

HelpMatics

HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™

Handbuch Web-Frontend

Stand: 2023-08-09

1	HelpMatics™ im Überblick.....	4
1.1	Einleitung	4
1.2	Voraussetzungen	4
1.3	Funktionsübersicht	5
1.4	HelpMatics™ – Standard und SMB Version	5
1.5	HelpMatics™ – Enterprise Einsatz.....	6
1.6	Navigation	6
2	HelpMatics™ ServiceDesk und Ressourcenmanagement.....	7
2.1	Infoboard und Aktionsleiste.....	7
2.2	Suche	8
2.3	Symbole in den Ansichten	8
2.3.1	Priorität	8
2.3.2	Weiterleitung bzw. Zurückleitung.....	9
2.3.3	Automatisierte Mail-Verarbeitung	9
2.3.4	Status.....	9
2.3.5	Termin.....	10
2.3.6	Ticket-Typ.....	10
2.4	Ressourcenmanagement.....	10
2.4.1	User	11
2.4.2	Beschreibung der einzelnen Aktionen.....	11
2.4.3	Config. Items.....	12
2.5	Aufbau der Ticket-Maske	14
2.5.1	Ticket-Information	15
2.5.2	User Information	16
2.5.3	CI Information	17
2.5.4	Information zur Ticket-Bearbeitung	18
2.5.5	Ticket-Historie.....	18
2.5.6	Dokumenten-Links.....	18
2.5.7	Ticket-Zuständigkeit	19
2.5.8	Anforderung	20
2.5.9	Lösung	20
2.5.10	Bearbeitung	21
2.5.11	Mail-Historie.....	21
2.6	Aufnahmen von Tickets.....	21
2.6.1	Zuordnung zu den Ressourcen	21
2.6.2	Ticket-Inhalte	21
2.6.3	Abschluss des Tickets	22
2.6.4	Ticket-Übernahme	22
2.6.5	Öffnen von abgeschlossenen Tickets	22
2.6.6	Reopen von Tickets.....	22
2.6.7	Master und Sub-Tickets.....	22
2.6.8	Geplante Tickets.....	23

2.7	Arbeiten mit Tickets.....	23
2.7.1	Template.....	23
2.7.2	Kategorisierung.....	23
2.7.3	Workflow.....	24
2.7.4	Mail.....	24
2.7.5	Tools.....	24
2.7.6	Drucken.....	24
2.7.7	Button für erweiterte Funktionen.....	25
2.7.8	FastText.....	25
2.7.9	Problem Management.....	25
2.7.10	Status.....	25
2.7.11	Termine.....	26
2.8	Arbeiten mit Tasks.....	26
2.8.1	Workflow-Definition.....	26
2.8.2	Task-Bearbeitung.....	26
2.9	Auswahl existierender Tickets.....	27
2.9.1	Eigene Tickets.....	27
2.9.2	Alle Tickets.....	30
2.10	Export.....	31
2.11	Mail-In.....	32
2.11.1	Automatisierte Mail-Verarbeitung.....	32
2.12	Das Info Management.....	32
2.12.1	Funktionalität.....	32
2.12.2	Info-Display.....	33
2.13	Problem Management.....	34
2.14	Reporting.....	34
3	HelpMatics™ Configuration Management.....	35
4	HelpMatics™ Knowledge.....	37
4.1	Knowledge Navigator.....	37
4.2	Knowledge Viewer.....	38
4.3	Symbole in den Ansichten.....	38
4.4	Knowledge Ansichten.....	39
5	HelpMatics™ Change.....	40
5.1	Navigation, Übersicht und Suche.....	40
5.2	Symbole in den Ansichten.....	41
5.2.1	Symbol PRIORITÄT.....	41
5.2.2	Symbol STATUS.....	41
5.3	RfC-und Change Erstellung und Bearbeitung.....	42
5.4	Taskbearbeitung.....	42
5.5	Drucken.....	43
5.6	Reporting.....	43
6	Impressum.....	44

1 HelpMatics™ im Überblick

1.1 Einleitung

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

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

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

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

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

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

1.2 Voraussetzungen

Das HelpMatics™ Web-Frontend ist optimiert für Internet Explorer, Chrome und Firefox in der jeweils aktuellen Version.

1.3 Funktionsübersicht

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

- **Incident Management, Request Fulfillment**
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 in 3 Stufen (USER > EQUIPMENT > SUB EQUIPMENT). 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 anhand 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**
Alle wichtigen Funktionen für die Ticket-Bearbeitung stehen auch im Web Frontend zur Verfügung.
- **Sprachen**
Verschiedene Sprachversionen lieferbar, nachträglich auf beliebige Sprachen erweiterbar
- **Enterprise Setup**
Spezielle Einstellungen unterstützen globale Supportstrukturen durch justierbare Verfügbarkeit von Tickets, Stammdaten, SLAs, etc.

1.4 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.

1.5 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:

....

1.6 Navigation

Der grundsätzliche Aufbau des HelpMatics™ Webclient unterteilt den Bildschirm in:

- eine Hauptnavigation innerhalb der einzelnen HelpMatics™ Module im oberen Bereich
- ein modulspezifisches Menü auf der linken Seite.

