



HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™ ServiceDesk

Handbuch User

Stand: 2023-08-09

- 1 HelpMatics™ im Überblick..... 5
 - 1.1 Einleitung..... 5
 - 1.2 Funktionsübersicht 6
 - 1.3 HelpMatics™ – Standard und SMB Version 6
 - 1.4 HelpMatics™ – Enterprise Einsatz..... 7
 - 1.5 HelpMatics™ CMS Enterprise 7
- 2 Hauptansicht und Navigation 8
 - 2.1 Navigator 8
 - 2.2 Viewer 8
 - 2.3 Aktionsleiste 10
 - 2.4 Symbole in den Ansichten..... 10
 - 2.4.1 Priorität..... 11
 - 2.4.2 Weiterleitung bzw. Zurückleitung..... 11
 - 2.4.3 Hinweis auf neu hinzugefügte Informationen 11
 - 2.4.4 Status..... 12
 - 2.4.5 Termin..... 12
 - 2.4.6 Ticket-Typ 12
- 3 Ressourcenmanagement..... 13
 - 3.1 User..... 13
 - 3.2 Equipment 16
- 4 Aufnahmen von Tickets 18
 - 4.1 Zuordnung zu den Ressourcen..... 18
 - 4.2 Datenvergleich von bestehendem Ticket zur Ressource..... 18
 - 4.3 Rapid Recorder (Schnellaufnahmefenster)..... 19
 - 4.3.1 CIs..... 19
 - 4.3.2 Anforderung 20
 - 4.3.3 Kategorisierung und Bearbeiter 20
 - 4.3.4 Templateauswahl / Übernahme Lösung..... 20
 - 4.4 Ticket..... 21
 - 4.4.1 Ticket-Information 22
 - 4.4.2 User Information 23
 - 4.4.3 CI (Ursache) - Information 24
 - 4.4.4 Information zur Ticket-Bearbeitung..... 25
 - 4.4.5 Historie..... 26
 - 4.4.6 Tickets..... 26
 - 4.4.7 Zuständigkeit..... 26
 - 4.4.8 Anforderung 27
 - 4.4.9 Bearbeitung..... 27
 - 4.4.10 Lösung 27
 - 4.4.11 Mail-Historie 28
 - 4.4.12 Tasks 28
 - 4.5 Abschluss der Aufnahme 28

- 4.6 Ticket-Übernahme 28
- 4.7 Öffnen von abgeschlossenen Tickets 28
- 4.8 Kopie eines Tickets 28
- 4.9 Master Tickets 28
 - 4.9.1 Erstellen eines Master Tickets 28
 - 4.9.2 Zuordnen von Sub-Tickets 29
 - 4.9.3 Behandlung von Master Tickets 30
 - 4.9.4 Konvertieren von Tickets 30
- 4.10 Geplante Tickets 31
- 5 Arbeiten mit Tickets 32
 - 5.1 Aktionsleiste 32
 - 5.1.1 Kategorien 32
 - 5.1.2 Workflow 33
 - 5.1.3 Status 34
 - 5.1.4 Mail 34
 - 5.1.5 Tools 35
 - 5.1.6 Recherche 35
 - 5.1.7 Links 35
 - 5.1.8 Anhang 35
 - 5.1.9 Druck 35
 - 5.1.10 Button für erweiterte Funktionen 35
 - 5.1.11 Problem Management 36
 - 5.2 Termine 36
- 6 Arbeiten mit Tasks 37
 - 6.1 Workflow-Definition 37
 - 6.2 Task-Bearbeitung 37
- 7 Auswahl existierender Tickets 40
 - 7.1 Eigene Tickets 40
 - 7.2 Alle Tickets 41
 - 7.3 Tickets zu Ressourcen 43
- 8 Problem Management 44
 - 8.1 CI Mehrfachverlinkung 44
- 9 Mail-In 45
 - 9.1 Funktionen im Mail-In 45
 - 9.1.1 E-Mail anfügen 45
 - 9.1.2 Ticketerstellung 45
 - 9.1.3 Antworten 45
 - 9.1.4 Papierkorb 46
 - 9.2 Automatisierte Mail-Verarbeitung 46
 - 9.3 Wiederherstellungsfunktion für E-Mails 46
- 10 Knowledge Base 47
 - 10.1 Knowledge Navigator 47

- 10.2 Knowledge Viewer..... 48
- 10.3 Aktionsleiste im Viewer 49
- 10.4 Symbole in den Ansichten..... 49
- 10.5 Knowledge-Dokument..... 49
- 10.6 Notes integrierte Suche..... 50
- 10.7 Suchen mit Hilfe der Knowledge-Suchleiste 51
- 10.8 Redaktion 52
- 10.9 Knowledge Manager – Aufgaben..... 53
- 10.10 Expertenaufgaben 53
- 10.11 Verfügbarkeit von Knowledge-Dokumenten 54
- 11 Das Info Management..... 55
 - 11.1 Funktionalität 55
 - 11.2 Info-Display 55
- 12 HelpMatics™ für mobile Devices 57
 - 12.1 Startseite - Überblick 57
 - 12.2 Info-Board..... 57
 - 12.3 Meine Tickets 57
 - 12.4 Meine Tickets-Gebäude 57
 - 12.5 Alle Tickets 57
 - 12.6 Ticketbearbeitung..... 58
- 13 HelpMatics™ Widgets..... 59
 - 13.1 HelpMatics™ One-Click-Ticket 59
 - 13.1.1 Installation..... 59
 - 13.1.2 Aufbau des Widgets..... 59
 - 13.1.3 Sub-Ticketerstellung 60
 - 13.2 HelpMatics™ FastText..... 61
 - 13.3 HelpMatics™ Mail-In Monitor 62
- 14 Anwendertipps 63
 - 14.1 Spaltensortierung in Ansichten beibehalten..... 63
 - 14.2 Kategorisierung nach Mandanten ausschalten 64
- 15 Glossar..... 65
- 16 Anhang..... 66
 - 16.1 Knowledge..... 66
 - 16.1.1 Vollständiger redaktioneller Workflow 66
 - 16.1.2 Vollständiger redaktioneller Workflow mit automatischer Zuweisung 67
 - 16.1.3 Minimaler redaktioneller Workflow..... 68
 - 16.1.4 Redaktionellen Workflow umgehen 69
- 17 Impressum 70

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 Funktionsübersicht

Nachfolgend eine Übersicht der Leistungen und Funktionen, die HelpMatics™ ServiceDesk und HelpMatics™ Knowledge bieten:

- **Incident Management, Request Fulfilment**
Priorisierung, Kategorisierung, Status, Terminüberwachung, Historienbildung, hinterlegbare Ticket Templates für Standard-Tickets, automatische Überführung von Mails in Tickets etc. sorgen für eine effektive und schnelle Bearbeitung.
- **Problem Management**
Option zur Eröffnung von Problem Tickets, separates Problem Reporting.
- **Ressourcenmanagement**
User- und Equipment-Verwaltung bzw. Config. Item Management (User, Hardware, Software, Dokumentation, Service). Unterstützt den Import oder die Anbindung an bestehende Systeme.
- **Workflow Management**
Weiterleitung, Gruppen- und Bearbeitungsverwaltung, Einbindung von Notes Mail oder MS Exchange möglich
- **Escalation Management**
Eskaliert an Hand der hinterlegten SLAs (Service Level Agreements); zusätzlich können Warnstufen in Abhängigkeit der zu Grunde liegenden SLAs individuell konfiguriert werden
- **Knowledge Management**
Einfaches Generieren und Anwenden einer integrierten Knowledge Base
- **Information Management**
Zentrale Informationsverteilung z. B. für Changes, Info Display mit aktuellen Meldungen
- **Mandantenfähigkeit**
Definition von Mandanten für Firmen, Standorte, Abteilungen mit individuellen SLAs, mandantenabhängige Ticket-Bearbeitung und Reporting
- **Web Frontend**
Ticket-Eingabemaske für das Web und Bedienung von HelpMatics™ über einen Web Browser, z. B. für Support-Mitarbeiter vor Ort
- **Sprachen**
Verschiedene Sprachversionen lieferbar, nachträglich auf beliebige Sprachen erweiterbar
- **HelpMatics™ CMS**
HelpMatics™ CMS enthält erweiterte Funktionalitäten für das Configuration Management nach ITIL. Diese Features sind in einer separaten Dokumentation beschrieben. An den entsprechenden Stellen dieser Dokumentation wird darauf verwiesen.
- **Enterprise-Funktionalität**
Spezielle Funktionen unterstützen globale Supportstrukturen durch justierbare Verfügbarkeiten von Tickets, Stammdaten, SLAs, etc.

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:

....

2 Hauptansicht und Navigation

2.1 Navigator

Der Navigator ermöglicht die Steuerung innerhalb des Service Management Systems. Entsprechend der ausgewählten Ebene werden weitere Informationen und Auswahlfelder eingeblendet. Die Navigation erfolgt per Mausklick oder Tastatur. Neben einer möglichen Auswahl auf dem Navigator werden die gewünschten Informationen im Viewer eingeblendet.

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



Abbildung 1: Der Navigator

2.2 Viewer

Der Viewer stellt das rechte Hauptfenster dar, in dem die über den Navigator ausgewählten Informationen als Ansicht angezeigt werden.

Durch einen Klick auf die Spaltenüberschriften kann die Sortierreihenfolge geändert werden.

Per Doppelklick auf eine entsprechende Zeile können Informationen bearbeitet und je nach Typ geändert werden.

Hier sehen Sie die Liste der User einschließlich der zugehörigen Unterdokumente des EQUIPMENTS (erkennbar an dem nach unten gerichteten grünen Pfeilsymbol ▾). Weist der Pfeil nach rechts ▶, sind die Unterkategorien eingeklappt und können durch einen Klick auf den Pfeil sichtbar gemacht werden. Über das Menü ANSICHT > ERWEITERN/KOMPRIMIEREN > ALLE ERWEITERN bzw. ALLE KOMPRIMIEREN / View > EXPAND/COLLAPSE > EXPAND ALL/COLLAPSE ALL können Sie die Unterdokumente für alle Einträge ein- bzw. ausblenden.

2018-03-01 08:00 Info Herzlich Willkommen im HelpMatics Demo-System

Incident - Neu Ticket Zugeordnete Tickets User - Neu Equipment RFC / Change Drucken Export (E-Mail)

Name	User ID ^	Telefon (Büro) ^	Raum ^	Gebäude ^	Abteilung ^	Mandant ^	man. ^
Admin, HelpMatics	hadmin	+49 8677 9747 0				COC Germany A X	
Agnelli, Sabrina	agnell-sa	+41 (044) 809273.ZUE.023	AE1	AE1	Production	COC Austria AG X	
Allison, Gaby	alliso-ga	+43 (01) 5678921 VIE.104	C01	C01	Training	COC Austria AG X	
Arbuckle, Ron	arbuck-ro	+49 (089) 664532.MUC.24	E21	E21	Executive	COC Germany A	
Auer, Anna	auer-an					COC Germany A X	
Backel, Jules	backel-ju	+41 (044) 809273.ZUE.089	AE1	AE1	Executive	COC Switzerland X	
Bärbeiss, Bärbel	baerbe-ba	+49 (089) 664510.MUC.103	E24	E24	Training	COC Germany A X	
Bartels, Alexander	bartal	+49 8677 9747 0 BGH301	M50	M50	HelpMatics	COC Germany A X	
Beere, Johannes	jbeere	0815				COC Germany A X	
Berg, Jacob	berg-ja	+49 (089) 660123.MUC.012	E21	E21	Controlling	COC Germany A	
Bingo, Peter	bingo-pe	+49 (089) 664514.MUC.102	E21	E21	Project	COC Germany A X	
Blass, Günter	blass-gu	+49 (089) 664510.MUC.254	E24	E24	Training	COC Switzerland X	
Blau, Gregor	blau-gr01	+49 8677 9747 1;				COC Germany A X	
Blinker, Hans	blinker-ha	+49 (089) 664532.MUC.342	E21	E21	Controlling	COC Germany A	
Boston, Albert	boston-al	+43 (01) 5678921 VIE.042	C01	C01	Executive	COC Austria AG X	
Brandell, Kevin	brande-ke	+43 (01) 5678921 VIE.023	C01	C01	Marketing	COC Austria AG X	
Carl, August	carl-au	+49 (08677) 9747 BGH.231	M50	M50	Development	COC Germany A X	
Churchill, Conrad	winston-co	+49 (030) 664523.BER.231	A02	A02	Executive	COC Germany A	
Currie, Luca	currie-lu	+49 (030) 664598.BER.101	A01	A01	Controlling	COC Germany A	
Dinkel, Susanne	dinkel-su	+49 (030) 456855.BER.200	A02	A02	Production	COC Germany A X	
Dow, Lula	dow-lu	+49 (089) 664588.MUC.333	E21	E21	Production	COC Germany A	
Dunkert, Paul	dunker-pa	+41 (044) 809273.ZUE.065	AE1	AE1	Production	COC Switzerland X	
Eiselsberger, Holger	eiselsb-ho	+49 (08677) 9747 BGH.103	M50	M50	Development	COC Germany A X	
Eugenstein, Sandra	eugens-sa	+49 (0511) 66451.HAN.101	H01	H01	Management	COC Germany A X	
Gable, Darcie	gable-ga	+49 (0511) 65452.HAN.102	H01	H01	Production	COC Germany A	
Gant, Lisa	gant-li	+43 (01) 5678921 VIE.102	C01	C01	Production	COC Austria AG X	
Gelb, Friedhelm	gelb-fr	+49 (089) 664510.BGH.234	M50	M50	Production	COC Germany A X	
Glidden, Ainsley	glidden-ai	+49 (0511) 65452.HAN.265	H01	H01	IT	COC Germany A	
Grau, Betty	grau-be	+49 (08677) 9747.BGH.456	M50	M50	Production	COC Germany A X	

Abbildung 2 Der Viewer

Hinweis

In der Spalte MAN. rechts im Viewer werden die manuell angelegten User bzw. Equipments gekennzeichnet. Fehlt das Kreuz, handelt es sich um importierte Daten.

Darüber hinaus können Sie die Daten im Viewer nach Spalten auf- bzw. absteigend sortieren, indem Sie auf das schwarze Dreieck der Spaltenüberschrift klicken. Schnellsuche: Mit dieser komfortablen Standardfunktion von HCL Notes können Sie sehr schnell zu den gewünschten Daten navigieren:

Wenn Sie beispielsweise für einen User ein Ticket erstellen wollen, geben Sie einfach den Namen oder die Anfangsbuchstaben des Users über die Tastatur ein. Dabei öffnet sich automatisch ein Fenster:

Suchen

Suchen in Name

Beginnt mit mü

Weitere Optionen...

Suchen Schließen

Nach Bestätigung mit OK ist der gesuchte User markiert und Sie können das Ticket erstellen.

Hinweis: Die Schnellsuche sucht immer innerhalb der ersten sortierten Spalte. Bei kategorisierten Ansichten ist das die erste Kategorie-Ebene.

2.3 Aktionsleiste

Abhängig von der im Navigator ausgewählten Ansicht und der Berechtigungsstufe sehen Sie auf der Aktionsleiste verschiedene Schaltflächen. Ein Ticket öffnen Sie per Doppelclick in der Listenansicht.

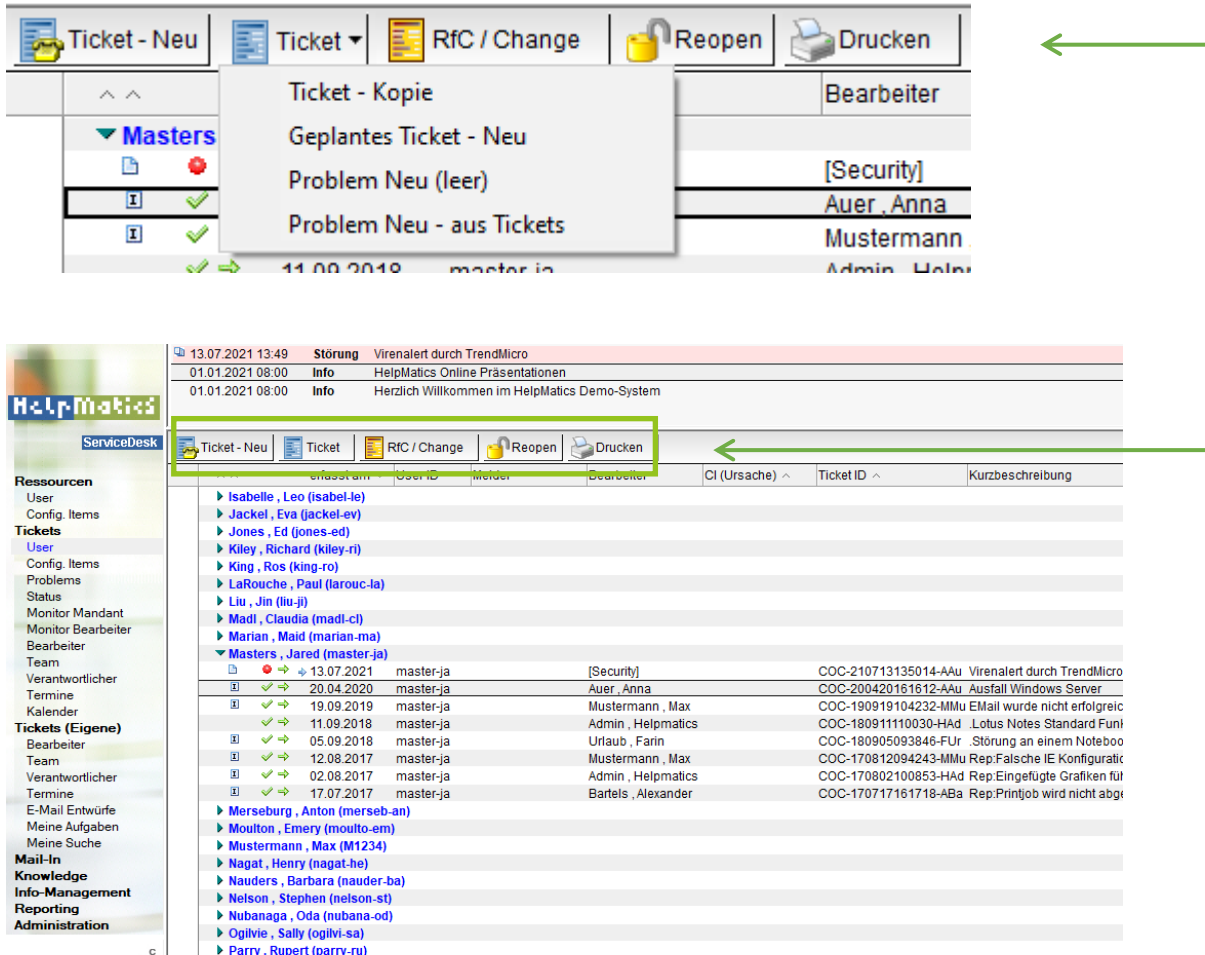
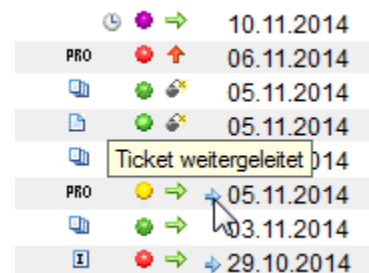


Abbildung 3: Aktionsleiste

2.4 Symbole in den Ansichten






Symbole (Icons) spielen in den Ansichten von HelpMatics™ eine wichtige Rolle, da sie Informationen komprimiert darstellen. Um Ihnen ein zügiges Arbeiten zu ermöglichen, sollten Sie sich deshalb vorher die zumeist selbsterklärenden Symbole einprägen.

Beim Überfahren mit der Maus wird eine knappe Erläuterung eingeblendet. Zusätzlich geben Ihnen die folgenden Tabellen Aufschluss über die benutzten Symbole sowie deren Bedeutung.








2.4.1 Priorität



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

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








2.4.2 Weiterleitung bzw. 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





2.4.3 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





2.4.4 Status

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

2.4.5 Termin

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

2.4.6 Ticket-Typ

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

3 Ressourcenmanagement

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Verwenden Sie für das Ressourcenmanagement bitte die Dokumentation HelpMatics™ CMS Enterprise.

3.1 User

Name	User ID	Telefon (Büro)	Raum	Gebäude	Abteilung	Mandant	man.
Admin, HelpMatics	hadmin	+49 8677 9747 0				COC Germany A X	
Agnelli, Sabrina	agnell-sa	+41 (044) 8092734	ZUE.023	AE1	Production	COC Austria AG X	
Allison, Gaby	alliso-ga	+43 (01) 5678921	VIE.104	CO1	Training	COC Austria AG X	
Auer, Anna	auer-an					COC Germany A X	
Backel, Jules	backel-ju	+41 (044) 8092734	ZUE.089	AE1	Executive	COC Switzerland X	
Barbeiss, Bärbel	baerbe-ba	+49 (089) 6645101	MUC.103	E24	Training	COC Germany A X	
Bartels, Alexander	bartal	+49 8677 9747 0	BGH301	M50	HelpMatics	COC Germany A X	
Beere, Johannes	jbeere	0815				COC Germany A X	
Bingo, Peter	bingo-pe	+49 (089) 66451493	MUC.102	E21	Project	COC Germany A X	
Blass, Günter	blass-gu	+49 (089) 66451011	MUC.254	E24	Training	COC Switzerland X	
Blau, Gregor	blau-gr01	+49 8677 9747 123				COC Germany A X	
Boston, Albert	boston-al	+43 (01) 5678921	VIE.042	CO1	Executive	COC Austria AG X	
Brandell, Kevin	brande-ke	+43 (01) 5678921	VIE.023	CO1	Marketing	COC Austria AG X	
Carl, August	carl-au	+49 (08677) 9747222	BGH.231	M50	Development	COC Germany A X	
Dinkel, Susanne	dinkel-su	+49 (030) 45685588	BER.200	A02	Production	COC Germany A X	
Dunkert, Paul	dunker-pa	+41 (044) 8092734	ZUE.065	AE1	Production	COC Switzerland X	
Eiselsberger, Holger	eiselsb-ho	+49 (08677) 9747545	BGH.103	M50	Development	COC Germany A X	
Eugenstein, Sandra	eugens-sa	+49 (0511) 66451052	HAN.101	H01	Management	COC Germany A X	
Gant, Lisa	gant-li	+43 (01) 5678921	VIE.102	CO1	Production	COC Austria AG X	
Gelb, Friedhelm	gelb-fr	+49 (089) 66451014	BGH.234	M50	Production	COC Germany A X	
Grau, Betty	grau-be	+49 (08677) 9747456	BGH.456	M50	Production	COC Germany A X	
Gusson, Peter	gusson-pe	+43 (01) 5678921	VIE.011	CO1	Controlling	COC Austria AG X	
Hart, Ronny	hart-ro	+43 (01) 5678921	VIE.023	CO1	Production	COC Austria AG X	
Hell, Robert	hell-ro	+43 (01) 5678921	VIE.102	CO1	Production	COC Austria AG X	
Hobart, Samuel	hobert-sa	+41 (044) 8092734	ZUE.045	AE1	Marketing	COC Switzerland X	
Holzer, Kurt	holzer-ku	+49867797470				COC Germany A X	
Irm, Peter	irm-pe	+49 (08677) 9747587	BGH.234	M50	IT	COC Germany A X	
Jackel, Eva	jackel-ev	+49 (08677) 9747884	BGH.202	M50	Controlling	COC Germany A X	
Kerry, Susan	kerry-su	+43 (01) 5678921	VIE.034	CO1	Marketing	COC Austria AG X	
Kurtz, Petra	kurtz-pe	+41 (044) 8092734	ZUE.089	AE1	Production	COC Switzerland X	

Abbildung 4: Navigator und Ansicht RESSOURCEN > USER

Im Navigator sehen Sie unter der Kategorie RESSOURCEN den Navigationspunkt USER. Durch Klick auf USER wird im Viewer die zugehörige Ansicht angezeigt.

