



# HelpMatics™

Service Management System



## HelpMatics™ Change

### Handbuch

Stand: 2023-08-09

1	HelpMatics™ Change im Überblick .....	4
1.1	Einleitung.....	4
1.2	Funktionsübersicht .....	4
2	Hauptansicht und Navigation .....	5
2.1	Der Navigator .....	5
2.2	Der Viewer.....	6
2.3	Die Aktionsleisten.....	7
3	Ansichten .....	8
3.1	HelpMatics™ Change Navigator .....	8
3.2	Administrations-Navigator .....	11
3.3	Reporting-Navigator .....	11
3.4	Symbole in den Ansichten.....	11
3.4.1	Symbol PRIORITÄT .....	11
3.4.2	Symbol Status.....	12
3.4.3	weitere Symbole .....	12
4	Change Management .....	13
4.1	Der Antrag .....	13
4.2	Mail-In.....	13
4.3	Der RfC .....	13
4.3.1	Erstellung .....	13
4.3.2	Dialogfenster PFLICHTFELDERFASSUNG.....	14
4.3.3	Formularbereich KONFIGURATION .....	14
4.3.4	Formularbereich VERANTWORTUNG .....	14
4.3.5	Formularbereich für weitere Details.....	15
4.3.6	Statusablauf und Statusdefinitionen .....	16
4.4	Der Change .....	18
4.4.1	Erstellung .....	18
4.4.2	Dialogbox PFLICHTFELDERFASSUNG .....	19
4.4.3	Formularbereich KONFIGURATION .....	19
4.4.4	Formularbereich für VERANTWORTUNG .....	19
4.4.5	Formularbereiche für weitere Details.....	20
4.4.6	Statusablauf und Statusdefinitionen .....	21
4.5	Standard Changes .....	22
4.5.1	Erstellen von Standard Changes .....	22
4.5.2	Träger-Ticket-Funktion .....	24
4.6	Zeit- und Aufwandsberechnungen .....	24
4.6.1	Überblick .....	24
4.6.2	Minimale Tasklaufzeit: Geplanter Start, Erledigungsziel .....	25
4.6.3	Task-Aufwand: Soll und Ist .....	25
4.6.4	Budget.....	26
5	Tasks.....	27
5.1	Bearbeitung innerhalb des RfC/Change .....	27

5.2	Bearbeitung aus Task-Ansicht .....	28
5.3	Rückgabe WF (Workflow) .....	29
5.4	Abbruch des Workflows durch Vergabe einer negativen Beurteilung .....	30
5.5	Status-Definitionen .....	30
5.6	Task-Bearbeitung für externe Bearbeiter .....	31
5.7	Ausführung von Programmabläufen .....	32
6	Release-Management.....	33
6.1	Erstellung .....	33
6.2	Formularbereiche .....	34
6.3	Statusablauf und Statusdefinitionen.....	35
7	Reopen-Funktion .....	36
8	Kalender-Ansichten.....	37
8.1	Forward Schedule of Change .....	37
8.2	Change-Kalender .....	39
9	Mail-Funktionen und Abläufe .....	40
9.1	Entwurfs-Modus .....	40
9.2	Mail-Benachrichtigungen im Überblick.....	40
10	Berechtigungen .....	41
11	Anhang.....	42
11.1	Funktionshinweise.....	42
11.2	Ablaufdiagramm RfC .....	43
11.3	Ablaufdiagramm Change .....	44
11.4	Statusablauf bei RFC-Verfahren .....	45
11.5	Statusablauf bei Normal / Emergency Change Verfahren .....	46
11.6	Statusablauf bei Standard Change Verfahren .....	47
11.7	Statusablauf bei Release Verfahren .....	48
12	Impressum .....	49

## 1 HelpMatics™ Change im Überblick

### 1.1 Einleitung

Änderungen gehören zum Leben. Gerade zum „IT-Leben“. Änderungen an der IT Infrastruktur und deren Komponenten müssen jedoch geplant, organisiert und kontrolliert durchgeführt werden, um störende Auswirkungen auf den Betrieb so minimal wie möglich zu halten. Das ist Aufgabe des Change Managements. Die „toolseitige“ Unterstützung dazu – das ist Aufgabe von HelpMatics™ Change.

HelpMatics™ Change bildet sämtliche Einzelschritte ab – von der Eingabe eines Requests for Change (RfC) durch berechnigte Anwender bis zum Abschluss des Changes und dessen Dokumentation. Vorgefertigte Templates, Eingabemasken, Kommunikationsvorlagen etc. begleiten Sie komfortabel durch den gesamten Prozess. Die Basis für die Abläufe und das Wording in HelpMatics™ Change bildet der Change Management Prozess nach dem ITIL Standard. Die vordefinierten Prozesse lassen sich jedoch einfach auf die individuellen Unternehmensspezifika anpassen.

### 1.2 Funktionsübersicht

Eine Übersicht über Leistungen und Funktionen, die HelpMatics™ Change bietet, finden Sie in der folgenden Aufstellung:

- RfCs können über verschiedene, definierbare Web Portale beantragt werden.
- Erstellung von Requests for Change (RfC) durch berechnigte Anwender mit vorkonfigurierten Templates.
- Klassifizierung und Bewertung von RfCs mit Priorisierung und Kategorisierung
- Status- und Priorität-Darstellung durch farbige Icons
- Zuteilung von Rollen und Bearbeiter-/Gruppen
- Vorgefertigte Mail Templates für Terminabstimmung Change Manager / Change Advisory Board (CAB) und für Informationen über Statusänderungen.
- Terminierung & Planung von RfCs
- Kontrolle und Freigabe durch Change Manager bzw. CAB
- Verfolgung des RfCs und Changes durch die verschiedenen Stufen von der Autorisierung bis zur Implementierung und Protokollierung
- Definition von Changes auf Basis von vorkonfigurierten Templates und/oder mit Integration von RfCs.
- Beziehung zu RfCs, Problem Records (PR) und Configuration Items (CI)
- Prozess- / Workflow-Funktionalität mit Definition von Tasks
- Hinterlegen von Back-Out-Verfahren für den Change
- Automatische Benachrichtigung bei Zeitüberschreitungen
- Generierung von Management-Informationen
- Erstellung von Quick-Changes
- Release-Management Funktion

## 2 Hauptansicht und Navigation

### 2.1 Der Navigator



Abb. 1: Der Navigator

Der Navigator ermöglicht die Navigation innerhalb HelpMatics™ Change. Entsprechend der ausgewählten Ebene können weitere Auswahlmöglichkeiten eingeblendet werden. Die Navigation erfolgt per Mausklick.

Die im Navigator ausgewählten Informationen werden im Viewer angezeigt.

#### Hinweis

Der Navigator kann in Abhängigkeit von der Berechtigungsvergabe auch abweichend dargestellt werden.

## 2.2 Der Viewer

Der Viewer stellt das rechte Hauptfenster dar. Hier werden die über den Navigator ausgewählten Informationen angezeigt.

Durch Klick auf Spaltenüberschriften kann die Sortierreihenfolge geändert werden.

Per Doppelklick auf eine Zeile können Dokumente geöffnet werden.

Kurzbeschreibung	ID	Datum Start	Datum Ende	Durchführ. / Bearbeiter	Change-Art	Soll (h)	Ist (h)
COG Germany AG						600,2	
Client Application						268,0	
HelpMatics Release 10.0						268,0	
Task (S): Entwicklung & Test	CHA-130715093623-HAd	15.07.2013	01.08.2013	[Application Service]	Normal		132,0
Task (S): Programmtexte für Übersetzung sammeln		15.07.2013	22.07.2013	Bartels, Alexander			
Task (P): Übersetzung Programmtexte		22.07.2013	24.07.2013	[Development HelpMatics]			
Task (P): Handbuch aktualisieren		24.07.2013	29.07.2013	[Übersetzungen]			
Task (P): Übersetzung Handbuch		24.07.2013	29.07.2013	[Development HelpMatics]			
Task (P): Englische Version erstellen und testen		29.07.2013	01.08.2013	[Übersetzungen]			
Task (S): Review		29.07.2013	01.08.2013	[Development HelpMatics]			
DocuNize Release	CHA-101025153326-ABa	18.10.2010	08.12.2010	[Application Service]	Normal		132,0
Task (S): Entwicklung & Test		18.10.2010	08.12.2010	[Application Service]			
Task (S): Programmtexte für Übersetzung sammeln		25.10.2010	01.11.2010	[Development HelpMatics]			
Task (P): Übersetzung Programmtexte		25.11.2010	29.11.2010	Muslermann, Max			
Task (P): Handbuch aktualisieren		29.11.2010	02.12.2010	[Übersetzungen]			
Task (P): Übersetzung Handbuch		29.11.2010	02.12.2010	[Development HelpMatics]			
Task (P): Review		02.12.2010	07.12.2010	[Übersetzungen]			
Task (P): Englische Version erstellen und testen		07.12.2010	08.12.2010	[CAB HelpMatics]			
Task (P): Englische Version erstellen und testen		02.12.2010	07.12.2010	[Development HelpMatics]			
Abzweigung innerhalb Fragebögen	CHA-101124094315-AAU	24.11.2010	26.11.2010	[Application Service]	Normal		4,0
Task (S): SAP Berechtigung freigeben		24.11.2010	25.11.2010	Auer, Anna			
Task (S): Abzweigung innerhalb Fragebögen		25.11.2010	25.11.2010	Auer, Anna			
Task (S): Addon: SAP Berechtigung einrichten		25.11.2010	29.11.2010	Auer, Anna			
Client Operating System						0,0	
MS Windows 7						0,0	
Emergency Template	CHA-101023183839-ABa	23.10.2010	24.10.2010	[Application Service]			0,0
Task (S): Durchführung Patch-Implementierung in der Produktions-Umgebung				Auer, Anna			
Network						12,5	
Network devices						12,5	
Software Deployment DocuNize	CHA-101025152931-ABa	25.10.2010	28.10.2010	[Operative Service]	Normal		0,0

Abb. 2: Der Viewer

### 2.3 Die Aktionsleisten

Abhängig von der im Navigator ausgewählten Ansicht oder des geöffneten Dokuments sehen Sie auf der Aktionsleiste verschiedene Schaltflächen. In den Ansichten finden Sie standardmäßig die Schaltflächen zum Öffnen und zum Drucken, in geöffneten Dokumenten Schaltflächen zum Schließen sowie zum Bearbeiten und Drucken des Dokuments. Zusätzlich stehen kontextsensitive Schaltflächen zur Verfügung.

Im Change- und RfC-Dokument ist zwischen der Aktionsleiste RFC/CHANGE (oben) und der Aktionsleiste TASKLISTE (im Bereich TASKS) zu unterscheiden. Wenn ein noch nicht erledigter Task im Bearbeitungsbereich des Change- oder RfC-Formulars angezeigt wird, verfügt er über eine eigene Aktionsleiste TASK.

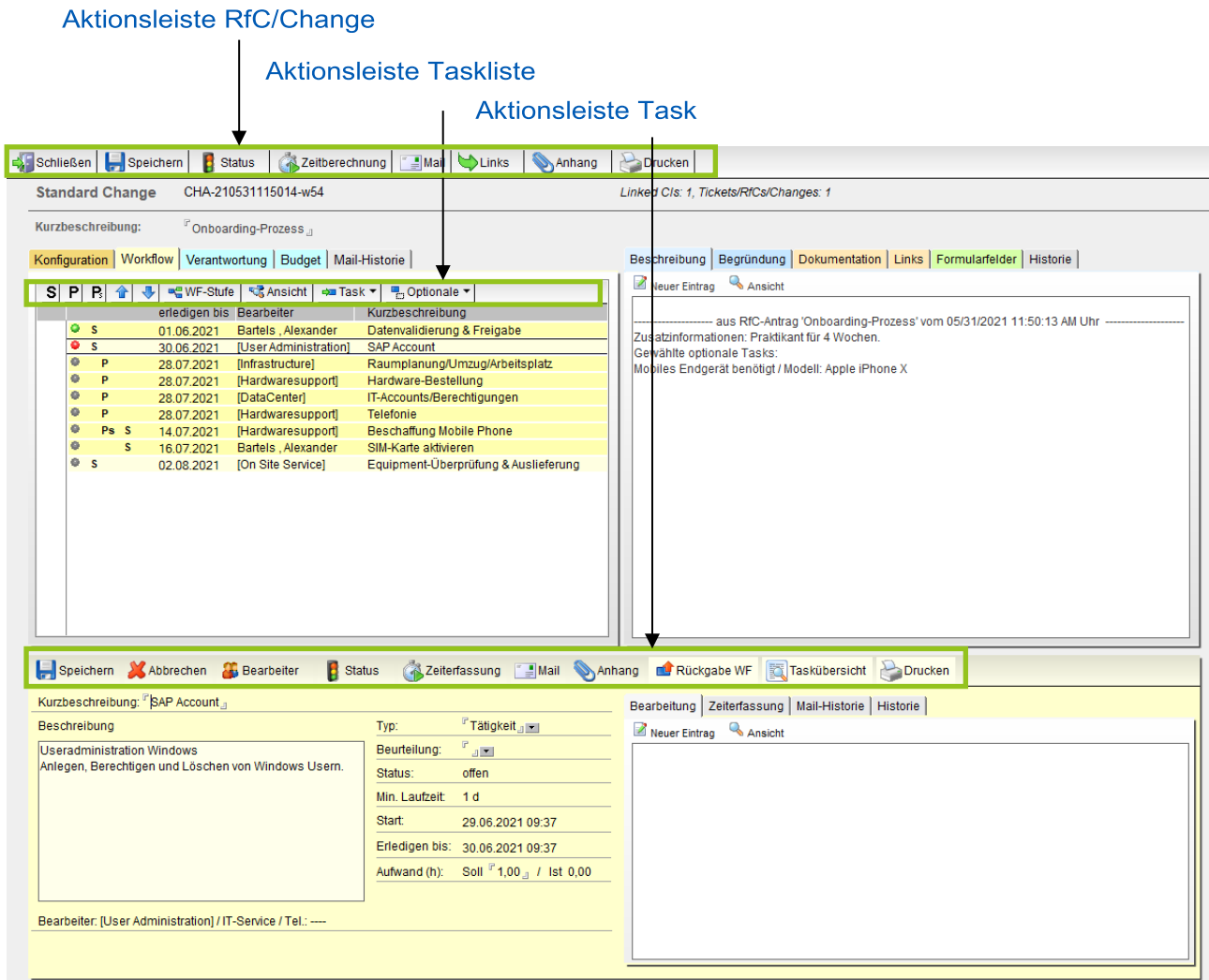


Abb. 3: Change Formular im Bearbeitungsmodus

### 3 Ansichten

#### 3.1 HelpMatics™ Change Navigator

Der Hauptnavigator führt Sie zu RfC-Anträgen, RfCs/Changes und Release-Dokumenten sowie zu den einzelnen Tasks in verschiedenen Ansichten.

Eingang	
Anträge	<p>Per Web Portale eingegangene <b>RfC-Anträge</b> sortiert nach Web Portal</p> <p>RfC – NEU: aus dem markierten RfC-Antrag wird ein neuer RfC erstellt. Die Daten aus dem Antrag werden in das RfC-Formular übernommen.</p> <p>CHANGE – NEU: aus dem markierten RfC-Antrag wird ein neuer Change erstellt. Die Daten aus dem Antrag werden in das Change-Formular übernommen.</p> <p>ANTRAG ABGELEHNT: der RfC-Antrag wird abgelehnt; der Antragsteller wird darüber per E-Mail benachrichtigt (das zu verwendende E-Mail Template ist bei der Definition des Antragsformulars zu hinterlegen)</p>
Mail-In	Übersicht über eingehende Mails. RfCs und Changes können erstellt werden.
Changes	
RfC - Kategorie	<p><b>RfCs / Tasks</b> (excl. Status [ENTWURF], GESCHLOSSEN, ABGELEHNT) nach Mandant und Kategorie</p> <p>Zu den RfCs werden auch die entsprechenden Tasks angezeigt.</p> <p>RfC – NEU: ein neuer RfC wird erstellt</p> <p>CHANGE – NEU: ein neuer Change wird erstellt; sind ein oder mehrere autorisierte RfCs markiert, können diese in den neuen Change übernommen werden.</p> <p>QUICK-CHANGE – NEU: Erstellen eines Change zur schnellen Nachdokumentation eines Standard- oder Emergency-Change.</p> <p>DRUCKEN – ANSICHT: Markierte Zeilen werden ausgedruckt.</p> <p>DRUCKEN – DOKUMENT: Inhalte des markierten Dokuments werden nach Auswahl eines Druck-Templates als Word-Dokument aufbereitet, das ausgedruckt werden kann.</p>
RfC - Status	<p><b>RfCs</b> (excl. Status GESCHLOSSEN, ABGELEHNT) nach Mandant und Status</p> <p>RfC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)</p>
Changes - Kategorie	<p><b>Changes / Tasks</b> (excl. Status [ENTWURF], GESCHLOSSEN, ABGELEHNT) nach Mandant und Kategorie</p> <p>Zu den Changes werden auch die entsprechenden Tasks angezeigt.</p> <p>RfC – NEU: ein neuer RfC wird erstellt</p> <p>CHANGE – NEU: ein neuer Change wird erstellt.</p> <p>QUICK-CHANGE – NEU: Erstellen eines Change über Auswahl Quick-Change-Templates, zur schnellen Nachdokumentation eines Standard- oder Emergency-Change.</p> <p>DRUCKEN – ANSICHT: Markierte Zeilen werden ausgedruckt.</p> <p>DRUCKEN – DOKUMENT: Inhalte des markierten Dokuments werden nach Auswahl eines Druck-Templates als Word-Dokument aufbereitet, das ausgedruckt werden kann.</p>
Changes - Status	<p><b>Changes</b> (excl. Status GESCHLOSSEN, ABGELEHNT) nach Mandant und Status</p>

	RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Verantwortung - aktiv	<b>RfCs / Changes / Tasks</b> (excl. Status [ENTWURF], Geschlossen, Abgelehnt) nach Mandant und Verantwortung (Antragsteller, Melder, Change Manager, Durchführender, Sponsor) RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Verantwortung – erledigt	<b>RfCs / Changes / Tasks</b> (excl. Status [ENTWURF], NEU, IN ARBEIT) nach Mandant und Verantwortung (Antragsteller, Melder, Change Manager, Durchführender, Sponsor) RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)

<b>Release</b>	
Kategorie	<b>Releases</b> nach Mandant und Kategorie RELEASE – NEU: ein neues Release-Dokument wird erstellt DRUCKEN – ANSICHT: Markierte Zeilen werden ausgedruckt. DRUCKEN – DOKUMENT: Inhalte des markierten Dokuments werden nach Auswahl eines Druck-Templates als Word-Dokument aufbereitet, das ausgedruckt werden kann.
Status	<b>Releases</b> nach Mandant und Status RELEASE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Verantwortlicher	<b>Releases / Changes und RfCs</b> nach Mandant und Auftraggeber, Durchführendem und Release Manager RELEASE – NEU ... s.o. (Kategorie)
<b>Aufgaben - Übersicht</b>	
Bearbeiter-Tasks	<b>Change Tasks</b> (excl. Status ERLEDIGT) nach Status und Bearbeiter bzw. Gruppe RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Forward Schedule	Übersicht über Tasks, siehe Kap. 8.1
Change Kalender	Kalenderansicht für RfCs, Changes und Releases Filtermöglichkeit nach Personen oder Kategorie

<b>Aufgaben (Eigene)</b>	
Tasks	Eigene <b>Tasks</b> im Status OFFEN oder IN ARBEIT RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Verantwortung	<b>RfCs</b> und <b>Changes</b> (excl. Status GESCHLOSSEN, ABGELEHNT) in denen man als Antragsteller, Melder, Change Manager, Durchführender oder Sponsor eingetragen ist. RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
E-Mail Entwürfe	Zum RfC/Change/Release/Task erstellte E-Mails können als Entwurf abgespeichert und später versendet werden. Die Entwürfe, kategorisiert nach ID, sind in dieser Ansicht enthalten.
Meine Aufgaben	<b>Aktive Aufgaben</b> aus HelpMatics™ Change, HelpMatics™ ServiceDesk und HelpMatics™ Knowledge RFC – NEU, CHANGE – NEU und QUICK-CHANGE – NEU ... s.o. (Kategorie)
Meine Suche	Suchmaske für RfCs/Changes/Releases/Tasks Die Suche erfolgt aus der Perspektive des angemeldeten Benutzers (z. B. Suche nach den x zuletzt bearbeiteten Dokumenten) Kriterien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- RfCs oder/und Changes oder/und Releases oder/und Tasks</li> <li>- Status</li> <li>- Zeitraum (Feldinhalte löschen, um ohne Zeitbegrenzung zu suchen)</li> <li>- nach den letzten x bearbeiteten Dokumenten (aktiveren/deaktivieren)</li> <li>- nach einem bestimmten Feldinhalt (aktivieren/deaktivieren)</li> </ul>

Bei entsprechender Berechtigung haben Sie Zugang zum Administrations-Navigator und zum Reporting-Navigator.

### 3.2 Administrations-Navigator

Durch einen Klick auf ADMINISTRATION im Hauptnavigator öffnen Sie den Verwaltungsnavigator. Im Bereich Administration findet die Konfiguration von HelpMatics™ Change statt. Details dazu finden Sie im HelpMatics™ Administrations-Handbuch.

Durch Klick auf ZURÜCK gelangen Sie wieder in das Hauptmenü.

### 3.3 Reporting-Navigator




Durch einen Klick auf REPORTING im Hauptnavigator öffnen Sie den Reporting-Navigator. Dieser stellt verschiedene statistische Auswertungen zu RfCs, Changes und Tasks zur Verfügung.

### 3.4 Symbole in den Ansichten

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

Die folgenden Tabellen geben Ihnen Aufschluss über die benutzten Symbole sowie deren Bedeutung.









#### 3.4.1 Symbol PRIORITÄT

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

#### Hinweis




Wenn mehr als drei Prioritätsstufen in der Administration definiert wurden, wird für diese ebenfalls das Symbol für niedrige Priorität verwendet.

### 3.4.2 Symbol Status

Status	Farbe	RfC	Change	Task
	rot			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

ERLEDIGT (SYSTEM) wird für Tasks nicht nur gesetzt, wenn der zugehörige RfC oder Change abgelehnt wurde, sondern auch, wenn vor Erledigung aller Tasks der Status – nach Warnmeldung – auf AUTORISIERT/REVIEWED oder GESCHLOSSEN gesetzt wird.

### 3.4.3 weitere Symbole

Beschreibung	Symbol	Text
Task in Web-Bearbeitung		Web-Task
Ausführung von Programmabläufen		Programm-Task
Automatische Ausführung von Programmabläufen		Ausführung automatisch
Automatische Ausführung von Programmabläufen (Fehler oder Zeitüberschreitung)		Ausführung gestoppt


## 4 Change Management

### 4.1 Der Antrag

RfCs können über verschiedene, definierbare Web Portale beantragt werden. Der zuständige Change Manager wird per E-Mail über neu eintreffende Anträge informiert. Er erstellt auf Basis eines Antrags einen RfC oder lehnt den Antrag ab. In diesem Fall wird der Antragsteller per E-Mail informiert.

### 4.2 Mail-In

Im Mail-In können aus eingehenden E-Mails Changes oder RfC's erstellt werden. E-Mails können auch an Changes oder RfC's angehängt werden. Über den Button ANTWORTEN können Sie direkt an den Absender eine E-Mail senden. Falls die E-Mail einem RfC/Change/Task zugeordnet werden kann, steht die Antworten-Funktion zur Verfügung, solange dieser nicht geschlossen wurde.

Der Button  mit Untermenü PAPIERKORB LEEREN steht Bearbeitern mit Löschberechtigung zur Verfügung und entfernt alle E-Mails aus dem Papierkorb.

#### Wiederherstellungsfunktion für E-Mails

Wenn es während der RfC-/Change-Erstellung auf Basis einer E-Mail zu Systemstörungen, z. B. Stromausfall oder Clientabsturz kommt, ist die E-Mail zunächst nicht mehr im Mail-In sichtbar und das Ticket möglicherweise noch nicht gespeichert.

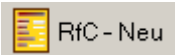
Die E-Mail kann über das Menü AKTIONEN -> ADMINISTRATION > E-MAIL wiederherstellen zurück ins Mail-In geholt werden und erneut ein Ticket erstellt werden.

Die Wiederherstellung sollte möglichst zeitnah durchgeführt werden, da E-Mails, die älter als der Vormonat sind, nicht mehr angeboten werden.

### 4.3 Der RfC

#### 4.3.1 Erstellung

Neben der Möglichkeit, RfC-Anträge zu RfCs zu erstellen, können RfCs durch Change Manager auf Basis von RfC Templates oder direkt ohne Template-Verwendung erstellt werden. Außerdem ist eine Erstellung bei entsprechender Berechtigung (Problem Owner) direkt aus HelpMatics™ ServiceDesk möglich, wobei markierte Tickets bzw. Config. Items zugeordnet werden.

Das Anlegen erfolgt über den Button  in der Aktionsleiste (verfügbar in allen RfC- und Change-Ansichten).

Der RfC erhält automatisch eine ID, die aus Erstellungsdatum und Erstellerkürzel gebildet wird.

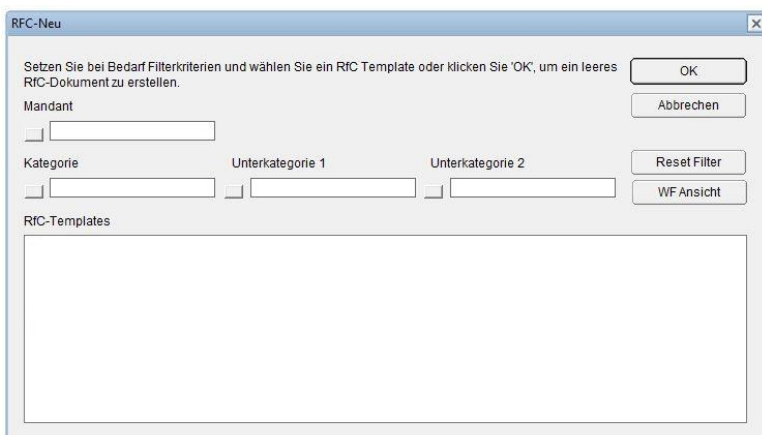
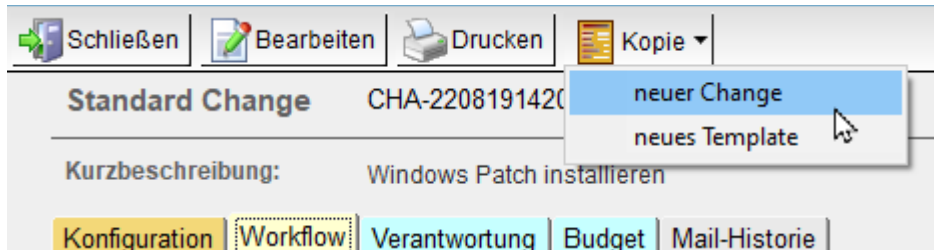


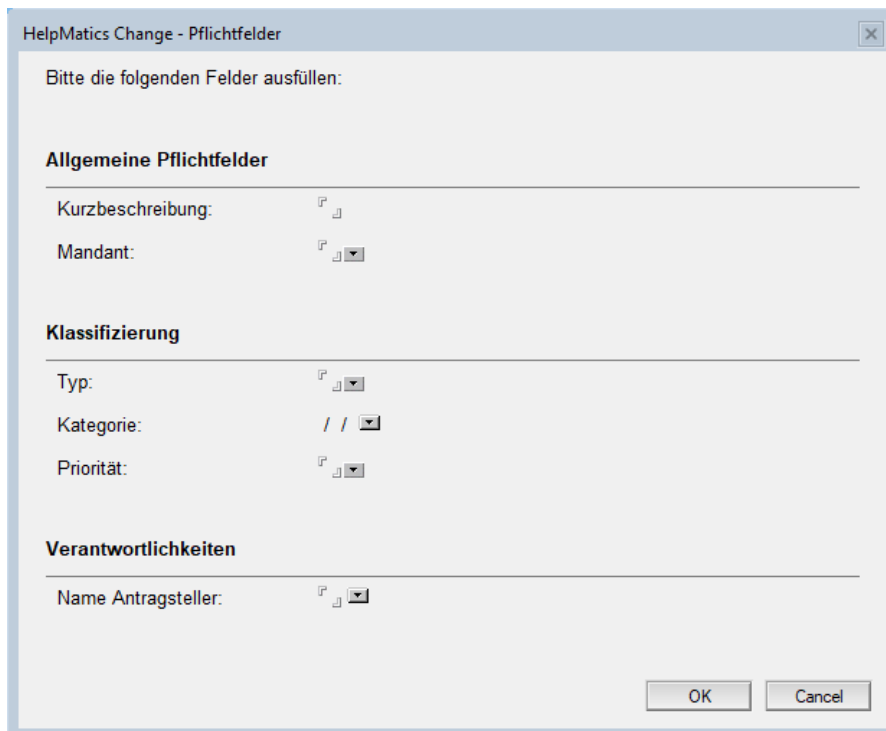
Abb. 4: Dialogfenster RfC – Neu

Die Liste der Templates wird automatisch gefiltert, wenn ein Mandant oder eine Kategorie gewählt wird. Mit dem Button RESET FILTER kann die Auswahl wieder zurückgesetzt werden. Bei einem markierten Template, kann man sich über WF ANSICHT eine Workflow-Grafik anzeigen lassen, um eine bessere Übersicht der Tasks des ausgewählten Template zu erhalten.

Um einen neuen RfC oder Change bzw. 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 den entsprechenden Menüpunkt.



### 4.3.2 Dialogfenster PFLICHTFELDERFASSUNG



The dialog box is titled 'HelpMatics Change - Pflichtfelder'. It contains the following fields:

- Allgemeine Pflichtfelder:**
  - Kurzbeschreibung: [Text input field]
  - Mandant: [Dropdown menu]
- Klassifizierung:**
  - Typ: [Dropdown menu]
  - Kategorie: [Dropdown menu]
  - Priorität: [Dropdown menu]
- Verantwortlichkeiten:**
  - Name Antragsteller: [Dropdown menu]

Buttons for 'OK' and 'Cancel' are located at the bottom right.

Abb. 5: Dialogfenster Pflichtfelderfassung RfC

Beim Speichern eines RfC wird die Eingabe der Pflichtfelder überprüft, ggf. kann der Anwender über eine Dialogbox alle noch fehlenden Pflichtfeldeingaben vornehmen.

### 4.3.3 Formularbereich KONFIGURATION

Im RfC-Formular finden Sie hier grundlegende Konfigurationseinstellungen wie Mandant, Typ, Kategorie, Antragsdatum und geplantes Start- und Enddatum für die Bearbeitung des RfC sowie der gewünschte Realisierungstermin.

### 4.3.4 Formularbereich VERANTWORTUNG

Die verantwortlichen Personen und Ansprechpartner für den RfC können aus konfigurierbaren Bearbeiter- bzw. Bearbeitergruppenlisten ausgewählt werden. Antragsteller, Melder und Sponsor können auch aus dem Notes Adressbuch oder aus der CMS gewählt werden.

Konfiguration		Workflow	Verantwortung	Budget	Mail-Historie
Details		Name			Mail Info
Antragsteller:		Derjanovic, Matea			<input type="checkbox"/> aktiv
Melder:					<input type="checkbox"/> aktiv
Sponsor:		[User Administration]			<input type="checkbox"/> aktiv
Durchführender:		[User Administration]			<input type="checkbox"/> aktiv
Change Manager:		Bartels, Alexander			<input type="checkbox"/> aktiv
Kommentar:					

Abb. 6: Formularbereich Verantwortung


Antragsteller	Wer beantragt die Änderung, von wem ist die Idee? (bei Eingang über das Web Portal bei aktivierter Option ANTRAGSTELLER = MELDER der Einsender des RFC-Antrags)
Melder	Wer meldet die Änderung (bei Eingang über das Web Portal bei deaktivierter Option ANTRAGSTELLER = MELDER der Einsender des RFC-Antrags)
Sponsor	Wer trägt die Kosten des evtl. resultierenden Changes?
Durchführender	Wer beaufsichtigt die Durchführung der einzelnen Tasks? Die Tasks werden i.d.R. durch verschiedene Personen bearbeitet.
Change Manager	Wer trägt die Gesamtverantwortung für die Abwicklung? (bei Erstellung in HelpMatics™ Change wird automatisch der Ersteller des Dokuments eingesetzt, wenn nicht im verwendeten Template ein anderer Change Manager angegeben ist.)

Hier können Sie auch jeweils festlegen, ob die Personen Mail Infos erhalten sollen. Per Vorgabe sind Durchführender und Change Manager zum Erhalt von Mail Infos markiert.

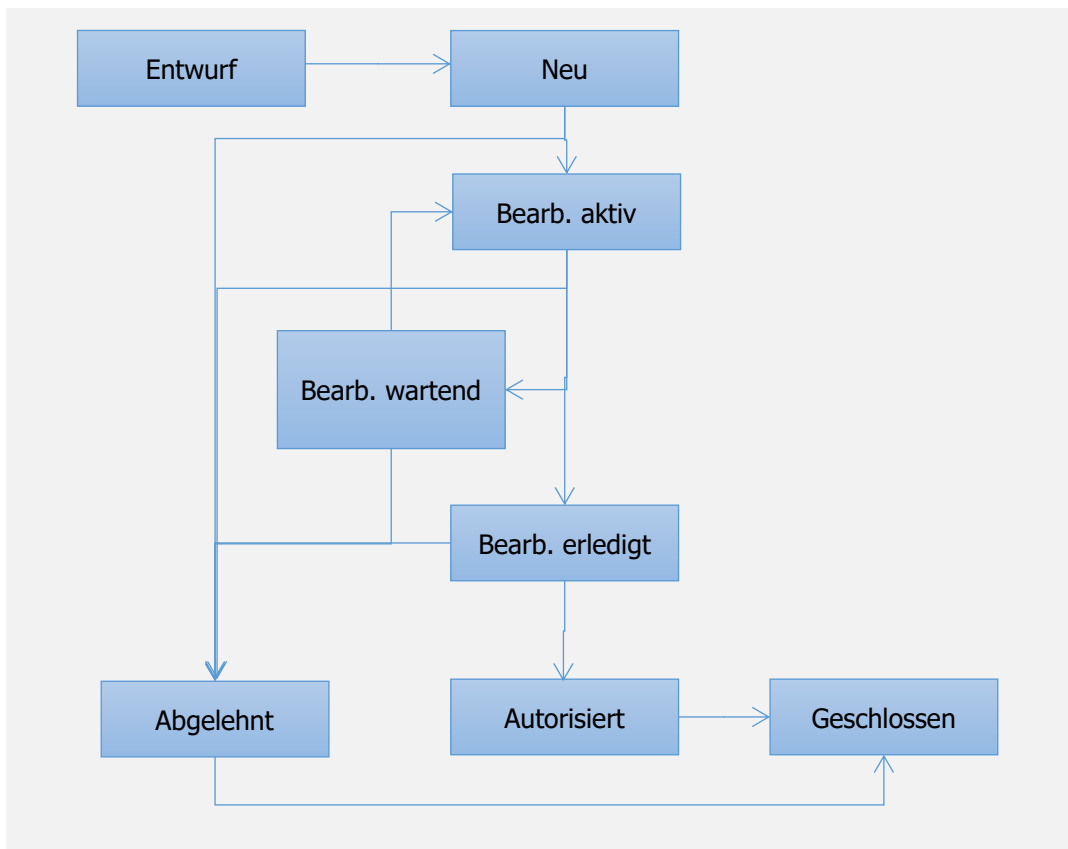
Über den Button DETAILS können detaillierte Angaben zu den Verantwortlichen, bzw. Ansprechpartnern erfasst/angezeigt werden. Antragsteller, Melder und Sponsor können ausgewählt oder manuell erfasst werden.