The screenshot shows the HelpMatics ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'ServiceDesk', 'CMS', 'Knowledge', 'Change', 'Logout', and 'Passwort ändern'. Below this is a yellow banner with the text 'Info Board' and 'CMS auf neuen Oracle Server geändert'. The main interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a 'ServiceDesk' menu with options like 'Ressourcen', 'Tickets', 'Problems', 'Status', 'Monitor Mandant', 'Monitor Bearbeiter', 'Bearbeiter', 'Team', 'Verantwortlicher', 'Termine', 'Tickets (Eigene)', 'E-Mail Entwürfe', 'Change Tasks', 'Mail-In', and 'Info-Management'. The main content area displays a table of tickets with columns for 'Erstellt am', 'Zieltermin', 'User', 'Melder', 'CI (Ursache)', and 'Kurzbeschreibung'. The table contains several rows of ticket data, including dates, user names, and descriptions of issues.

Abbildung 1: Navigation für Modul ServiceDesk

Die HelpMatics™ Web Suite verfügt über die Module ServiceDesk (incl. Ressourcenmanagement) und Knowledge. Je nach gewünschter Ausbaustufe können optional die Module CMS bzw. Change angebunden werden.

Über den Button LOGOUT melden Sie sich vom HelpMatics™ Webclient ab.

Ihr Passwort können Sie über PASSWORT ÄNDERN neu vergeben.

2 HelpMatics™ ServiceDesk und Ressourcenmanagement

2.1 Infoboard und Aktionsleiste

Im Infoboard im oberen Bereich der Anzeige sehen Sie die aktuell gültigen Infos, welche über das Info-Management bereitgestellt werden.

The screenshot displays the HelpMatics ServiceDesk interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for ServiceDesk, Knowledge, Change, Logout, and Passwort ändern. Below this, the Info-Management board shows a list of items:

Time	Category	Description
13.07.21, 13:49	Störung	Virenalert durch TrendMicro
01.01.21, 08:00	Info	HelpMatics Online Präsentationen
01.01.21, 08:00	Info	Herzlich Willkommen im HelpMatics Demo-System

Below the board, there are action buttons: Aktualisieren, Ticket - Neu, Ticket, Reopen, and Löschen. The Viewer section is titled 'Schließen' and contains search filters for Mandant, Typ, Hauptkategorie, Status, Erstelldatum, User, and Ursache. Below the filters is a table of users:

User name	erfasst am	User ID	Melder	Bearbeiter	CI (Ursache)	Ticket ID	Problem short
COC Austria AG							
COC Germany AG							
Admin, HelpMatics (hadmin)							
Arbuckle, Ron (arbuck-ro)							
Auer, Anna (auer-an)							
Bartels, Alexander (bartal)							
Bärbeiss, Bärbel							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14.02.2020		HelpMatics, Change Web Service	COC-191216103118-w28		User Admin: Neuer User
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.01.2019		Holzer, Kurt	COC-190131121358-w64		Useradministration: Neuer U
Bärbeiss, Bärbel (baerbe-ba)							
Beere, Johannes (jbeere)							
Berg, Jacob (berg-ja)							

Abbildung 2: Infoboard (oben) und Viewer (unten)

Unter dem Info-Management befindet sich der Viewer, in dem die über den Navigator ausgewählten Informationen als Ansicht angezeigt werden. Per Doppelklick auf eine Zeile können Informationen bearbeitet und je nach Typ geändert werden.

Unterhalb des Viewers befindet sich die Seitenschaltung [zurück](#) | 2 | [vor](#)

sowie die Anzeige der Dokumente pro Seite [Einträge anzeigen: 15](#) | [30](#) | [45](#)

Innerhalb des Viewers befinden sich die Aktionsleiste, Suche und die Informationen. Jede Ansicht bietet verschiedene Aktionen zur Erfassung und Bearbeitung von Informationen und Anforderungen. Die Aktionsleiste und die darunter befindliche Suche sind immer an der gleichen Position.

2.2 Suche

Sie können in allen Ressourcen- und Ticket-Ansichten suchen. Die Suche mit eingabesensitiven Auswahlwerten befindet sich unter der Aktionsleiste und wird über Suche geöffnet bzw. geschlossen. Die Auswahl eines Suchbegriffs startet die Suche.

The screenshot shows a search filter form with the following fields: Mandant, Typ, Hauptkategorie, Status, Erstelldatum, User, Ursache, Unterkategorie, and Priorität. There is also a search input field labeled 'Suchbegriff eingeben' with a magnifying glass icon.

Innerhalb eines Suchfeldes werden die gewählten Suchbegriffe mit ODER verknüpft, eine Aktivierung mehrerer Suchfelder erzeugt eine UND-Verknüpfung.

The screenshot shows the search filter form with selected values: 'COC Germany AG' and 'IT Pride' in the Mandant field, and 'Incident' and 'Service Request' in the Typ field. The search input field is empty.

Diese Abbildung zeigt eine Suche nach allen Tickets mit Mandant COC Germany AG oder IT Pride und Typ Incident oder Service Request.

Im Feld SUCHBEGRIFF EINGEBEN können sowohl Suchbegriffe als auch Notes-Suchbefehle eingegeben werden (z. B.: [ProblemShort] Contains SAP oder FIELD LOCATION CONTAINS BURGHAUSEN).