Sie zeigt alle User, für die Support geleistet wird, nach dem Namen des Users geordnet.

Das grüne Dreieck symbolisiert, dass diesem User Equipment zugewiesen ist.

Auf der zu dieser Ansicht gehörenden Aktionsleiste können Sie über die Schalter verschiedene Aktionen ausführen.



- Einen User in der Liste öffnen Sie per Doppelklick.
- Um für einen bestimmten User in dieser Liste ein neues Ticket zu erstellen, markieren Sie den User in der Ansicht und klicken dann auf den Button TICKET - NEU.
- Der Button ZUGEORDNETE TICKETS zeigt Ihnen die zum markierten User bestehenden Tickets in einem separaten Fenster an. Mittels Doppelklick können Sie direkt in das Ticket wechseln.
- Über den Button USER - NEU können Sie einen neuen User anlegen.
Ein neues Fenster öffnet sich, in dem Sie die User-Daten eintragen können.

1. Nehmen Sie die erforderlichen Eintragungen vor.

2. Wenn Sie bei einem User für jedes erstellte Ticket eine bestimmte Priorität verwenden möchten, so stellen Sie die Vorgabepriorität auf „J“ und wählen über den Button die gewünschte Priorität aus. Diese Einstellung wird für alle zugewiesenen Equipments vererbt.
3. Im Tab FIRMA müssen Sie dem User einen Mandanten zuordnen und können dann weitere firmenspezifische Daten aufnehmen.
4. Anschließend klicken Sie auf die Schaltflächen SPEICHERN UND SCHLIEßEN.

Name		Kontakt	
Name:	Musterman	Telefon (Büro):	+49 1234 / 5678
Vorname:	Max	Mobil:	
Titel:		Fax:	
User ID:	1234	E-Mail:	Max.Musterman@Muster.de
Personal-Nr.:	4321	Flex-Feld 1:	
Position:	Department Manager	Vorgabepriorität:	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein

Abbildung 5: Maske für das Anlegen eines neuen Users

- Über den Schalter EQUIPMENT können Sie neue Equipments anlegen. Dabei wird unterschieden, ob Sie ein Equipment ohne User-Zugehörigkeit (Schalter EQUIPMENT > NEU - SOLO), zum ausgewählten User (SCHALTER EQUIPMENT > NEU – ZUM USER) oder zu einem bestehenden Equipment (Schalter EQUIPMENT > NEU – ZUM EQUIPMENT) als Sub-Equipment erstellen wollen.
Ein neues Fenster öffnet sich, in dem die Equipmentdaten eingetragen werden.
- Mit dem Schalter EQUIPMENT > ZUORDNUNG ÄNDERN (siehe Abbildung 6) können Sie auf einfache Art Equipments umhängen bzw. einem anderen User zuordnen.
Dazu markieren Sie als erstes das umzuhängende Equipment links daneben und es erscheint ein kleines Häkchen.
Dann markieren Sie ebenso den User, dem das Equipment zugewiesen werden soll.
Abschließend klicken Sie auf den Button EQUIPMENT > ZUORDNUNG ÄNDERN.
Sie können auch mehrere Equipments gleichzeitig umhängen. Markieren Sie dazu alle betroffenen Equipments und den Ziel-User oder das Ziel-Equipment. Wenn eine eindeutige Zuordnung nicht ermittelt werden kann, erscheint ein entsprechender Hinweis.

The screenshot shows the HelpMatics ServiceDesk interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Ressourcen', 'Tickets', and 'Mail-In'. The main area displays a table of users with columns for Name, User ID, Telefon (Büro), Raum, and Equipment. A context menu is open over the 'Equipment' column, showing options: 'Neu - zum User', 'Neu - zum Equipment', 'Neu - Solo', 'Zuordnung ändern', and 'Zuordnung lösen'. The table lists various users such as Anholzner, Martin; Auer, Anna; Backel, Jules; Bärbeiss, Bärbel; Bartels, Alexander; Bartl, Tobias; Baschant, Markus; Becker, Alexander; Bertulloni, Alexander; Binczyk, Bartholomaeus; Blass, Günter; Blinker, Hans; Boerner, Christoph; Boettcher, Catrin; Boston, Albert; Brandell, Kevin; Brauer, Liselotte; Braun, Sascha; and Brunnlehner, Sabine.

Abbildung 6: Markierung bzw. Schalter zum Umhängen von Equipment

- Im Gegensatz dazu können Sie über EQUIPMENT > ZUORDNUNG LÖSEN ein zugeordnetes Equipment/Sub-Equipment wieder vom User trennen. Sub-Equipments werden dabei automatisch wieder zu normalen Equipments.
- Wenn Sie HelpMatics™ Change im Einsatz haben, können Sie – bei entsprechender Berechtigung - über die Aktion RFC / CHANGE direkt RfC- bzw. Change-Dokumente mit Referenz zu den markierten User-Daten erstellen. Diese Aktion steht auch in anderen Ansichten, z. B. TICKETS\USER zur Verfügung: in diesem Fall werden Referenzen zu den markierten Tickets integriert. Die erstellten Dokumente werden in HelpMatics™ Change weiter bearbeitet. Zur Schnelldokumentation von Änderungen steht die Aktion RFC/ CHANGE - QUICK CHANGE – NEU zur Verfügung. Weitere Informationen zu Quick Changes finden Sie in der HelpMatics™ Change Dokumentation.

3.2 Equipment

Die Ansicht Ressourcen > Config. Items zeigt alle Equipments, für die Support geleistet wird, geordnet nach Equipment-Nr.

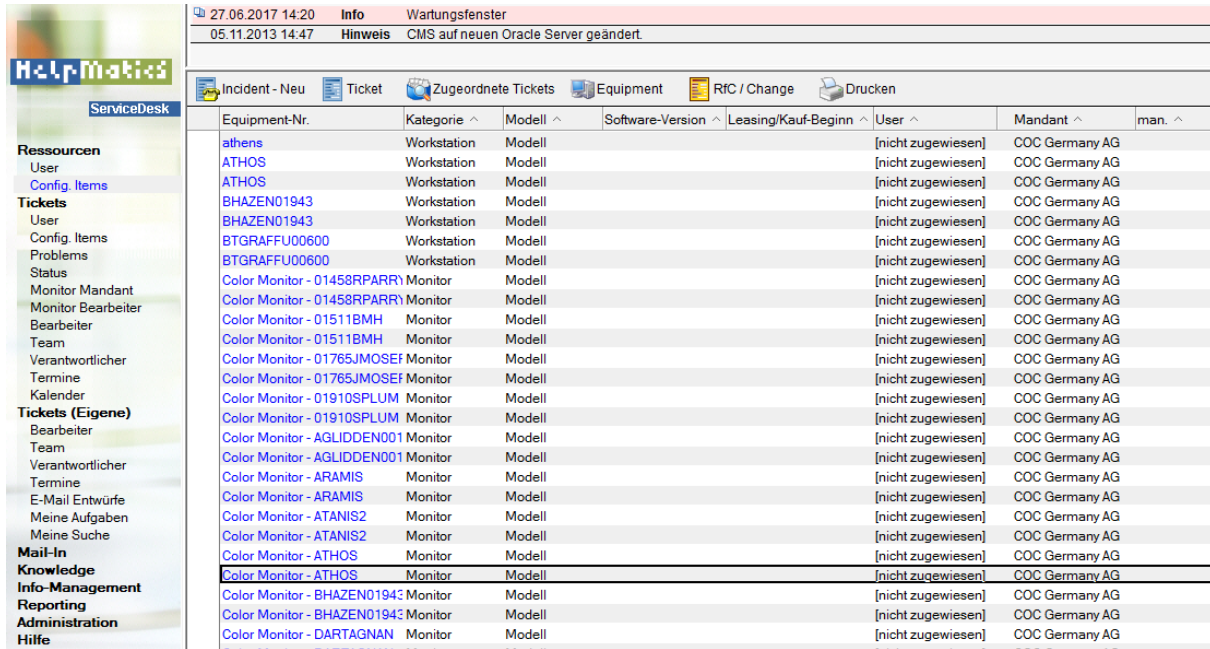


Abbildung 7: Informationen zu Config. Items

Hinweis
 HelpMatics ermöglicht es Ihnen, weit mehr Informationen zum Equipment als in der Ansicht aufgelistet zu hinterlegen und auf diese Art ein Ressourcenmanagement abzubilden.

Auch hier können Sie über die Buttons der Aktionsleiste verschiedene Aktionen ausführen:

- Über TICKET - NEU können Sie ein neues Ticket zum ausgewählten Equipment erstellen. Entsprechend können Sie mit TICKET - PROBLEM > NEU (LEER) ein neues Problem Ticket erstellen. Der Schalter ZUGEORDNETE TICKETS zeigt Ihnen die Tickets zum markierten Equipment an. Mittels Doppelklick können Sie direkt in das Ticket wechseln.

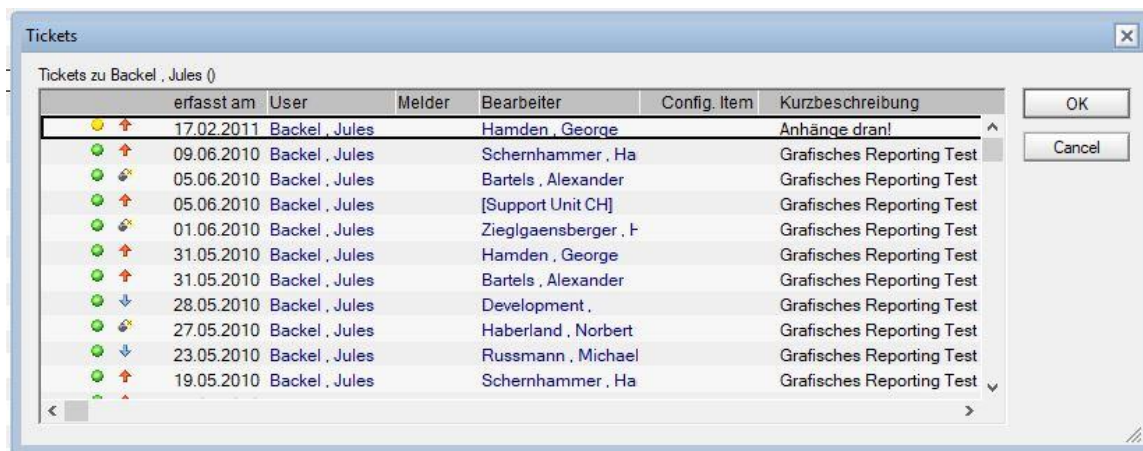
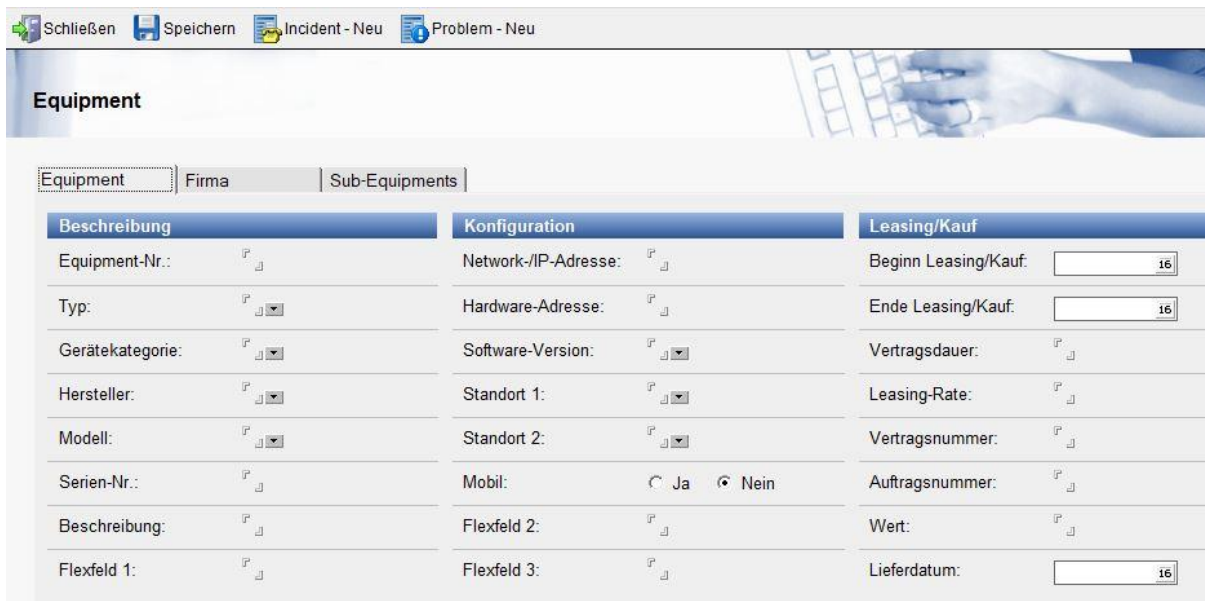


Abbildung 8: Existierende Equipments

- Über den Button EQUIPMENT - NEU – ZUM EQUIPMENT können Sie ein neues Equipment hinzufügen (Zur Erstellung eines „Solo“-Equipments siehe Anleitung oben).



Beschreibung	Konfiguration	Leasing/Kauf
Equipment-Nr.: <input type="text"/>	Network-/IP-Adresse: <input type="text"/>	Beginn Leasing/Kauf: <input type="text" value="16"/>
Typ: <input type="text"/>	Hardware-Adresse: <input type="text"/>	Ende Leasing/Kauf: <input type="text" value="16"/>
Geräteategorie: <input type="text"/>	Software-Version: <input type="text"/>	Vertragsdauer: <input type="text"/>
Hersteller: <input type="text"/>	Standort 1: <input type="text"/>	Leasing-Rate: <input type="text"/>
Modell: <input type="text"/>	Standort 2: <input type="text"/>	Vertragsnummer: <input type="text"/>
Serien-Nr.: <input type="text"/>	Mobil: <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Auftragsnummer: <input type="text"/>
Beschreibung: <input type="text"/>	Flexfeld 2: <input type="text"/>	Wert: <input type="text"/>
Flexfeld 1: <input type="text"/>	Flexfeld 3: <input type="text"/>	Lieferdatum: <input type="text" value="16"/>

Abbildung 9: Maske für das Anlegen von Equipments

- Um die Daten eines Equipments dieser Liste zu ändern, markieren Sie es in der Ansicht und klicken Sie auf BEARBEITEN.
- Wenn Sie HelpMatics™ Change im Einsatz haben, können Sie - bei entsprechender Berechtigung - über RFC / CHANGE direkt RfC- bzw. Change-Dokumente mit Referenz zu Equipment-Daten erstellen. Diese werden in HelpMatics™ Change weiterbearbeitet.

4 Aufnehmen von Tickets

4.1 Zuordnung zu den Ressourcen

Die Aufnahme eines Tickets erfolgt anhand der in HelpMatics™ erfassten Datenbestände der User sowie der Equipments.

Über TICKET - NEU können Sie ein neues Ticket zum ausgewählten Equipment oder User erstellen.

4.2 Datenvergleich von bestehendem Ticket zur Ressource

Wird auf einem bestehenden Ticket in den Ticket-Ansichten ein neues Ticket erstellt (TICKET – NEU bzw. TICKET > TICKET – KOPIE), dann werden die User- und Equipment-Daten des zu Grunde liegenden Tickets mit den Ressourcendaten verglichen. Diese Funktion soll sicherstellen, dass bei der Ticketerstellung die aktuellen Ressourcendaten verwendet werden.

Verglichen wird auf Basis des Namens (Nachname, Vorname). Finden sich mehrere User-Dokumente mit dem gleichen Namen, dann wird die Suche auf User ID und E-Mail erneut durchgeführt. Wird genau ein User-Dokument gefunden, dann werden die User-Daten (grüner Bereich) – sofern Unterschiede zum Ticket festgestellt werden - aus dem Ressourcendokument in das Ticket übertragen.

Beim Equipment, sofern zugewiesen, wird über die Equipment-Nr. gesucht. Bei eindeutigem Suchergebnis werden – bei unterschiedlichen Daten – die Equipmentdaten (blauer Bereich) in das Ticket übertragen.

Wird ein neues Ticket (TICKET – NEU) erstellt, dann erfolgt ein eventueller Datenabgleich automatisch ohne Hinweis an den Ersteller des Tickets.

Beim Erstellen einer Ticket-Kopie (TICKET – KOPIE) wird der Ersteller ggf. auf unterschiedliche Datenstände hingewiesen und kann über eine Aktualisierung im Ticket entscheiden. Dabei wird zwischen User und Equipment unterschieden. Das bedeutet, es kann zu zwei Meldungen kommen.

4.3 Rapid Recorder (Schnellaufnahmefenster)

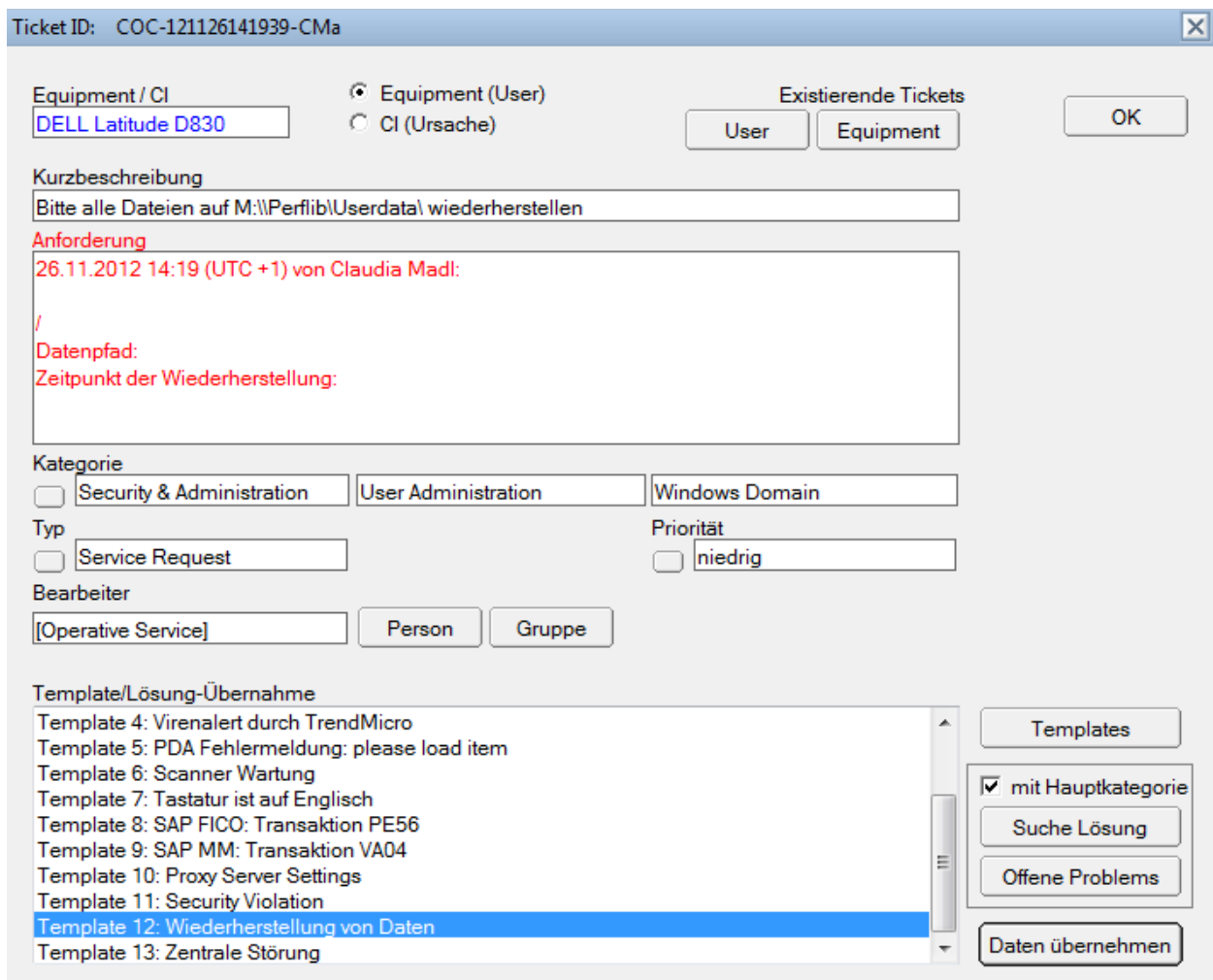


Abbildung 10: Rapid Recorder

Hinweis

Neue Ticket Templates können über die Administration im Navigator erstellt werden.

Der Rapid Recorder ist eine Maske für die schnelle Erfassung von Ticket-Daten und ist der eigentlichen Ticketmaske vorangestellt.

Die Zuordnung des Tickets erfolgt automatisch aufgrund des zuvor markierten Users oder Equipments. Der Rapid Recorder erleichtert die Datenaufnahme, da er übersichtlich ist und nur die wichtigsten Felder enthält. Andere Informationen, die auch nach Beendigung z. B. eines Telefonats eingetragen werden können, erscheinen erst in der dahinterliegenden Maske für neue Tickets.

Die Schnellaufnahmemaske ist in folgende Bereiche untergliedert:

4.3.1 CIs

Bezüglich des Equipments kann eine Unterscheidung getroffen werden, ob das Equipment zum User gehört oder ursächlich für die Erstellung des Tickets ist.

Unter EXISTIERENDE TICKETS können mit den Schaltern USER und EQUIPMENT über eine Dialogliste bereits bestehende Tickets zum User bzw. Equipment eingesehen werden. Mit dieser Information können z. B. wiederkehrende Anforderungen oder Fehlbedienungen durch die User rechtzeitig erkannt oder bereits bestehende Tickets ergänzt werden.

4.3.2 Anforderung

Hinterlegen Sie hier die Kurzbeschreibung und die Beschreibung des Problems bzw. der Anforderung.

4.3.3 Kategorisierung und Bearbeiter

Die Kategorien bestimmen die Anforderung des Anrufers und erleichtern die Weiterleitung an Experten. Durch einen Klick auf den Button neben Kategorie treffen Sie Ihre Wahl. Unterkategorie 1 und 2 sind von der übergeordneten Kategorie abhängig, d. h. nur wenn Sie z. B. als Hauptkategorie SOFTWARE wählen, wird (u. a.) MS OFFICE eingeblendet.

Sollten Sie sich in der Wahl einer Unterkategorie geirrt haben, gelangen Sie über den Schalter ABBRECHEN zurück in die zuvor gewählte, übergeordnete Kategorie (Haupt- oder Unterkategorie 1) und können die Auswahl entsprechend korrigieren.

Die Auswahl der Kategorie kann die Anzeige der Templates beeinflussen (siehe Kap. 4.3.4)

Wählen Sie einen Typ, der erforderlich ist, um die Anforderung zu beheben, z. B. Installation oder Störungsbeseitigung.

Die Priorität zeigt die Dringlichkeit eines Tickets. Für jedes Ticket muss eine Priorität vergeben werden, die über eine Dialogbox aus einer Liste frei gewählt werden kann. Ausnahme: Für den User ist eine Vorgabepriorität in den User-Daten hinterlegt. In diesem Fall wird die Priorität aus den User-Daten gesetzt und deutlich sichtbar als Vorgabepriorität kenntlich gemacht.

