehnt“ gesetzt
<b>Dokumentation</b>		
link	Rich Text	Feld für Verlinkungen
Enclosure	Rich Text	Feld für Anhänge
<b>Budget</b>		
Effort_1	Zahl	Aufwand Realisierung (nur RfC)
Duration	Zahl	Laufzeit Realisierung (nur RfC)
TimeUnit	Text	Einheit der Laufzeit Realisierung (nur RfC)
EffortETarget	Zahl	Aufwand extern - SOLL
EffortMTarget	Zahl	Aufwand Material - SOLL
CostsTarget	Zahl	Kosten gesamt - SOLL
EffortTActual	Zahl	Aufwand in Stunden - IST (nur Change)
EffortMAActual	Zahl	Aufwand Material - IST (nur Change)
EffortEActual	Zahl	Aufwand extern - IST (nur Change)
CostsActual	Zahl	Kosten gesamt - IST (nur Change)
EffortTDiff	Zahl	Differenz Soll - Ist Aufwand in h gesamt (nur Change)
EffortMDiff	Zahl	Differenz Soll - Ist Aufwand Material (nur Change)
EffortEDiff	Zahl	Differenz Soll - Ist Aufwand extern (nur Change)
CostsDiff	Zahl	Differenz Soll - Ist Kosten gesamt
<b>Zusatz-Angaben des Antragstellers zu optionalen Tasks</b>		
OptTaskID_<i>	Text	ID des im Antrag gewählten optionalen Task
OptTaskLabel_<i>	Text	Beschriftung des opt. Tasks im Antrag
OptTaskValue_<i>	Text	Inhalt Zusatz-Eingabefeld im opt. Task
OptTaskAction_<i>	Text	Gewählter ergänzender Wert im opt. Task

<b>Systemfelder</b>		
targetCalculation	Text	automatische Zeitberechnung („1“ = aktiviert)
HMID	Text	interne Helpmatics™ ID (bei Enterprise Setup)
IcoPrioNr	Zahl	Icon Wert
IcoStatNr	Zahl	Icon Wert
Server	Text-Liste	Informationen zu Server und Datenbank
Leser	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
LeserGeneral	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
Form	Text	Masken-Name
Creator	Text	Ersteller des Dokuments
ReplMark	Text	Verfügbarkeit (bei Enterprise Setup)
Autoclose	Text	Kennzeichen für Standard Changes, die automatisch geschlossen werden
CarrierID	Text	Ticket-ID des Trägertickets

### 13.6 Release

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
<b>Allgemein</b>		
ReferenceNumber	Text	Release ID
BriefDescription	Text	Kurzbeschreibung
Description	Text	Beschreibung
CompanyName	Text	Mandant
CompanyShort	Text	Mandantenkürzel
ImplementationDateEnd	Datum/Zeit	Datum Start
ImplementationDateStart	Datum/Zeit	Datum Ende
ChangeRealisationDate	Datum/Zeit	Realisierungstermin
CreateDate	Datum/Zeit	Antragsdatum
targetCalculation	Text	automatische Zeitberechnung: fixes Enddatum = "1", fixe Task-Dauer = "2"
doRecalc	Text	automatische Berechnung ("1" = aktiviert)
<b>Klassifizierung</b>		
MainCategory	Text	Hauptkategorie
SubCategory1	Text	Unterkategorie 1
SubCategory2	Text	Unterkategorie 2
<b>Auftraggeber</b>		
RInitiatorFullname	Text	Auftraggeber Name
RInitiatorPhone	Text	Auftraggeber Telefon
RInitiatorMailaddress	Text-Liste	Auftraggeber E-Mail Adresse
RInitiatorDepartment	Text	Auftraggeber Abteilung
RInitiatorLocation	Text	Auftraggeber Ort
RInitiatorCostcentre	Text	Auftraggeber Kostenstelle
RInitiatorCompanyShort	Text	Auftraggeber Mandantenkürzel
RInitiatorGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Durchführender</b>		
RExecutorFullname	Text	Durchführender Name

RExecutorPhone	Text	Durchführender Telefon
RExecutorMailaddress	Text-Liste	Durchführender E-Mail Adresse
RExecutorDepartment	Text	Durchführender Abteilung
RExecutorLocation	Text	Durchführender Ort
RExecutorCostcentre	Text	Durchführender Kostenstelle
RExecutorCompanyShort	Text	Durchführender Mandantenkürzel
RExecutorGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Release Manager</b>		
RManagerFullname	Text	Release Manager Name
RManagerPhone	Text	Release Manager Telefon
RManagerMailaddress	Text-Liste	Release Manager E-Mail Adresse
RManagerDepartment	Text	Release Manager Abteilung
RManagerLocation	Text	Release Manager Ort
RManagerCostcentre	Text	Release Manager Kostenstelle
RManagerCompanyShort	Text	Release Manager Mandantenkürzel
RManagerGroupMembers	Text-Liste	Gruppenmitglieder
<b>Status</b>		
Status	Text	Status (siehe HelpMatics Change Dokumentation)
StatNr	Zahl	Status-Nummer
STATSINCE	Datum/Zeit	wann wurde der Status gesetzt
StatEditor	Text	durch wen wurde der Status gesetzt
<b>Status-Reporting</b>		
dateStatNew	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Neu“ gesetzt
dateStatProcessingActive	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Bearbeitung aktiv“ erstmalig gesetzt
dateStatOnHold	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Wartend“ gesetzt
dateStatClosed	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Geschlossen“ gesetzt
dateStatProcessingCompleted	Datum/Zeit	Zeitpunkt Status „Bearbeitung erledigt“ gesetzt
<b>Systemfelder</b>		
HMID	Text	interne Helpmatics™ ID (bei Enterprise Setup)
IcoPrioNr	Zahl	Icon Wert
IcoStatNr	Zahl	Icon Wert
Server	Text-Liste	Informationen zu Server und Datenbank
Leser	Leser	Leseberechtigung auf das Ticket
LeserGeneral	Leser	Leseberechtigung auf das Ticket
Form	Text	Masken-Name
Creator	Text	Ersteller des Dokuments
ReplMark	Text	Verfügbarkeit (bei Enterprise Setup)