Die Suche ist grundsätzlich erst bei Eingabe von mindestens 3 Zeichen zuverlässig.

Suchen in den Ticketansichten können gespeichert werden. Außerdem kann die Anzahl der Suchergebnisse eingeschränkt werden:

The screenshot shows the search filter form with additional options: 'Speichern' (Save), 'Gespeicherte Suchen' (Saved Searches), 'Zurücksetzen' (Reset), and 'Suche löschen' (Delete Search). The 'Max. Suchergebnisse' (Max. Search Results) field is set to 500.

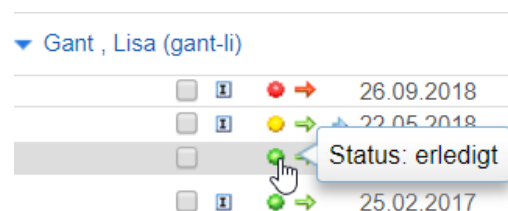
Klicken Sie auf SPEICHERN, wenn Sie die zuletzt ausgeführte Suche mit allen eingetragenen Filterkriterien speichern möchten. Sie werden aufgefordert, den Namen einzugeben, unter dem die Suche gespeichert wird. Hinweis: die Auswahl der gespeicherten Suchen wird durch erneutes Aufrufen der Seite oder F5 aktualisiert.

Mit Angabe von MAX. SUCHERGEBNISSE schränken Sie die Anzahl der gewünschten Suchergebnisse auf die angegebene Zahl ein. Die Suche wird bei Erreichen dieser Anzahl abgebrochen und so die Suchdauer optimiert.

2.3 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.









2.3.1 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

2.3.2 Weiterleitung bzw. Zurückleitung








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

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





2.3.3 Automatisierte Mail-Verarbeitung

Aktion	Symbol	Bedeutung
Mail aus Mail-In automatisch an Ticket angefügt		E-Mail an Ticket angefügt und ggf. Bearbeiter informiert





2.3.4 Status

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

2.3.5 Termin

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

2.3.6 Ticket-Typ

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

2.4 Ressourcenmanagement

Das Ressourcenmanagement stellt umfassende Standardfunktionen zur Verwaltung von Usern und Configuration Items bereit. Sollten Sie das umfangreicher ausgestattete Modul HelpMatics™ CMS verwenden, stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung (siehe Kap. 3).

2.4.1 User

Abbildung 3: Auflistung der User incl. Anzeige von zugeordneten Equipments und Tickets

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.

Zur Auswahl eines Users markieren Sie diesen durch Setzen des Häkchens in der ersten Spalte. Auf Basis dieser User-Auswahl können Sie die gewünschte Aktion durchführen, z. B. TICKET – NEU (die Markierung ist für die Ticketerstellung nicht nötig, wenn das Suchergebnis genau 1 User liefert).

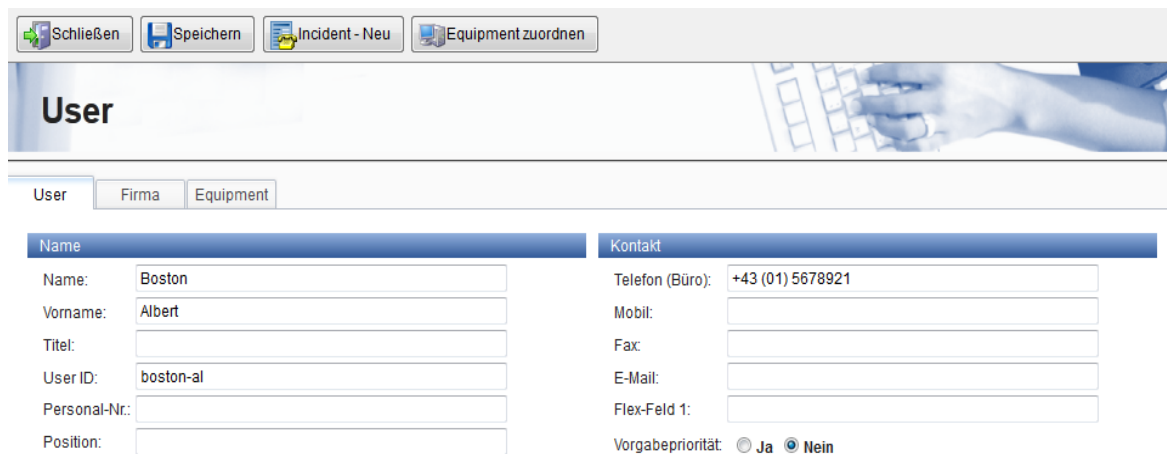
Zudem sehen Sie im unteren Bereich die zum User zugeordneten Equipments und Tickets. Bei Änderung der Auswahl eines Users wird der untere Anzeigebereich aktualisiert.

Die Aktionen USER-NEU und EQUIPMENT-NEU (SOLO) können unabhängig von der Dokumentauswahl durchgeführt werden.