Die Vorgabepriorität kann vom Bearbeiter für das aktuelle Ticket den Bearbeitungsanforderungen entsprechend angepasst werden. Dadurch verschwindet die Kennzeichnung für dieses Ticket. Wenn Sie auf Basis dieses Tickets (z. B. in der Ansicht TICKETS - USER) ein neues Ticket erstellen, wird keine Vorgabepriorität gesetzt!

Der Bearbeiter kann eine Person oder eine Gruppe von Personen sein, die in den Bearbeiterlisten eingetragen sind. Wenn Sie auf den Button PERSON bzw. GRUPPE klicken, können Sie eine Wahl aus der Liste aller Bearbeiter bzw. Gruppen treffen.

4.3.4 Templateauswahl / Übernahme Lösung

Im unteren Bereich (TEMPLATE/ÜBERNAHME LÖSUNG) können Sie ein Template (Vorlage) auswählen.

Die Anzeige der Ticket Templates kann je nach Konfiguration variieren. Ticket Templates, die nur für einen bestimmten Mandanten gelten, stehen nur bei Tickets des entsprechenden Mandanten zur Auswahl. Die Basis für den Mandanten des neuen Tickets bildet der gewählte User oder das gewählte Ticket.

Ein weiteres Kriterium für die zur Verfügung stehenden Ticket Templates ist die Kategorie: je nach ausgewählter Kategorie steht ein anderes Set an Ticket Templates zur Auswahl. Auch durch die Übernahme eines Template setzen Sie die Kategorie und beeinflussen damit die nun angezeigten Templates. Wenn trotz eingestellter Kategorie wieder die Basis-Templates angeboten werden sollen, klicken Sie einfach auf den Button TEMPLATES.

Über den Button SUCHE LÖSUNG können Sie in der Knowledge Base eine Suche durchführen. Dabei werden Text in der Kurzbeschreibung (mit ODER verknüpft) und Hauptkategorie, falls ausgewählt, berücksichtigt.

Mit dem Button OFFENE PROBLEMS lässt sich die Suche auf Problems erweitern. Die Suche umfasst Kurzbeschreibung und/oder Hauptkategorie in verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten.

Mit DATEN ÜBERNEHMEN kann das ausgewählte Template bzw. der Knowledge Base-Eintrag oder das Problem in das aktuelle Ticket eingefügt werden.

Folgende Daten werden dabei ersetzt:

- Kurzbeschreibung
- Lösung
- Bearbeitung (nur aus Template)
- Ursache (nur aus Template)

Aufnahmen von Tickets

- Typ (nur aus Template)
- Kategorie (nur aus Template)
- Priorität (nur aus Template)
- Bearbeiter/-gruppe (nur aus Template)
- Verantwortlicher (nur aus Template)

Folgende Daten werden ergänzt:

- Anforderung

ENTERPRISE:

Schon im Rapid Recorder kann die Verfügbarkeit eingestellt werden. Allerdings muss zuvor eine globale Kategorie ausgewählt werden. Erst dann ist die Schaltfläche VERFÜGBARKEIT zu sehen. Folgende Auswahlmöglichkeiten bestehen dann:

LOCAL (Vorgabe, nur in aktueller Datenbank), CENTRAL (in lokaler und globaler DB) und GLOBAL (in allen Datenbanken).

4.4 Ticket

In dieser Maske werden sämtliche Daten zu einem Ticket aufgeführt.

Ein Ticket muss immer einem User oder einem CI zugeordnet werden. Aus dieser Zuordnung ergibt sich der Mandant des Tickets. Bei Änderung eines Users oder CI zu einem anderen Mandanten muss ggf. eine neue Kategorie und Priorität gewählt werden.

The screenshot displays the 'Ticket Maske' interface for incident COC-210325144737-APf. The interface includes a top navigation bar with icons for Schließen, Speichern, Kategorie, Workflow, Status, Mail, Tools, Recherche, Master, Links, Anhang, and Druck. The main content area is divided into several sections:

- Kurzbeschreibung:** Eingefügte Grafiken führen zu Dateigrößenproblem bei Mailversendung.
- Typ / Ursache / Kategorie:** Incident, Failure, Client Application / MS Outlook.
- Anhänge:** Empty field.
- User Details:** Name: John Havlachek, User ID: jhavlac-jo, Telefon (Büro): +49 (030) 6545789, Position / Abteilung: Production, Mandant: COC Germany AG.
- CI (Ursache) Details:** CI Name: Color Monitor - MWIGMORE, Typ / Kategorie: Monitor, Hersteller / Modell: , Beschreibung: .
- Bearbeitung / Historie / Tickets:** Priority: niedrig, Status: in Arbeit, Termin: 08.06.2021 20:55.
- Zuständigkeit / Bearbeiterhistorie:** A table showing the responsible person (Pfeffer, Anja) and their contact information.

A red error message is displayed in the right-hand pane: "Eingefügte Grafiken führen zu Dateigrößenproblem, es wurden 15 Bilder eingefügt, die Worddatei hat jetzt 15 MB und kann nicht mehr per EMail versendet werden."

Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb [Min]
[Service Desk]	+49(89)123456	COC Germany AG	IT-Service	10.06.2021 15:47	●	
Bearbeiter / (Bearbeitergruppe)						
Pfeffer, Anja	---	COC Germany AG	---	---		0

Abbildung 11: Ticket Maske

Bei neuen Tickets, die noch nicht gespeichert wurden, steht in der Aktionsleiste der Button **Template** zur Verfügung.

Es werden alle für den Mandanten verfügbaren Templates angeboten. Ist auch die Kategorie gesetzt, wird der Kategorienfilter angewandt. Mit Klick auf ALLE TEMPLATES wird der Kategorienfilter wieder entfernt. Bei Auswahl eines neuen Template werden bestehende Werte im Ticket überschrieben. Ausgenommen davon sind Einträge in den Feldern Anforderung, Lösung und Bearbeitung. Hier werden die Texte aus dem neuen Template am Ende angefügt.

4.4.1 Ticket-Information

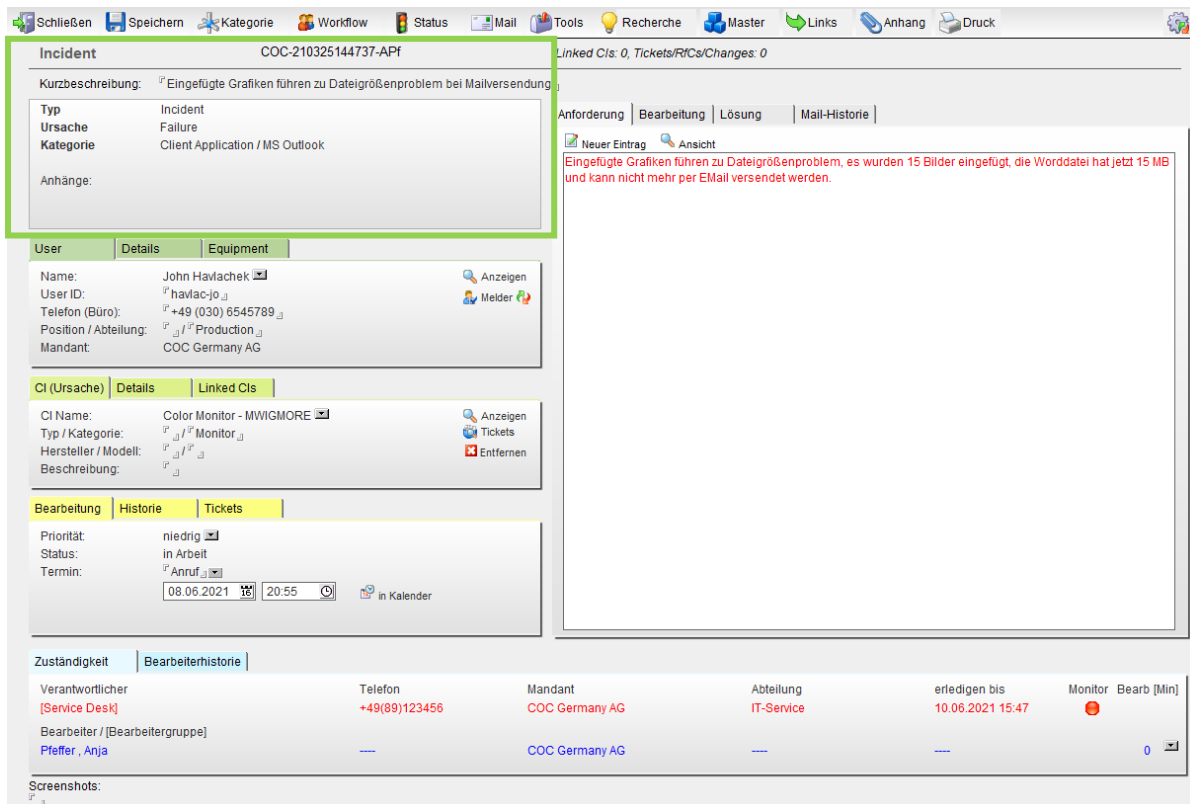


Abbildung 12: Ticket-Information

Dieser Bereich enthält die Informationen zu Kurzbeschreibung, Ticket ID, Kategorien und Typ des Tickets, die Sie in der Schnellaufnahmemaske eingegeben haben.

HELPMATICS™ CMS ENTERPRISE:

Haben Sie eine Kategorie gewählt, der ein oder mehrere Services zugeordnet sind, dann wird dieser Service gesetzt bzw. eine Auswahl angeboten. Der Service ist nun unterhalb der Kategorie sichtbar. Über den Button Kategorie-Service haben Sie zusätzlich die Auswahlmöglichkeit für Services. Wird ein neuer Service ausgewählt, erfolgt gleichzeitig eine Prüfung, ob die aktuelle Priorität des Tickets mit der Priorität des Service übereinstimmt. Falls nein, wird ein Dialogfenster zur Auswahl der Priorität geöffnet.

Wird ein Service aus dem Ticket entfernt, wird das Service Level des Mandanten verwendet, ggf. muss die Priorität neu gewählt werden.

Für weitergehende Informationen verwenden Sie bitte die Dokumentation des HelpMatics™ CMS-Moduls.


ENTERPRISE:

Haben Sie eine globale Kategorie ausgewählt, so finden Sie unterhalb der Kurzbeschreibung die Steuerung für die Verfügbarkeit: LOCAL (Vorgabe, nur in aktueller Datenbank), CENTRAL (in lokaler und globaler DB) und GLOBAL (in allen Datenbanken).

Bei Weiterleitung an einen Bearbeiter eines anderen Mandanten erscheinen entsprechende Hinweise zur Umstellung der Verfügbarkeit.





Eine Zurückstufung der Verfügbarkeit ist nicht möglich (z. B. von GLOBAL zu LOCAL).

4.4.2 User Information

Durch Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Zuordnung zu einem User ändern. Ebenso können Sie die Eintragungen in den Feldern modifizieren. Wenn Sie allerdings im User-Bereich Daten ändern, so ist die Reichweite der Änderungen auf dieses Ticket beschränkt. Um das User-Profil dauerhaft zu ändern, gehen Sie zu RESSOURCEN/USER, markieren dort den entsprechenden User und öffnen die User-Daten mit einem Doppelklick oder öffnen Sie das User-Dokument aus dem Ticket über die Schaltfläche ANZEIGEN. Klicken Sie nun auf den Button BEARBEITEN, um die Daten zu ändern.

Bei Änderung des Users zu einem User mit anderem Mandanten wird die Priorität geleert. Es werden die Prio-Werte des neuen Mandanten zur Auswahl angeboten.

Es kann nach meldendem und verursachendem User unterschieden werden. Durch Klick auf das Austausch-Icon hinter MELDER wird der aktuelle User zum Melder und die Auswahl für den User wird geöffnet:

User	Details	Equipment
Name:	August Carl 	 Anzeigen
User ID:	carl-au	 Melder 
Telefon (Büro):	+49 (08677) 9747222	
Position / Abteilung:	Developer / Development	

Aufnahmen von Tickets

Bestehende Tickets zum User können über die Schaltfläche TICKETS aufgerufen werden.

Incident COC-210325144737-APf Linked CIs: 0, Tickets/RICs/Changes: 0

Kurzbeschreibung: Eingefügte Grafiken führen zu Dateigrößenproblem bei Mailversendung

Typ: Incident
Ursache: Failure
Kategorie: Client Application / MS Outlook

Anhänge:

User Details Equipment

Name: John Havlachek
User ID: havlac-jo
Telefon (Büro): +49 (030) 6545789
Position / Abteilung: Production
Mandant: COC Germany AG

CI Name: Color Monitor - MWIGMORE
Typ / Kategorie: Monitor
Hersteller / Modell:
Beschreibung:

Bearbeitung Historie Tickets

Priorität: niedrig
Status: in Arbeit
Termin: 08.06.2021 20:55

Zuständigkeit Bearbeiterhistorie

Verantwortlicher [Service Desk]	Telefon +49(89)123456	Mandant COC Germany AG	Abteilung IT-Service	erledigen bis 10.06.2021 15:47	Monitor	Bearb [Min]
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] Pfeffer, Anja	---	COC Germany AG	---	---	0	

Abbildung 13: User-Information

Im Tab Equipment kann das vom User verwendete Equipment hinterlegt werden.

4.4.3 CI (Ursache) - Information

Incident COC-210325144737-APf Linked CIs: 0, Tickets/RICs/Changes: 0

Kurzbeschreibung: Eingefügte Grafiken führen zu Dateigrößenproblem bei Mailversendung

Typ: Incident
Ursache: Failure
Kategorie: Client Application / MS Outlook

Anhänge:

User Details Equipment

Name: John Havlachek
User ID: havlac-jo
Telefon (Büro): +49 (030) 6545789
Position / Abteilung: Production
Mandant: COC Germany AG

CI (Ursache) Details Linked CIs

CI Name: Color Monitor - MWIGMORE
Typ / Kategorie: Monitor
Hersteller / Modell:
Beschreibung:

Bearbeitung Historie Tickets

Priorität: niedrig
Status: in Arbeit
Termin: 08.06.2021 20:55

Zuständigkeit Bearbeiterhistorie

Verantwortlicher [Service Desk]	Telefon +49(89)123456	Mandant COC Germany AG	Abteilung IT-Service	erledigen bis 10.06.2021 15:47	Monitor	Bearb [Min]
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] Pfeffer, Anja	---	COC Germany AG	---	---	0	

Abbildung 14: CI (Ursache) - Information

In Tickets können Angaben zum verursachenden CI gemacht werden.

Durch Klick auf die Schaltfläche können Sie die Zuordnung ändern, indem Sie ein CI aus der angebotenen Liste auswählen. Dabei werden CI-Daten automatisch in die entsprechenden Felder übernommen. Falls dem Ticket bereits ein User zugeordnet wurde, werden zunächst nur CIs dieses Users in der Liste angezeigt. Klicken Sie im Auswahlfenster auf ABBRECHEN, wenn HelpMatics™ alle CIs zur Auswahl anbieten soll.

Bestehende Tickets zum CI können über die Schaltfläche TICKETS aufgerufen werden.

Einem Ticket können darüber hinaus mehrere (verschiedene) Configuration Items zugeordnet werden. Über LINKS -> CONFIG. ITEMS ZUORDNEN / LÖSEN können die gewünschten Verbindungen hergestellt werden.

Bei Verwendung des Moduls CMS stehen die CI-Typen USER, HARDWARE, SOFTWARE, DOKUMENTATION, GRUPPEN und SERVICE zur Verfügung. Ansonsten können nur Equipments ausgewählt werden.

4.4.4 Information zur Ticket-Bearbeitung

Der Tab BEARBEITUNG zeigt Ihnen, welche Priorität ein Ticket hat. Diese kann ggf. geändert werden. Außerdem kann ein Termin festgelegt werden (siehe auch 5.2).

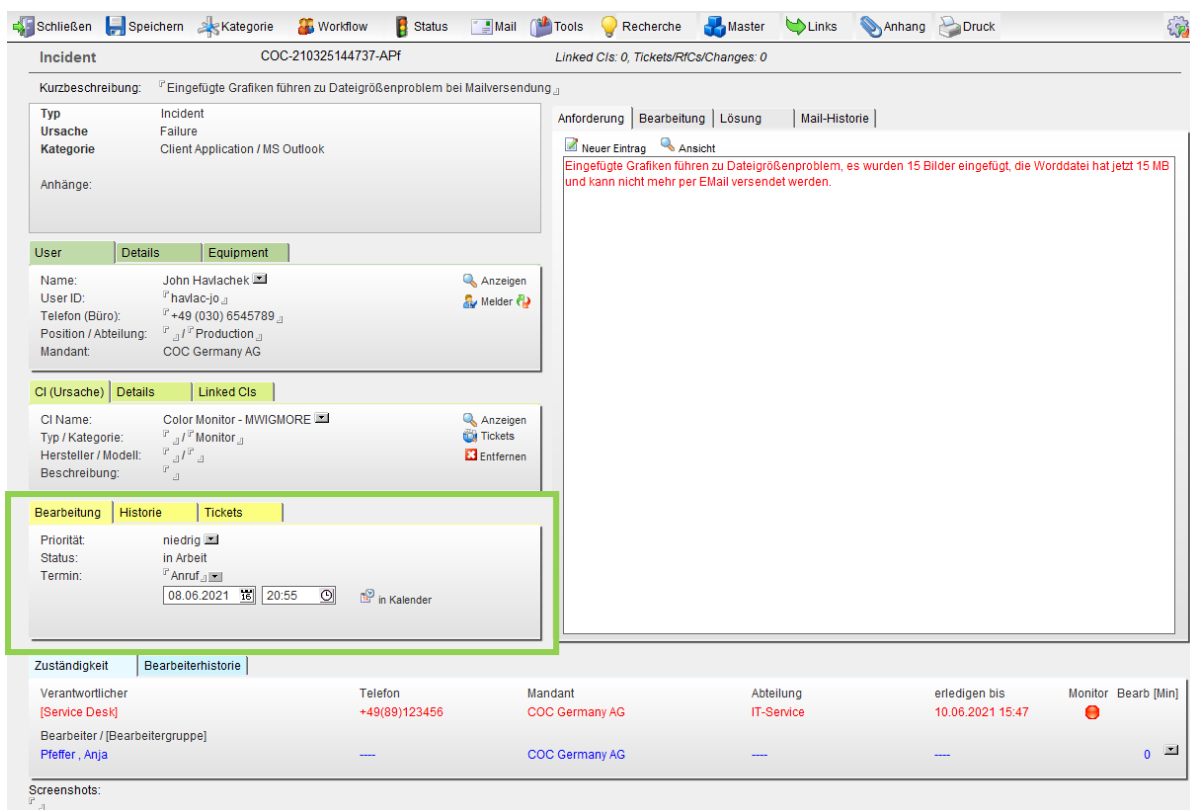


Abbildung 15: Information zur Bearbeitung des Tickets

4.4.5 Historie

In der HISTORIE sehen Sie die im Verlauf der Ticketbearbeitung protokollierten Änderungen der Priorität und des Status.

Bearbeitung	Historie	Tickets
Status		
offen	Madl, Claudia	2018-04-17 14:35
in Arbeit	Madl, Claudia	2018-04-18 15:49
Prioritäten		
basic	Madl, Claudia	2018-04-17 14:35

Abbildung 16: Historie zur Ticket-Bearbeitung

Hier können keine Änderungen vorgenommen werden.

4.4.6 Tickets

Links zu anderen Incidents, Service Requests, Problems, RfCs und Changes werden in einem eigenen Tab aufgelistet. Dadurch wird die Prozesskette durchgängiger und Zusammenhänge lassen sich leichter erkennen.

4.4.7 Zuständigkeit

Im Tab ZUSTÄNDIGKEIT sehen Sie den Verantwortlichen und den aktuellen Bearbeiter.

Zuständigkeit	Bearbeiterhistorie						
Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb. [min]	
Madl, Claudia	376	COC Germany AG	---	05.02.2010 13:47			
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe]							
[User Administration]	---	COC Germany AG	IT-Service	---		0	

Abbildung 17: Zuständigkeit

Die BEARBEITERHISTORIE zeigt Ihnen, welchen Verlauf dieses Ticket im ServiceDesk nahm. Sie sehen dort, wer zu welchem Zeitpunkt als Bearbeiter eingetragen war und wer dieses Ticket wann bearbeitet hat.


Zuständigkeit	Bearbeiterhistorie						
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe]	Telefon	Mandant	Abteilung	zugeteilt	zurück	Bearb. [min]	
Madl, Claudia	376	COC Germany AG	---	04.02.2010 14:47	-	0	
[User Administration]	---	COC Germany AG	IT-Service	04.02.2010 14:47	-	0	

Abbildung 18: Bearbeiterhistorie

Der aktuell angemeldete Bearbeiter kann seine benötigte Bearbeitungszeit in Minuten eintragen (klicken Sie auf die kleine Schaltfläche neben der Spalte BEARB. [MIN]). Die Bearbeitungszeit wird pro Bearbeiter pro Tag aufsummiert. Über das HelpMatics™ Reporting können die Zeiten abgerufen werden.

Im Tab ZUSTÄNDIGKEIT (aktueller Verantwortlicher und Bearbeiter) wird zwischen dem Datum ERLEDIGEN BIS und der Bearbeitungszeit BEARB. [MIN] in der Zeile des Verantwortlichen ein Icon (siehe Tabelle) angezeigt. Je nach Monitoring-Status (Hinterlegung im SLA) des Tickets werden die unterschiedlichen Monitoring-Stufen farblich gekennzeichnet, um Überschreitungen der vorgegebenen Bearbeitungszeit hervorzuheben.

Aufnahmen von Tickets

Dieselbe Darstellung wird auch für die Darstellung des Bearbeiter-Monitorings (Zeile BEARBEITER/[BEARBEITERGRUPPE]), sofern in den Bearbeiterdokumenten aktiviert, verwendet.

Monitoring-Stufe	Symbol
MONITOR IN TIME / Status WARTEND (on hold)	
MONITOR IN TIME	
MONITOR LEVEL 1	
MONITOR LEVEL 2	
MONITOR LEVEL 3	

4.4.8 Anforderung

In diesem Bereich wird die Anforderung eingetragen.

The screenshot displays the 'Anforderung' (Request) tab for a ticket. The main content area shows a red warning message: "Eingefügte Grafiken führen zu Dateigrößenproblem, es wurden 15 Bilder eingefügt, die Worddatei hat jetzt 15 MB und kann nicht mehr per EMail versendet werden." The interface is divided into several sections: 'User' (John Haviachek), 'CI (Ursache)' (Color Monitor - MWIGMORE), and 'Bearbeitung' (Processing) with fields for priority, status, and deadline. A summary table at the bottom provides contact and assignment details.

Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb [Min]
[Service Desk]	+49(89)123456	COC Germany AG	IT-Service	10.06.2021 15:47		
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe]						0
Pfeffer, Anja	---	COC Germany AG	---	---		

Abbildung 19: Informationen zu Anforderung, Lösung und Bearbeitung

4.4.9 Bearbeitung

Hier kann die gesamte Aktionshistorie eingetragen werden, die zur Lösungsfindung unternommen wurde.

4.4.10 Lösung

Dieser Bereich ist für die Lösungsbeschreibung vorgesehen. Benutzen Sie im Tab LÖSUNG das Icon NEUER EINTRAG, um eine Zeit- und Namensmarkierung im Lösungsfenster zu setzen. So bewirkt ein Klick auf NEUER EINTRAG über dem Lösungsfenster beispielsweise den Eintrag 06.09.2018 14:04 von Daniel Etzler, falls das der erste Eintrag in dem Feld ist. Falls nicht, wird vor dem eigentlichen Eintrag eine Trennlinie gesetzt. Wenn Sie

diesen Fall nach Abschluss in der KNOWLEDGE BASE sehen möchten, setzen Sie im Lösungsfenster bei EINTRAG IN KNOWLEDGE BASE ein Häkchen.