### 4.3.5 Formularbereich für weitere Details

- **WORKFLOW**  
Die Liste der zugeordneten Tasks: Tasks können durch Anklicken ausgewählt und im darunter liegenden Bearbeitungsbereich angezeigt werden.
- **MAIL-HISTORIE**  
Hier werden alle Mails, die über den Button gesendet werden, angezeigt. Aus einem geöffneten Mail lassen sich Antworten versenden, solange der RFC oder Change nicht den Status GESCHLOSSEN hat.

- **HISTORIE**  
Hier werden wichtige Änderungen wie Statusänderungen, Änderungen im Formularbereich Klassifizierung (excl. Kategorie) sowie Änderungen an der Implementierungszeit protokolliert
- **BESCHREIBUNG**  
Eine ausführliche Beschreibung des geplanten Change ist hier möglich. Informationen aus dem RfC-Antrag werden übernommen.
- **BEGRÜNDUNG**  
Hier kann die Notwendigkeit des Change begründet werden. Mögliche Auswirkungen bei Durchführung oder Ablehnung können dokumentiert werden.
- **DOKUMENTATION**  
Über den Button DOKUMENTATION können Anhänge und Links auf Dokumente eingefügt werden.
- **BUDGET**  
Hier werden die Annahmen bzgl. Laufzeit und Aufwand für die Realisierung des Change eingetragen.
- **LINKS**  
Die zugeordneten Config. Items bzw. Links zu RfCs/Changes und Tickets/Problems, die den RfC auslösen bzw. vom Change betroffen sind, werden bei Erstellung des RfC aus HelpMatics™ ServiceDesk automatisch im jeweiligen Tab hinterlegt. Sie können auch per Menü  Links eingefügt werden. Durch Doppelklick auf den gewünschten Eintrag gelangt man direkt in das entsprechende Dokument.  
Zusätzlich wird die Verlinkung zu einem oder mehreren Release-Dokumenten angezeigt.

#### 4.3.6 Statusablauf und Statusdefinitionen



Status	Icon	Aktion
Entwurf	Kein Icon	Entwurf ohne Plausibilitätsprüfung und Mailbenachrichtigung. Beim Speichern erhält der Anwender die Möglichkeit zum Status NEU zu wechseln. Er wird darauf hingewiesen, dass dann Benachrichtigungen versandt und Pflichtfelder geprüft werden.
Neu		Pflichtfelder: Kategorie, Typ, Kurzbeschreibung, Mandant, Priorität, Antragsteller und Change Manager (Name, E-Mail wenn MAIL INFOS aktiv) E-Mail an Change Manager, Antragsteller, Durchführenden und Sponsor sofern die entsprechenden Felder gepflegt und MAIL INFOS aktiv ist.
Bearbeitung aktiv		Pflichtfelder (zusätzlich zu Pflichtfeldern bei Status NEU): alle Klassifizierungsfelder, RfC Bearbeitung Ende. Der Zeitplan wird neu berechnet, falls AUTOMATISCHE BERECHNUNG aktiv ist. Ist RFC-BEARBEITUNG START erreicht: Aktivierung des ersten Tasks bzw. von parallelen Tasks. Die Bearbeiter dieser Tasks werden benachrichtigt. E-Mail (sofern angegeben) an Change Manager und RfC-Durchführenden.
Bearbeitung erledigt		Dieser Status wird automatisch gesetzt, wenn alle Tasks beendet sind E-Mail an Durchführenden und Change Manager. Bei RfC/Change zu Ticket/Problem, E-Mail an die über Administration → Module → Prozess-Infos konfigurierten Mailadressen. Dies können frei gewählte Mailadressen sowie Mailadressen des Verantwortlichen und/oder Bearbeiters des Tickets/Problem sein.
Autorisiert / Reviewed		E-Mail an Antragsteller, Change Manager, Sponsor und Durchführenden. Bei RfC/Change zu Ticket/Problem, E-Mail an die über Administration → Module → Prozess-Infos konfigurierten Mailadressen. Dies können frei gewählte Mailadressen sowie Mailadressen des Verantwortlichen und/oder Bearbeiters des Ticket/Problem sein.
Geschlossen		Sichtbar nur noch in Reporting-Ansichten. Keine weitere Bearbeitung mehr möglich. Wird automatisch gesetzt, wenn der RfC in einen Change überführt wird.
Abgelehnt		Noch nicht erledigte Tasks werden auf ERLEDIGT (SYSTEM) gesetzt. E-Mail an Change Manager, Antragsteller, Sponsor und Durchführenden.
Bearbeitung wartend		Tasks mit Status IN ARBEIT werden auf Status WARTEND gesetzt. Eskalationen werden ausgesetzt. E-Mail an Change Manager und Durchführenden.

Der Status GESCHLOSSEN wird automatisch gesetzt, wenn der RfC in einen Change übergeht, kann aber auch manuell aus Status AUTORISIERT oder ABGELEHNT gesetzt werden.

## 4.4 Der Change

### 4.4.1 Erstellung

Changes können von einem Change Manager auf Basis bestehender RFCs, auf Basis von Change Templates oder direkt - ohne Template-Verwendung - erstellt werden. Die Erstellung erfolgt über den Button

**Change - Neu** in der Aktionsleiste.

Außerdem ist für Berechtigte (Problem Owner) eine Erstellung aus HelpMatics™ ServiceDesk möglich, wobei Tickets oder Config. Items zugeordnet werden.

Helpdesk Mitarbeiter mit der Rolle [R\_1STLEVEL] können auf Basis von Standard-Change-Templates Changes erstellen.

Über den Button **Quick-Change - Neu** kann zudem ein Change auf Basis eines auswählbaren Quick-Change Templates (Change-Template für Standard- oder Emergency-Change mit Markierung QUICK-CHANGE) zur Schnelldokumentation eines Standard- oder Emergency-Change erstellt werden.

Ein Wechsel in die ausführliche Change-Maske ist auch für Quick-Changes möglich.

Ein Change erhält automatisch eine ID, die aus Erstellungsdatum und Ersteller-Kürzel gebildet wird.

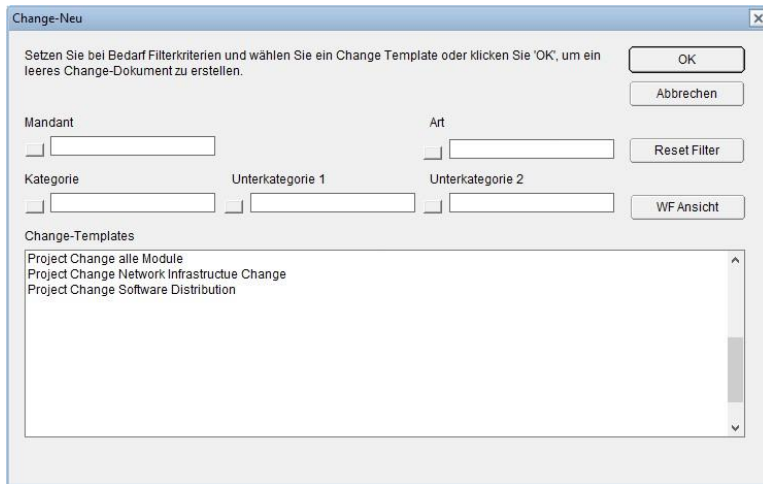
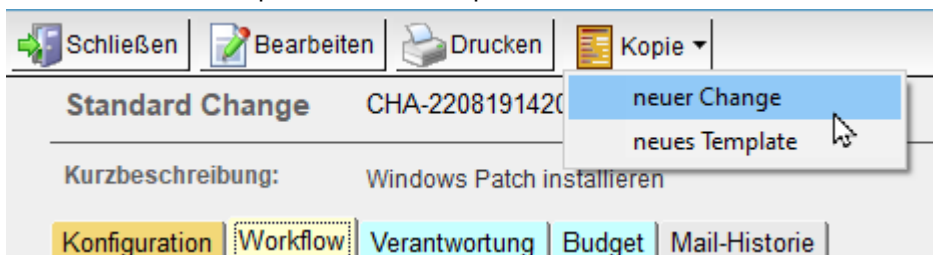


Abb. 7: Dialogbox Change – Neu

Die Liste der Templates wird automatisch gefiltert, wenn ein Mandant, eine Art oder eine Kategorie gewählt wird. Mit dem Button RESET FILTER kann die Auswahl wieder zurückgesetzt werden. Bei einem markierten Template, kann man sich über WF ANSICHT eine Workflow-Grafik anzeigen lassen, um eine bessere Übersicht der Tasks des ausgewählten Template zu erhalten.

Um einen neuen RfC oder Change bzw. 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 den entsprechenden Menüpunkt.



### 4.4.2 Dialogbox PFLICHTFELDERFASSUNG

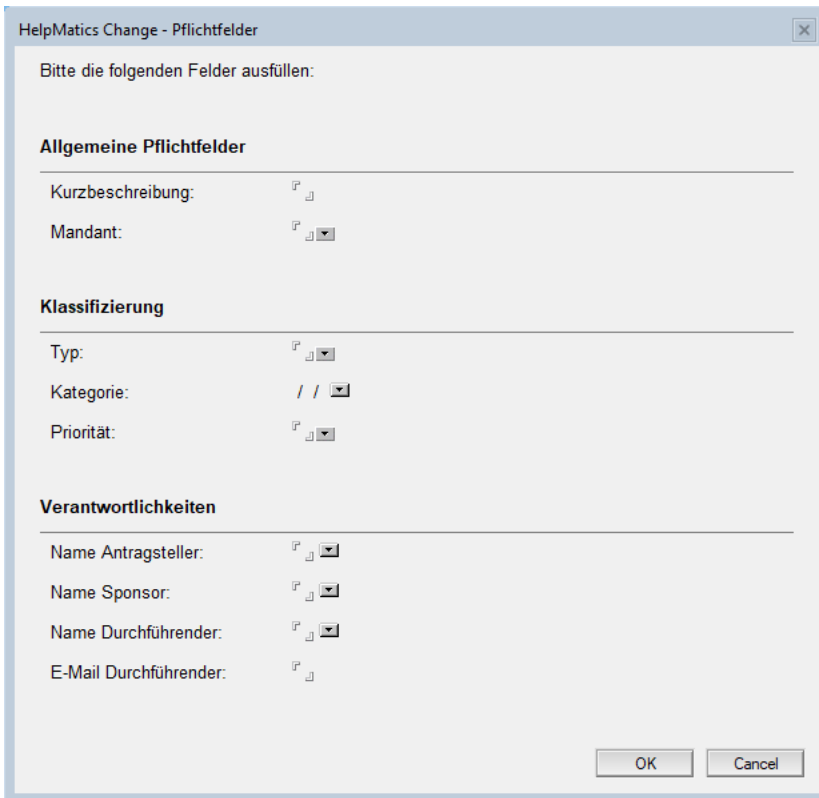


Abb. 8: Dialogbox Pflichtfelderfassung Change

Beim Speichern eines RfC wird die Eingabe der Pflichtfelder überprüft, ggf. kann der Anwender über eine Dialogbox alle noch fehlenden Pflichtfeldeingaben vornehmen.

### 4.4.3 Formularbereich KONFIGURATION

Im Change-Formular finden Sie hier grundlegende Konfigurationseinstellungen wie einige Klassifizierungsfelder, Antragsdatum und geplantes Start- und Enddatum für den Change. Hier können Sie außerdem angeben, nach welchen Kriterien die automatische Zeitberechnung für den Change und die zugehörigen Tasks erfolgen soll.

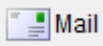

In weiteren Tabs und Formularbereichen stehen die im Folgenden beschriebenen Informationen zur Verfügung.

### 4.4.4 Formularbereich für VERANTWORTUNG

Siehe auch 4.3.4.

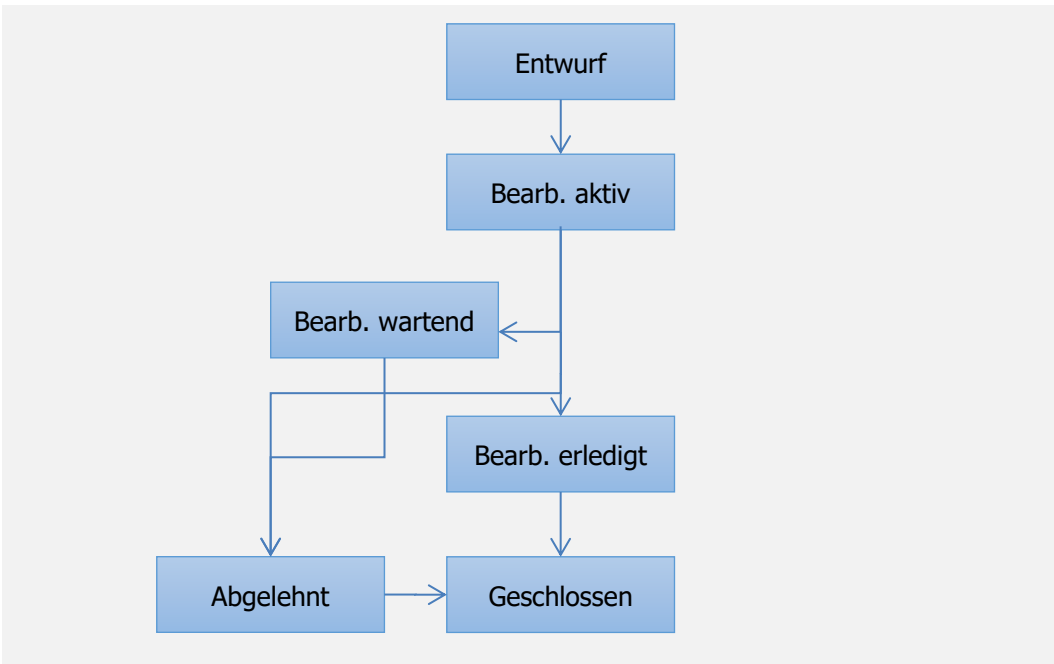
Antragsteller	Wer beantragt den Change?
Sponsor	Wer trägt die Kosten des Change?
Durchführender	Wer beaufsichtigt die Durchführung der einzelnen Tasks? Diese werden i.d.R. durch verschiedene Personen bearbeitet.
Change Manager	Wer trägt die Verantwortung für den Change?

#### 4.4.5 Formularbereiche für weitere Details

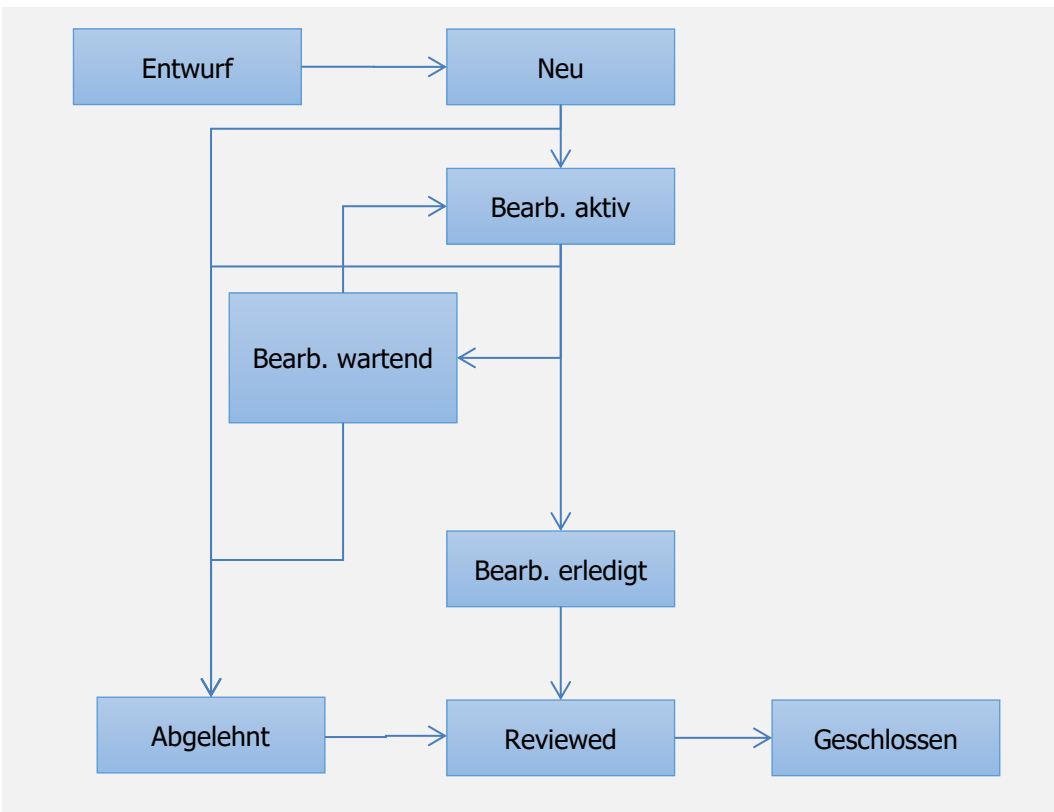
- **WORKFLOW**  
Die Liste der zugeordneten Tasks: Tasks können durch Anklicken ausgewählt und im darunter liegenden Bearbeitungsbereich angezeigt werden.
- **MAIL-HISTORIE**  
Hier werden alle Mails, die über den Button  gesendet werden, angezeigt. Aus einem geöffneten Mail lassen sich Antworten versenden, solange der RfC oder Change nicht den Status GESCHLOSSEN hat.
- **HISTORIE**  
Hier werden wichtige Änderungen wie Statusänderungen, Änderungen im Formularbereich Klassifizierung (excl. Kategorie) sowie Änderungen an der Implementierungszeit protokolliert
- **BESCHREIBUNG**  
Detaillierte Beschreibung des Change, ggf. inklusive Infos aus dem RfC-Antrag
- **BEGRÜNDUNG**  
Hier kann die Notwendigkeit des Change begründet werden. Mögliche Auswirkungen bei Durchführung oder Ablehnung können dokumentiert werden.
- **DOKUMENTATION**  
Über den Button DOKUMENTATION können Anhänge und Links auf Dokumente eingefügt werden.
- **BUDGET**  
Hier werden Aufwand-Soll und -Ist-Werte angezeigt. Wenn Tasks zugeordnet sind, werden die Felder Aufwand in h (Soll und Ist) aus den entsprechenden Task-Feldern automatisch aufsummiert (bei Wechsel in Bearbeitungsmodus sowie nächtlich).  
Außerdem sind bei entsprechender Konfiguration die Felder Auswirkung, Business Relevanz und Risiko hier zu finden.
- **LINKS**  
Die zugeordneten Config. Items bzw. Links zu RfC, die den Change auslösen bzw. vom Change betroffen sind, Links zu bestehenden Changes und Tickets aus HelpMatics™ ServiceDesk können im jeweiligen Tab hinterlegt werden. Links werden bei Erstellung eines Change aus einem RfC oder einem Ticket automatisch eingefügt, können auch per Menü  eingefügt werden. Durch Doppelklick auf den gewünschten Eintrag gelangt man direkt in das entsprechende Dokument. Zusätzlich wird die Verlinkung zu einem oder mehreren Release-Dokumenten angezeigt.