2.4.2 Beschreibung der einzelnen Aktionen

- Ein Dokument in der Liste öffnen Sie per Doppelklick.
- Verwenden Sie TICKET-NEU, um für einen markierten User bzw. zugeordnetes CI ein neues Ticket zu erstellen. Bei Erstellung eines Tickets auf Basis eines zum User zugeordneten CIs wird das CI als CI(URSACHE) übernommen.
- 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 JA und wählen über den Button die gewünschte Priorität aus. Diese Einstellung wird an alle zugewiesenen Equipments vererbt.
 3. Im Register 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.

5. Nachdem Sie einen neuen User gespeichert haben, können Sie über den Button TICKET-NEU ein neues Ticket zu diesem User erstellen bzw. über den Button EQUIPMENT ZUORDNEN dem User neues Equipment zuordnen.



The screenshot shows a web form for creating a new user. At the top, there are buttons for 'Schließen', 'Speichern', 'Incident - Neu', and 'Equipment zuordnen'. Below these is a header 'User' with a background image of a hand typing on a keyboard. The form has three tabs: 'User', 'Firma', and 'Equipment'. The 'User' tab is selected. The form is divided into two main sections: 'Name' and 'Kontakt'. The 'Name' section contains fields for Name (Boston), Vorname (Albert), Titel, User ID (boston-al), Personal-Nr., and Position. The 'Kontakt' section contains fields for Telefon (Büro) (+43 (01) 5678921), Mobil, Fax, E-Mail, and Flex-Feld 1. At the bottom of the 'Kontakt' section, there is a 'Vorgabepriorität' section with radio buttons for 'Ja' and 'Nein', where 'Nein' is selected.

Abbildung 4: Maske für das Anlegen eines neuen Users

- Mit dem Schalter EQUIPMENT können Sie neue Equipments erstellen. Dabei wird unterschieden, ob Sie
 - ein Equipment ohne User-Zugehörigkeit über den Schalter EQUIPMENT-NEU (SOLO) oder
 - zum gewählten User über den Schalter EQUIPMENT-NEU (ZUM SELEKTIERTEN DOKUMENT) als Sub-Equipment erstellen wollen.
 Ein neues Fenster öffnet sich, in dem die Equipment-Daten eingetragen werden.
- Mit entsprechender Berechtigung können Dokumente über den Button LÖSCHEN dauerhaft gelöscht werden.

2.4.3 Config. Items

Die Ansicht RESSOURCEN > CONFIG. ITEMS zeigt alle Equipments/CIs, für die Support geleistet wird, geordnet nach Name.

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

- Über TICKET - NEU können Sie ein neues Ticket zum ausgewählten Equipment/CI erstellen.
- Über den Button EQUIPMENT LÖSEN können Sie die Zuordnung zum übergeordneten Dokument (User oder Equipment) entfernen.
- Neue Equipments können über den Button EQUIPMENT-NEU (SOLO) bzw. EQUIPMENT-NEU (ZUM SELEKTIERTEN DOKUMENT) erstellt werden.
- Nachdem ein neues Equipment gespeichert wurde, kann zu diesem ein TICKET erstellt werden oder ein Sub-Equipment zugeordnet werden.

Equipment

Beschreibung		Konfiguration		Leasing/Kauf	
Equipment-Nr.:	01433SNELSON	Network-/IP-Adresse:	kallisto	Beginn Leasing/Kauf:	01.11.2012
Typ:	IT	Hardware-Adresse:	00C04FEFBD19	Ende Leasing/Kauf:	31.07.2015
Geräte-kategorie:	Workstation	Software-Version:	Win2k	Vertragsdauer:	
Hersteller:	Epson	Standort 1:	Geb 005, 405 GL	Leasing-Rate:	
Modell:	P3-800	Standort 2:		Vertragsnummer:	
Serien-Nr.:	DPGB9	Mobil:	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Auftragsnummer:	
Beschreibung:		Flexfeld 2:		Wert:	
Flexfeld 1:		Flexfeld 3:			

Abbildung 5: Equipment-Maske

2.5 Aufbau der Ticket-Maske

In dieser Maske werden die Daten eines Tickets angezeigt und können bearbeitet werden.

Schließen Speichern Workflow Status Mail Tools Links Drucken

Incident: COC-210713134110-AAU

Kurzbeschreibung: Installation nicht freigegebener Software

Typ:	Incident	Anforderung	Anforderung
Ursache:	Failure	Bearbeitung	Bearbeitung
Kategorie:	Security & Administration	Lösung	Lösung
	Security Violation	Mail-Historie	Mail-Historie

User		Details		Equipment		Melder	
Name:	Mya Wigmore						
User ID:	wigmor-my						
Telefon (Büro):	+49 (040) 6545901						
Position / Abteilung:		Project					
Mandant:	COC Germany AG						

CI (Ursache)		Details		Linked CIs		
CI Name:						
Typ / Kategorie:						
Hersteller / Modell:						
Beschreibung:						

Bearbeitung		Historie		Tickets	
Priorität:	standard				
Status:	offen	seit: 13.07.21, 13:41			
Termin:	nicht erforderlich				

Zuständigkeit		Bearbeiterhistorie	
Verantwortlicher	Auer, Anna	Telefon	---
Mandant	COC Germany AG	Abteilung	ServiceDesk
erledigen bis	14.07.21, 12:41	Monitor	●
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe]	[Security]	Bearb [Min]	0