Über die Schaltfläche ANSICHT können Sie sich die Texte zu Anforderung und Lösung in einem gesonderten Fenster anzeigen lassen. Das ist hilfreich bei umfangreichen Beschreibungen. Eine Bearbeitung ist hier nicht möglich.

4.4.11 Mail-Historie

Hier ist der komplette Mail-Verkehr – sofern über das Ticket erzeugt - in einer eingebetteten Ansicht dargestellt. Mails lassen sich direkt aus dem Ticket öffnen. Aus einem geöffneten Mail lassen sich Antworten versenden, solange das Ticket nicht den Status GESCHLOSSEN hat.

4.4.12 Tasks

In diesem Register sind seriell oder parallel durch verschiedene Personen zu bearbeitende Tasks zu finden bzw. anzulegen.

4.5 Abschluss der Aufnahme

Ein Ticket können Sie abschließen, indem Sie in der Aktionsleiste den Status auf ERLEDIGT setzen. Je nach Konfiguration erhält es nach Ablauf von x Tagen oder durch Bestätigung des Anwenders per HelpMatics™ Portal den Status GESCHLOSSEN

4.6 Ticket-Übernahme

Wenn Sie ein Ticket bearbeiten wollen, das Sie nicht aufgenommen haben bzw. das Ihnen nicht zugewiesen ist, werden Sie nach dem Öffnen des Dokuments gefragt, ob Sie das Ticket vorher übernehmen wollen. Nach Bestätigung mit JA können Sie Ihre Eintragungen vornehmen und speichern. In der Bearbeiterhistorie werden Sie nun als Bearbeiter aufgeführt.

Möchten Sie das Ticket nicht übernehmen, so können Sie dieses nur bearbeiten, wenn Sie der Verantwortliche des Tickets sind oder über erweiterte Berechtigungen in HelpMatics™ verfügen.

4.7 Öffnen von abgeschlossenen Tickets

Sie können sich bereits abgeschlossene Tickets ansehen, indem Sie in der entsprechenden Ansicht darauf doppelklicken. Eine Bearbeitung für bereits abgeschlossene Tickets ist nicht möglich. Um solche wieder editieren zu können, gibt es den Button REOPEN (berechtigungsabhängig).

4.8 Kopie eines Tickets

Haben Sie in der Historie eines Users festgestellt, dass er schon einmal eine ähnliche Anforderung hatte, so können Sie in einem neuen Ticket diese Daten übernehmen.

Dazu wählen Sie das bestehende Ticket in der Ansicht TICKETS > USER aus und betätigen den Button TICKET – TICKET- KOPIE.

4.9 Master Tickets

4.9.1 Erstellen eines Master Tickets

Ein Master Ticket ist ein übergeordnetes Ticket für zugeordnete Sub-Tickets, die zum selben Incident für weitere User erfasst wurden, z. B. bei einer Massenstörung oder einer Anforderung, die viele User betrifft.

Incident COC-090507085345-AAu (Master Ticket)

Abbildung 20: Kennzeichnung Master Ticket

Um ein Master Ticket zu erstellen und gleichzeitig die Information dazu bekannt zu geben, erstellen Sie zunächst eine neue Info (siehe Abschnitt 11.2). Geben Sie den Info Text an und aktivieren Sie die Option MASTER TICKET (JA). Wählen Sie den jetzt in der Schalterleiste verfügbaren Button MASTER > MASTER TICKET – NEU. Damit wird der Info Text automatisch in die Kurzbeschreibung übernommen. Speichern und schließen Sie das neue Master Ticket, bevor Sie die Info weiter bearbeiten und speichern. Die Wichtigkeit der Info wird bei der Zuordnung des Master Tickets automatisch auf HOCH gesetzt. Sie können sie jedoch bei Bedarf umstellen.

Alternativ zur Neuerstellung eines Master Tickets können Sie über den Schalter MASTER > TICKET ALS MASTER VERBINDEN auch ein bereits erfasstes Ticket auswählen, das dadurch zum Master Ticket wird.

Infos, die einem Master Ticket zugeordnet sind, werden im INFO-DISPLAY (siehe Abbildung 4.12) durch ein Symbol und durch farbige Hinterlegung gekennzeichnet, solange der Status des Master Tickets nicht auf erledigt gesetzt wurde.



 28.09.2004 08:51	Problem	Netzwerkausfall
20.09.2004 08:20	Problem	Internet-Zugang nicht mehr möglich - Proxy-Ausfall (erledigt)
 27.09.2004 08:38	Info	Ausfall Intranet unternehmensweit nicht verfügbar.

Abbildung 21: Info-Display mit gekennzeichneten Master-Infos

Es besteht auch die Möglichkeit, ohne Verbindung zu einer Info ein Master Ticket zu erstellen: Benutzen Sie dazu im Ticket den Menüpunkt

MASTER > IN MASTER TICKET KONVERTIEREN. Hinweis: In diesem Fall steht kein Master Template für die schnelle Erfassung von Sub-Tickets im Rapid Recorder zur Verfügung! Sub-Tickets können dann nur über das Menü MASTER im Master Ticket zugeordnet oder erfasst werden.

4.9.2 Zuordnen von Sub-Tickets

Besteht zu einem Ticket bereits ein Master Ticket, sollten weitere Tickets diesem zugeordnet werden. Wählen Sie dazu bei der Ticketerstellung im Rapid Recorder das entsprechende Master Template (es werden alle Master Tickets angeboten, deren zugehörige Info im Info-Display als Master gekennzeichnet ist). Nach Klick auf DATEN ÜBERNEHMEN wird das neue Ticket als Sub-Ticket gekennzeichnet und es werden folgende Daten aus dem Master Ticket übernommen:

- Typ
- Kategorie
- Kurzbeschreibung
- Anforderung und Lösungsbeschreibung (der übernommene Text wird gekennzeichnet).
- Als Bearbeiter und Verantwortlicher des Sub-Tickets wird der Verantwortliche des Master Tickets eingesetzt.

Der Status wird auf WARTEND gesetzt, aber ein Termin muss im Unterschied zum Standard-Ticket nicht gesetzt werden.

Alternativ dazu können Sie auch nach Doppelklick auf eine Master-Info über die Schaltfläche SUB-TICKET – NEU ein neues Sub-Ticket erstellen. Dieser Befehl steht außerdem in jedem Master Ticket über den Schalter MASTER zur Verfügung.

Bereits bestehende Tickets können über den Menüpunkt MASTER > IN SUB-TICKET KONVERTIEREN nachträglich einem Master Ticket zugeordnet werden. Dieser Menüpunkt ist sowohl im Master Ticket als auch in der Master-Info verfügbar.

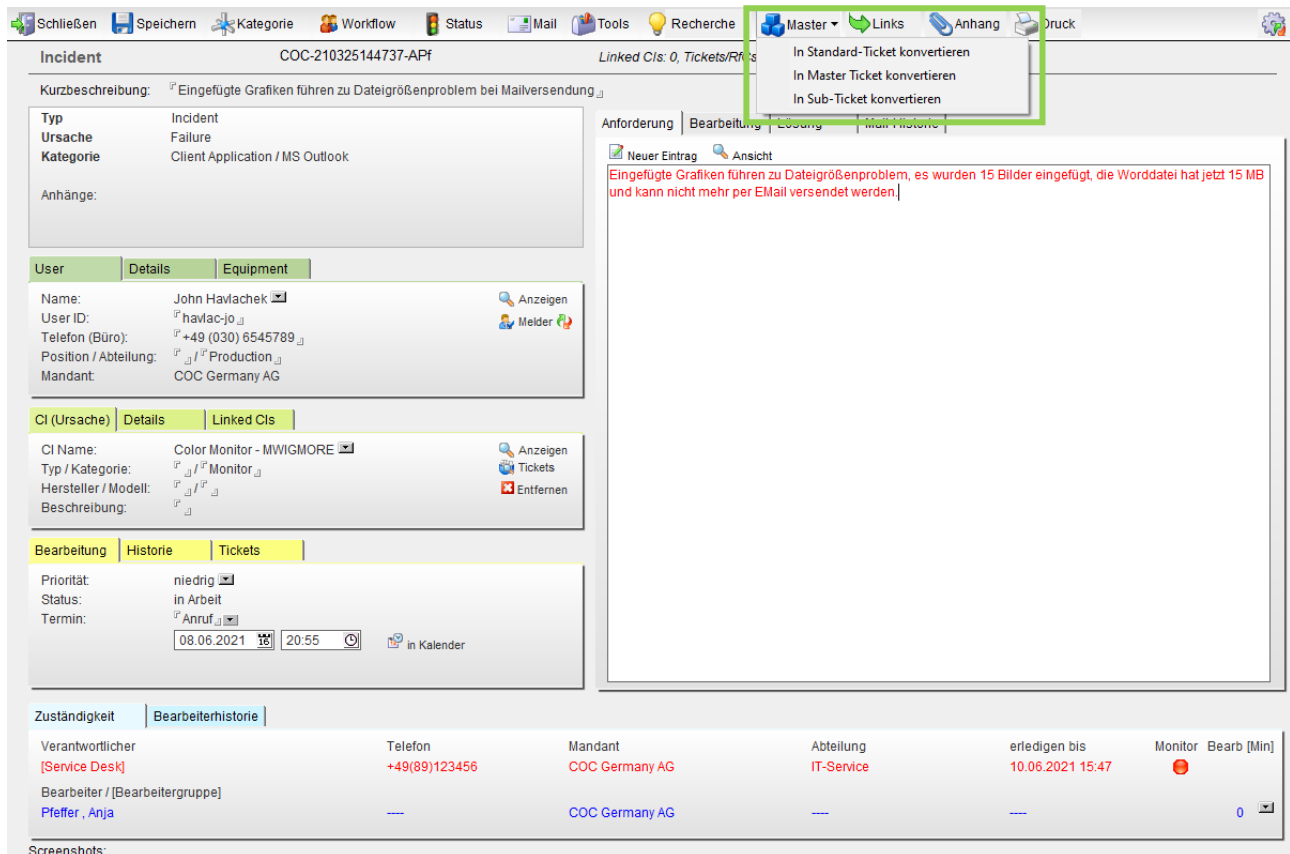


Abbildung 22: Aktionsschalter in der Ticketmaske mit Aktionen zum Master Ticket

Für Administratoren besteht zusätzlich die Möglichkeit, in einer Ansicht markierte Tickets nachträglich per Auswahl einem Master Ticket zuzuordnen.

4.9.3 Behandlung von Master Tickets

Alle Bearbeitungsschritte können im Master Ticket dokumentiert werden. Die Bearbeitung von Sub-Tickets ist nicht nötig.

Bei der Versendung einer E-Mail aus dem Master Ticket werden alle Adressaten aus Master und zugeordneten Sub-Tickets im Feld Blindkopie der E-Mail eingetragen.

Bei Abschluss des Master Tickets werden auch die zugeordneten Sub-Tickets abgeschlossen und die in Abschnitt 4.9.2 genannten Daten in den Sub-Tickets aktualisiert. Dies betrifft nicht bereits manuell abgeschlossene Sub-Tickets.

4.9.4 Konvertieren von Tickets


- Standard-Ticket zu Sub-Ticket konvertieren

Um ein Standard-Ticket in ein Sub-Ticket zu konvertieren und mit einem bestehenden Master Ticket zu verbinden, hat man in der Maske des Standard-Tickets die Möglichkeit unter MASTER, den Aktionsschalter ZU SUB-TICKET KONVERTIEREN zu wählen. Falls das Master Ticket noch nicht im Auswahlfenster angezeigt wird, kann man mit [F9] die angebotene Auswahlliste aktualisieren.

- Standard-Ticket zu Master Ticket konvertieren

Wieder in der Maske eines Standard-Tickets angelangt, kann man über den Schalter Master > In Master Ticket konvertieren, ein normales Standard-Ticket in ein Master Ticket konvertieren, z. B. wenn sich herausstellt, dass ein Ticket zu einer Störung aufgenommen wurde, die viele User betrifft.

4.10 Geplante Tickets

Geplante Tickets sind Service Requests, die ggf. mit einem Ticket-Template erstellt werden und zu einem festgelegten Zeitpunkt aktiv werden. Geplante Tickets werden in den Übersichten mit einem grauen Symbol  gekennzeichnet.

Bei Ticketerstellung über den Button TICKET – GEPLANTES TICKET – NEU stehen nur Ticket Templates mit Typ Service Request zur Verfügung. Dem neu erstellten Ticket muss ein Aktivierungszeitpunkt gegeben werden. Das Ticket wird automatisch aktiviert, sobald der Termin erreicht ist. Bis dahin bleibt es im Status GEPLANT ohne Berechnung von Bearbeitungszeiten und Eskalationsstufen.

Mit Ablauf des Aktivierungsdatums wird das Ticket automatisch aktiviert:

- Versand der Mailbenachrichtigung an User und Bearbeiter
- Status OFFEN
- Berechnung von Bearbeitungszeit und Eskalationsstufen

5 Arbeiten mit Tickets

5.1 Aktionsleiste

Auf der Aktionsleiste der Ticket-Maske können Sie verschiedene Aktionen durchführen, die im Folgenden beschrieben werden. Hierbei ist zu beachten, dass ein Wechsel in den Bearbeitungsmodus nur für den Ticket-Verantwortlichen, Bearbeiter oder Administrator möglich ist.

Abbildung 23: Aktionsleiste der Ticket-Maske

5.1.1 Kategorien

Hier können Sie dem Ticket eine Kategorie oder einen Typ zuweisen.

- Ticket-Kategorie

Über dieses Fenster können Sie die Haupt- bzw. Unterkategorien auswählen.

- Ticket-Typ

Hiermit können Sie einen Ticket-Typ zuweisen. Die Auswahl des Typs beeinflusst ggf. die Auswahlmöglichkeiten der Ursachen. Bei Auswahl eines Typs kann das Feld Ursache geleert werden, wenn es keine Verknüpfung zwischen Typ und Ursache gibt. Die Ursache muss dann neu zugewiesen werden.

Neue Kategorien, Typen und deren Verbindung zu Ursachen können nur über die Administration erstellt werden.

- Ursache

Wählen Sie eine Ursache aus der Liste. Die zur Auswahl stehenden Begriffe werden über die Administration definiert. Je nach Konfiguration können verschiedene Ursachen nur bei bestimmten Typen zur Verfügung stehen.

Die Eingabe kann konfigurationsabhängig verpflichtend sein.



5.1.2 Workflow

Hier wird der Bearbeiter oder die Bearbeitergruppe sowie der Status der Zurückleitung ausgewählt.

- **BEARBEITER**

Durch Klick auf BEARBEITER und Auswahl aus dem Dialogfenster können Sie das Ticket einem anderen Bearbeiter zuweisen.

- **BEARBEITERGRUPPE**

Eine Bearbeitergruppe wird z. B. dann gewählt, wenn das Ticket an den 2nd Level weitergegeben wird.

Die Verwendung der Default-Bearbeitergruppe wird angeboten, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- zu der Kategorisierung ist eine Default-Bearbeitergruppe hinterlegt
- das Ticket wird erstmalig weitergeleitet

Wurde das Ticket mehr als 1x weitergeleitet, wird die Auswahl der Default-Bearbeitergruppe nur angeboten, wenn der Verantwortliche des Tickets die Kategorisierung ändert.

- **ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN**

Mit dieser Aktion können Sie das Ticket mit einem Hinweis zum Bearbeitungsstand, der über eine Dialogbox (siehe Abbildung 24) ausgewählt wird, dem Verantwortlichen zurückstellen. Sie haben dabei die Gelegenheit, die Eingaben für Kategorie und Ursache zu prüfen und fehlende Pflichtfeldeingaben zu ergänzen. In den Ticket-Ansichten wird der Stand der Bearbeitung mit einem Icon (siehe Abschnitt 2.4.2) und in der Bearbeiterhistorie mit Zahlenwert (siehe Tabelle unten) angezeigt.




Abbildung 24: Dialogbox beim Zurückleiten an Verantwortlichen

Zuständigkeit	Bearbeiterhistorie						
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe]	Telefon	Mandant	Abteilung	zugeleitet	zurück	Bearb. [Min]	
Beere, Johannes [Service Desk]	---	COC Germany AG	---	2018-05-22 08:27	-	0	
Pfeffer, Anja	+49(89)123456	COC Germany AG	IT-Service	2018-05-22 08:27	-	0	
Beere, Johannes	---	COC Germany AG	---	2018-05-24 08:30	-	0	
				2018-05-24 23:31	3	0	

Abbildung 25: Ausschnitt Bearbeiterhistorie mit Status der Zurückleitung

Status bei Zurückleitung	Wert in Spalte ZURÜCK der Bearbeiterhistorie
ERLEDIGT / USER INFORMIERT	3
ERLEDIGT / USER NICHT INFORMIERT	2
WEITERE BEARBEITUNG ERFORDERLICH	1
FALSCHES TICKET-ZUWEISUNG	0

5.1.3 Status

Hier können Sie dem Ticket manuell einen Status zuweisen.

Mit dem Status WARTEND können Sie die Bearbeitungszeit anhalten. Zusätzlich müssen Sie einen Termin eintragen.

Der Status ERLEDIGT ist für 2nd-Level-Mitarbeiter nicht verfügbar.



In folgenden Fällen ändert sich der Status automatisch:

Aktion:	Neuer Status:
Ein Ticket mit Status OFFEN wird erneut bearbeitet und gespeichert. Ausnahme: Der aktuelle Bearbeiter ist der Ticket-Verantwortliche und es erfolgt keine Übernahme.	IN ARBEIT
Im Ticket wird ein Termin eingetragen und gespeichert. Der Anwender wird gefragt, ob der Status auf WARTEND gesetzt werden soll.	WARTEND (optional)
Im Hintergrund wird geprüft, ob die im Ticket eingetragenen Termine überschritten wurden. Wenn ein Termin erreicht worden ist, wird der Status auf IN ARBEIT gesetzt (außer in Sub-Tickets) und der zuständige Bearbeiter per E-Mail informiert. Abhängig von Konfigurationseinstellungen kann dies auch bei Hinzufügen einer E-Mail oder eines Anwender-Kommentars erfolgen.	IN ARBEIT
Ein Ticket wird als Sub-Ticket einem Master zugeordnet. Das Sub-Ticket erhält den Status WARTEND.	WARTEND
Der Status eines Master Tickets wird auf ERLEDIGT gesetzt und gespeichert: alle zugeordneten Sub-Tickets erhalten ebenfalls den Status ERLEDIGT.	ERLEDIGT
Erledigte Tickets werden nach Ablauf einer konfigurierten Zeitspanne abgeschlossen.	GESCHLOSSEN

5.1.4 Mail

Über diese Schaltfläche können Sie Benachrichtigungen per E-Mail versenden.



Sind mehrere Mail-Vorlagen (MAIL TEMPLATES) hinterlegt, so werden Ihnen diese über ein Auswahlfenster zum Anwählen angezeigt.

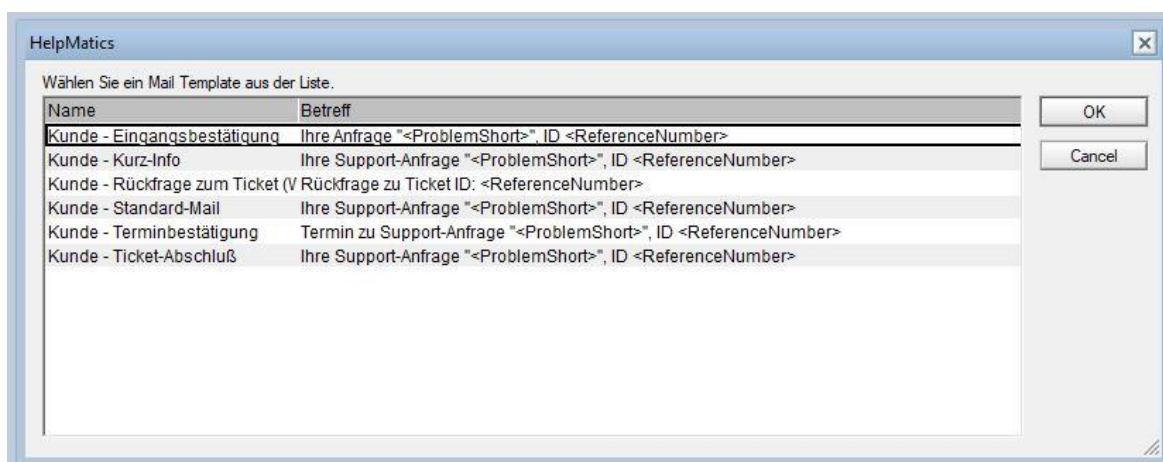


Abbildung 26: Dialogbox zur Auswahl eines Mail-Templates

Diese Mails werden im Tab MAIL-HISTORIE angezeigt.

Als Entwurf gespeicherte Mails können unter Tickets (eigene) eingesehen, weiterbearbeitet und versendet werden.

5.1.5 Tools

Über diesen Button können beliebige Programme gestartet werden.
Eine Übergabe von Daten aus dem Ticket (z. B. ein PING an das Equipment) ist möglich.
Ob hierbei die IP-Adresse oder die Equipment-Nr. verwendet wird, kann in der Administration festgelegt werden.

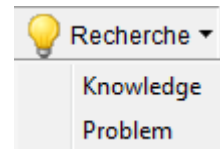


5.1.6 Recherche

In der Ticketmaske kann sowohl nach Einträgen in der Knowledge Base als auch nach Problems recherchiert werden.

In beiden Fällen können die Daten bei Bedarf ins Ticket übernommen bzw. zur genaueren Recherche geöffnet werden.

Die Recherche nach Problems bietet zusätzlich die Möglichkeit, auf Problems zu verlinken.

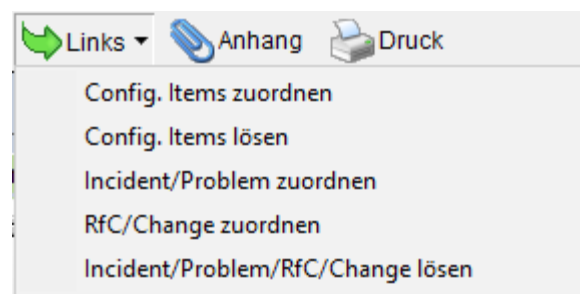


5.1.7 Links

Über LINKS können dem Ticket verschiedene Configuration Items zugeordnet werden.

Diese werden im Tab LINKED CIS aufgelistet.

- **TICKET/PROBLEM ZUORDNEN**
Über diese Auswahl lassen sich dem Problem Ticket beliebig viele Tickets (Incidents, Problems, RfCs und Changes) zuweisen, die mit dem Problem in Zusammenhang stehen und für das Auslösen eines RfCs bzw. die Durchführung eines Change eventuell von Bedeutung sind. Verlinkte Tickets werden im Bearbeitungsbereich im Tab TICKETS angezeigt und können mit Doppelklick geöffnet werden. Der Link ist erst nach einer Aktualisierung (SPEICHERN oder Funktionstaste [F9]) des Dokuments sichtbar.
- **RFC/CHANGE ZUORDNEN**
Sofern das Modul HelpMatics™ Change verfügbar ist, können Links zu RfCs bzw. Changes aufgebaut werden. Verlinkte RfCs/Changes werden ebenfalls im Tab TICKETS angezeigt.
- **LÖSEN - Funktion**
Über diesen Button wird ein Dialogfenster geöffnet, das dem Dokument zugeordnete Links anzeigt. Den Link, der entfernt werden soll, anwählen und bestätigen.
Die Link-Liste aktualisiert sich erst bei einem Refresh (Aktualisierung über SPEICHERN oder Funktionstaste [F9]) des Dokuments.