### 4.4.6 Statusablauf und Statusdefinitionen

Folgender Ablauf gilt für Standard Changes:



Folgender Ablauf gilt für Normal & Emergency Changes:



Status	Icon	Aktion
Entwurf	Kein Icon	Entwurf ohne Plausibilitätsprüfung und Mailbenachrichtigung. Beim Speichern erhält der Anwender die Möglichkeit zum Status NEU zu wechseln. Er wird darauf hingewiesen, dass dann Benachrichtigungen versandt bzw. Feldprüfungen durchgeführt werden.
Neu		Pflichtfelder: Kategorie, Typ, Kurzbeschreibung, Mandant, Priorität, Antragsteller und Change Manager (Name, E-Mail wenn MAIL INFOS aktiv) E-Mail an Change Manager, Antragsteller, Durchführenden und Sponsor sofern die entsprechenden Felder gepflegt sind und MAIL INFOS aktiv ist.
Bearbeitung aktiv		Pflichtfelder (zusätzlich zu Pflichtfeldern bei Status NEU): alle Klassifizierungsfelder, Durchführung Ende. Der Zeitplan wird neu berechnet, falls AUTOMATISCHE BERECHNUNG aktiv ist. Ist DURCHFÜHRUNG START erreicht: Aktivierung des ersten Tasks bzw. von parallelen Tasks. Die Bearbeiter dieser Tasks werden benachrichtigt. E-Mail an Change-Durchführenden.
Bearbeitung erledigt		Dieser Status wird automatisch gesetzt, wenn alle Tasks beendet sind. E-Mail an Change Manager und Durchführenden.
Reviewed		E-Mail an Change Manager, Sponsor, Antragsteller, Durchführenden.
Geschlossen		Voraussetzung ist Status REVIEWED und somit Kennzeichen für endgültig erledigt bzw. abgearbeitet. Keine weitere Bearbeitung mehr möglich. Nur noch in Reporting-Ansichten sichtbar.
Abgelehnt		E-Mail an Change Manager, Antragsteller, Sponsor, Durchführenden. Noch nicht erledigte Tasks werden auf ERLEDIGT (SYSTEM) gesetzt. Ist nur noch in Reporting-Ansichten sichtbar.
Bearbeitung wartend		Aktive Tasks werden inaktiv gesetzt (Status WARTEND). Eskalationen werden ausgesetzt. E-Mail an Change Manager und Durchführenden.

Ab Version 7.0 wird ein internes Kennzeichen gesetzt, sobald der RFC den Status ABGELEHNT erhält.

## 4.5 Standard Changes

### 4.5.1 Erstellen von Standard Changes

Anwender mit der Rolle [R\_1STLEVEL] haben die Berechtigung Standard-Changes zu erstellen. Dazu muss der 1st-Level-Mitarbeiter ein Standard-Change-Template verwenden. Die Erstellung von Changes ohne Verwendung eines Templates ist nur für Change Manager und Problem Owner möglich.

Im Modul ServiceDesk steht in den Ansichten RESSOURCEN – USER, RESSOURCEN – EQUIPMENT sowie TICKETS – USER und TICKETS – EQUIPMENT für berechtigte Anwender der Button RFC – CHANGE mit der Aktion CHANGE – NEU zur Verfügung.

Im Change Modul befindet sich der Button CHANGE – NEU in den meisten Ansichten.

Nach Klick auf CHANGE – NEU wird zunächst das Change-Template-Auswahl-Fenster geöffnet. Hier wählt der Anwender das entsprechende Template aus der Liste. Wenn eine große Anzahl von Templates zur

Verfügung steht, kann die Auswahl über Filterkriterien eingeschränkt werden. Nach Bestätigen mit OK werden die Daten des gewählten Templates in den neuen Change übernommen und es wird eine Liste zur Auswahl der optionalen Tasks angeboten.

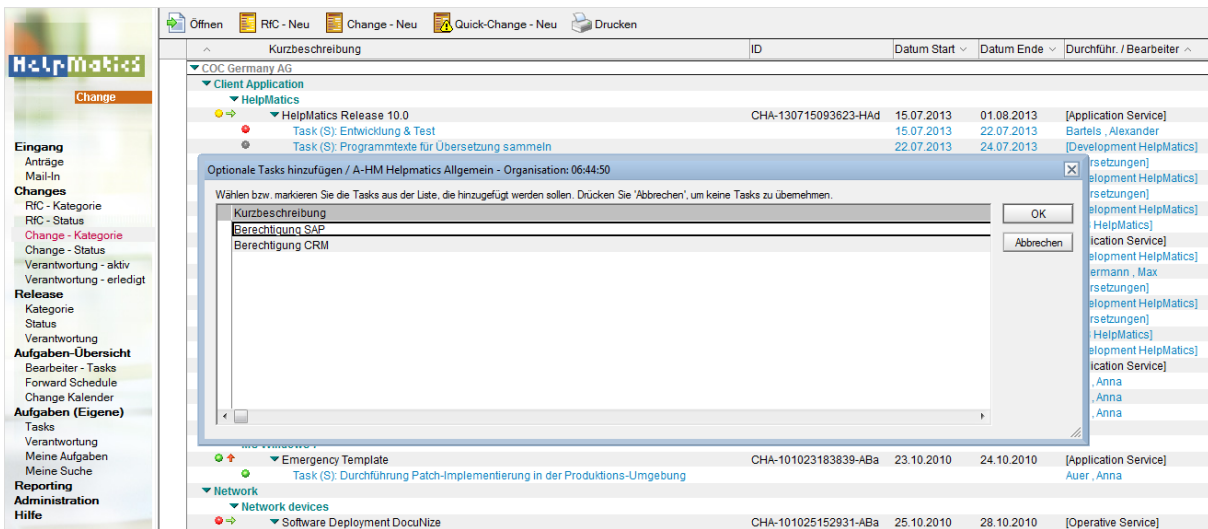


Abb. 9: Auswahl optionaler Tasks bei Standard-Change-Erfassung

Wählen Sie die benötigten Tasks und bestätigen Sie mit OK. Die Tasks werden in die Task-Liste eingefügt (bei Klick auf ABBRECHEN werden keine optionalen Tasks eingefügt).

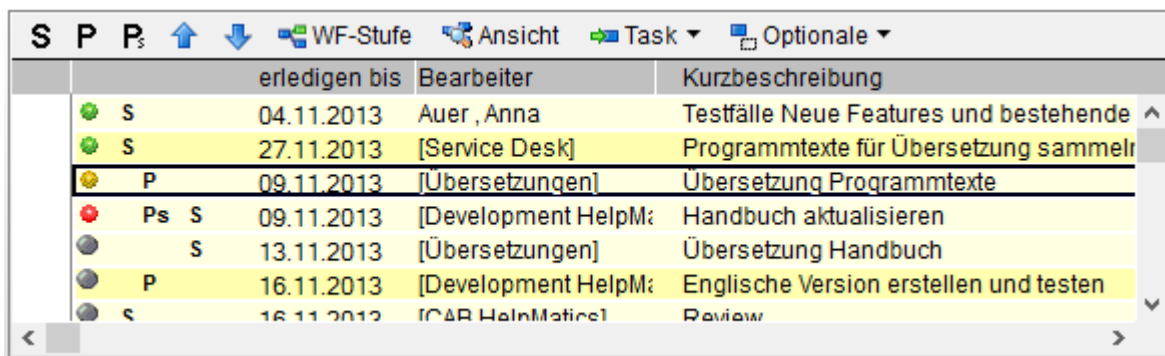


Abb. 10: Taskliste in Change-Maske

Über den Button OPTIONALE können jetzt noch Korrekturen vorgenommen werden:

- Zusätzliche optionale Tasks hinzufügen bzw.
- nicht benötigte optionale Tasks entfernen.

Info zu abhängigen Tasks: abhängige Tasks werden im Change Template konfiguriert und „hängen“ an einem optionalen Task. Wird dieser eingefügt oder entfernt, werden die abhängigen Tasks ebenfalls eingefügt oder entfernt.

Beim Speichern kann der Change automatisch in den Status BEARBEITUNG AKTIV gesetzt werden. Dadurch wird der Workflow gestartet: Der erste Task bzw. die ersten parallelen Tasks erhalten den Status OFFEN und die entsprechenden Bearbeiter werden im Hintergrund per E-Mail informiert (bei entsprechender Konfiguration).

Wenn alle Tasks erledigt wurden, erhält der Change den Status BEARBEITUNG ERLEDIGT. Dieser Status wird automatisch durch einen periodischen Agenten gesetzt.

Ist über das Change Template die AUTOCLOSE Funktion aktiviert, so wird der Status automatisch auf GESCHLOSSEN gesetzt.

#### 4.5.2 Träger-Ticket-Funktion

Wird ein Standard-Change in HelpMatics™ ServiceDesk aus den Ansichten RESSOURCEN – USER oder RESSOURCEN – CONFIG. ITEMS erstellt, so wird unter folgenden Umständen ein Träger-Ticket zu diesem Change erstellt:

- in der Ressourcen-Ansicht ist nur ein Dokument markiert (User bzw. Config. Item-Dokument).
- im Change-Template, das für die Change-Erstellung ausgewählt wird, ist ein Träger-Ticket-Template hinterlegt.

Das Träger-Ticket wird unter gegebenen Bedingungen automatisch beim Schließen des neuen, gespeicherten Change-Dokuments im Hintergrund erstellt. Dabei werden die Werte für Ursache, Typ, Kategorie, Anforderung, Lösung und Bearbeiter – soweit hinterlegt - aus dem Träger-Ticket-Template übernommen. Die Daten des markierten Users bzw. Equipments werden ebenfalls in das Träger-Ticket übernommen.


Ein Link zum Change-Dokument wird eingefügt. Entsprechend ist im Change-Dokument im Tab LINKS ein Link zum Träger-Ticket zu finden.

Das Träger-Ticket erhält den Status WARTEND. Als Termin wird das Datum des Changes gesetzt. Wird dieses Datum im Change geändert, so ändert sich auch der Termin im Träger-Ticket.


Wurden alle Tasks des Changes erledigt, so dass der Change den Status BEARBEITUNG ERLEDIGT erhält, wird der Status des Träger-Tickets ebenfalls auf ERLEDIGT gesetzt. Der Termin wird aufgehoben.


### 4.6 Zeit- und Aufwandsberechnungen

#### 4.6.1 Überblick

Im RfC kann das Start- und Enddatum der RfC-Bearbeitung angegeben werden. Wenn AUTOMATISCHE BERECHNUNG aktiv ist, wird bei Erreichen des Status BEARBEITUNG AKTIV automatisch auf Basis dieser Angaben und der Task-Laufzeit-Angaben der Zeitplan berechnet. D.h. es werden die geplanten Start- und Enddaten für die Tasks sowie evtl. das Enddatum der RfC-Bearbeitung berechnet. Diese Berechnung kann auch über  Zeitberechnung in der Aktionsleiste RFC manuell gestartet werden. Zu beachten ist, dass die Felder GEPLANTER START und ERLEDIGEN BIS im Task bearbeitbar sind, wenn AUTOMATISCHE BERECHNUNG nicht aktiv ist.

Entsprechend gilt für den Change:

Im Change kann das Start- und Enddatum der Durchführung angegeben werden. Wenn AUTOMATISCHE BERECHNUNG aktiv ist, wird bei Erreichen des Status BEARBEITUNG AKTIV automatisch auf Basis dieser Angaben und der Task-Laufzeit-Angaben der Zeitplan berechnet. D.h. es werden die geplanten Start- und Enddaten für die Tasks sowie evtl. das Enddatum der Change Durchführung berechnet. Diese Berechnung kann auch über  Zeitberechnung in der Aktionsleiste CHANGE manuell gestartet werden. Zu beachten ist, dass die Felder GEPLANTER START und ERLEDIGEN BIS im Task bearbeitbar sind, wenn AUTOMATISCHE BERECHNUNG nicht aktiv ist.

In jedem Task stehen Felder für die Angabe von minimaler Task-Laufzeit und Task-Aufwand (Soll) zur Verfügung. Die minimale Task-Laufzeit gibt an, welcher Zeitraum für die Bearbeitung des Tasks zur Verfügung steht und bestimmt die Berechnung des Zielerledigungs-Datums (ERLEDIGEN BIS) des Tasks. Der Aufwand Soll (h) gibt den geschätzten Zeitaufwand an. Dieser wird dem tatsächlichen Aufwand Ist (h) gegenübergestellt, der sich aus den erfassten Zeiten der Bearbeiter ergibt (siehe  Zeiterfassung in der Aktionsleiste TASK).

Im RfC befinden sich unter BUDGET manuell zu füllende Felder für Realisierungsdauer und -aufwand des zukünftigen Change Tasks.

Im Change werden unter BUDGET u.a. die Aufwand-Summen der einzelnen Change Tasks automatisch eingetragen.

#### 4.6.2 Minimale Tasklaufzeit: Geplanter Start, Erledigungsziel

Geplanter Start des Tasks und Task-Erledigung (Soll) berechnen sich aus der min. Tasklaufzeit ausgehend vom Startdatum des RfC/Change oder vom Enddatum des Vorgänger-Tasks (i.d.R. geplantes Ende, nur wenn das geplante Ende überschritten wird, wird für die Weiterberechnung das tatsächliche Ende verwendet). Bei der Berechnung werden die Angaben zu Servicezeit und Sollarbeitszeit (pro Tag), die beim Mandanten (des RfC/Change) hinterlegt sind, berücksichtigt. Außerdem fließt in die Berechnung das gewünschte Enddatum des RfC/Change ein, wenn für die Berechnung die Option FIXES ENDDATUM gewählt wird:

- Die minimale Task-Laufzeit kann in Stunden oder Tagen angegeben werden. Die Umrechnung richtet sich nach der Angabe der Sollarbeitszeit (pro Tag).  
Beispiel 1: Wenn die Sollarbeitszeit mit „7,5“ angegeben ist, werden 0,5 Tage zu 3,75 Stunden.  
Beispiel 2: Die Angabe einer Dauer von 15 Stunden entspricht bei der Sollarbeitszeit von „7,5“ zwei Tagen.
- Die Zeitberechnung beginnt ab dem Startdatum des RfC/Change mit Uhrzeit Servicezeit-Beginn oder, falls dieser Startpunkt in der Vergangenheit liegt, ab dem Zeitpunkt der Berechnungsauslösung. Bei späteren Nachberechnungen werden Zeiten für bereits aktivierte Tasks nicht neu berechnet. Das Zieldatum des letzten aktivierten Tasks ist dann das Startdatum für die weitere Berechnung.
- Wochentage mit Servicezeitangabe fließen in Höhe der Sollarbeitszeit (z. B. 7,5 Stunden pro Tag) in die Berechnung ein, Feiertage und Tage ohne Angabe von Servicezeiten (Wochenende) werden übersprungen.
- Ist für die Berechnung die Option FIXES ENDDATUM gewählt, darf die Summe der Task-Dauer-Angaben die verfügbare Zeit zwischen Start und gewünschtem Enddatum von RfC/Change nicht überschreiten. In diesem Fall wird vorgeschlagen, das Enddatum automatisch auf das nächstmögliche Datum zu verschieben – sonst wird die Berechnung abgebrochen. Ist die Summe der Task-Dauer-Angaben kleiner als die verfügbare Zeit, werden die Zeiträume für jeden Task proportional zur angegebenen Task-Dauer verlängert.  
Das Ende des letzten Tasks fällt auf das Enddatum des RfC/Change. Sollte dies ein Feiertag oder Tag ohne Servicezeit sein, wird es auf den Abend des letzten Arbeitstages vorverlegt. Abend bedeutet hier das Ende der Servicezeit, außer die Sollarbeitszeit ist kleiner als die Servicezeitangabe an diesem Tag: dann wird zum Servicebeginn die Sollarbeitszeit addiert und so der „Abend“ ermittelt.
- Ist für die Berechnung die Option FIXE TASK-DAUER gewählt, wird bei Überschreiten des Enddatums des RfC/Change vorgeschlagen, dieses entsprechend zu verschieben.  
Sollte das Ende auf den Servicezeit-Beginn eines Arbeitstages fallen, wird der Endpunkt auf den Vorabend verlegt. Sollte dies ein Feiertag oder Tag ohne Servicezeit sein, wird es auf den Abend des letzten Arbeitstages vorverlegt. Abend bedeutet hier das Ende der Servicezeit, außer die Sollarbeitszeit ist kleiner als die Servicezeitangabe an diesem Tag: dann wird zum Servicebeginn die Sollarbeitszeit addiert und so der „Abend“ ermittelt.
- Parallele Tasks erhalten alle dasselbe Enddatum (das des am längsten dauernden parallelen Tasks).