## 13.7 Task

Feldname	Feldtyp	Beschreibung
<b>Allgemein</b>		
ReferenceNumber	Text	RfC/Change ID des übergeordneten Dokuments
BriefDescription	Text	Kurzbeschreibung
Description	Text	Beschreibung
TaskType	Text	Typ
Evaluation	Text	Beurteilung
Status	Text	Status
Comment	Comment	Bearbeitungskommentar
Duration	Zahl	Minimale Task-Laufzeit
TimeUnit	Text	Einheit Min. Task-Laufzeit
Begin_1	Datum/Zeit	Start - Soll
Begin_2	Datum/Zeit	Start - Ist
Finished_1	Datum/Zeit	Ende - Soll
Finished_2	Datum/Zeit	Ende - Ist
Effort_1	Zahl	Aufwand: Soll in Stunden
Effort_2	Zahl	Aufwand: Ist in Stunden
Enclosure	Rich Text	Feld für Anhänge
<b>Bearbeiter</b>		
ProFullName	Text-Liste	Liste der Bearbeiter (Nachname , Vorname)
ProDate	Datums-Liste	Datums-Liste der Zuweisungen
ProDepartment	Text-Liste	Liste der Abteilungen der Bearbeiter
ProMailAddress	Text-Liste	Mail-Adresse(n) des aktuellen Bearbeiters/Teams
ProMailLink	Text-Liste	Zu versendende Links
ProMailTemplate	Text	Mail-Template Name
ProPhoneNumber	Text-Liste	Liste der Bearbeiter-Telefonnummern
ProCompanyName	Text-Liste	Liste der Bearbeiter-Mandant
ProCompanyShort	Text	Mandantenkürzel des aktuellen Bearbeiters/Teams
GROUPEMEMBERS	Text-Liste	Liste der Team-Mitglieder bei Team-Zuweisung
IndividualGroupMembers	Text-Liste	Liste individuell zusammengestellter Bearbeiter
<b>Zeiterfassung</b>		
eDate	Datums-Liste	Zeiterfassung Datum
Editor	Text-Liste	Zeiterfassung Bearbeiter
eMin	Zahlen-Liste	Zeiterfassung Minuten
eHour	Zahlen-Liste	Zeiterfassung Stunden
eTotalHour	Zahl	Zeiterfassung Summe in Stunden
eTotalDay	Zahl	Zeiterfassung Summe in Arbeitstagen
<b>Historie</b>		
HistoryAction	Text-Liste	Historie der protokollierten Änderungen
HistoryDate	Datums-Liste	Historie der Zeitpunkte der protokollierten Änderungen
HistoryUser	Text-Liste	Historie der Personen, die die Änderung bewirkten
<b>Systemfelder</b>		
HMID	Text	interne Helpmatics™ ID (bei Enterprise Setup)
CHBRIEFDESCRIPTION	Text	Kurzbeschreibung des übergeordneten Release/RfC/Change

## Feldbeschreibungen

IcoStatus	Zahl	Icon Wert
Server	Text-Liste	Informationen zu Server und Datenbank
Leser	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
LeserGeneral	Leser	Leseberechtigung auf das Dokument
Form	Text	Masken-Name
Active	Text	Kennzeichnet aktive Tasks („1“)
PARALLEL	Text	Abstufung bei parallelen Tasks
Position	Number	Position im Workflow
ReplMark	Text	Verfügbarkeit (bei Enterprise Setup)

## 14 Impressum

### **COC AG**

Produktmanagement HelpMatics™

Gewerbepark Lindach A 12  
84489 Burghausen  
Germany

fon: +49 (0)8677 / 9747 - 0  
fax: +49 (0)8677 / 9747 - 199

E-Mail: [info@coc-ag.de](mailto:info@coc-ag.de)  
Internet: [www.helpmatics.com](http://www.helpmatics.com)

Hinweis: HCL Notes/Domino™ ist ein geschütztes Markenzeichen und genießt den vollen Schutz der für eingetragene Markenzeichen geltenden gesetzlichen Regelungen.

Die COC AG verwendet alle erforderliche Sorgfalt darauf, dass die in diesem Handbuch aufgeführten Inhalte zum Zeitpunkt ihrer Fertigstellung korrekt und aktuell sind. Jedoch wird für inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit keine Garantie übernommen und jegliche Haftung ausgeschlossen. Die COC AG behält sich vor, den Inhalt dieses Handbuchs oder seiner Teile jederzeit zu ändern oder zu ergänzen, ohne einen ausdrücklichen diesbezüglichen Hinweis. Benutzung und Übermittlung der Informationen geschieht auf eigenes Risiko.