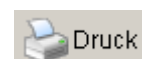
5.1.8 Anhang

Mit diesem Button können Sie Dateien an das Ticket-Dokument anhängen.
Screenshots können Sie direkt über die Zwischenablage in das Feld SCREENSHOTS ganz unten in der Ticket-Maske einfügen.




5.1.9 Druck

Mit diesem Button kann das geöffnete Ticket in einer für den Druck aufbereiteten Darstellung ausgedruckt werden.



5.1.10 Button für erweiterte Funktionen

Die Änderung des Verantwortlichen bzw. der verantwortlichen Gruppe wird – sofern die entsprechende Berechtigung vorhanden ist – über den Button  rechts in der Menüleiste vorgenommen.

Der Verantwortliche ist standardmäßig derjenige, der das Ticket aufgenommen hat.

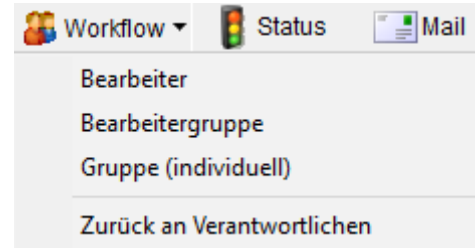
Über VERANTWORTLICHE GRUPPE kann die Verantwortung an eine Bearbeitergruppe übergeben werden.

5.1.11 Problem Management

Weiterleitung an eine individuelle Bearbeiterguppe

Problem Tickets können an individuell zusammengestellte Bearbeiterguppen weitergeleitet werden. Diese Gruppe hat nur für das jeweilige Problem Ticket Gültigkeit.

In einem separaten Fenster geben Sie den Namen der individuellen Bearbeiterguppe, die Mitglieder und die Option Mailbenachrichtigung an.



5.2 Termine



Abbildung 27: Information zur Ticketbearbeitung im Tab BEARBEITUNG

Wenn Sie einen Termin im Ticket eintragen, wird empfohlen, den Status auf WARTEND zu setzen. Dadurch fließt die Zeit bis zum Erreichen des Termins nicht in die Berechnung der Bearbeitungszeit mit ein. Wird der Status auf WARTEND gesetzt, so muss ein Termin festgesetzt werden. Nach Ablauf des Termins erhält der Bearbeiter eine Erinnerung, gleichzeitig wird der Status wieder auf IN ARBEIT gesetzt. Das gilt allerdings nicht für Sub-Tickets.

Festgesetzte Termine können in den eigenen Kalender übernommen werden. 5 Min. vor Beginn des Termins erfolgt eine Benachrichtigung. Im Kalender sind die wichtigsten Informationen zu dem Ticket und ein Link (HCL Notes) darauf enthalten.

Setzen Sie zunächst einen Termin durch Auswahl der Art und des Zeitpunkts fest. Klicken Sie dann auf IN KALENDER.

Der Termin kann auch über die Ansicht TICKETS > TERMINE mit dem Button IN KALENDER übernommen werden.

	Datum ^	User ^	Melder ^	Gebäude ^	Raum ^	Kurzbeschreibung
▶ Auer, Anna						
▼ Bartels, Alexander						
📅	30.08.2018 12:00	Bartels, Alexander				User Admin: Neuer User
📅	31.07.2018 10:00					Wartungstätigkeit im Hardw
📅	02.06.2018 00:28					Bedienungsanfrage MS Pc
▶ Etzler, Daniel						
▶ Holzer, Kurt						
▶ Madl, Claudia						
▶ Pfahl, Martha						
▶ Pfeffer, Anja						

Abbildung 28: Ausschnitt aus der Ansicht TICKETS > TERMINE

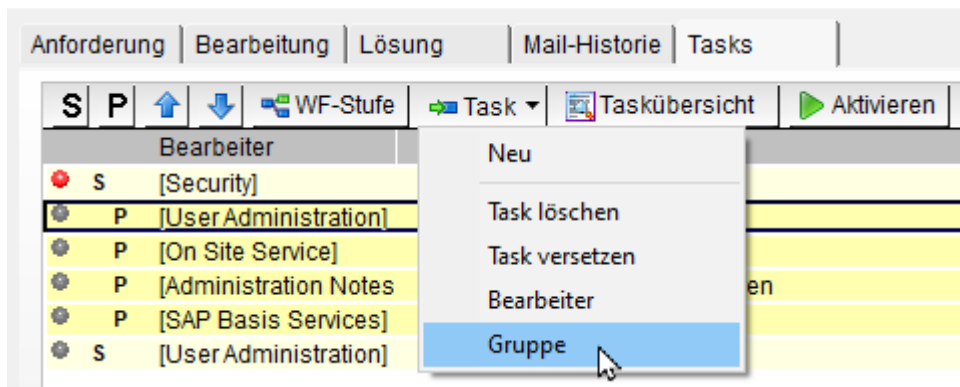
6 Arbeiten mit Tasks

6.1 Workflow-Definition

Die zugeordneten Tasks sind im Task-Bereich des Tickets aufgelistet. Sie wurden aus dem verwendeten Ticket Template übernommen oder können manuell per Button durch den Ticketverantwortlichen eingefügt werden.

Bei Verwendung von TASK - NEU wird der neue (inaktive) Task unmittelbar nach dem Task eingefügt, auf dem gerade der Cursor steht.

Über Aktionen im Menü Task können Sie den aktuell markierten Task löschen, in ein anderes Ticket versetzen oder den Bearbeiter bzw. die Bearbeitergruppe ändern.



Die Reihenfolge der Tasks kann durch die Pfeil-Buttons in der Aktionsleiste der Taskliste geändert werden.

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 WF-STUFE wieder getrennt werden. Dazu wird der Task markiert, an dem die nächste Stufe beginnen soll.

Durch Klick auf AKTIVIEREN wird der Workflow gestartet.

6.2 Task-Bearbeitung

Innerhalb eines Tickets können Tasks definiert werden bzw. aus dem Ticket-Template übernommen werden. Diese sind im Register TASKS zugänglich.

Die Taskbearbeitung wird vom Ticket-Verantwortlichen aktiviert. Bei Aktivierung von Tasks wird die Benachrichtigung an den/die Task-Bearbeiter(-gruppe) ausgelöst.

Anforderung | Bearbeitung | Lösung | Mail-Historie | Tasks

S	P	↑	↓	WF-Stufe	Task	Taskübersicht	Aktivieren
Bearbeiter		Kurzbeschreibung					
●	S			[Service Desk]	Task		
				[User Administration]			
				[On Site Service]			
				[Administration Notes]			
				[SAP Basis Services]			
				[User Administration]			

Bearbeiten

Um einen Task zu bearbeiten, markieren Sie den Task in der eingebetteten Ansicht

S	P	↑	↓	WF-Stufe	Task	Taskübersicht
Bearbeiter		Kurzbeschreibung				
●	S			[Security]	Task	
				[User Administration]		

und klicken Sie anschließend im darunter befindlichen Editierbereich auf Bearbeiten

Ein Zeitstempel wird automatisch eingefügt. Ergänzen Sie Ihren Kommentar und klicken Sie anschließend auf **SPEICHERN** oder **ABSCHLIEßEN**.


Bearbeiter	Kurzbeschreibung
● S [Security]	Transponder Rücknahme
● P [User Administration]	AD Account deaktivieren
● P [On Site Service]	Hardware Rückgabe
● P [Administration Notes]	HCL Notes Account deaktivieren
● P [SAP Basis Services]	SAP Account deaktivieren
● S [User Administration]	E-Mail - Eingang unterbinden

Abbrechen
 Speichern
 Abschließen

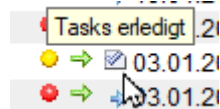
27.01.2023 14:23 (UTC +1) von Tina Loew
 Transponder entgegengenommen

Wenn Sie **ABSCHLIEßEN** wählen, wird der aktuelle Task auf erledigt gesetzt. Wenn alle Tasks der aktuellen Workflow-Stufe erledigt sind, wird die nächste Workflow-Stufe aktiviert, also der folgende serielle Task oder mehrere parallele Tasks.

Genehmigungstask:

Die Aktion ABSCHLIEßEN ist hier durch GENEHMIGT und ABGELEHNT ersetzt. Bei Klick auf ABGELEHNT wird der Workflow gestoppt. Das Ticket wird mit dem Symbol  gekennzeichnet, ein Eintrag in die Status-Historie erfolgt und die Bearbeiter-Benachrichtigung wird ausgelöst. Der Ticketverantwortliche kann bei Bedarf den Workflow erneut aktivieren.

Sind alle Tasks beendet, wird die Benachrichtigung an den/die Ticket-Bearbeiter(-gruppe) ausgelöst und das Ticket in den Ansichten mit einem Icon gekennzeichnet:



7 Auswahl existierender Tickets

7.1 Eigene Tickets

Im Navigator finden Sie den Abschnitt TICKETS (EIGENE). In vier verschiedenen Ansichten werden Ihnen Ticket-Informationen angezeigt, bei denen Sie als Bearbeiter oder Verantwortlicher eingetragen sind. Ist Ihnen ein Task innerhalb des Tickets zugewiesen, so wird als Bearbeiter TASKBEARBEITUNG angezeigt. Beim Öffnen wird in dem Fall direkt das Register TASKS geöffnet.

Über den Button ANSICHT BEARBEITER (bzw. ANSICHT TEAM, ANSICHT VERANTWORTLICHER) können Sie die Darstellung der Ansicht ändern – z. B. sortieren nach Zieltermin, Kategorie oder Typ.

Der Zieltermin kann je nach Konfiguration und Monitoring-Stufe farblich hinterlegt sein.

BEARBEITER

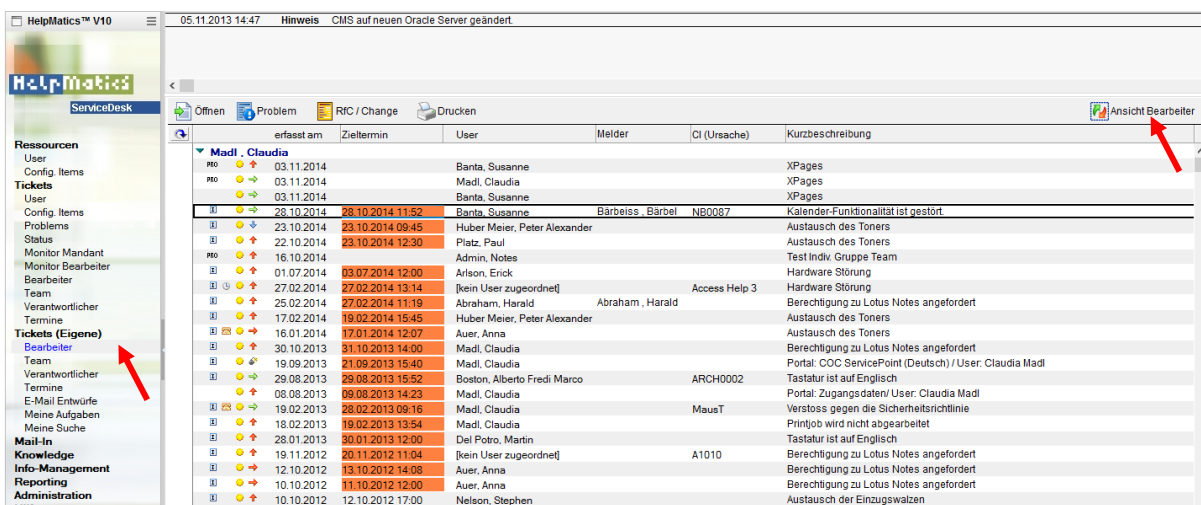


Abbildung 29: Tickets (Eigene) > Bearbeiter

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, bei denen Sie als aktueller Bearbeiter eingetragen sind. Zur Erläuterung der Symbole siehe Abschnitt 2.4.

Die Ansichten können separat eingeklappt werden, um die Ansicht zu vergrößern.

TEAM

Hier werden alle Tickets angezeigt, die aktuell bei der eigenen Gruppe bzw. bei den Bearbeitern der Gruppe liegen. So kann man Tickets von Kollegen der eigenen Bearbeitergruppe(n) im Überblick zu behalten.

VERANTWORTLICHER

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, bei denen Sie oder Gruppen, in denen Sie Mitglied sind, die Verantwortung haben.

TERMINE

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, für die ein Termin zur Bearbeitung eingetragen ist und bei denen Sie aktueller Bearbeiter sind.

E-MAIL ENTWÜRFE

Zum Ticket erstellte E-Mails können als Entwurf abgespeichert und später versendet werden. Die Entwürfe, kategorisiert nach Ticket-ID, sind in dieser Ansicht enthalten. Ein Entwurf kann solange bearbeitet und verschickt werden, wie das zugehörige Ticket nicht geschlossen wurde.

Auswahl existierender Tickets

MEINE AUFGABEN

Im zweigeteilten rechten Ansichtsteil werden im oberen Teil alle aktiven Tickets angezeigt, bei denen der angemeldete Benutzer der aktuelle Bearbeiter ist.

In der unteren Ansicht werden sämtliche Dokumente der Knowledge Base angezeigt, für die der angemeldete Benutzer namentlich oder als Mitglied einer Gruppe als Manager oder Experte innerhalb des redaktionellen Workflows eingetragen ist.

MEINE SUCHE

Unter Verwendung verschiedener Kriterien kann nach Tickets gesucht werden. Alle Suchkriterien werden mit „UND“ verknüpft.

Suche nach selbst bearbeiteten Dokumenten

Typ : Incident Problem

Status: - alle -

Anzahl: nach zuletzt bearbeiteten Dokumenten

Zeitraum: 09.06.2010 bis 30.07.2010

Inhalt: Feldinhalt:

Abbildung 30: Suchmaske

7.2 Alle Tickets

Tickets der User

Die Ansicht TICKETS > USER zeigt alle Tickets geordnet nach Mandanten und den Usern, für die die Tickets aufgenommen worden sind. Dabei werden aktive und erledigte Tickets dargestellt.

	Incident - Kopie	Bearbeiter	CI (Ursache)	Ticket ID	Kurzbeschreibung
	Geplantes Ticket - Neu				
	Problem Neu (leer)	Etzler, Daniel	[Service Desk]	COC-170202131909-w69	Useradministration: Neuer User
	Problem Neu - aus Tickets	[Service Desk]	[Service Desk]	COC-161109103537-w17	Useradministration: Neuer User
	03.10.2017	admin	Urlaub, Farin	COC-171003105526-FUR	Rep:Virenalert durch TrendMicro
	02.06.2017	admin	Mustermann, Max	COC-170602144054-MMu	Rep:Win 10: Speicherschutzverlet
	31.01.2017	admin	[Service Desk]	COC-170131094752-HAd	Useradministration: Neuer User
	10.11.2016	admin	[Service Desk]	COC-161110111248-w01	Useradministration: Neuer User
	10.11.2016	admin	[Service Desk]	COC-161110082458-w64	Useradministration: Neuer User
	Agnelli, Sabrina (agnell-sa)				
	Allison, Gaby (alliso-ga)				
	Arbuckle, Ron (arbuck-ro)				

Abbildung 31: Tickets pro User

Hinweis

Um die Daten einer bereits vorhandenen Anforderung eines Users zu übernehmen, markieren Sie mit der Maus das entsprechende Ticket und klicken dann auf den Button TICKET > TICKET - KOPIE.

Schaltflächen der Aktionsleiste:

- Zum Erstellen eines neuen Tickets wählen Sie TICKET - NEU. Die User- und Equipmentdaten werden aus dem gerade markierten Ticket übernommen. Bei Verwendung der Schaltfläche TICKET > TICKET - KOPIE werden weitere Ticket-Daten, wie Anforderung, Lösung und Kategorie bereits übernommen. Daraufhin haben Sie die Möglichkeit, weitere Daten im Rapid Recorder zu erfassen.
- Ein markiertes Ticket kann mit einem Doppelklick geöffnet und bearbeitet werden.
- Über den Button DRUCKEN können Sie die gesamte Ansicht oder das ausgewählte Dokument ausdrucken.
- Über den Button REOPEN kann ein bereits geschlossenes Ticket wieder geöffnet werden. Danach hat es den Status IN ARBEIT (berechtigungsabhängig).

Auch hier können Sie sich die bereits in Abschnitt 2 beschriebenen Sortierfunktionen durch Klick auf die Dreiecke in den Spaltenköpfen und die Schnellsuche zunutze machen.

TICKETS > CONFIG. ITEMS

Diese Ansicht zeigt alle Arbeitsplätze, für die bisher Support geleistet wurde, numerisch nach der Equipment-Nr. geordnet, sowie Daten über den Arbeitsplatz.

Die Aktionsschalter sind in dieser Ansicht die gleichen wie in der Ansicht Tickets – User.

TICKETS > PROBLEMS

Diese Ansicht zeigt alle unerledigten Problem Tickets. Erfassungsdatum, verantwortliche Person bzw. Bearbeitergruppe und Kategorie werden hier angezeigt.

TICKETS > STATUS

Alle aktiven Tickets sind hier nach aktuellem Status aufgeführt.

TICKETS > MONITOR MANDANT

Hier sehen Sie alle unerledigten Tickets, geordnet nach deren Eskalationsstufe. Drei Eskalationsstufen können im Service-Level-Dokument zu dem jeweiligen Mandanten angegeben werden. Die Ansicht ist vor Verwendung jeweils über die Schaltfläche AKTUALISIEREN zu aktualisieren.

Zusätzlich können Sie über den Button MANUELLE ESKALATION in 3 Stufen hierarchisch eskalieren.

TICKETS > MONITOR BEARBEITER

Hier sehen Sie alle unerledigten Tickets, bei denen das Service Level Monitoring (muss beim aktuellen Bearbeiter bzw. bei der aktuellen Bearbeitergruppe eingestellt werden) aktiv ist. Die Ansicht ist vor Verwendung jeweils über die Schaltfläche AKTUALISIEREN zu aktualisieren.

Wie beim Mandanten-Monitoring werden 3 Eskalationsstufen angezeigt (definierbar über das Service Level Dokument für Bearbeiter). Natürlich können Sie auch hier manuell eskalieren.

TICKETS > BEARBEITER

Diese Ansicht zeigt alle aktiven, also noch nicht erledigten Tickets, geordnet nach dem zuständigen Bearbeiter. In dieser Ansicht benötigen Sie nur die Buttons ÖFFNEN und DRUCKEN.

TICKETS -> TEAM

Diese Ansicht zeigt die Tickets nach Gruppenzugehörigkeit des Bearbeiters. Lässt sich ein Bearbeiter keiner Gruppe zuordnen, wird der Bearbeiter angezeigt.

TICKETS > VERANTWORTLICHER

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, geordnet nach Verantwortlichem bzw. nach verantwortlicher Gruppe. In dieser Ansicht benötigen Sie nur die Buttons ÖFFNEN und DRUCKEN.

TICKETS > TERMINE

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, die einen Termin für die Rückmeldung enthalten, geordnet nach dem Bearbeiter bzw. der Gruppe, von dem bzw. von der das jeweilige Ticket entgegengenommen worden ist, sowie nach dem Datum des Termins.

TICKETS > KALENDER

Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, die einen Termin für die Rückmeldung enthalten, und alle geplanten Tickets in einer Kalender-Ansicht.

7.3 Tickets zu Ressourcen

Über die Schaltfläche EXISTIERENDE TICKETS können Sie sich die Ticket-Historie zum gerade markierten User bzw. Equipment ansehen und ein Ticket aus der Liste öffnen. Diese Schaltfläche ist in den Ansichten RESSOURCEN > USER, RESSOURCEN > EQUIPMENT und im Rapid Recorder verfügbar.

8 Problem Management

Wenn häufig wiederkehrende Tickets als Problem erkannt werden, kann von einem Problem Manager ein PROBLEM TICKET angelegt werden:

Ein Bearbeiter mit der Rolle [&R_PROBLEMOWNER] erstellt basierend auf einem oder mehreren Tickets über die Schaltfläche TICKET > PROBLEM – NEU(LEER) oder PROBLEM – NEU - AUS TICKETS ein Problem Ticket. Alternativ kann auf Basis eines Users oder Equipments (PROBLEM – NEU (LEER)) ein Problem Ticket erstellt werden.

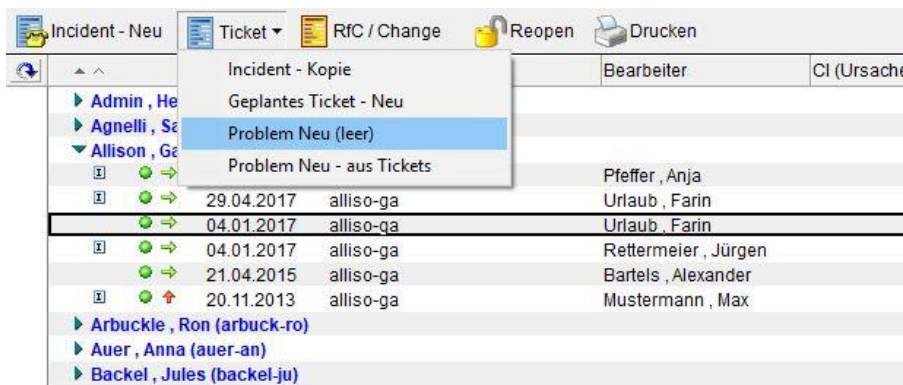


Abbildung 32: Problem Neu - aus Tickets

Bearbeiter mit der Rolle [_ProblemEditor] dürfen keine Problem Tickets erstellen, schließen oder deren Priorität ändern.

Problems werden in einer separaten Ansicht TICKETS/PROBLEMS angezeigt.

In der Administration kann festgelegt werden, welche Ticket-Typen für Problem Tickets verfügbar sind. Die Ticket ID von Problemen beginnt immer mit PRO. In Ticket-Ansichten sind Problem Tickets durch das Icon **PRO** gekennzeichnet.

Im Reporting werden diese in separaten Reports dargestellt.

Problem Owner haben in HelpMatics™ ServiceDesk die Möglichkeit, einen neuen RFC bzw. CHANGE für das Modul HelpMatics™ Change zu erstellen. Markieren Sie dazu das oder die betroffenen Ticket(s) bzw. die betroffene(n) Ressource(n) und wählen Sie dann in der Aktionsleiste der Ansicht die Aktion RFC / CHANGE > RFC – NEU oder CHANGE – NEU. Links zu den betreffenden Dokumenten werden in das neue RfC- bzw. Change-Dokument eingefügt. Näheres zum Change Management finden Sie im Handbuch zu HelpMatics™ Change.

8.1 CI Mehrfachverlinkung

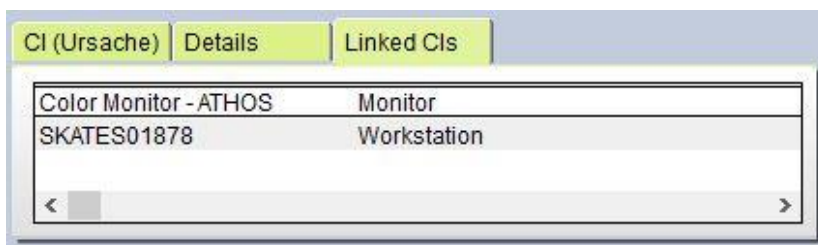


Abbildung 33: CI Mehrfachverlinkung in Problem Tickets

Problem Tickets betreffen häufig nicht nur ein Configuration Item. Daher können hier über LINKS -> CONFIG. ITEMS ZUORDNEN / LÖSEN die Verbindungen zu mehreren (verschiedenen) Configuration Items hergestellt, bzw. gelöst werden.