Die Neuberechnung kann manuell über die Aktion ZEITBERECHNUNG in der Haupt-Aktionsleiste gestartet werden. Die Neuberechnung läuft ab dem ersten noch nicht aktivierten Task. Bei Erledigung eines Tasks wird die Neuberechnung für die folgenden Tasks automatisch neu durchgeführt.

#### 4.6.3 Task-Aufwand: Soll und Ist

Die Angabe von Aufwand Soll erfolgt in Stunden und Minuten. Jeder Bearbeiter kann seine tatsächlichen Aufwände angeben (Button ZEITERFASSUNG in der Task-Aktionsleiste). Diese werden in Aufwand Ist des Tasks aufsummiert.

#### 4.6.4 Budget

Im RfC kann unter BUDGET REALISIERUNGS–DAUER und –AUFWAND (Soll) für den durchzuführenden Change angegeben werden. Diese geben an, welcher Aufwand für die Realisierung des daraus resultierenden Change veranschlagt wird. Wenn der RfC als Task in einen Change übernommen wird, finden sich diese Werte in Task-Dauer und Task-Aufwand dieses Tasks innerhalb des Change wieder. Im Change werden unter Budget die Aufwand-Summen aus den einzelnen Change Tasks in die Soll- und Ist-Felder automatisch eingetragen.

## 5 Tasks

### 5.1 Bearbeitung innerhalb des RfC/Change

Die zugeordneten Tasks sind im Task-Bereich des RfC/Change aufgelistet. Sie wurden aus dem verwendeten RfC- bzw. Change Template übernommen oder können manuell per Button eingefügt werden, wobei auch vordefinierte Task Templates verwendet werden können.

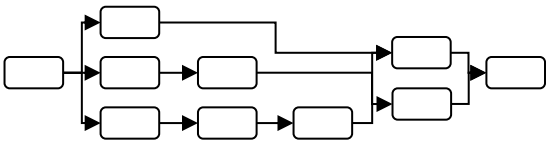
Bei Verwendung von TASK - NEU → NEU (LEER) oder TASK - NEU → NEU - AUS TEMPLATE wird der neue (inaktive) Task unmittelbar nach dem Task eingefügt, auf dem gerade der Cursor steht – falls die Folge-Tasks noch inaktiv sind. In allen anderen Fällen (Folge-Tasks nicht mehr inaktiv bzw. Button TASK – NEU → NEU – AUS RFC) wird er am Ende der Liste angehängt.

Die Reihenfolge der Tasks kann durch die Pfeil-Buttons in der Aktionsleiste TASKLISTE geändert werden. Die Aktionsleiste TASKLISTE steht nur zur Verfügung, wenn sich der RfC/Change im Bearbeitungsmodus befindet (Button BEARBEITEN in der Aktionsleiste RFC/CHANGE).

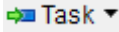
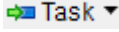
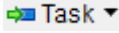
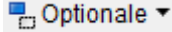
Durch die Buttons **S** = seriell und **P** = parallel kann bestimmt werden, ob der gerade markierte Task seriell, also nach dem vorherigen oder parallel zum vorherigen, bereits als parallel markierten Task in der Liste durchgeführt werden soll. Der Wechsel der Zeilenfarben zwischen heller und dunkler kennzeichnet parallele Tasks bzw. den Wechsel zur nächsten Workflow-Stufe.

Mehrere parallele Tasks können durch den Button BEGINN WF-STUFE wieder getrennt werden.

Über den Button **P<sub>s</sub>** werden parallele Tasks zu seriellen innerhalb des aktuellen parallelen Zweiges. Diese Aktion ist nur für bereits als parallel gekennzeichnete Tasks möglich.

Bezeichnung	Icon	Aktion
Seriell	<b>S</b>	Einen Task serialisieren (wenn dieser nicht gleichzeitig zu anderen Tasks ausgeführt werden darf)
Parallel	<b>P</b>	Einen Task parallelisieren (wenn dieser gleichzeitig ausgeführt werden muss, bzw. zwei oder mehrere Tasks beendet sein müssen, bevor ein folgender beginnen kann)
Parallel-Seriell	<b>P<sub>s</sub></b>	Innerhalb eines parallelen Tasks werden serielle Unter-Tasks eingefügt. 
Vorher		Task vor einen anderen legen
Nachher		Task nach einen anderen legen
Neue WF-Stufe		Fügt eine neue Ebene im Bearbeitungsworkflow ein (verschiebt den markierten und alle parallelisierten Tasks um eine zeitliche Ebene)
Ansicht		Grafische Darstellung der Tasklaufzeiten.

Neuer Task	Task ▾ ... Neu (leer)	Fügt einen neuen Task ein bzw. am Ende der Taskliste an
Neuer Task	Task ▾	Fügt einen neuen, aus einer vordefinierten Liste auswählbaren Task ein bzw. am Ende der Taskliste an

	...Neu – aus Template	
Neuer Task	 Task ▼ ...Neu – aus RfC	Fügt am Ende der bestehenden Tasks einen neuen Task an, der einen autorisierten RfC beinhaltet (nur verfügbar in Changes)
Task entfernen	 Task ▼ ...löschen	Task wird aus RfC/Change gelöscht
Task entfernen	 Task ▼ ...versetzen	Task wird einem anderen RfC/Change zugeordnet (nur bei inaktiven Tasks möglich).
Optionale Tasks	 Optionale ▼	Nachträgliches Hinzufügen bzw. Entfernen optionaler Tasks (nur bei noch nicht aktiven Standard Changes möglich).

Der aktuell ausgewählte Task wird unterhalb der Taskliste im Task-Bearbeitungsbereich angezeigt. Tasks können also direkt durch Auswahl aus der Taskliste innerhalb des RfCs/Changes bearbeitet werden – oder unabhängig vom übergeordneten RfC/Change wie in 5.2 beschrieben.

## 5.2 Bearbeitung aus Task-Ansicht

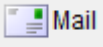
In den Ansichten BEARBEITER-TASKS oder unter AUFGABEN (EIGENE) → TASKS ... können Tasks direkt geöffnet werden. Es öffnet dabei der zugehörige RfC/Change inkl. des ausgewählten Tasks im unteren Bereich.

Per Button BEARBEITEN in der Aktionsleiste wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus. Weitere Aktionen wie BEARBEITER, MAIL, STATUS (erst wenn der Task aktiv ist), ZEITERFASSUNG (erst wenn der Task aktiv ist), Rückgabe WF (siehe 5.3) werden im Bearbeitungs-Modus angezeigt.

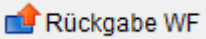
Folgende Felder bzw. Bereiche stehen zur Verfügung:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Bearbeiter  
Der Bearbeiter kann im Menü BEARBEITER geändert werden:  
BEARBEITER: Bearbeiter aus Liste auswählen  
GRUPPE: Bearbeitergruppe aus einer Liste auswählen  
BEARBEITER (MANUELL, WEB-TASK): Bearbeiter manuell erfassen oder aus Adressbuch auswählen – für die Bearbeitung eines Tasks im Web. Mit der Option VORGESETZTER wird bei Anträgen, die über das Portal ankommen, der vom Antragsteller angegebene Vorgesetzte eingetragen.  
GRUPPE (INDIVIDUELL): Erstellen einer individuellen Gruppe, der aus einer Liste die benötigten Mitglieder/Bearbeiter zugeordnet werden
- Anhang  
Fügen Sie bei Bedarf durch Klick auf den Button ANHANG einen Dateianhang ein.
- Typ  
Wählen Sie einen Wert aus der Liste.
- Beurteilung  
Wählen Sie einen Wert aus der Liste.
- Status  
Der Status kann im Menü STATUS geändert werden.
- Task-Übersicht  
mittels Button TASK ÜBERSICHT werden alle Tasks zu einem Change in einer Übersicht aufgezeigt.
- Min. Tasklaufzeit  
Geben Sie hier die geplante Laufzeit des Tasks in Stunden oder Tagen an.
- Geplanter Start  
Datum der voraussichtlichen Aktivierung des Tasks
- Erledigen bis  
Datum der voraussichtlichen Erledigung des Tasks

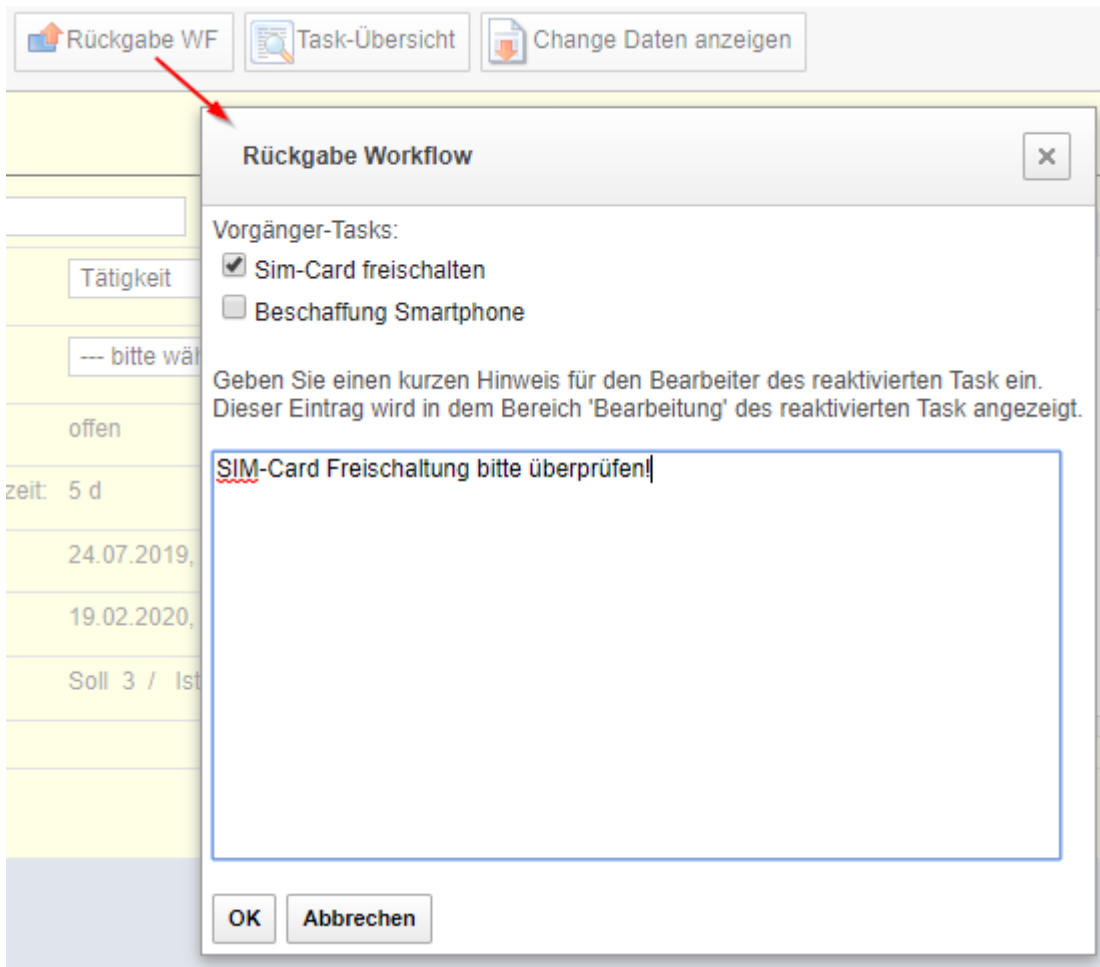
## Tasks

- Aufwand (h) Soll/Ist  
Angabe des nötigen Aufwands in Stunden
- Kommentar  
Durch Klick auf den Button NEUER EINTRAG werden Datum und Name des Eintragers automatisch gesetzt. Darunter kann der Kommentar eingetragen werden.
- Zeiterfassung  
Durch Klick auf die Aktion ZEITERFASSUNG im Menü können die tatsächlichen Aufwände durch die Bearbeiter eingetragen werden.
- Historie  
Hier werden wichtige Änderungen wie z. B. Statusänderungen mitprotokolliert.
- Mail-Historie  
Mails, die über den Button  Mail gesendet werden, werden im Tab MAIL-HISTORIE angezeigt. Aus einem geöffneten Mail lassen sich Antworten versenden, solange der Task nicht den Status ERLEDIGT hat.

### 5.3 Rückgabe WF (Workflow)

Innerhalb der einzelnen Tasks ist eine Rückgabe-Funktion durch den Button  möglich.

Dadurch werden ein serieller oder mehrere parallele Vorgänger-Tasks reaktiviert. Der aktuelle Task erhält den Status wartend, der aktivierte Vorgänger-Task erhält den Status in Arbeit. Es kann nur eine Stufe im Workflow zurückgegangen werden. Sie können direkt eine Notiz in den Bearbeitungsbereich des reaktivierten Task setzen lassen:




The screenshot shows a software interface with a task list on the left and a 'Rückgabe Workflow' dialog box open. The dialog box has a title bar with a close button. Inside, it lists 'Vorgänger-Tasks' with two items: 'Sim-Card freischalten' (checked) and 'Beschaffung Smartphone' (unchecked). Below this, there is a text prompt: 'Geben Sie einen kurzen Hinweis für den Bearbeiter des reaktivierten Task ein. Dieser Eintrag wird in dem Bereich 'Bearbeitung' des reaktivierten Task angezeigt.' A text input field contains the text 'SIM-Card Freischaltung bitte überprüfen!'. At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Abbrechen' buttons. In the background, a button labeled 'Rückgabe WF' is highlighted with a red arrow.

## 5.4 Abbruch des Workflows durch Vergabe einer negativen Beurteilung







Wird einem Task mit aktivierter Abbruchbedingung eine negative Beurteilung vergeben, dann erhält der Change den Status BEARBEITUNG WARTEND.

Die Abbruchbedingung lässt sich entweder im Task-Template oder im Task selbst aktivieren/deaktivieren, solange dieser Task im Entwurfs-Modus (Status INAKTIV) ist.

Der Task, der zum Abbruch des Workflows führte, erhält das Symbol  (rotes Minuszeichen) und den Status WARTEND. Eine entsprechende Meldung muss vorher mit JA bestätigt werden. Alle anderen Tasks (sofern nicht inaktiv) erhalten ebenfalls den Status WARTEND.

Ein Bearbeiter mit der Rolle [&R\_CHANGEMNGR] kann den Change nach Prüfung wieder auf BEARBEITUNG AKTIV setzen.

## 5.5 Status-Definitionen

Status	Icon	Aktion
inaktiv		Neue Tasks sind zunächst inaktiv
offen		Der Status des/der ersten Tasks wird auf OFFEN gesetzt, sobald der RfC- bzw. Change-Status auf BEARBEITUNG AKTIV geändert wird. Die weiteren Tasks werden jeweils bei Erledigung des Vorgänger-Tasks bzw. sobald alle parallelen Vorgänger-Tasks erledigt sind, aktiviert und damit auf OFFEN gesetzt. E-Mail an Bearbeiter
in Arbeit		Dieser Status wird automatisch nach Bestätigung bei der ersten Bearbeitung eines offenen Tasks gesetzt. Dies kann aber auch manuell durch den Button STATUS → IN ARBEIT in der Task-Aktionsleiste geschehen.
erledigt		Der Bearbeiter setzt diesen Status über den Button STATUS → ERLEDIGT in der Task-Aktionsleiste. Handelt es sich dabei um den letzten Task, so wird der Status des RfC bzw. Change auf BEARBEITUNG ERLEDIGT gesetzt (nächtlicher Hintergrund-Agent). Erledigte Tasks können nicht mehr bearbeitet werden.
wartend		Tasks werden auf in Status WARTEND gesetzt, wenn der Change den Status BEARBEITUNG WARTEND hat.
wartend, Auslöser für Abbruch Workflow		Task erhält dieses Symbol, wenn er durch Auswahl einer negativen Beurteilung Auslöser des gesamten Workflow-Abbruches ist.

## 5.6 Task-Bearbeitung für externe Bearbeiter

Ziel ist es, Bearbeiter einbinden zu können, die

- nicht als HelpMatics™ Bearbeiter angelegt sind
- nicht in HelpMatics™ Change berechtigt sind

Dies erfolgt über die Zuweisung des Tasks an die entsprechende Person über die Aktion BEARBEITER → BEARBEITER (MANUELL, WEB-TASK). Dabei wird ein Dialog zur Eingabe der nötigen Daten geöffnet.

Mit der Option VORGESETZTER wird bei der Change-Erstellung aus Anträgen, die über das Portal angekommen sind, der vom Antragsteller angegebene Vorgesetzte als Bearbeiter in den Task eingetragen.