Anhänge: Datei auswählen Keine ausgewählt

Abbildung 6: Ticket-Maske

2.5.1 Ticket-Information

Incident: COC-210713134110-AAU

Kurzbeschreibung: Installation nicht freigegebener Software

Typ: Incident

Ursache: Failure

Kategorie: Security & Administration, Security Violation

User: Mya Wigmore (User ID: wigmor-my, Telefon: +49 (040) 6545901, Mandant: COC Germany AG)

CI (Ursache): CI Name, Typ / Kategorie, Hersteller / Modell, Beschreibung

Bearbeitung: Priorität: standard, Status: offen seit: 13.07.21, 13:41, Termin: nicht erforderlich

Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb [Min]
Auer, Anna	---	COC Germany AG	ServiceDesk	14.07.21, 12:41	●	
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] [Security]	---	COC Germany AG	IT-Service			0

Anhänge: Keine ausgewählt

Abbildung 7: Ticket-Information

Dieser Bereich enthält die Informationen zu TICKET-ID, KURZBESCHREIBUNG, KATEGORIEN, TYP und URSACHE des Tickets.

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 Datenbank) 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 nach dem Speichern nicht mehr möglich (z. B. von GLOBAL zu LOCAL).

2.5.2 User Information

Hier sehen Sie Daten, die den User betreffen. Die Eintragungen in den Feldern können Sie modifizieren. Wenn Sie allerdings Daten ändern, so ist die Reichweite der Änderungen auf dieses Ticket beschränkt. Um die Userdaten dauerhaft zu ändern, gehen Sie zu RESSOURCEN - USER, markieren dort den entsprechenden User und öffnen die User-Daten mit einem Doppelklick.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there are navigation buttons: Schließen, Speichern, Workflow, Status, Mail, Tools, Links, and Drucken. The incident details are as follows:

- Incident: COC-210713134110-AAu
- Kurzbeschreibung: Installation nicht freigegebener Software
- Typ: Incident
- Ursache: Failure
- Kategorie: Security & Administration, Security Violation

The 'User' section is highlighted with a green border and contains the following information:

- Name: Mya Wigmora
- User ID: wigmor-my
- Telefon (Büro): +49 (040) 6545901
- Position / Abteilung: / Project
- Mandant: COC Germany AG

Below the user information, there are tabs for 'CI (Ursache)', 'Bearbeitung', and 'Zuständigkeit'. The 'Bearbeitung' section shows:

- Priorität: standard
- Status: offen seit: 13.07.21, 13:41
- Termin: nicht erforderlich

The 'Zuständigkeit' section shows a table of responsible parties:

Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb [Min]
Auer, Anna	----	COC Germany AG	ServiceDesk	14.07.21, 12:41	●	
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] [Security]	----	COC Germany AG	IT-Service			0

Abbildung 8: User Information

Neben dem Namen des Users befindet sich eine Schaltfläche zur Auswahl der User. Hier können Sie dem Ticket einen neuen User zuweisen.

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.

Über den Button MELDER können im Ticket zusätzliche Informationen zur Person, welche die Störung meldet, hinterlegt werden.

Durch Klick auf das Austausch-Icon hinter MELDER wird der aktuelle User zum Melder und die Auswahl für den User wird geöffnet

This close-up shows the 'User' section of the form with the following details:

- Name: Sabrina Agnelli
- User ID: agnell-sa
- Telefon (Büro): +41 (044) 8092734
- Position / Abteilung: / Production
- Mandant: COC Austria AG

The 'Melder' button is highlighted, and a tooltip is visible that says 'User zu Melder, User wählen'. A hand cursor is pointing at the button.

2.5.3 CI Information

Hier werden Angaben zum zugeordneten CI, wie Geräte-KATEGORIE, TYP, MODELL, STANDORT, SOFTWARE-VERSION oder Inventarisierung, aufgelistet. Diese können ebenfalls manuell geändert oder neu zugewiesen werden.

The screenshot displays the 'Incident' details page for incident ID COC-210713134110-AAU. The main description is 'Installation nicht freigegebener Software'. The incident type is 'Incident', the cause is 'Failure', and the category is 'Security & Administration' with a sub-category of 'Security Violation'. The user is Mya Wigmore (wigmor-my), a reporter from the Project department. The 'CI (Ursache)' section, highlighted with a green box, shows a linked CI with ID 1018, type 'PC', manufacturer 'IBM', and model 'i5-5675C'. The incident status is 'standard', priority is 'offen', and the due date is 'nicht erforderlich'. A table at the bottom lists the responsible staff member Anna Auer and the assigned worker from the IT-Service department. The interface includes various navigation and utility icons at the top and a detailed log of the incident's history on the right.

Abbildung 9: Equipment Information

Weitere CIs können über LINKS – CONFIG. ITEMS zuordnen verbunden werden. Diese werden im Register LINKED CIs angezeigt. Ein Hinweis auf die Anzahl an verlinkten CIs befindet sich in der Titelzeile.

2.5.4 Information zur Ticket-Bearbeitung

Der Karteireiter BEARBEITUNG zeigt Ihnen unter anderem, welche Priorität ein TICKET hat. Diese kann ggf. geändert werden. Außerdem kann ein Termin festgelegt werden (siehe auch 2.7).