9 Mail-In

Neben der bereits beschriebenen Möglichkeit des Sendens von E-Mails an User gibt es in HelpMatics™ die Funktion MAIL-IN, die Sie durch einen Klick im Navigator auf MAIL-IN aufrufen können. In der dazugehörigen Ansicht sind die per E-Mail oder über das Portal an den Helpdesk (über eine eingestellte Mail-Adresse) gerichteten Anfragen von Usern gespeichert.

9.1 Funktionen im Mail-In

9.1.1 E-Mail anfügen

Durch Klick auf den Button E-MAIL AN TICKET ANFÜGEN können Sie die E-Mail direkt in ein Ticket überführen. Um eine Nachricht aus dem Mail-In einem Ticket zuzuordnen, muss im Betreff die Ticket-ID vorhanden sein.

Die Ticket-ID wird anhand ihres Aufbaus identifiziert: Mandantenkürzel-Zeitstempel-Bearbeiterkürzel. Es wird nur die erste Ticket-ID im Betreff identifiziert.

Ist keine Ticket-ID im Betreff vorhanden, kann über ein Auswahlfenster ein Ticket gewählt werden.

Je nach Konfiguration kann ein automatischer REOPEN beim Anhängen einer E-Mail an ein bereits geschlossenes Ticket angeboten werden (REOPEN-Berechtigung vorausgesetzt).

Wird beim manuellen Anfügen einer E-Mail das Ticket nicht übernommen, so wird die aktuelle Bearbeitergruppe bzw. der aktuelle Bearbeiter über die Aktivität per Mail informiert.

9.1.2 Ticketerstellung

Über den Button TICKET-NEU (AUS E-MAIL) kann aus der E-Mail ein neues Ticket erstellt werden. Wird der Absender nicht in den Ressourcen gefunden, so müssen Sie aus dem Auswahlfenster den entsprechenden User auswählen. Dabei werden alle User-Daten sowie die Informationen aus der E-Mail in das Ticket übernommen. Sie müssen jedoch noch Ergänzungen wie Kategorie und ggf. Equipment vornehmen und vor dem Schließen auf SPEICHERN klicken.

Es ist möglich, nur bestimmte Inhalte oder Anhänge einer E-Mail ins Ticket zu übernehmen. Dazu muss die E-Mail per Doppelklick geöffnet werden und über den Button TICKET-NEU (AUS E-MAIL) die Ticketerstellung begonnen werden. Zunächst wird ein Fenster geöffnet, welches die Anhänge und den Text zur Auswahl anbietet. Wird nichts ausgewählt, wird der komplette E-Mail Text übernommen, andernfalls die gewählten Anhänge und der selektierte Text. Anhänge kleiner 5 kB werden nicht zur Auswahl angeboten. Nachdem die Auswahl mit OK bestätigt wurde, wird mit der Ticketerstellung fortgefahren.

Die E-Mail bleibt in ihrem ursprünglichen Zustand erhalten und wird im Tab MAIL-HISTORIE angehängt.

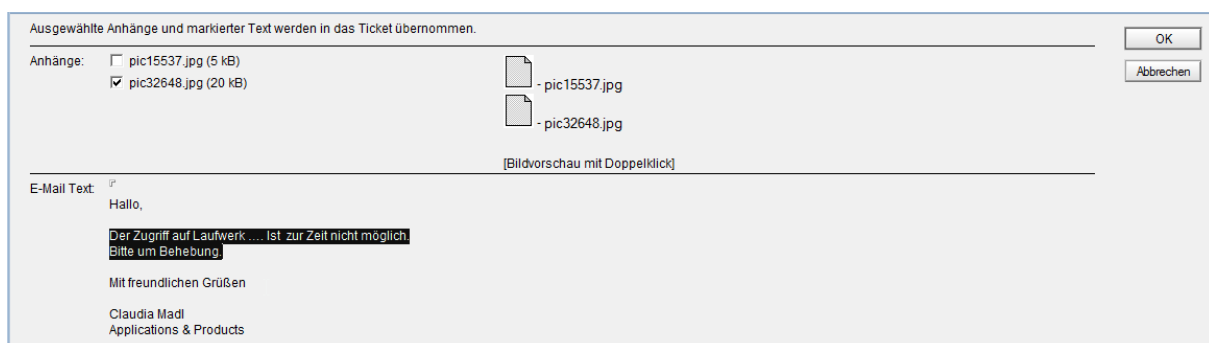



Abbildung 34: Auswahl von Anhängen und E-Mail Text


9.1.3 Antworten

Über den Button ANTWORTEN können Sie direkt an den Absender eine E-Mail senden. Falls die E-Mail einem Ticket zugeordnet werden kann, steht die Antworten-Funktion zur Verfügung, solange das Ticket nicht erledigt wurde.

9.1.4 Papierkorb

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

9.2 Automatisierte Mail-Verarbeitung

Bei entsprechender Konfiguration können E-Mails im Mail-In automatisch an Tickets angefügt werden. Dazu muss die Ticket-ID im Betreff vorhanden sein. Sofern für den Mandanten des Tickets die E-Mail Zuordnung aktiviert ist, wird die E-Mail an das Ticket angefügt, ggf. der Bearbeiter informiert und ein Kennzeichen  vergeben.

Voraussetzungen für die Funktion:

- die Option ist für den Mandanten aktiviert
- die Datenbank-Eigenschaft „Dokumente sperren erlauben“ ist aktiviert.
- im Mail-Betreff befindet sich die Ticket-ID
- der Absender ist nicht identisch mit im Mandanten-Dokument hinterlegten Absendern
- das Ticket ist nicht bereits erledigt.

Ist das Ticket, an das die E-Mail angehängt werden soll, gerade zur Bearbeitung geöffnet und damit gesperrt, wird das Dokument übersprungen und ggf. beim nächsten Durchlauf wieder behandelt.

9.3 Wiederherstellungsfunktion für E-Mails

Wenn es während der Ticketerstellung 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.

10 Knowledge Base

Ein Klick auf Knowledge Base im Navigator öffnet ein neues Fenster mit einem eigenen Navigator (links) bzw. Viewer (rechts).

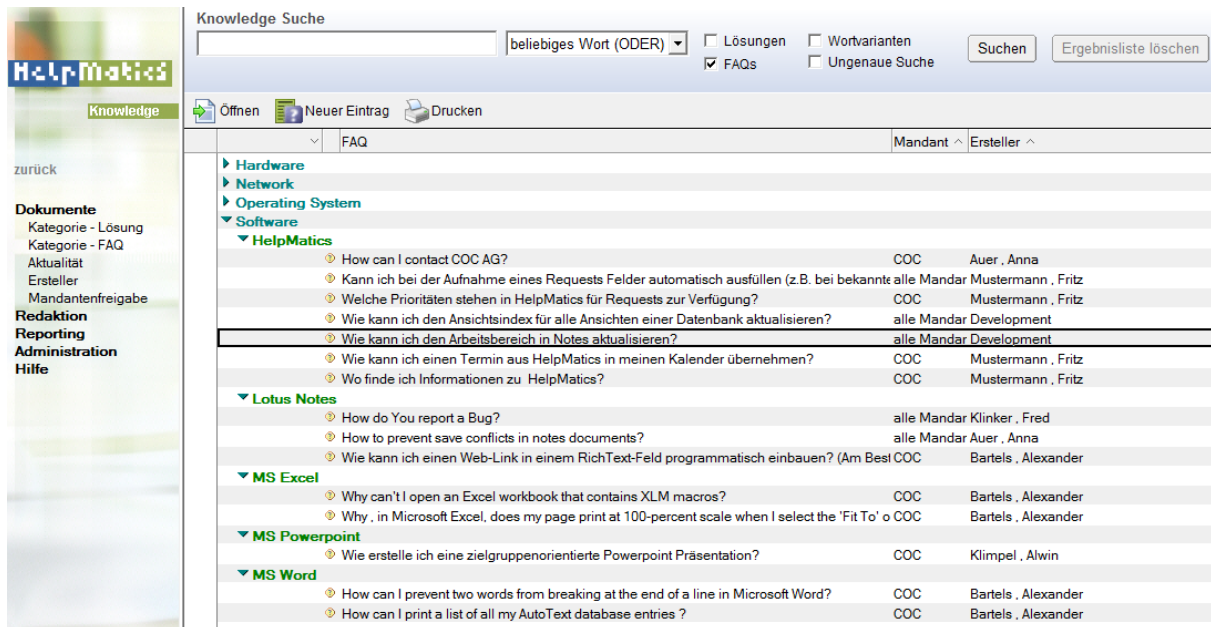


Abbildung 35: Navigator (links) und Viewer (rechts) in der Knowledge Base

Die Knowledge Base enthält zum einen Dokumente, die nach der Ticket-Bearbeitung in die Wissensdatenbank aufgenommen wurden. Zum anderen können neue Einträge als FAQ oder Lösung direkt in der Knowledge Base erstellt werden. Optional ist die Freigabe der Einträge nach redaktioneller Aufbereitung. FAQs und Solutions können untereinander verlinkt werden.

Ein Klick auf KNOWLEDGE BASE im Navigator öffnet ein neues Fenster mit einem eigenen Navigator bzw. Viewer.

10.1 Knowledge Navigator

Der Navigator ermöglicht die Auswahl der gewünschten Informationen, die dann im Viewer angezeigt werden. Die Navigation erfolgt per Mausklick.

Unter dem Punkt Dokumente stehen verschiedene Ansichten auf die Knowledge-Dokumente zur Verfügung. Abhängig davon, ob die KNOWLEDGE-SUCHE aktiv ist (siehe Abschnitt 10.7 Suchen mit Hilfe der Knowledge-Suchleiste) oder nicht, werden jeweils alle Knowledge-Dokumente oder das Suchergebnis in der gewählten Ansicht angezeigt.

10.2 Knowledge Viewer

Der Viewer stellt das rechte Hauptfenster dar, in dem die über den Navigator ausgewählten Informationen in einer Ansicht angezeigt werden.

Durch einen Klick auf das schwarze Dreieck in den Spaltenüberschriften kann die Sortierreihenfolge geändert werden. Dabei werden kategorisierte Spalten ausgeblendet. Die Spalte, nach der sortiert wurde, wird durch ein schwarzes Dreieck angezeigt: ▲. Bei erneutem Klicken wird der Originalzustand wiederhergestellt.

Per Doppelklick auf eine Zeile können die enthaltenen Informationen als Dokument dargestellt werden. FAQ-Dokumente werden mit dem Symbol 📄 gekennzeichnet.

	FAQ	Mandant ^
☆☆	📄 Wie kann ich Dokumente suchen, die einen von mehreren Begriffen er alle Mandar	
★	📄 Wo finde ich Informationen zu HelpMatics?	COC
	📄 Wie kann ich einen Termin aus HelpMatics in meinen Kalender überne alle Mandar	
	📄 How do I change my Internet Dialling Number?	COC
	📄 I am on a Windows 95/98 network and I cannot see any of the other PC COC	
	📄 Drucker	COC
	📄 Kann ich bei der Aufnahme eines Requests Felder automatisch ausfüll alle Mandar	
	📄 How can I print a list of all my AutoText database entries ?	COC
	📄 How do I add a signature to Netscape e-mails.doc?	COC
	📄 Druckerspeicher reicht nicht	COC
	📄 Welche Prioritäten stehen in HelpMatics für Requests zur Verfügung? alle Mandar	
	📄 Wann bekomme ich in HelpMatics Knowledge einen Manager-Newsle COC	

Abbildung 36: Ansicht Dokumente - Ersteller nach Relevanz sortiert

Hinweis

Durch Sortieren der ersten (unbeschrifteten) Spalte werden die Dokumente nach Relevanz sortiert. Die Kategorisierung nach Ersteller verschwindet.

Nach erneutem Klick auf das jetzt schwarze Dreieck im Spaltenkopf wird die ursprüngliche Sortierung und Kategorisierung wiederhergestellt.

10.3 Aktionsleiste im Viewer

Abhängig von der im Navigator ausgewählten Ansicht sehen Sie auf der Aktionsleiste verschiedene Schaltflächen. Damit werden bestimmte Aktionen ausgeführt:

Symbol	Bedeutung	Aktion
	DRUCKEN	Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> DRUCKEN > ANSICHT DRUCKEN > DOKUMENT
	NEUER EINTRAG	Abhängig davon, welche Ansicht aktiv ist, wird ein neues Lösungs- oder FAQ-Dokument erstellt
	KNOWLEDGE SUCHE	Öffnen der Knowledge-Suchleiste

10.4 Symbole in den Ansichten

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

10.5 Knowledge-Dokument

Lösung SOL-100304110514-CMa Formeln anstelle von Formelergebnissen

Typ
Kategorie Client Application MS Excel
Kurzbeschreibung Formeln anstelle von Formelergebnissen
Anhänge:

Freigabe

Verfügbarkeit: local
 Mandant: COC
 Benutzergruppe: [_Support], [_User]

Problem

In einer meiner Tabellen weigert sich Excel, Formeln zu berechnen. Stattdessen wird nur die von mir eingegebene Formel angezeigt. Wenn ich zum Beispiel =1+1 in eine Zelle eingabe, erscheint nach einem Druck auf Return nicht etwa das Ergebnis "2", sondern es ist weiterhin die eingegebene Formel zu sehen. In anderen Tabellen ist das nicht so. Haben Sie eine Lösung für mich?

Lösung

Für das von Ihnen beschriebene Phänomen kommen zwei Fehlerquellen infrage.
 1.) Haben Sie womöglich die Formelanzeige für das Tabellenblatt eingeschaltet?
 Zum Überprüfen öffnen Sie zuerst die Arbeitsmappe, in der der Fehler auftritt, und wechseln zum be-treffenden Tabellenblatt.
 In Excel 2007 öffnen Sie nun das Office-Menü und klicken auf die Schaltfläche Excel-Optionen. Dann wechseln Sie zur Kategorie Erweitert und blättern in der rechten Fensterhälfte bis zum Abschnitt Op-tionen für dieses Arbeitsblatt anzeigen. Aktivieren Sie im nebenstehenden Dropdownfeld gegebenen-falls das Tabellenblatt, in dem der Fehler auftritt. Anschließend sorgen Sie dafür, dass das Kontroll-kästchen Anstelle der berechneten Werte Formeln in

Gültigkeit **Herkunft**

Version:
 Konfiguration:
 Sprache:

Redaktionsstatus **Historie** **Kommentar**

Status: released

gültig
 Datum bis:
 Experte:

Screenshots:

Abbildung 37: Knowledge Dokument Lösung

FAQ FAQ-100304110514-CMa Wie kann ich den Ansichtsindex für alle Ansichten einer Datenbank aktualisieren?

Kategorie Software HelpMatics

Kurzbeschreibung

Anhänge:

Frage

Wie kann ich den Ansichtsindex für alle Ansichten einer Datenbank aktualisieren?

Antwort

in der geöffneten Datenbank Str + Shift + F9 drücken.
Dies entspricht dem Drücken von F9 für die aktuell geöffnete Ansicht (Anzeige wird aktualisiert, zum Löschen markierte Dokumente entfernt)

Freigabe

Verfügbarkeit: local
Mandant: _all
Benutzergruppe: [_User], [_Support], [_Notes]

Gültigkeit

Version:
Konfiguration:
Sprache:

Redaktionsstatus **Historie** **Kommentar**

Status: released

gültig
Datum bis:

Experte: Bartels , Alexander

Screenshots:

Abbildung 38: Knowledge Dokument FAQ

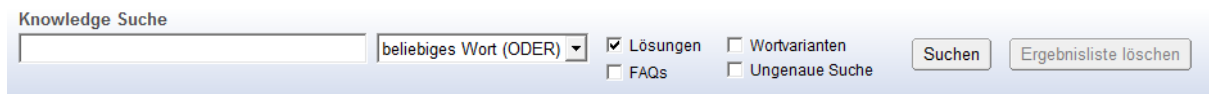
Knowledge-Dokumente werden unter dem Navigationspunkt DOKUMENTE in mehreren Ansichten unter verschiedenen Aspekten dargestellt:

Ansicht	Beschreibung
KATEGORIE > LÖSUNG	Dokumente, die Lösungen zu User Tickets anbieten, werden nach Kategorien geordnet aufgelistet
KATEGORIE > FAQ	FAQ-Dokumente werden nach Kategorien geordnet aufgelistet
AKTUALITÄT	Lösungs- und FAQ-Dokumente werden nach Jahr und Monat der Freigabe geordnet angezeigt
ERSTELLER	Lösungs- und FAQ-Dokumente werden unter ihrem Ersteller eingeordnet. Falls das Dokument aus HelpMatics™ übernommen wurde, ist der Bearbeiter, der den Fall abgeschlossen hat, der Ersteller des Dokuments (nur Lösungsdokumente kommen aus HelpMatics™). Für Dokumente, die direkt in der Knowledge Base erstellt wurden, ist es der Anwender, der das Dokument erstellt hat. In beiden Fällen können die Dokumente durch Experten aufbereitet worden sein (siehe Tab HISTORIE im Dokument).
MANDANTENFREIGABE	Einteilung der Lösungs- und FAQ-Dokumente nach Mandantenzugehörigkeit

10.6 Notes integrierte Suche

HCL Notes bietet verschiedene Möglichkeiten der Suche nach Dokumenten. Weitergehende Informationen zu diesen Notes Standardfunktionalitäten finden Sie in der HCL Notes Hilfe.

10.7 Suchen mit Hilfe der Knowledge-Suchleiste




The screenshot shows a search interface titled "Knowledge Suche". It features a search input field, a dropdown menu currently set to "beliebiges Wort (ODER)", and four checkboxes: "Lösungen" (checked), "FAQs" (unchecked), "Wortvarianten" (unchecked), and "Ungenauere Suche" (unchecked). To the right are two buttons: "Suchen" and "Ergebnisliste löschen".

Abbildung 39: Knowledge Suchleiste

Die Knowledge-Suchleiste bietet eine einfache Suchmöglichkeit, wobei Kategorisierungen der Suchergebnisse beibehalten werden. Sie können sich die Suchergebnisse in verschiedenen Sortierungen/Kategorisierungen ansehen, indem Sie im Navigator die entsprechende Ansicht wählen. Voraussetzungen für die optimale Funktion sind die Ablage der Knowledge Datenbank auf einem HCL Domino Server und die Volltextindizierung der Datenbank.

LÖSUNGEN UND/ODER FAQs

Entscheiden Sie, ob die Suchergebnisse aus den Bereichen Lösungen und/oder FAQs kommen sollen. Wenn Sie in die Ansicht KATEGORIE - FAQ oder KATEGORIE – LÖSUNG wechseln, wird automatisch auf FAQ bzw. Lösungen umgeschaltet und das Suchergebnis entsprechend eingeschränkt.

FAQ-Dokumente sind durch  gekennzeichnet.

ALLE WÖRTER (UND)

Geben Sie die einzelnen Wörter durch Leerzeichen getrennt ein. Notes sucht nach Dokumenten, die alle angegebenen Wörter enthalten.

BELIEBIGES WORT (ODER)

Geben Sie die einzelnen Wörter durch Leerzeichen getrennt in das Suchfeld ein. Notes sucht nach Dokumenten, die eines der angegebenen Wörter enthalten.

10.8 Redaktion

Anwender mit Manager- oder Expertenrolle haben Zugang zum redaktionellen Bereich der Knowledge Base. Hier werden Einträge (Tickets aus HelpMatics™ ServiceDesk oder in der Knowledge Base neu erstellte Lösungen und FAQs) aufbereitet und für bestimmte Benutzergruppen (Rollen) freigegeben.

Folgende Ansichten sind je nach Rollenzugehörigkeit unter Redaktion zu finden:

Ansicht	Beschreibung
REDAKTIONSSTATUS	<p>Hier befinden sich alle nicht freigegebenen Einträge (Lösungen und FAQs) wie folgt kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NEU Hier kommen gekennzeichnete Anforderungen aus ServiceDesk (nach Vorbereitung durch einen Agenten) und neu erfasste Lösungs- und FAQ-Dokumente an. ▪ ZUGETEILT - EXPERTE Diese Dokumente wurden einem Experten oder einer Expertengruppe zur Bearbeitung zugeteilt. Dies kann durch den Manager oder durch einen Agenten aufgrund der eingetragenen Kategorien geschehen. ▪ GEPRÜFT – OK Hier werden vom Experten überprüfte Dokumente gesammelt, um vom Manager freigegeben zu werden. ▪ GEPRÜFT – ABGELEHNT Hier werden Einträge gesammelt, die vom Experten abgelehnt oder verworfen wurden. Der Manager kann diese löschen oder einem anderen Experten zuordnen.
EXPERTE (EIGENE)	Ein Experte findet hier die ihm zur Bearbeitung zugeteilten Dokumente.
MANAGER (EIGENE)	Hier findet der Knowledge Manager alle Dokumente, die neu erstellt oder vom Experten zurückgekommen sind sowie Dokumente, deren Gültigkeit abgelaufen ist.

Drei Varianten des redaktionellen Workflows sind möglich:

VOLLSTÄNDIGER REDAKTIONELLER WORKFLOW

Jedes Dokument wird vom Manager oder automatisch auf Basis der Kategorie einem Experten zugeordnet. Das Dokument wird vom Experten überarbeitet, aufbereitet, um Informationen ergänzt und als ABGELEHNT oder OK an den Manager zurückgeleitet. Der Manager überprüft insbesondere die Einstellung des Mandanten sowie (nur im Enterprise Setup) der Verfügbarkeit und gibt das Dokument für bestimmte Benutzergruppen frei bzw. – bei abgelehnten Einträgen – löscht das Dokument oder weist es einem anderen Experten zu (siehe Anhang Nr. 16.1.1 und 16.1.2).

MINIMALER REDAKTIONELLER WORKFLOW

Der Manager nimmt die Freigaben direkt - unter Umgehung von Experten - vor. Folgende Einstellungen unter Administration – Module sollten nicht aktiviert sein: „*Expertendaten importieren*“ und „*Automatische Expertenzuweisung*“ (siehe Anhang Nr. 16.1.3).

REDAKTIONELLEN WORKFLOW UMGEHEN

Dokumente werden für alle Anwendergruppen ohne redaktionelle Aufbereitung freigegeben. Die Einstellung „*Redaktionellen Workflow umgehen*“ unter Administration – Module ist erforderlich. Wenn diese Option aktiviert wurde, steht eine weitere Option zur Verfügung: *...aber Einschränkung auf Mandanten beachten*. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, bleibt die Mandantenfähigkeit gewahrt (siehe Anhang Nr. 16.1.4).

10.9 Knowledge Manager – Aufgaben

Der Manager kümmert sich um die redaktionelle Aufbereitung von Knowledge-Dokumenten bzw. löscht irrelevante Dokumente aus der Datenbank.