Abb. 11: Zuweisung eines Tasks an einen externen Bearbeiter

Es können Daten aus dem Notes-Adressbuch übernommen werden oder die Angaben zum Bearbeiter manuell gefüllt werden. Der Bearbeiter erhält einen individuellen Web-Link mit der eindeutigen UNID des Tasks per E-Mail, sobald dieser aktiv wird.

Abb. 12: Weboberfläche für Taskbearbeitung für externe Bearbeiter

Die Weboberfläche bietet Bearbeitungsmöglichkeit für die Felder IHRE BEURTEILUNG, BEARBEITUNG und ANHANG. Klicken Sie ABSCHLIEßEN, um den Task zu erledigen.

Der Zugriff wird über Gruppen und Rollen gesteuert. Details zur Konfiguration entnehmen Sie dem HelpMatics™ Administrations-Handbuch.

Die Visualisierung eines Web-Tasks erfolgt in verschiedenen Ansichten über das Symbol .

## 5.7 Ausführung von Programmabläufen

Tasks können Programmabläufe enthalten, die entweder automatisch oder manuell ausgeführt werden. Die Konfiguration erfolgt über das Change-Template.

Ist der Task für die automatische Ausführung konfiguriert, wird der Programmablauf entsprechend dem konfigurierten Intervall gestartet. Bei erfolgreichem Ablauf wird der Task erledigt und der Workflow wird fortgesetzt. Nur im Fehlerfall wird der Task-Bearbeiter per E-Mail informiert, um den Task manuell zu bearbeiten.

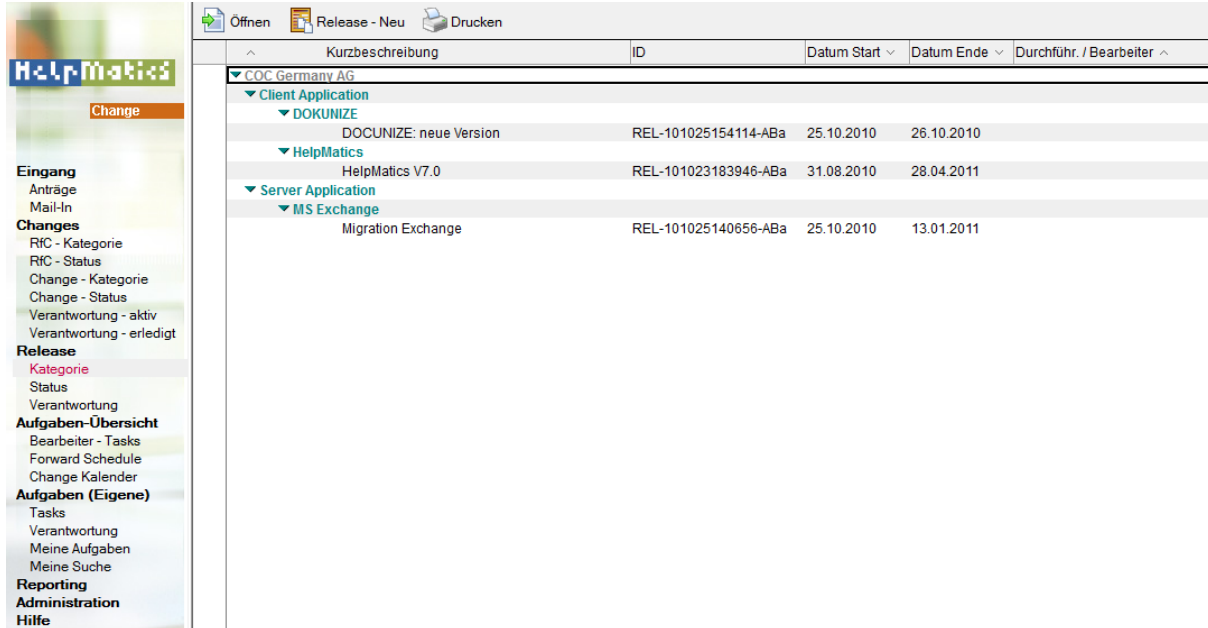
Der manuelle Start erfolgt im Tab PROGRAMM per Button ▶ AUSFÜHREN. Logmeldungen werden im selben Tab angezeigt und können über den Button MELDUNGEN eingesehen werden. Sollte es bei der Ausführung des Programms zu Fehlern kommen, werden diese ebenfalls hier dokumentiert. Sobald der Task erledigt ist, ist der Start des Programms nicht mehr möglich.

## 6 Release-Management

Während sich das Change Management auf die Steuerung von Änderungen konzentriert, stellt das Release Management die geplanten Changes für deren Ausbreitung bereit. Das Release Management soll in die Configuration- und Change Management Prozesse integriert werden, um sicherzustellen, dass die Releases und ausgeführten Changes aufeinander abgestimmt sind.

### 6.1 Erstellung

Für die Release Planung stehen verschiedene Ansichten zur Verfügung.



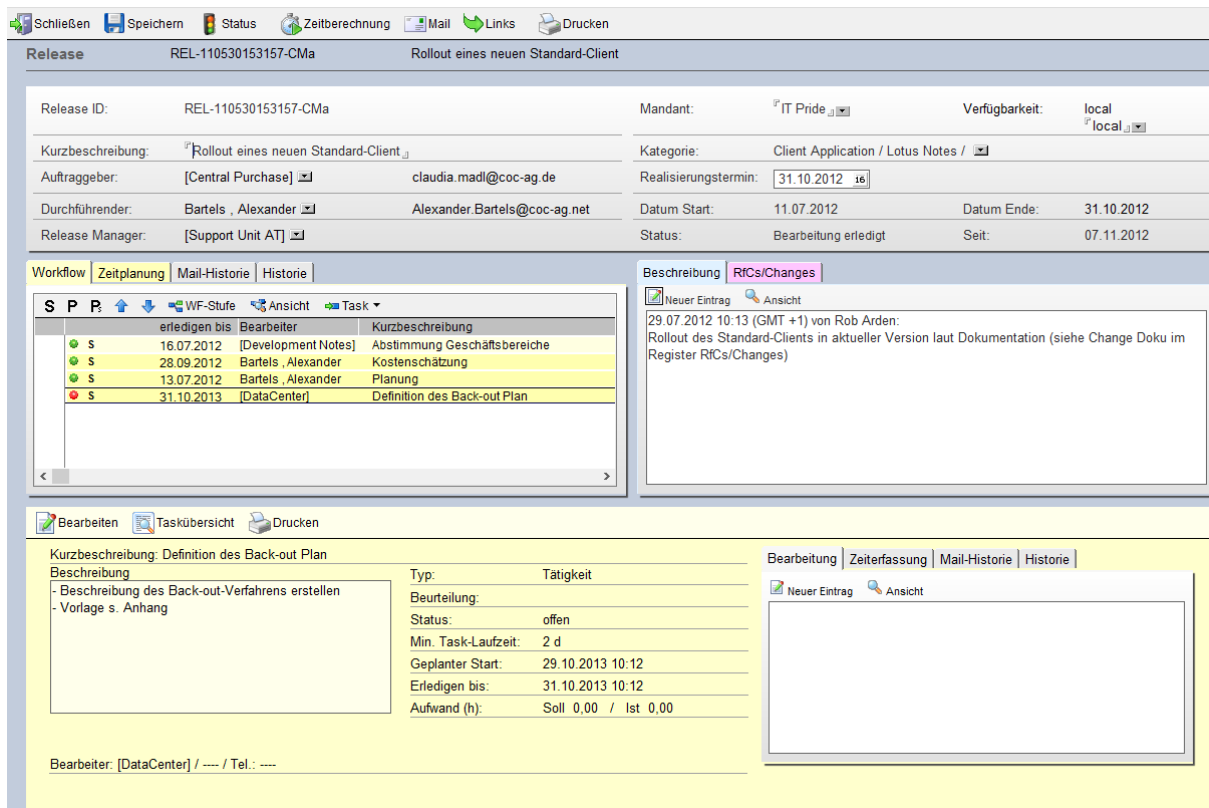
The screenshot shows the HelpMatics Release Management interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Change', 'Eingang', 'Changes', 'Release', 'Aufgaben-Übersicht', 'Aufgaben (Eigene)', 'Reporting', 'Administration', and 'Hilfe'. The main area displays a table of release documents under the heading 'COC Germany AG'.

Kurzbeschreibung	ID	Datum Start	Datum Ende	Durchführ. / Bearbeiter
Client Application				
DOKUNIZE				
DOCUNIZE: neue Version	REL-101025154114-ABa	25.10.2010	26.10.2010	
HelpMatics				
HelpMatics V7.0	REL-101023183946-ABa	31.08.2010	28.04.2011	
Server Application				
MS Exchange				
Migration Exchange	REL-101025140656-ABa	25.10.2010	13.01.2011	

Abb. 13: Release-Ansichten - Release und zugehörige Tasks

Change Manager können über den Button RELEASE – NEU neue Release-Dokumente anlegen. Über eine Schnellaufnahmemaske werden Templates vorgeschlagen.

## 6.2 Formularbereiche



**Release** REL-110530153157-CMa Rollout eines neuen Standard-Client

Release ID: REL-110530153157-CMa Mandant: IT Pride Verfügbarkeit: local  
 Kurzbeschreibung: Rollout eines neuen Standard-Client Kategorie: Client Application / Lotus Notes /  
 Auftraggeber: [Central Purchase] claudia.madl@coc-ag.de Realisierungstermin: 31.10.2012  
 Durchführender: Bartels, Alexander Alexander.Bartels@coc-ag.net Datum Start: 11.07.2012 Datum Ende: 31.10.2012  
 Release Manager: [Support Unit AT] Status: Bearbeitung erledigt Seit: 07.11.2012

**Workflow** | **Zeitplanung** | Mail-Historie | Historie

S	P	erledigen bis	Bearbeiter	Kurzbeschreibung
●	S	16.07.2012	[Development Notes]	Abstimmung Geschäftsbereiche
●	S	28.09.2012	Bartels, Alexander	Kostenschätzung
●	S	13.07.2012	Bartels, Alexander	Planung
●	S	31.10.2013	[DataCenter]	Definition des Back-out Plan

**Beschreibung** | **RfCs/Changes**

29.07.2012 10:13 (GMT +1) von Rob Arden:  
 Rollout des Standard-Clients in aktueller Version laut Dokumentation (siehe Change Doku im Register RfCs/Changes)

**Bearbeiten** | Taskübersicht | Drucken

Kurzbeschreibung: Definition des Back-out Plan  
 Beschreibung:  
 - Beschreibung des Back-out-Verfahrens erstellen  
 - Vorlage s. Anhang

Typ: Tätigkeit  
 Beurteilung:  
 Status: offen  
 Min. Task-Laufzeit: 2 d  
 Geplanter Start: 29.10.2013 10:12  
 Erledigen bis: 31.10.2013 10:12  
 Aufwand (h): Soll 0,00 / Ist 0,00

Bearbeiter: [DataCenter] / --- / Tel.: ---

Abb. 14: Release-Maske

Im Kopfbereich der Release-Maske können Daten zu Auftraggeber, Durchführender, Release Manager und Mandant hinterlegt werden. Zudem kann eine Kategorisierung und zeitliche Einordnung vorgenommen werden.

Über den Button LINKS können RfCs und/oder Changes zugeordnet werden. Die Verlinkung ist sowohl im Release-Dokument als auch im RfC/Change im Tab Tickets sichtbar.

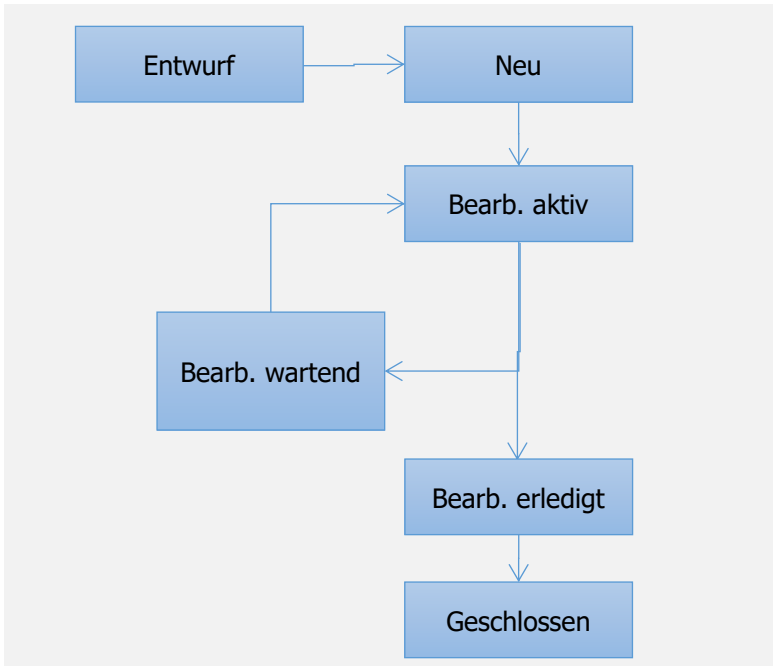
### Hinweis:






RfCs und/oder Changes können nur über den Button LINKS in der Release-Maske hinzugefügt oder gelöscht werden. Das Tab TICKETS in der RfC/Change-Maske dient nur zur Anzeige der verlinkten Releases.

Der Status-Refresh eines verlinkten RfC/Change kann zeitverzögert erfolgen.

Analog zu RfCs und Changes, können Releases eine beliebige Anzahl von Tasks enthalten.

### 6.3 Statusablauf und Statusdefinitionen



Status	Icon	Aktion
Entwurf	Kein Icon	Entwurf ohne Plausibilitätsprüfung und Mailbenachrichtigung. Beim Speichern erhält der Anwender die Möglichkeit zum Status NEU zu wechseln. Er wird darauf hingewiesen, dass dann Benachrichtigungen versandt bzw. Feldprüfungen durchgeführt werden.
Neu		Pflichtfelder: Kategorie, Kurzbeschreibung, Mandant, Auftraggeber, Durchführenden und Release Manager (Name, E-Mail) E-Mail an Auftraggeber, Durchführenden und Release Manager.
Bearbeitung aktiv		Pflichtfelder (zusätzlich zu Pflichtfeldern bei Status NEU): Durchführung Ende. Der Zeitplan wird neu berechnet, falls AUTOMATISCHE BERECHNUNG aktiv ist. Ist DATUM START erreicht: Aktivierung des ersten Tasks bzw. von parallelen Tasks. Die Bearbeiter dieser Tasks werden benachrichtigt.
Bearbeitung wartend		Aktive Tasks werden inaktiv gesetzt (Status WARTEND). Eskalationen werden ausgesetzt.
Bearbeitung erledigt		Dieser Status wird automatisch gesetzt, wenn alle Tasks beendet sind.
Geschlossen		Voraussetzung ist Status BEARBEITUNG ERLEDIGT. Keine weitere Bearbeitung mehr möglich.

## 7 Reopen-Funktion

Mit entsprechender Berechtigung steht Bearbeitern in den Status-Ansichten der Button Reopen zur Verfügung. Es muss ein einzelnes Dokument ausgewählt sein.

Folgende Änderungen werden durchgeführt:

Typ	Status
RfC	Bearbeitung erledigt
Standard Change	Bearbeitung erledigt
Normal / Emergency Change	Reviewed
Release	Bearbeitung erledigt

Die Historie wird mit Zeitstempel, Name und Reopen-Vermerk erweitert.

## 8 Kalender-Ansichten

Unter dem Menüpunkt AUFGABEN – ÜBERSICHT sind neben den Bearbeitertasks zwei kalendarische Ansichten vorhanden.

### 8.1 Forward Schedule of Change

Der Menüpunkt FORWARD SCHEDULE zeigt eine Übersicht der aktiven Tasks.

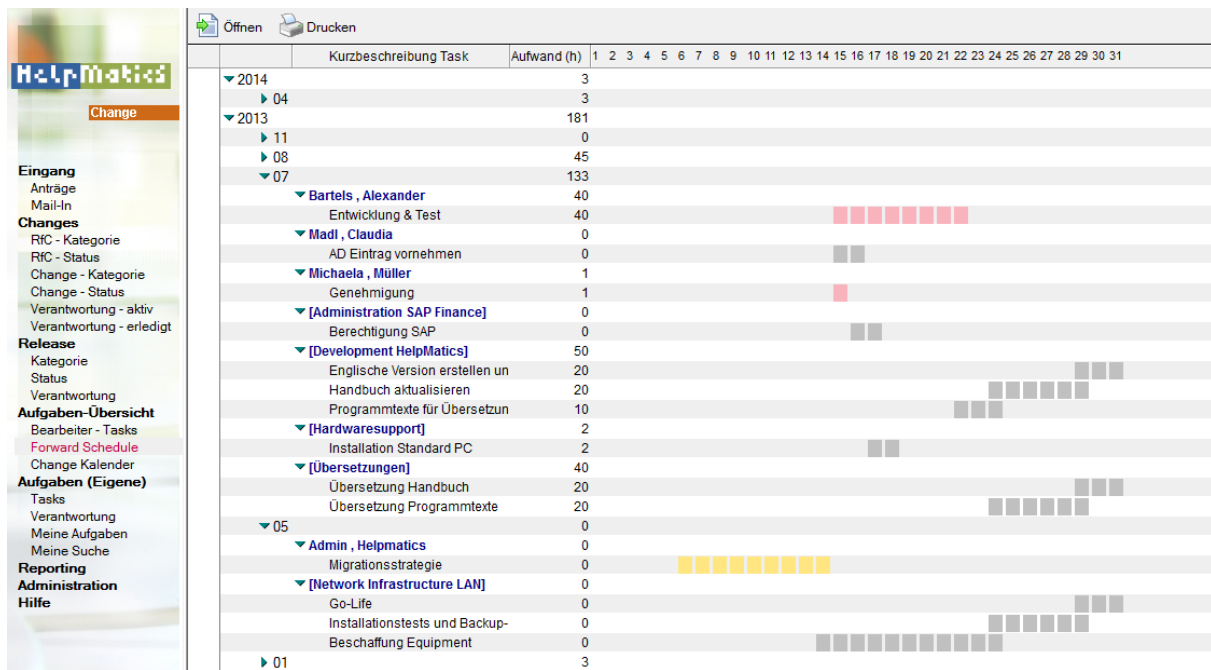


Abb. 15: Übersicht Forward Schedule of Change

Kategorisiert nach Jahr – Monat – Bearbeiter(gruppe) werden die Tasks, deren Kurzbeschreibung, Aufwand und Dauer angezeigt. Die Dauer wird je nach Status des Tasks in der entsprechenden Farbe dargestellt.