The screenshot shows the 'Anforderung' (Request) details for ticket COC-210713134110-AAU. The 'Bearbeitung' (Processing) tab is active and highlighted with a green border. It displays the following information:

- Priorität:** standard
- Status:** offen seit: 13.07.21, 13:41
- Termin:** nicht erforderlich

The main content area shows a 'neuer Eintrag' (new entry) from 13.07.2021 13:41 (UTC +2) by Anna Auer, describing the installation of unauthorized software (Google Toolbar) which blocks the SAP BW Portal.

Abbildung 10: Information zur Bearbeitung des Tickets.

2.5.5 Ticket-Historie

Im Register HISTORIE sehen Sie die im Verlauf der Ticketbearbeitung protokollierten Änderungen der PRIORITÄT und des STATUS.

Hier können keine Änderungen vorgenommen werden.

Bearbeitung	Historie	Tickets
Status		
offen	Madl, Claudia	30.11.2012 14:19:58
in Arbeit	Madl, Claudia	30.11.2012 14:21:38
Prioritäten		
standard	Madl, Claudia	30.11.2012 14:19:58

Abbildung 11: Historie zur Ticket-Bearbeitung

2.5.6 Dokumenten-Links

Links von Tickets zu anderen TICKETS, PROBLEMS, RFCs und CHANGES werden in einem eigenen Karteireiter TICKETS aufgelistet. Dadurch wird die Prozesskette durchgängiger und Zusammenhänge lassen sich leichter erkennen. In der Titelzeile wird auf die Anzahl an verlinkten Tickets hingewiesen.

2.5.7 Ticket-Zuständigkeit

Im Karteireiter ZUSTÄNDIGKEIT sehen Sie den Verantwortlichen und den aktuellen Bearbeiter. Die BEARBEITERHISTORIE zeigt Ihnen, welchen Verlauf dieses Ticket im ServiceDesk nahm. Sie sehen dort, wer zu welchem Zeitpunkt als Bearbeiter eingetragen war. Der aktuell angemeldete Bearbeiter kann hier seine benötigte Bearbeitungszeit in Minuten eintragen. Klicken Sie dazu auf die kleine Schaltfläche neben der Spalte BEARB[MIN].

The screenshot shows the 'Zuständigkeit' (Responsibility) tab of a ticket. The ticket ID is COC-210713134110-AAU. The description is 'Installation nicht freigegebener Software'. The user is Mya Wigmore. The table below shows the assigned staff member and their history.

Verantwortlicher	Telefon	Mandant	Abteilung	erledigen bis	Monitor	Bearb [Min]
Auer, Anna	---	COC Germany AG	ServiceDesk	14.07.21, 12:41		
Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] [Security]	---	COC Germany AG	IT-Service			0

Abbildung 12: Zuständigkeit und Bearbeiterhistorie

Im Karteireiter ZUSTÄNDIGKEIT (aktueller Verantwortlicher und Bearbeiter) wird in der Zeile des Verantwortlichen hinter ERLEDIGEN BIS ein Monitor-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. 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	

2.5.8 Anforderung

In diesem Bereich wird die Anforderung eingetragen.

The screenshot shows the 'Anforderung' (Request) entry form in the HelpMatics ServiceDesk. The form is divided into several sections:

- Incident:** COC-210713134110-AAU, Linked CIs: 0, Tickets/RfCs/Changes: 1
- Kurzbeschreibung:** Installation nicht freigegebener Software
- Typ:** Incident
- Ursache:** Failure
- Kategorie:** Security & Administration, Security Violation
- User:** Mya Wigmore (wigmor-my), +49 (040) 6545901, Project
- CI (Ursache):** Details, Linked CIs
- Bearbeitung:** Historie, Tickets. Priority: standard, Status: offen seit: 13.07.21, 13:41, Termin: nicht erforderlich
- Anforderung:** A new entry is being added: "13.07.2021 13:41 (UTC +2) von Anna Auer: Installation nicht freigegebener Software, es wurde die Google Toolbar mehrfach installiert, diese blockiert dann das SAP BW Portal (über den Popup Blocker). User wurde bereits mehrfach eingewiesen."
- Zuständigkeit:** Auer, Anna (ServiceDesk), Bearbeiter / [Bearbeitergruppe] [Security] (IT-Service)

Abbildung 13: Eintrag der Anforderung

2.5.9 Lösung

Dieser Bereich ist für die Lösungsbeschreibung vorgesehen. Benutzen Sie in der Registerkarte 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 30.11.2012 14:27 (UTC +1) VON CLAUDIA MADL: 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 KNOWLEDGE ein Häkchen.

2.5.10 Bearbeitung

Zusätzlich zu den Registern ANFORDERUNG und LÖSUNG steht in der Standard Version das Register BEARBEITUNG zur Verfügung. Hier kann die gesamte Aktionshistorie eingetragen werden, die zur Lösungsfindung unternommen wurde.

2.5.11 Mail-Historie

Zusätzlich zu den Registern ANFORDERUNG und LÖSUNG existiert das Register 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 ERLEDIGT hat.