Im Lösungs- bzw. FAQ-Dokument befinden sich in der Aktionsleiste folgende Schaltflächen:



Aktion	Beschreibung
ZUWEISEN > EXPERTE...	Der Manager kann festlegen, welcher Experte ein Dokument aufbereiten soll. Durch Auswahl eines Experten aus der Liste gibt er das Dokument an den entsprechenden Experten weiter.
ZUWEISEN > EXPERTENGRUPPE...	Statt ein Dokument direkt einem Experten zuzuweisen, kann der Manager auch eine Expertengruppe festlegen. Jedes Gruppenmitglied hat dann die Möglichkeit, das Dokument zur Bearbeitung zu übernehmen.
ZUWEISEN > ZURÜCK ZUM EXPERTEN	Falls ein Dokument vom Experten als GEPRÜFT – OK oder GEPRÜFT – ABGELEHNT zum Manager zurückgeleitet wurde, kann der Manager es – falls die Bearbeitung nicht ausreichend war – zum selben Experten zurückschicken. Dabei wird er aufgefordert, einen Kommentar abzugeben, der im Tab KOMMENTAR beim Redaktionsstatus eingetragen wird.
FREIGEBEN	Der Manager gibt das Dokument – in der Regel nach Aufbereitung durch einen Experten – für bestimmte Benutzergruppen frei. Zuvor sind insbesondere folgende Feldinhalte im Tab Freigabe zu prüfen: <ul style="list-style-type: none"> Verfügbarkeit (nur Enterprise Setup): Soll das Dokument nur in der aktuellen Instanz der Knowledge Base freigegeben werden oder soll es in der globalen Knowledge Base aufbereitet werden. Mandant: Das Dokument kann auf einen Mandanten eingeschränkt werden oder für alle Mandanten gelten (Auswahl: _all).

10.10 Expertenaufgaben

Der Experte ist für die Ergänzung und Aufbereitung des Knowledge-Dokuments zuständig. Er sorgt dafür, dass die Informationen in einem Dokument vollständig, gut verständlich und richtig sind.

Im Lösungs- bzw. FAQ-Dokument befinden sich in der Aktionsleiste folgende Einträge:

Aktion	Beschreibung
WEITER AN MANAGER - GEPRÜFT > OK	Damit bestätigt der Experte, dass das Dokument für die Freigabe bereit ist und leitet es an den Manager zurück.
WEITER AN MANAGER > GEPRÜFT - ABGELEHNT	Der Experte schickt das Dokument zum Manager zurück, ohne es aufbereitet zu haben, weil z. B. das Thema nicht in seinem Kompetenzbereich liegt. Dabei wird er aufgefordert einen Kommentar anzugeben, der im Tab KOMMENTAR beim Redaktionsstatus eingetragen wird.

10.11 Verfügbarkeit von Knowledge-Dokumenten

ENTERPRISE:

Über das Enterprise Setup werden Knowledge-Dokumente, die im Feld Verfügbarkeit als global gekennzeichnet wurden, in alle Knowledge Base Instanzen konzernweit verteilt.

Wenn in einer lokalen Instanz die Verfügbarkeit eines Knowledge-Dokuments auf global gesetzt wird, wird es aus dieser entfernt und in den redaktionellen Workflow der globalen Knowledge Base Instanz eingeleitet: Der Knowledge Manager der globalen Knowledge Base Instanz kann entscheiden, wie mit dem Dokument weiter verfahren wird.

Ein Dokument, das in der globalen Knowledge Base Instanz die Verfügbarkeit global aufweist und freigegeben ist, wird in alle Knowledge Base Instanzen konzernweit verteilt.

11 Das Info Management

11.1 Funktionalität

Das Info Management kann für verschiedene Zwecke genutzt werden. Die Anzeige aktueller Meldungen über das Info-Display ist nur ein möglicher Anwendungsbereich.

Weitere Einsatzmöglichkeiten:

- Einstellen von aktuellen Meldungen über das Info-Display oder über HelpMatics™ Portal (z. B. wichtige Infos für alle Support-Mitarbeiter, Störungen, Changes), Vortermiierung von Meldungen. Wählen Sie unter MEDIUM, wo die Info angezeigt werden soll.
- Dokumentation aufgetretener Störungen
- Grundlegendes Change Management
- Ablage und Austausch von Dokumenten, Verfahren oder anderen im Support zu verteilenden Informationen
- Koppelung an das Intranet für Meldungen an die Anwender
- Verbindung zu Master Tickets (siehe 4.9)

11.2 Info-Display

erfasst am	User ID	Melder	Bearbeiter	CI (Ursache)	Ticket ID	Kurzbeschreibung
13.07.2021 13:49				Störung		Virenalert durch TrendMicro
01.01.2021 08:00				Info		HelpMatics Online Präsentationen
01.01.2021 08:00				Info		Herzlich Willkommen im HelpMatics Demo-System
COC Austria AG						
COC Germany AG						
COC Switzerland AG						
Bacel , Jules (bacel-ju)						
Blass , Günter (blass-gu)						
Dunkert , Paul (dunker-pa)						
	12.07.2021	dunker-pa		[Operative Service]	CCH-210712121356-ABa	Ausfall Windows Server
	05.03.2021	dunker-pa	Beere , Johannes		CCH-210305104215-JBe	Nicht korrekte Ausgangsrechtm
	15.08.2020	dunker-pa	Pfeffer , Anja		CCH-200815130515-APf	Zellenformat kann nicht geänd
	19.06.2020	dunker-pa	Bartels , Alexander		CCH-200619143524-ABa	Installation nicht freigegebene
	13.06.2020	dunker-pa	Pfeffer , Anja		CCH-200613143702-APf	Einrichtung des Standard Citr
	05.12.2019	dunker-pa	Beere , Johannes		CCH-191205154455-JBe	Gliederung kann nicht erstellt t
	03.12.2019	dunker-pa	Bartels , Alexander		CCH-191203132237-APf	VPN-Verbindung ist instabil
	01.11.2019	dunker-pa	Rettemeier , Jürger		CCH-191101115824-JRe	Powerpoint Präsentation starte
	30.10.2019	dunker-pa	Madl , Claudia		CCH-191030083518-CMa	Drucker-Hardware hat immer v
	03.04.2019	dunker-pa	Beere , Johannes		CCH-190403133019-JBe	PrintQ down
	20.03.2019	dunker-pa	Urlaub , Farin		CCH-190320084231-FUr	Useradministration: Neuer Us
	03.02.2019	dunker-pa	Auer , Anna		CCH-190203120259-AAU	PST File kann nicht mehr geöff
	13.01.2019	dunker-pa	Bartels , Alexander		CCH-190113151125-ABa	Ausrichtung einzelner Objekte
	07.06.2018	dunker-pa	Pfahl , Martha		CCH-180607100259-MPf	Teilnehmerverfügbarkeit wird n
	25.08.2017	dunker-pa	Bartels , Alexander		CCH-170825103931-ABa	Rep:Neue Kampagne starten
	08.08.2017	dunker-pa	Urlaub , Farin		CCH-170808090427-FUr	Rep:Wartungstätigkeit im Hard
Hobart , Samuel (hobert-sa)						
Kurtz , Petra (kurtz-pe)						
Montell , Frank (montel-fr)						
Pockert , George (pocker-ge)						
Primus , Alexander (primus-al)						
Revcovic , Dimitri (revcov-di)						
Samb , Judith (samb-ju)						
Saubermann , Karl-Heinz (sauber-ka)						
Schwertträger , Norbert (schwer-no)						
Schwertträger , Sibille (schwer-si)						
Treiss , Ferdinand (treiss-fe)						

Abbildung 40: Position des Info-Displays

Über das Info-Display werden Informationen schnell und zeitgerecht eingeblendet. Hier werden das GÜLTIG AB-Datum, der Typ und der Info-Text angezeigt.

Nach einem Klick im Navigator auf Info Management öffnet sich das zugehörige Fenster, und mit dem Button INFO - NEU können Sie eine neue Info erstellen.

Wichtig für eine Anzeige im Info-Display ist dabei das Setzen des Optionsfeldes INFO-DISPLAY ANZEIGEN. Die Einträge werden nach PRIORITÄT und Gültigkeitsbeginn (GÜLTIG AB / absteigend) sortiert.

Zusätzlich kann eine Info auch für das Portal (IM PORTAL ANZEIGEN) freigegeben werden.

Die Sichtbarkeit kann auf einen oder mehrere Mandanten eingeschränkt werden. Bleibt das Feld Mandant leer, so ist das Info-Dokument grundsätzlich für alle Mandanten sichtbar.

HelpMatics™ unterscheidet die hinterlegten Informationen und Dokumentationen in drei Kategorien: Problem, Info und Change. Weitere können nach Anforderung erstellt werden.

Eine in der Ansicht markierte Eintragung können Sie mit Bearbeiten oder einem Doppelklick öffnen, um darin Änderungen vorzunehmen.

12 HelpMatics™ für mobile Devices

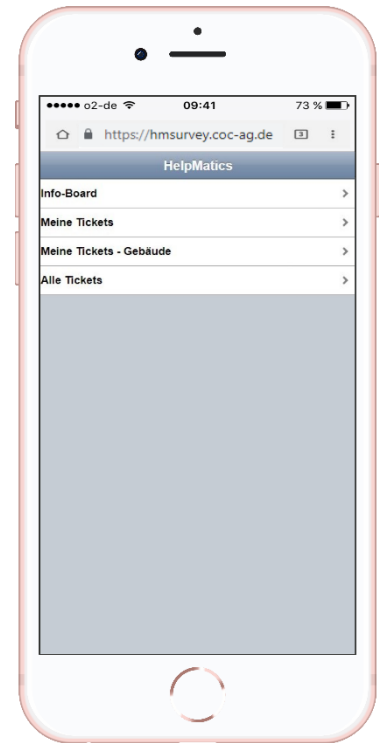
Eine optimierte Oberfläche für mobile Endgeräte steht zur Verfügung. Der Fokus liegt dabei auf die Bearbeitung von Incidents, Service Requests und Problems.

Daneben kann man auf die aktuellen Meldungen des HelpMatics™ Info-Boards zugreifen.

Die mobile Oberfläche ermöglicht allen browserfähigen Endgeräten den mobilen Zugriff auf HelpMatics™ ServiceDesk. Auf Smartphones wird diese automatisch gestartet. Über ein Icon rechts oben kann zwischen den Oberflächen gewechselt werden:



bzw.



12.1 Startseite - Überblick

Auf der Einstiegsseite sind folgende Menüpunkte zu finden:

- Info-Board
- Meine Tickets
- Meine Tickets-Gebäude
- Alle Tickets

12.2 Info-Board

Das Info-Board entspricht dem Info-Display der HelpMatics™ ServiceDesk Datenbank im Notes Client. Hier werden aktuelle Informationen, Störungen oder Master Tickets angezeigt.

12.3 Meine Tickets

Diese Übersicht beinhaltet alle Tickets, in denen die aktuell angemeldete Person Bearbeiter oder Mitglied einer Bearbeitergruppe ist. Die Tickets sind kategorisiert nach Bearbeiter bzw. Bearbeitergruppe. Folgende Ticket-Informationen werden dargestellt:

- Kurzbeschreibung
- per Symbol: Termin, Master/Sub-Ticket, Status, Priorität, Weiterleitung
- Erstellungsdatum
- Name des zugeordneten Users

12.4 Meine Tickets-Gebäude

Diese Übersicht enthält die gleichen Daten wie Meine Tickets, jedoch mit anderer Kategorisierung. Die Tickets sind hier nach Gebäude (entspricht Userdaten im Ticket, Reg. Details – Gebäude) kategorisiert.

12.5 Alle Tickets

Diese Übersicht enthält alle Tickets sortiert nach Erstelldatum. Zusätzlich kann in dieser Übersicht gesucht werden.

12.6 Ticketbearbeitung

Nachdem Sie ein Ticket ausgewählt haben, werden ausgewählte Ticket-Daten in einer Übersicht dargestellt. Klicken Sie auf BEARBEITEN, um in den Bearbeitungsmodus zu wechseln. Diese Funktionalität ist nur mit entsprechender Berechtigung möglich.

Folgende Daten können bearbeitet werden:

- Kurzbeschreibung
- Anforderung, Lösung und Bearbeitung
Blättern Sie durch diese drei Datenfelder, in dem Sie auf das vorangestellte + klicken. Zum Hinzufügen von Informationen klicken Sie auf NEUER EINTRAG.
- Bearbeiter
Klicken Sie auf WORKFLOW und nachfolgend auf BEARBEITER oder TEAM, um das Ticket weiterzuleiten.

Folgende Daten werden zur Information angezeigt und können nicht bearbeitet werden:

- Klassifizierung: Status, Priorität, Typ, Ursache und Kategorie
- User: Name, Telefon, Standort
CI (Ursache): Name, Kategorie, Netzwerk/IP Adresse
- Zuständigkeit: Verantwortlicher incl. Telefon-Nr., Bearbeiter incl. Telefon-Nr.

Nach der Ticketbearbeitung speichern Sie ihre Änderungen mit dem Button SPEICHERN.

13 HelpMatics™ Widgets

13.1 HelpMatics™ One-Click-Ticket

Mit dem Widget HELPMATICS™ ONE-CLICK-TICKET ist für die Ticketerstellung nur noch ein Mausklick notwendig!

Basis für die Ticketerstellung ist die Verwendung von Master Tickets. Nach Auswahl entsprechender Dokumente (User, Config. Items zum User) und dem Masterticket selbst, wird auf Basis dieser Auswahl ein Sub-Ticket erstellt.

13.1.1 Installation

Die Installationsvoraussetzungen und Hinweise zur Installation entnehmen Sie bitte der HelpMatics™ Admin-Dokumentation.

13.1.2 Aufbau des Widgets

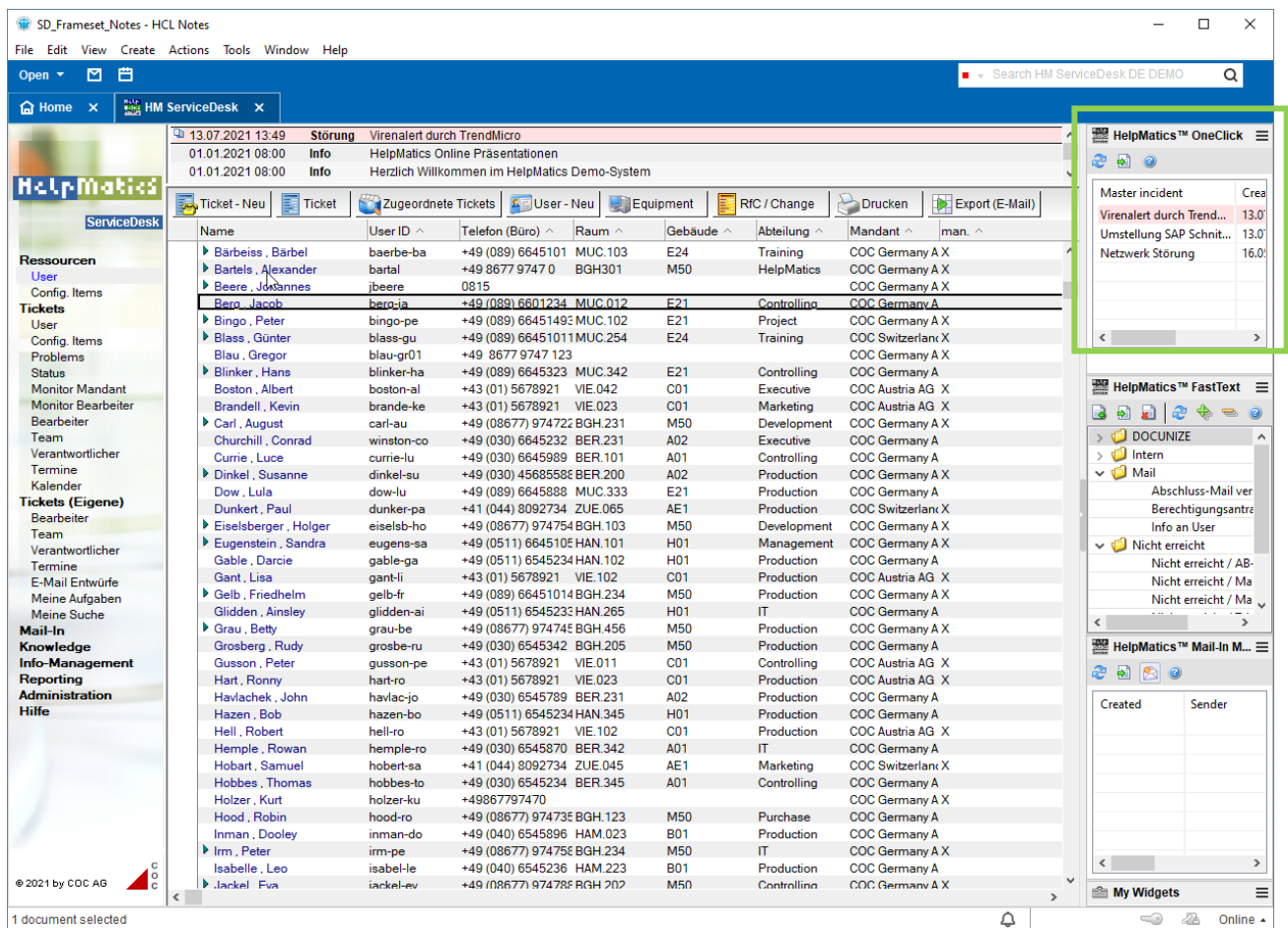


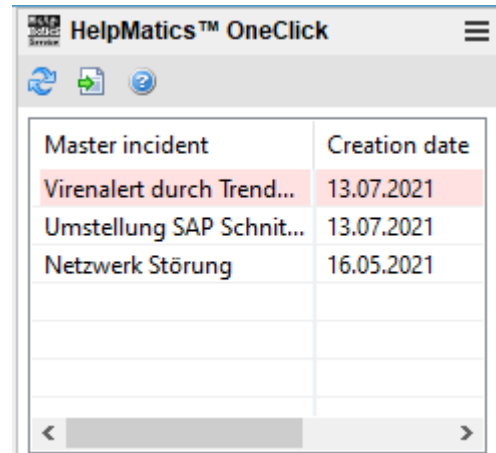
Abbildung 41: Widget Helpmatics One-Click-Ticket

Das Widget ist in der rechten Sidebar sichtbar, sobald eine der HelpMatics™ - Ansichten geöffnet ist.

Es werden alle Master Tickets in zeitlicher Reihenfolge dargestellt. Die oberen, mit hellrotem Hintergrund hinterlegten Einträge sind Master Tickets, zu denen eine Info vorhanden ist.

Die Menüleiste bietet zwei Aktionen:

- Refresh der Anzeige der Master Tickets
- Öffnen des aktuell gewählten Master Tickets



13.1.3 Sub-Ticketerstellung

Zur Erstellung eines Sub-Tickets sind folgende Schritte nötig:

- Wechsel in die Ansicht Ressourcen/User. Dort wählen Sie den User aus, zu dem ein Ticket aufgenommen werden soll. Es ist auch möglich, ein Config. Item auszuwählen, welches einem User zugeordnet ist.
- In der rechten Sidebar im Widget One-Click-Ticket: Doppelklick auf den entsprechenden Master-Eintrag.

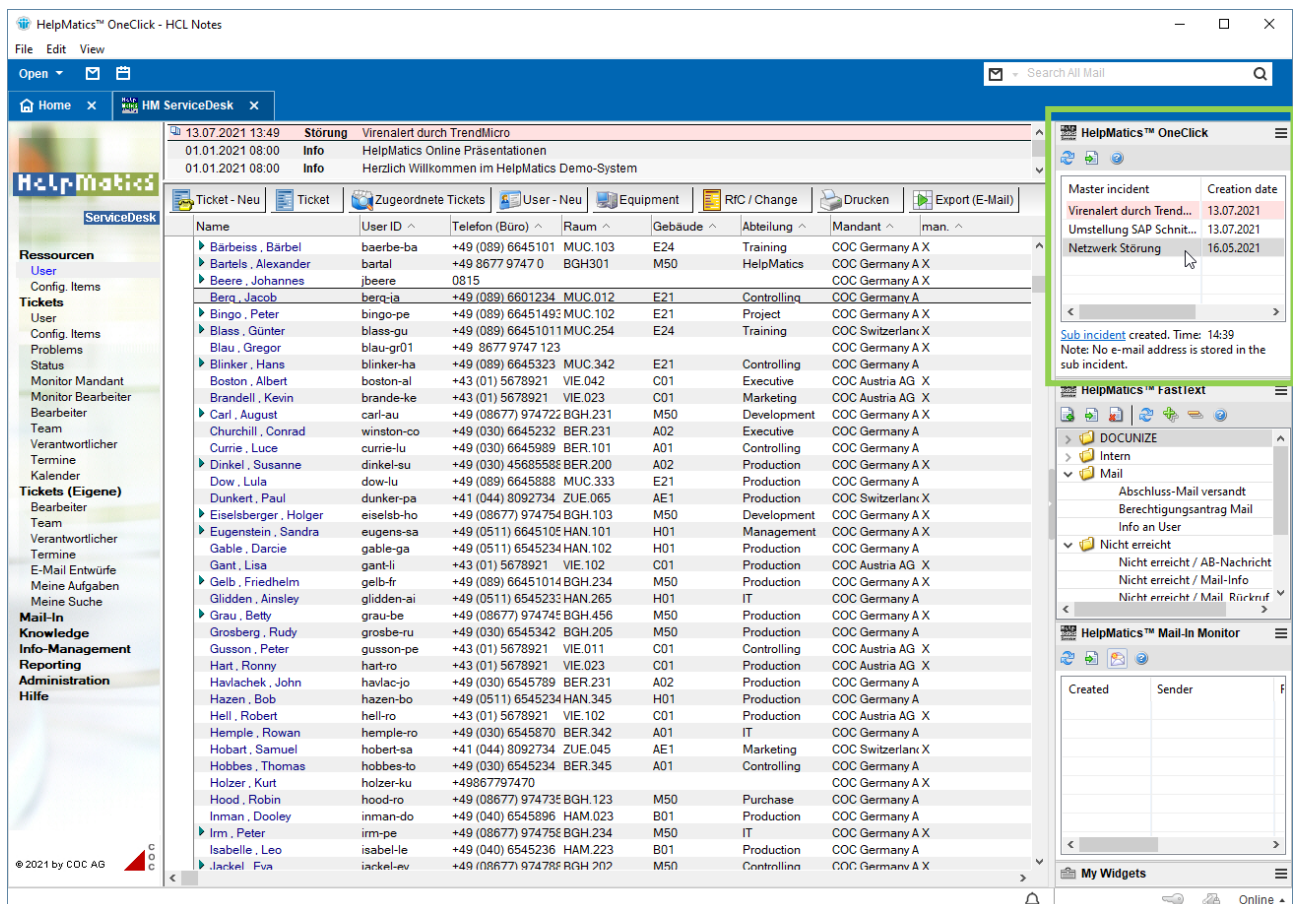


Abbildung 42: Ticketerstellung zu einem gewählten User

Mit den Daten des gewählten Users wird nun ein Sub-Ticket zum angeklickten Master erzeugt. In der Statuszeile wird der Link auf das neu erstellte Sub-Ticket, die Uhrzeit der Erstellung und ggf. ein Hinweis auf eine nicht hinterlegte E-Mail-Adresse angezeigt.

13.2 HelpMatics™ FastText

HelpMatics™ FastText ist ein Widget, welches konfigurierbare Textbausteine in der Seitenleiste von HCL Notes zur Verfügung stellt. Eine Ticketbearbeitung mittels Verwendung von Textbausteinen kann die Bearbeitungszeit und Ticketqualität verbessern.