Es werden nur Tasks mit dem Status

- geplant (grau)
- offen (rot)
- in Arbeit (gelb)
- Bearbeitung wartend (lila)

dargestellt.

Grundsätzlich werden die Tasks nach der aktuellen Bearbeitergruppe kategorisiert. Wurde ein Task noch nie einer Gruppe zugewiesen, so wird stattdessen der Bearbeiter angezeigt. Wurde ein Task aus einer Gruppe heraus einem Bearbeiter zugewiesen, so bleibt die Kategorisierung nach der zuletzt ausgewählten Gruppe erhalten.

Jeder Monat und jedes Jahr wird in einer Kategorie-Ebene dargestellt. Im nachfolgenden Beispiel sind zwei Tasks abgebildet, um den Monats- und Jahreswechsel zu verdeutlichen.

## Kalender-Ansichten

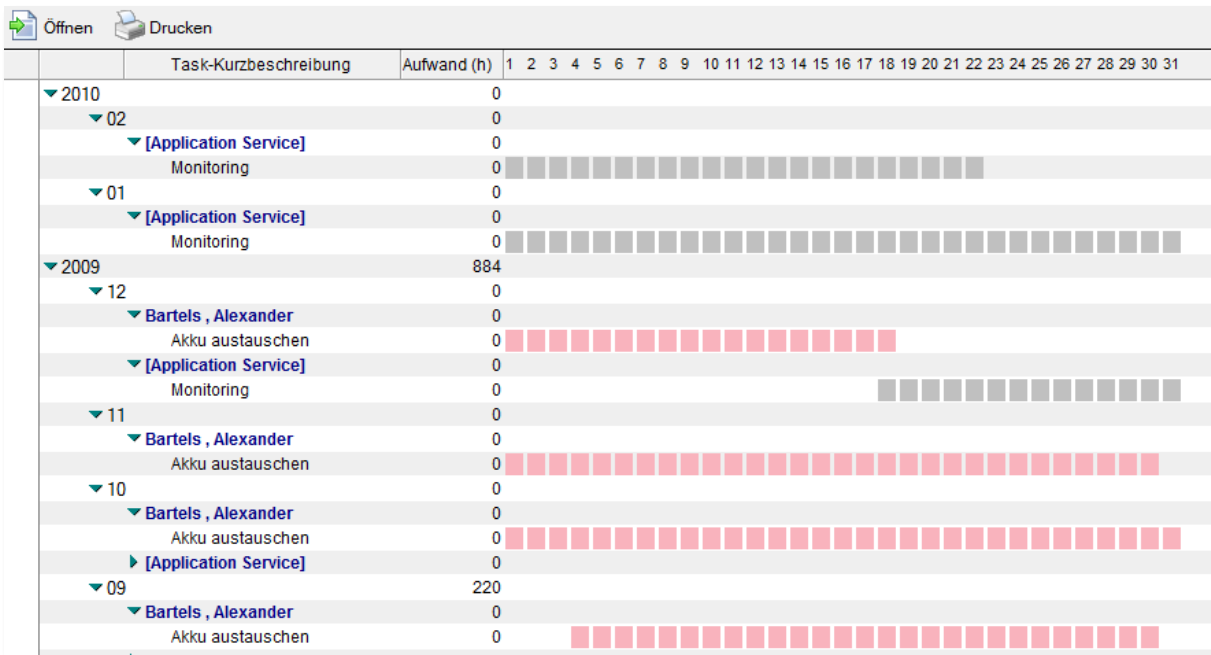


Abb. 16: Tasks mit Monats- und Jahreswechsel

Task Monitoring dauert vom 18.12.2009 – 22.02.2010 (grau)

Task Akku austauschen dauert vom 04.09.2009 – 18.12.2009 (rot)

Soll beispielsweise nur ein Monat betrachtet werden, so können die Kategorie Ebenen der restlichen Monate zusammengeklappt werden. Überschneidungen innerhalb eines Monats lassen sich so übersichtlich darstellen.

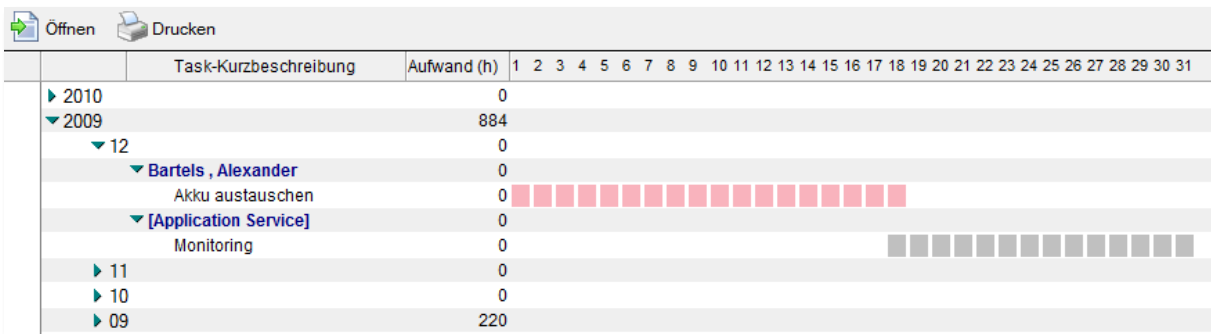


Abb. 17: Monatsansicht für Tasks

## 8.2 Change-Kalender

Der Change-Kalender zeigt RfCs, Changes und Releases im Kalenderformat an.

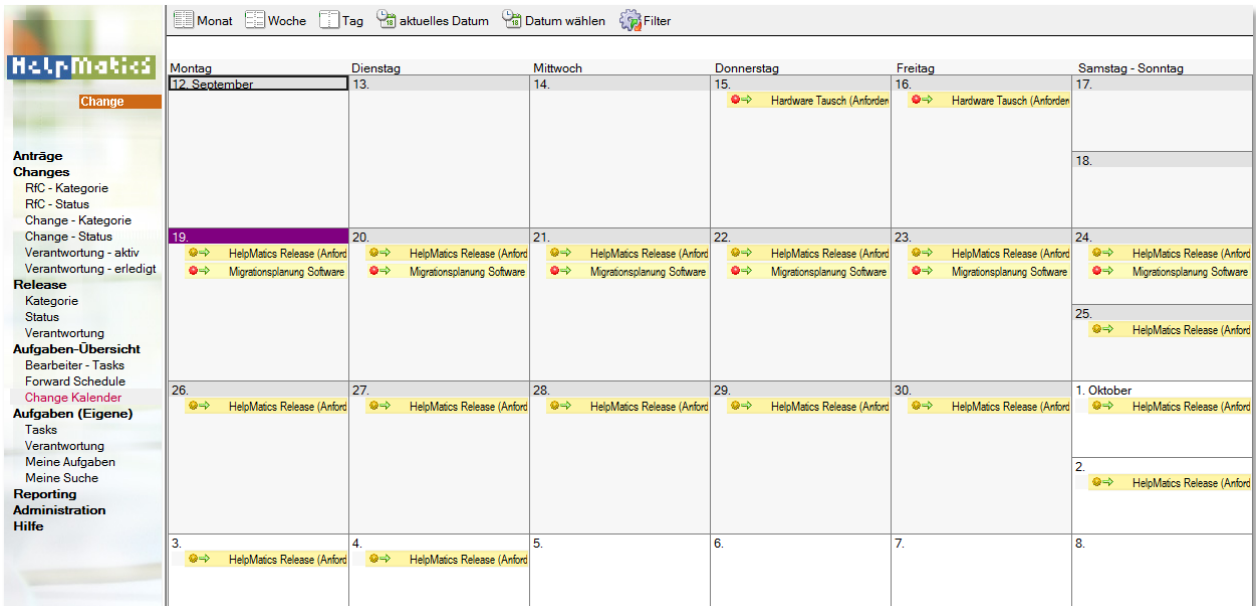


Abb. 18: Change-Kalender

Die Ansicht kann in Monats-, Wochen- und Tagesdarstellung angezeigt werden. Mit den Schaltflächen AKTUELLES DATUM und DATUM WÄHLEN kann auf der Zeitachse navigiert werden.

Die Anzeige kann durch Filter beeinflusst werden. Zur Auswahl stehen Filter auf Personen (Change Manager bzw. Durchführender) oder ein Filter nach der Hauptkategorie.



## 9 Mail-Funktionen und Abläufe

### 9.1 Entwurfs-Modus

Zum RfC/Change/Release/Task erstellte E-Mails können als Entwurf abgespeichert und später versendet werden. Die Entwürfe, kategorisiert nach Ticket-ID, sind in unter AUFGABEN (EIGENE) / E-MAIL ENTWÜRFE enthalten. Ein Entwurf kann solange bearbeitet und verschickt werden, wie das zugehörige Dokument nicht geschlossen wurde.

### 9.2 Mail-Benachrichtigungen im Überblick

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick, in welchen Situationen E-Mails an welche beteiligten Personen bzw. Gruppen versandt werden. Für Antragsteller, Melder, Durchführenden, Sponsor und Change Manager wird die im RfC bzw. Change zu setzende Option MAIL INFOS berücksichtigt.

Wenn der Status BEARBEITUNG ERLEDIGT übersprungen wird, erfolgen die so konfigurierten Mailbenachrichtigungen bei Vergabe des Status AUTORISIERT (RfC) bzw. REVIEWED (Change).

	Antragsteller / Melder	Durchführender	Sponsor	Change Manager	Task-Bearbeiter	Bei RfC/Change aus Ticket/Problem, sofern konfiguriert			Art der Versendung
						frei wählbare Mailadressen	Verantwortlicher Ticket/Problem	Bearbeiter Ticket/Problem	
Eingang RfC-Antrag	X			X					automatisch (falls kein Standard Change erzeugt wird)
Status Neu	X	X	X	X					Dialog
Status Bearbeitung aktiv		X		X					Dialog
Status Bearbeitung erledigt		X		X		X	X	X	automatisch
Status Autorisiert (RfC), Reviewed (Change)	X	X	X	X					Dialog
Status Abgelehnt	X	X	X	X					Dialog
Status Bearbeitung wartend		X		X					Dialog
Task aktiv: Beurteilung abgelehnt (mit aktiver Abbruch-Bedingung)				X					automatisch
Task aktiv: Bearbeiter ändern					X				automatisch
Task-Aktivierung, -Zurückstellung (wartend), -Ablehnung (erledigt(System))					X				automatisch
Task Soll-Zeit-Überschreitung				X	X				automatisch

Benachrichtigungen bei Task-Zuweisung, Task-Statusänderung und bei Task-Soll-Zeit-Überschreitung sind abhängig von den entsprechenden Einstellungen im Bearbeiter- bzw. Bearbeitergruppen-Dokument.

Benachrichtigungen bei Erledigung von RfCs/Changes erfolgen anhand der administrativen Einstellungen unter MODULE.

## 10 Berechtigungen

Die Berechtigungen in HelpMatics™ Change sind über Rollen gesteuert. Näheres dazu finden Sie im HelpMatics™ Administrations-Handbuch.

Berechtigt zum Bearbeiten von Dokumenten ist zudem nur, wer im Administrationsbereich als Bearbeiter angelegt und für Modul CHANGE freigegeben ist.

Die Meldung „Sie haben nicht die Berechtigung, dieses Dokument zu bearbeiten“ weist darauf hin, dass eine der nötigen Voraussetzungen fehlt.

RfCs/Changes können von Change Managern und – aus HelpMatics™ ServiceDesk – auch von Problem Ownern erstellt werden. Der Status eines RfCs/Changes kann jedoch nur durch einen Change Manager geändert werden.

Task-Bearbeiter können Tasks, nicht jedoch RfCs oder Changes ändern. Die Felder MIN. TASKLAUFZEIT, AUFWAND SOLL (H) sind für Change Manager editierbar.

Sofern auf RfC-, Change- bzw. Release-Template-Ebene die Berechtigung zur Bearbeitung von Tasks eingeschränkt wurde (Aktivierung der Auswahlbox `BERECHTIGUNG EINGESCHRÄNKT` im Task), 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.

Im Formularbereich `VERANTWORTUNG`, können in das Kommentarfeld für Antragsteller, Sponsor, Durchführender und Change Manager auch ohne Bearbeitungsberechtigung für RfCs/Changes, per Button `NEUER EINTRAG` Anmerkungen angefügt werden. Diese werden mit Uhrzeit und angemeldetem Benutzer gekennzeichnet.

## 11 Anhang

### 11.1 Funktionshinweise

- Tasks im Bearbeitungsbereich des Change- oder RfC-Formulars müssen explizit gespeichert werden, insbesondere bevor das RfC/Change-Dokument geschlossen wird oder vor Positionsänderungen in der Taskliste. Nicht gespeicherte Änderungen werden bei diesen Aktionen verworfen.
- Nach Hinzufügen erster, neuer Tasks ist die Task-Liste mit F9 zu aktualisieren.
- Wenn der markierte Task im Bearbeitungsbereich nicht angezeigt wird, muss vor dem Aktualisieren mit F9 in ein anderes Tab (z. B. Budget) gewechselt werden.
- Status-Wechsel: Erst durch Speichern wird der Status-Wechsel tatsächlich vollzogen und Änderungen werden sichtbar.