2.6 Aufnahmen von Tickets

2.6.1 Zuordnung zu den Ressourcen

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

Über TICKET - NEU können Sie ein neues Ticket zum ausgewählten Equipment oder User erstellen. Wählen Sie zuvor das Equipment/den User durch Setzen des Häkchens bzw. durch Klicken auf die Zeile (bei Einsatz von CMS Enterprise) aus. Es werden jeweils die User- und Equipment-Daten von dem bestehenden Ticket übernommen.

Weitere Möglichkeiten bietet kontextabhängig das Menü TICKET z.B. können Sie über TICKET > TICKET – KOPIE auch Inhalte, wie Anforderung, Lösung und Kategorie aus einem markierten Ticket in das neue Ticket übernehmen.

2.6.2 Ticket-Inhalte

(siehe auch 2.5 Aufbau der Ticket-Maske)

Um ein Ticket speichern zu können, müssen zumindest die Pflichtfelder KATEGORIE und KURZBESCHREIBUNG ausgefüllt sein. Weitere wichtige Einstellungen im Ticket werden im Folgenden aufgelistet. Sie können diese zum Teil auch aus Templates übernehmen (siehe 2.7.1 Template).

- Die Kategorien ordnen die Anforderung des Anrufers ein und erleichtern so die Weiterleitung an Experten.
Wählen Sie zunächst die Hauptkategorie aus. 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.
- Weisen Sie dem Ticket einen Typ zu. 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.
- 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 ist bei Ticketabschluss Pflicht.
- Die Priorität zeigt die Dringlichkeit bzw. die zu erwartenden Auswirkungen des TICKETS. Sie kann über eine Dialogbox aus einer Liste gewählt werden. In der Regel wird die Standard-Priorität (siehe 0) vorbelegt. 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 WORKFLOW - BEARBEITER bzw. GRUPPE klicken, können Sie eine Wahl aus der Liste aller Bearbeiter bzw. Gruppen treffen.

2.6.3 Abschluss des Tickets

Ein Ticket kann abgeschlossen werden, indem in der Aktionsleiste der Status auf ERLEDIGT gesetzt wird. Beim Speichern eines erledigten Tickets wird – sofern im Mandantendokument eingestellt – folgender Dialog angezeigt:

Soll der User über den Abschluss des Tickets per Mail informiert werden?
Die E-Mail wird nach dem Speichern vorbereitet!



Abbildung 14: Mailbenachrichtigung bei Abschluss des Tickets.

Bei einer Sofortlösung des Tickets werden keine Mailbenachrichtigungen an den Anwender verschickt.

2.6.4 Ticket-Übernahme

Wenn Sie ein Ticket bearbeiten wollen, das Sie nicht aufgenommen haben bzw. das Ihnen nicht zugewiesen ist, werden Sie nach Klick auf BEARBEITEN 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.

Als Verantwortlicher des Tickets können Sie auch Ergänzungen vornehmen, ohne das Ticket zu übernehmen. Dies ist auch möglich, wenn Sie über erweiterte Berechtigungen in HelpMatics™ ServiceDesk verfügen.

2.6.5 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.

2.6.6 Reopen von Tickets

Mit entsprechender Berechtigung kann ein bereits erledigtes Ticket über den Button REOPEN wieder geöffnet werden. Danach hat es den Status IN ARBEIT.

2.6.7 Master und Sub-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.

Alle Bearbeitungsschritte können im MASTER TICKET dokumentiert werden. Die Bearbeitung von SUB-TICKETS ist nicht nötig.

MASTER TICKETS und SUB-TICKETS werden durch ein jeweiliges Symbol gekennzeichnet (Ticket-Typ).

Die Erstellung eines MASTER TICKETS kann auf folgende Arten erfolgen:

- Bei der Erstellung oder Bearbeitung eines Tickets kann über die Schaltfläche MASTER>IN MASTER-TICKET KONVERTIEREN das Ticket in ein Master Ticket umgewandelt werden. Auf diesem Weg können auch neue Sub-Tickets hinzugefügt werden.
- Im Info-Management kann über die Schaltfläche INFO-NEU eine neue Info erstellt werden. Nachdem der Info ein Info-Text zugewiesen wurde und bei Masterticket JA ausgewählt worden ist, kann man über die Schaltfläche TICKET ALS MASTER VERBINDEN ein Ticket verlinken, das daraufhin zum Master

Ticket konvertiert wird. In Infos, die mit einem Master Ticket verknüpft sind, kann über die Schaltfläche SUB-TICKET – NEU ein Sub-Ticket erstellt werden.


Sub-Tickets können außerdem in der Ansicht RESSOURCEN>USER über die Schaltfläche TICKET>SUB-TICKET – NEU erstellt werden.

Bei Abschluss des Master Tickets werden auch die zugeordneten Sub-Tickets abgeschlossen und folgende Daten in den Sub-Tickets aktualisiert:

- 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.

Dies betrifft nicht bereits manuell abgeschlossene SUB-TICKETS.

2.6.8 Geplante Tickets

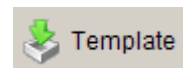
Geplante Tickets sind Service Requests, die ggf. mit einem Ticket-Template erstellt werden und zu einem festgelegten Zeitpunkt aktiv werden. Geplante Tickets werden in den Übersichten mit einem grauen Symbol  gekennzeichnet.