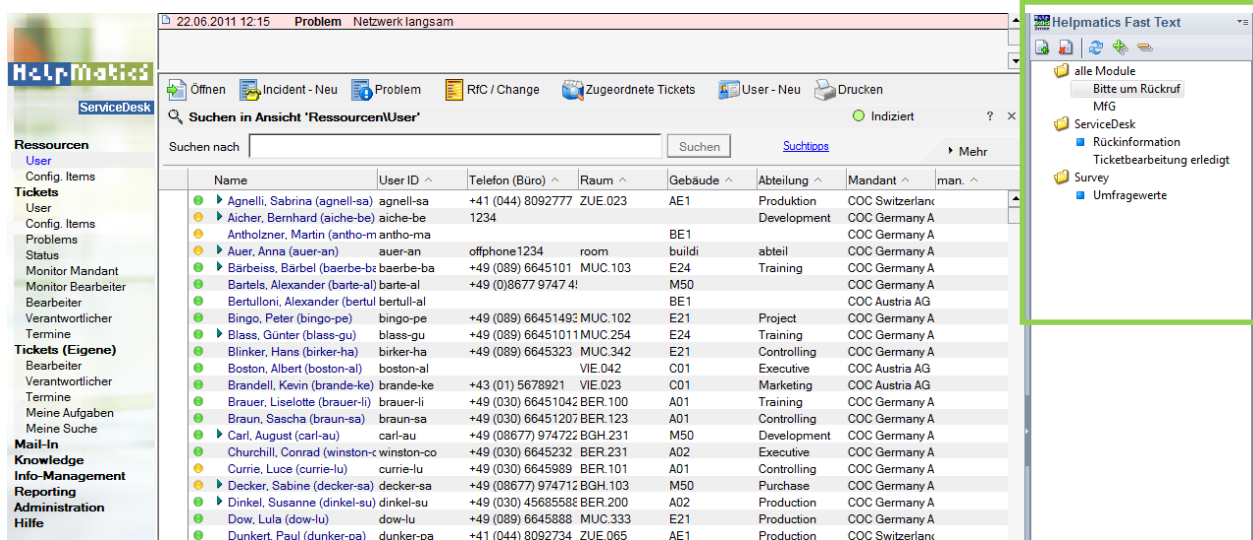


Abbildung 43: Helpmatics ServiceDesk mit Widget FastText in der Seitenleiste

Die Systemvoraussetzungen und Konfiguration entnehmen Sie bitte dem HelpMatics™ Admin-Handbuch.

Ein Textbaustein kann per Drag&Drop in ein Textfeld gezogen werden. Die Bausteine können beispielsweise im Bearbeitungs-oder Lösungsfeld im Ticket oder in den Beschreibungs-bzw. Bearbeitungsfeldern im RfC, Change oder Task verwendet werden.

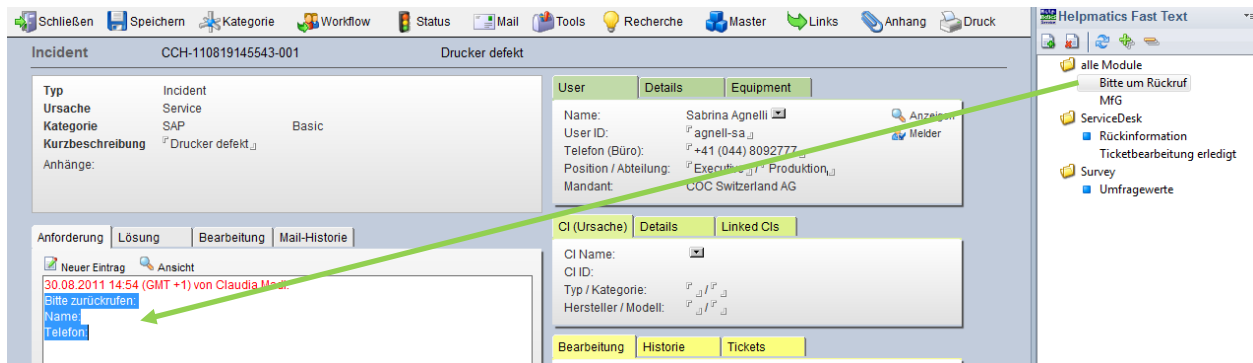
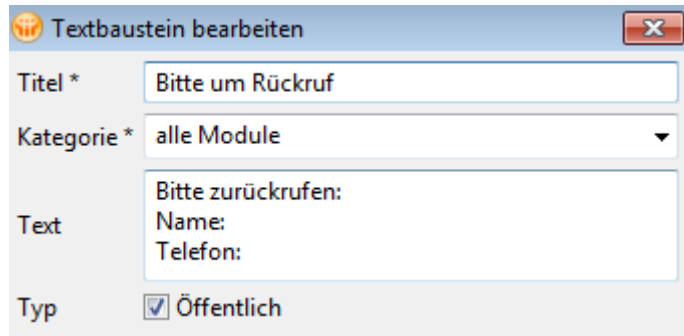


Abbildung 44: Textbaustein per Drag&Drop in das Ticket ziehen

Man unterscheidet öffentliche und private Textbausteine.

- Öffentliche Textbausteine werden zentral durch berechtigte Personen vorgegeben. Diese Textbausteine stehen jedem Bearbeiter zur Verfügung. Beim Anlegen oder Bearbeiten eines Textbausteins wird der Typ auf ÖFFENTLICH gesetzt.
- Zusätzlich kann jeder Bearbeiter seine eigenen (privaten) Textbausteine anlegen. Diese sind nur für den jeweiligen Bearbeiter sichtbar. Beim Anlegen oder Bearbeiten eines privaten Textbausteins kann kein Typ ausgewählt werden.



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





13.3 HelpMatics™ Mail-In Monitor

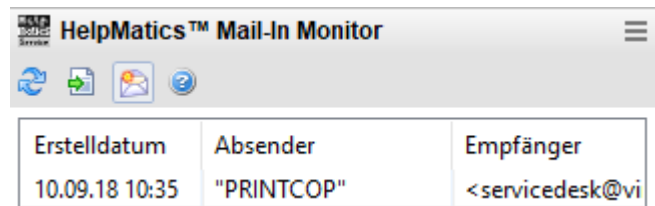
Der Mail-In Monitor überwacht den HelpMatics™ Mail-In Bereich und informiert über neuen Maileingang. Dieses Widget ist nach der Installation immer vorhanden, unabhängig davon, ob HelpMatics™ ServiceDesk geöffnet ist.

Die Systemvoraussetzungen und Konfiguration entnehmen Sie bitte dem HelpMatics™ Admin-Handbuch.

Der Mail-In Monitor befindet sich in der Seitenleiste von HCL Notes und zeigt je nach Breite der Seitenleiste Informationen zum Absender, Empfänger, Datum und Betreff an.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

- Refresh 
- Mail öffnen 
- Monitoring an/aus 
- Hilfe 



Erstelldatum	Absender	Empfänger
10.09.18 10:35	"PRINTCOP"	<servicedesk@vi

Je nach Konfiguration wird über den Eingang neuer Mail per Popup informiert.

14 Anwendertipps

14.1 Spaltensortierung in Ansichten beibehalten

Soll die Spaltensortierung in Ansichten beibehalten werden, dann kann in den Benutzervorgaben (siehe Abbildung 45) die Option SPALTENSORTIERUNG EINER ANSICHT BEIBEHALTEN aktiviert werden.

Öffnen Sie dazu im Menü DATEI > VORGABEN und navigieren sie zu NOTES CLIENT-BASISKONFIGURATION wählen sie unter ZUSÄTZLICHE OPTIONEN die Zeile SPALTENSORTIERUNG EINER ANSICHT BEIBEHALTEN.

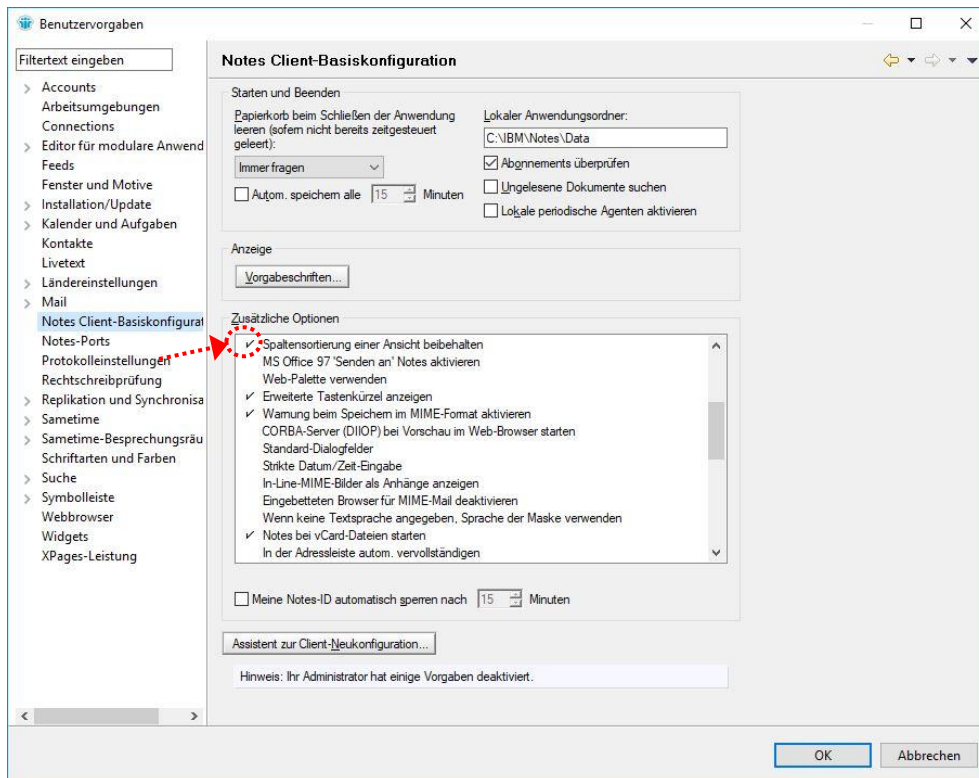



Abbildung 45: Datei > Vorgaben > Benutzervorgaben

Dadurch werden Spaltensortierungen, die Sie durch Klicken auf das Zeichen  in der Spaltenüberschrift eingestellt haben, auch nach Verlassen des Programms beibehalten, bis Sie erneut auf die Spaltenüberschrift klicken oder eine andere Spaltensortierung aktivieren.

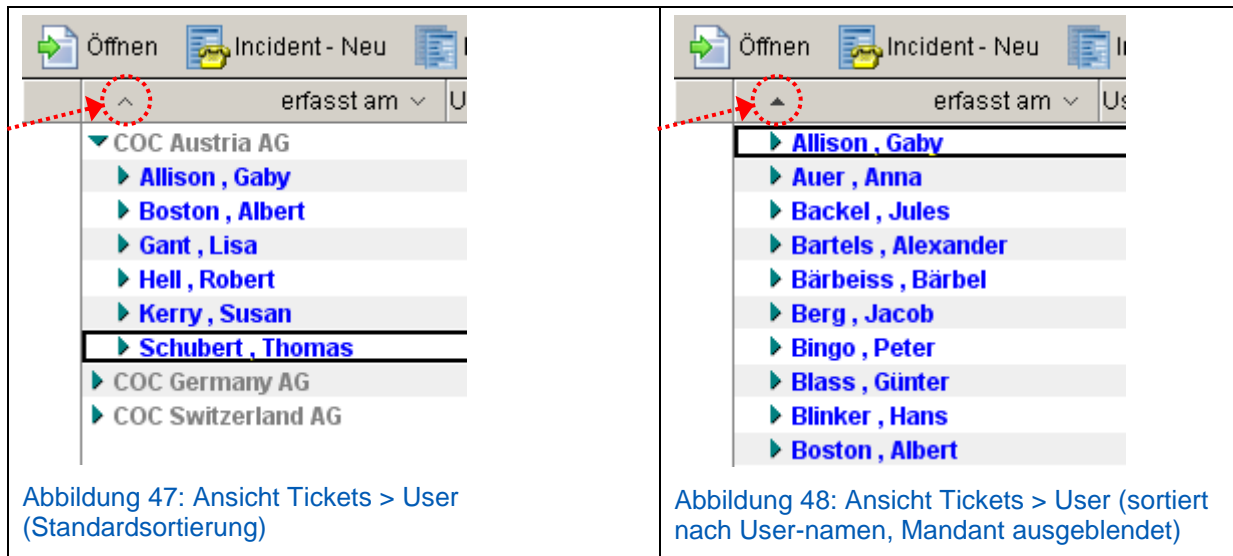
Die sortierte Spalte erkennen Sie an dem Zeichen  in der Spaltenüberschrift.

Name	User ID ^	Telefon (Büro) ^	Raum ^	Gebäude ^	Abteilung ^	Mandant ^	man. ^
Montell, Frank	montel-fr	+41 (044) 8092734	ZUE.001	AE1	Production	COC Switzerland	X
Samb, Judith	samb-ju	+41 (044) 8092734	ZUE.023	AE1	Production	COC Switzerland	X
Pockert, George	pocker-ge	+41 (044) 8092734	ZUE.024	AE1	Production	COC Switzerland	X
Dunkert, Paul	dunker-pa	+41 (044) 8092734	ZUE.065	AE1	Production	COC Switzerland	X
Hobart, Samuel	hobert-sa	+41 (044) 8092734	ZUE.045	AE1	Marketing	COC Switzerland	X
Backel, Jules	backel-ju	+41 (044) 8092734	ZUE.089	AE1	Executive	COC Switzerland	X

Abbildung 46: Ansicht Ressourcen > User, sortiert nach Telefon (Büro)

14.2 Kategorisierung nach Mandanten ausschalten

Viele Ansichten wie z. B. TICKETS > USER (siehe Abbildung 47 und Abbildung 48) beginnen mit einer Kategorisierung nach Mandanten. Oft werden diese Informationen in der Ansicht nicht benötigt. Wenn Sie die Einstellung gem. Tipp 1 vorgenommen haben, können Sie diese ein- und ausschalten. Dazu durch Klick auf das erste ^-Zeichen in der Überschriftenzeile diese aus- bzw. einblenden. Das Zeichen ändert sich zum schwarzen Dreieck (▲) und die nächste Kategorisierungsspalte tritt in den Vordergrund (im Beispiel TICKETS > USER die Spalte mit den User-Namen).



Vorteile:

- Die Geschwindigkeit der Ansichtsanzeige erhöht sich.
- Die Notes-Schnellsuche kann über die jetzt sortierte Spalte ausgeführt werden (im Beispiel TICKETS > USER die Spalte mit den User-Namen)

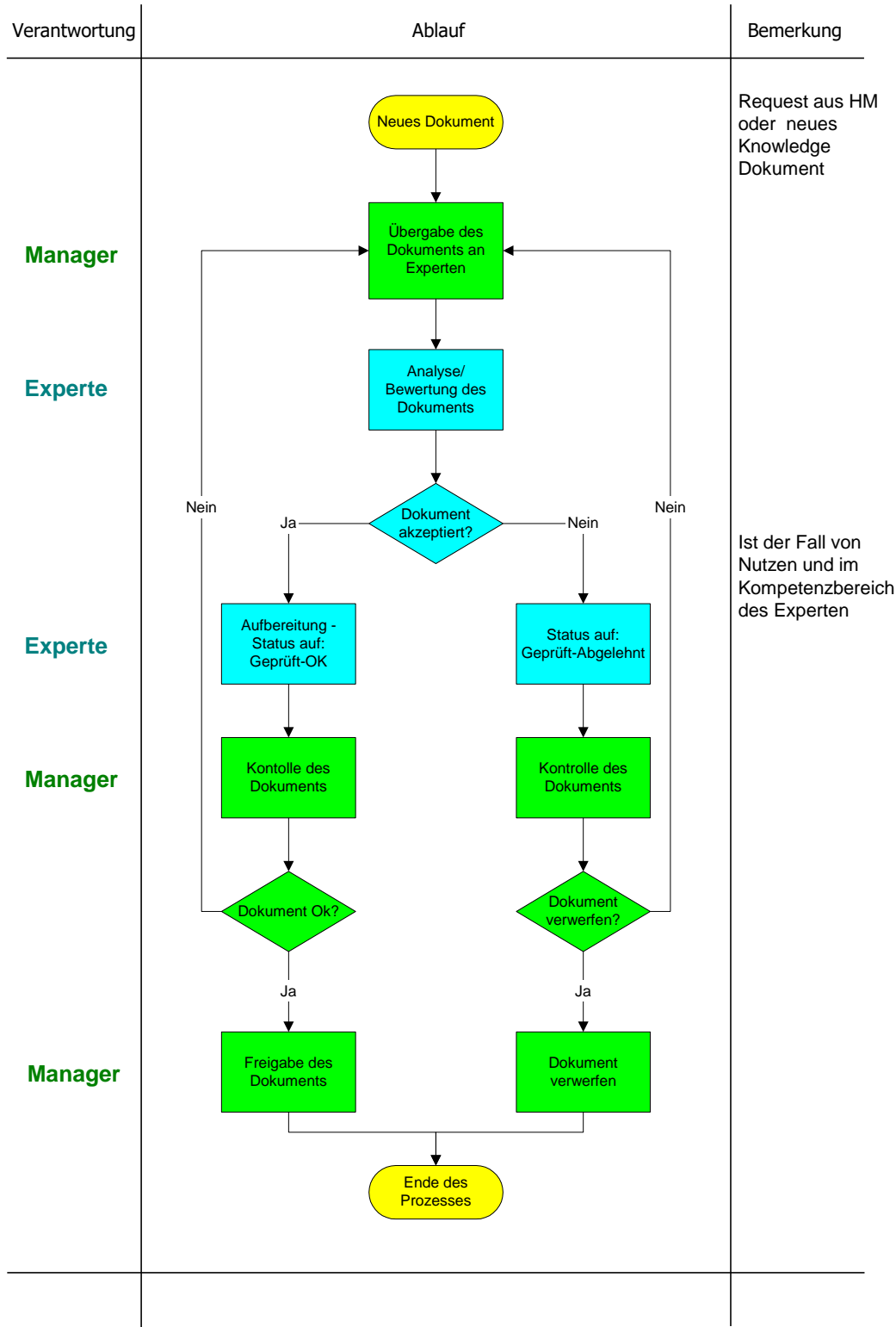
15 Glossar

Navigator	Linkes Teilfenster der HelpMatics™-Oberfläche, mit der die Primärnavigation erfolgt
Aktionsleiste	Leiste der HelpMatics™-Oberfläche, auf der die verschiedenen Aktionsschaltflächen dargestellt werden
Viewer	Rechtes Teilfenster der HelpMatics™-Oberfläche, in dem die Anzeige der Informationen erfolgt
Ressourcen	Datenbestände aufgrund derer die Tickets aufgenommen werden, z. B. das gesamte Equipment und die User
Rapid Recorder	Schnellaufnahmefenster zur Aufnahme aller für die Weiterverarbeitung eines Tickets notwendigen Daten.
Ticket	Im ServiceDesk-Tool dokumentierte eigenständige Aufgabe/Anfrage eines Users
Knowledge Base	Wissensdatenbank, in der häufig vorkommende Requests und deren Lösungen sowie FAQs kategorisiert und gespeichert werden können
Knowledge-Dokument	Lösungs- oder FAQ-Dokument
FAQ	Abkürzung für F requently A s ked Q uestion
Lösung	Entweder ein in HelpMatics™ für die Wissensdatenbank gekennzeichnetes Ticket, das in die Knowledge Base übertragen wurde, oder ein in der Knowledge Base neu erstelltes Lösungsdokument.
Rollen	Gruppe innerhalb der Datenbank zum Steuern von Zugriffsberechtigungen.
SLA	Abkürzung für S ervice L evel A greement

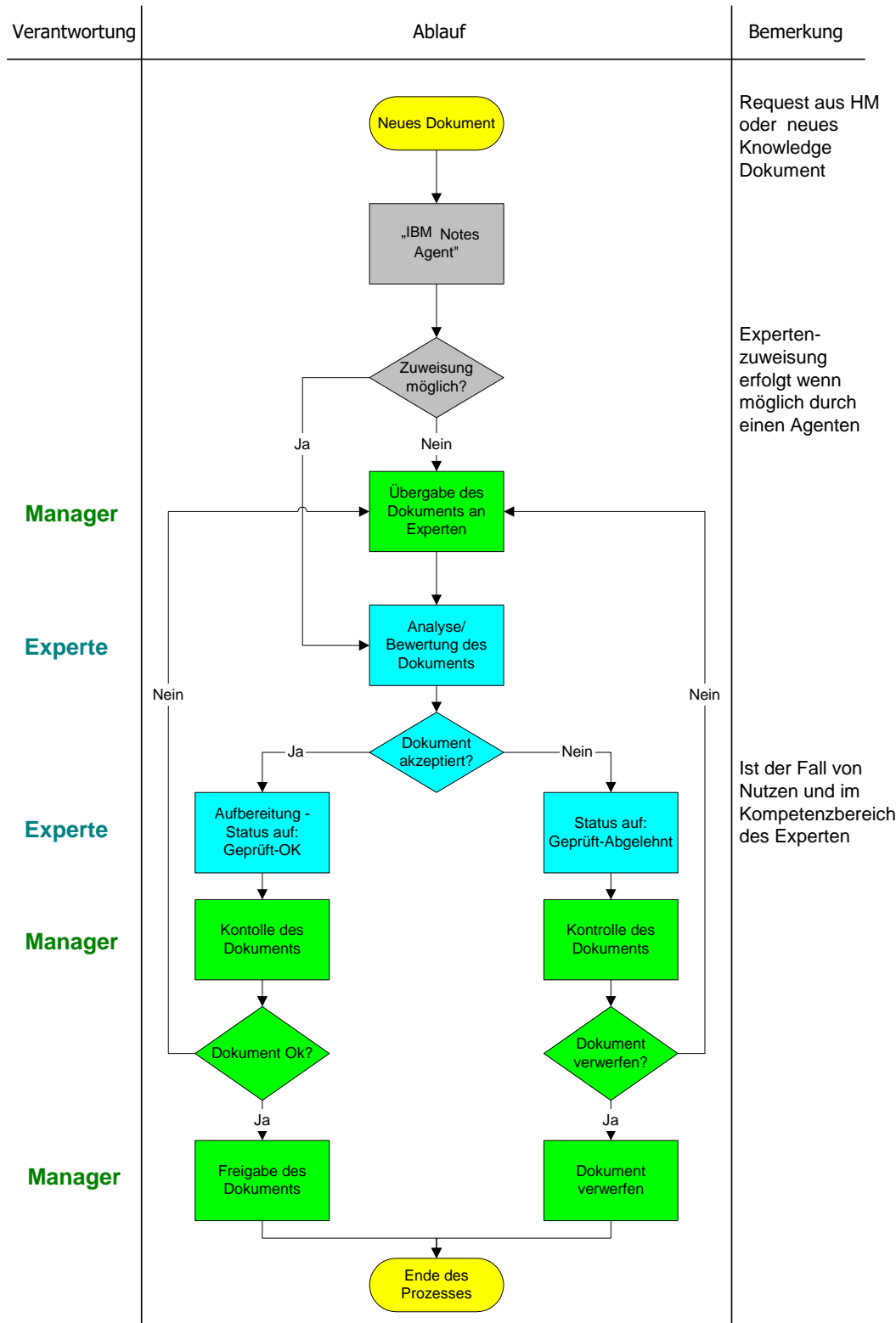
16 Anhang

16.1 Knowledge

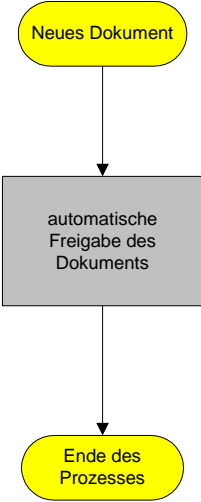
16.1.1 Vollständiger redaktioneller Workflow



16.1.2 Vollständiger redaktioneller Workflow mit automatischer Zuweisung



16.1.4 Redaktionellen Workflow umgehen

Verantwortung	Ablauf	Bemerkung
	 <pre>graph TD; A([Neues Dokument]) --> B[automatische Freigabe des Dokuments]; B --> C([Ende des Prozesses]);</pre>	Request aus HM oder neues Knowledge Dokument

17 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
Internet: 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.