### 11.2 Ablaufdiagramm RfC

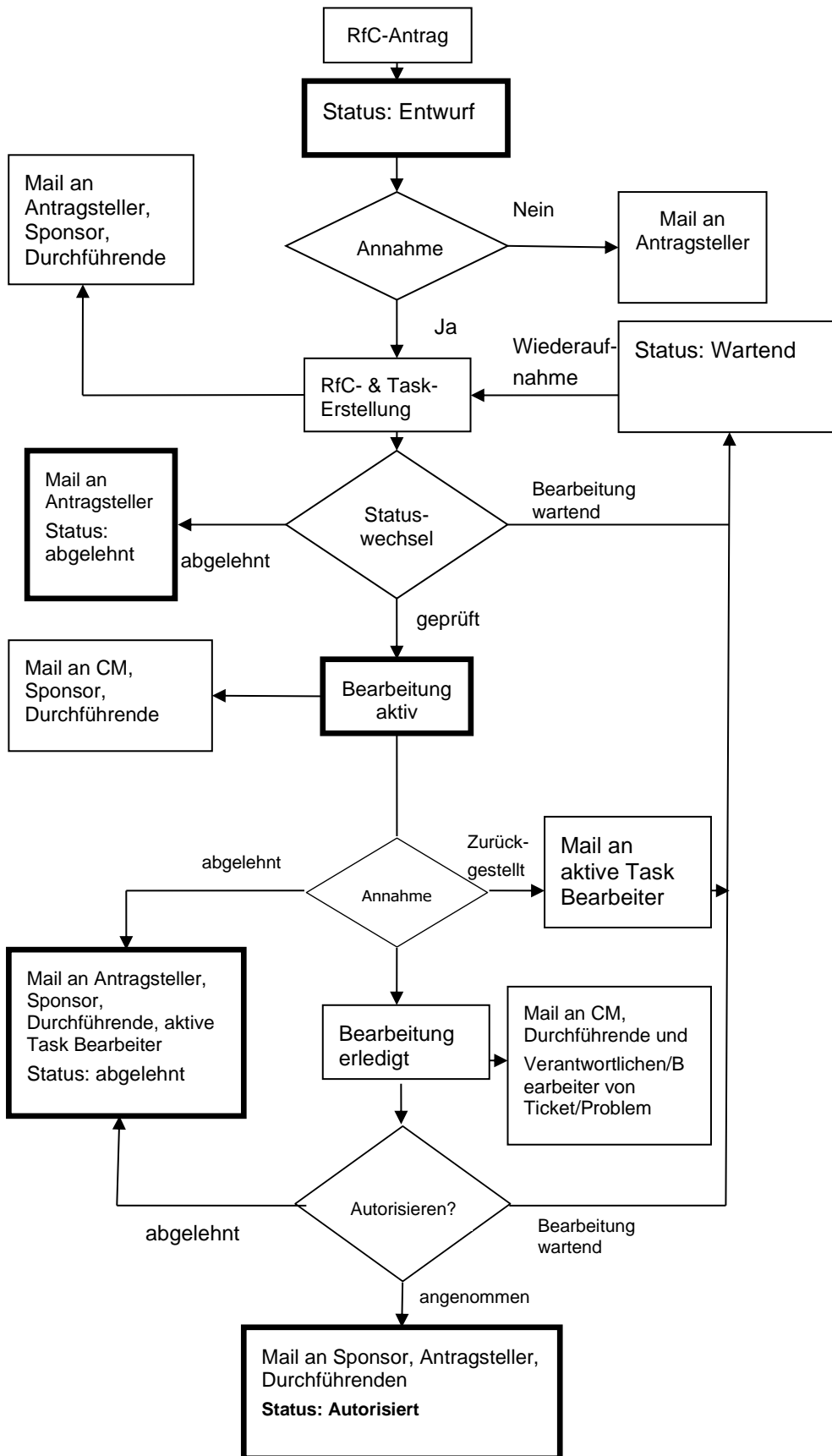


Abb. 19: Ablaufdiagramm RfC

### 11.3 Ablaufdiagramm Change

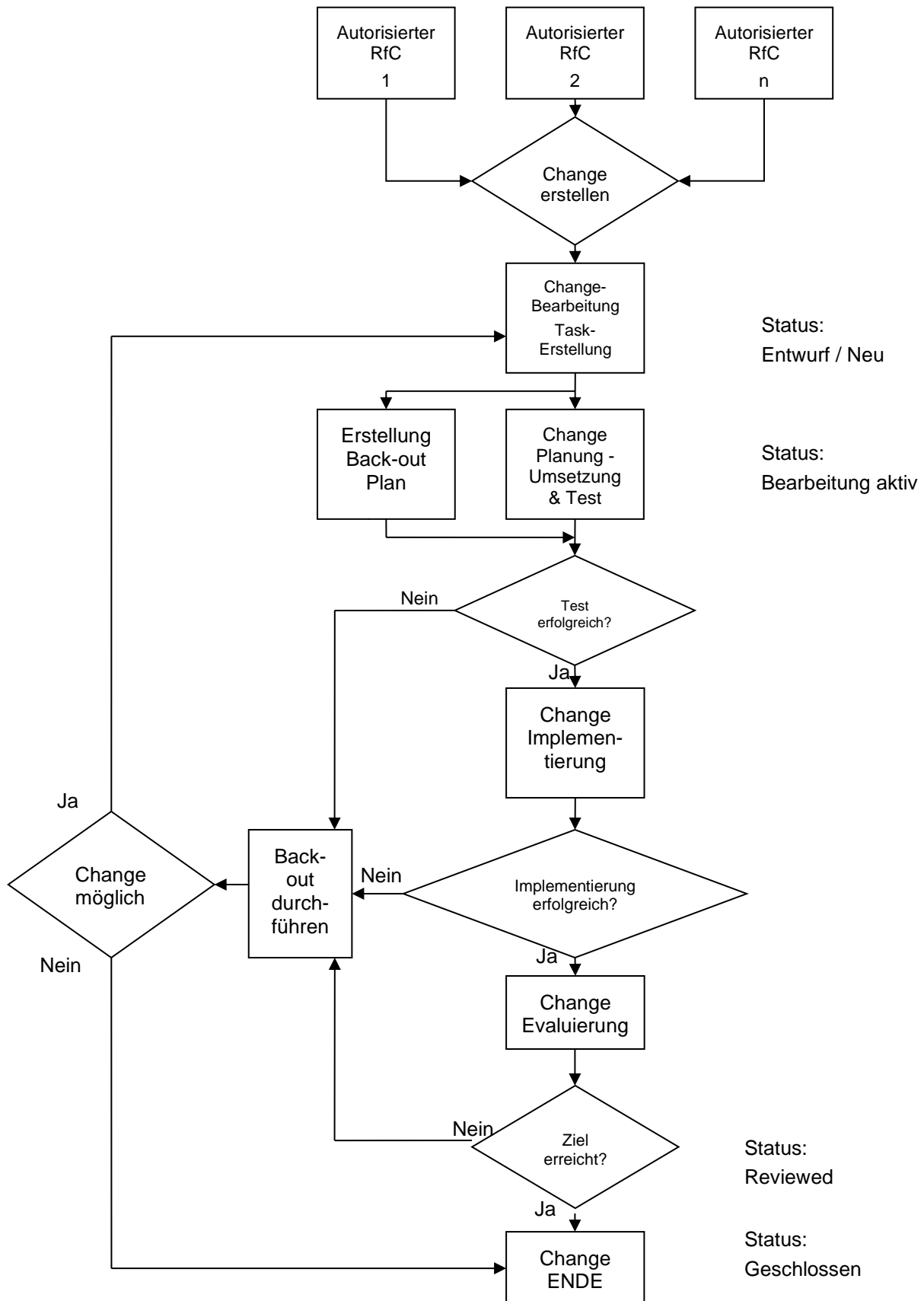


Abb. 20: Ablaufdiagramm Change

## 11.4 Statusablauf bei RFC-Verfahren

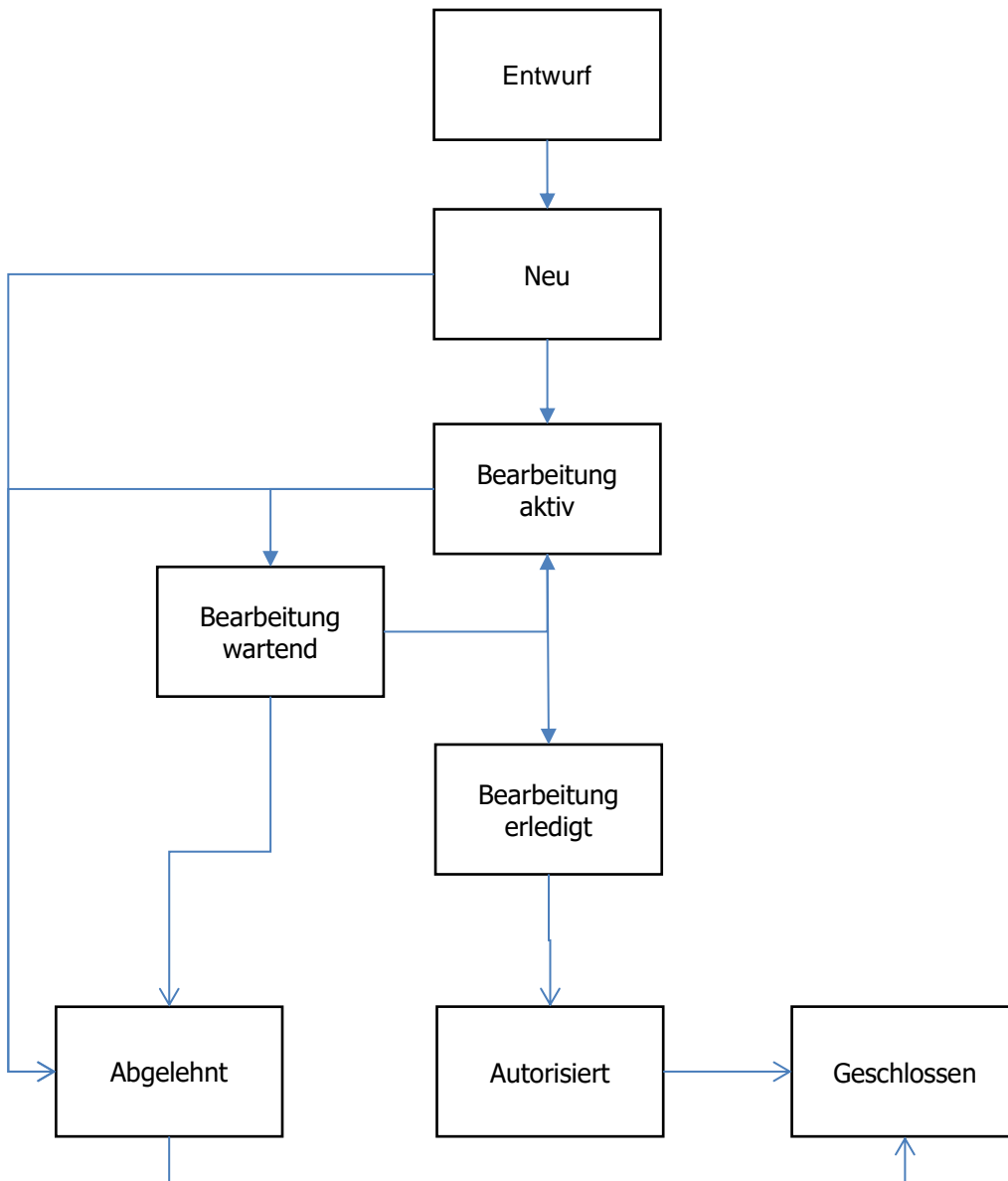


Abb. 21: Ablaufdiagramm Status RfC

Enthält ein RfC keine Tasks, erfolgt beim Wechsel auf BEARBEITUNG AKTIV der Hinweis darauf und es wird sofort Status BEARBEITUNG ERLEDIGT gesetzt.

## 11.5 Statusablauf bei Normal / Emergency Change Verfahren

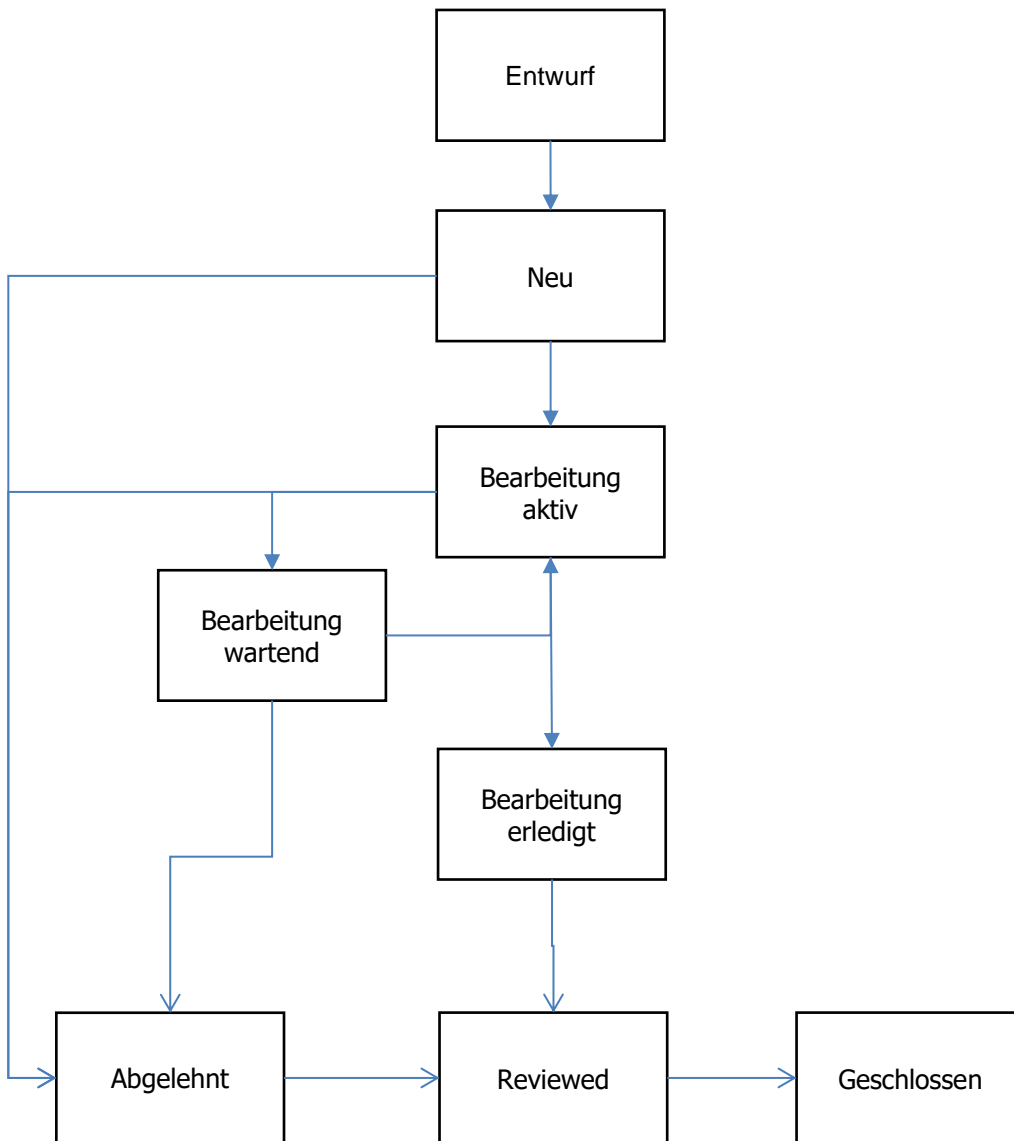


Abb. 22: Ablaufdiagramm Status Normal / Emergency Change

Enthält ein Change keine Tasks, erfolgt beim Wechsel auf BEARBEITUNG AKTIV der Hinweis darauf und es wird sofort Status BEARBEITUNG ERLEDIGT gesetzt.

## 11.6 Statusablauf bei Standard Change Verfahren

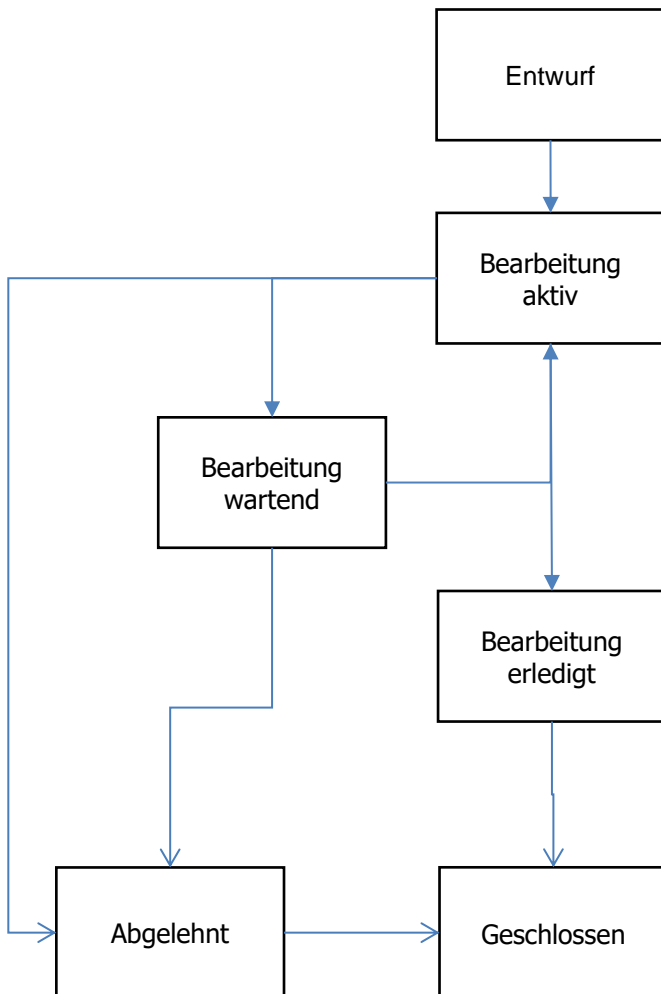


Abb. 23: Ablaufdiagramm Status Standard Change

Enthält ein Change keine Tasks, erfolgt beim Wechsel auf BEARBEITUNG AKTIV der Hinweis darauf und es wird sofort Status BEARBEITUNG ERLEDIGT gesetzt.

## 11.7 Statusablauf bei Release Verfahren

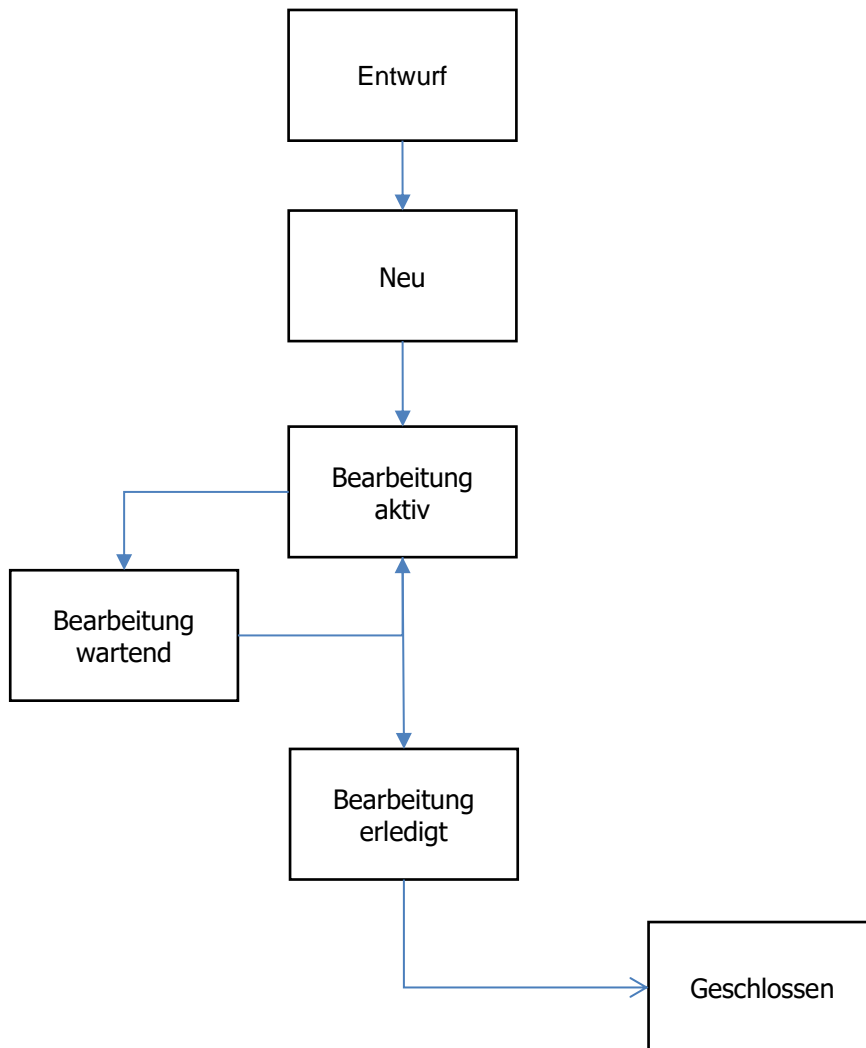


Abb. 24: Ablaufdiagramm Status Release

Enthält ein Release keine Tasks, erfolgt beim Wechsel auf BEARBEITUNG AKTIV der Hinweis darauf und es wird sofort Status BEARBEITUNG ERLEDIGT gesetzt.

## 12 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.