2.7 Arbeiten mit Tickets

Auf der Aktionsleiste der Ticket-Maske bzw. im Ticket 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.

2.7.1 Template

Bei neuen Tickets erscheint in der Aktionsleiste der Button TEMPLATES. Dieser bietet, je nachdem ob eine Kategorie ausgewählt ist oder nicht, abhängig von der Konfiguration, eine Liste an Ticket-Templates an. Nach Auswahl eines Templates werden die Template-Inhalte in das Ticket übernommen. Dies erleichtert und verkürzt das Erfassen von STANDARD TICKETS.



2.7.2 Kategorisierung

Typ, Ursache und Kategorie wählen Sie über die Select-Felder aus. Neue Kategorien und Typen können nur über die ADMINISTRATION (im Notes Client) erstellt werden.

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.

URSACHE

Wählen Sie eine URSACHE aus der Liste. Je nach Konfiguration können verschiedene Ursachen nur bei bestimmten Typen zur Verfügung stehen. Die Eingabe ist beim Ticketabschluss Pflicht.

TICKET-KATEGORIE

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

2.7.3 Workflow

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

BEARBEITER

Durch Klick auf BEARBEITER und Auswahl aus dem neuen Fenster 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.

ZURÜCK AN VERANTWORTLICHEN

Mit dieser Aktion können Sie das Ticket mit einem Hinweis zum Bearbeitungsstand, der über eine Dialogbox ausgewählt wird, dem VERANTWORTLICHEN zurückstellen. In den Ticket-Ansichten wird der Stand der Bearbeitung mit einem Icon (siehe Abschnitt 2.3.2) und in der Bearbeiterhistorie mit Zahlenwert (siehe Abbildung 15) angezeigt.

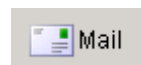
Zuständigkeit		Bearbeiterhistorie				
Bearbeiter	Telefon	Mandant	Abteilung	zugeteilt	zurück	Bearb.zeit
Madl, Claudia [Infrastructure]	----	COC Austri...	----	23.11.2007 13:14	-	
Auer, Anna	122	COC German...	IT-Service	23.11.2007 13:14	-	
Madl, Claudia	offphone	COC German...	Development	03.12.2007 13:57	-	0
	----	COC Austri...	----	03.12.2007 14:02	3	0

Abbildung 15: Ausschnitt Bearbeiterhistorie mit Status der Zurückleitung

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

2.7.4 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.

Mails, die über diesen Button verschickt wurden, werden im Register MAIL-HISTORIE angezeigt.

Als Entwurf gespeicherte Mails können unter TICKETS (EIGENE) eingesehen, weiterbearbeitet und versendet werden.

2.7.5 Tools

Über diesen Button können beliebige Programme gestartet werden.

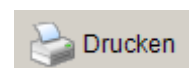
Eine Übergabe von Daten aus dem TICKET (z. B. ein PING an das EQUIPMENT) ist möglich. Ob hierbei die IP-ADRESSE oder die EQUIPMENT-NR. verwendet wird, kann in der ADMINISTRATION festgelegt werden.



Der Button erzeugt eine Batch-Datei, welche lokal gespeichert und ausgeführt werden kann.

2.7.6 Drucken

Mit diesem Button kann das geöffnete TICKET in einer für den DRUCK aufbereiteten Darstellung ausgedruckt werden.



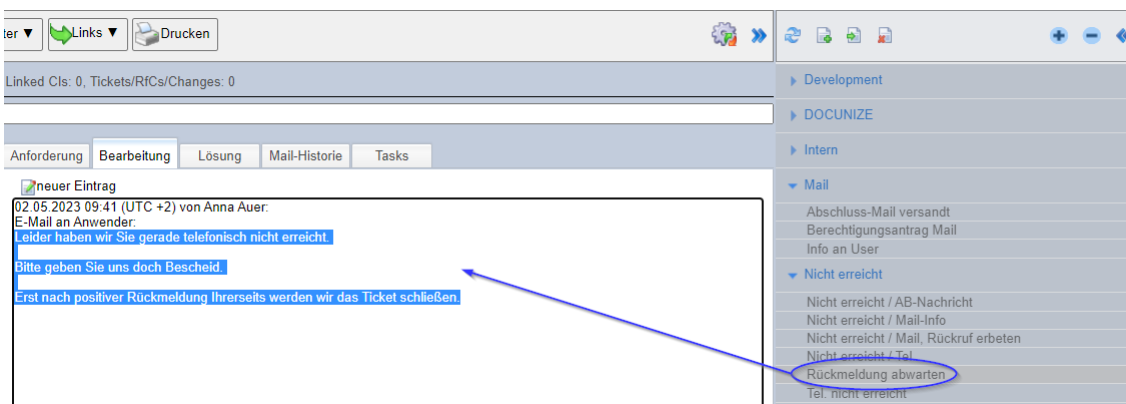
2.7.7 Button für erweiterte Funktionen

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.

2.7.8 FastText

Ist ein Ticket zum Bearbeiten geöffnet, kann rechts in der Menüleiste der FastText-Bereich ein- bzw. ausgeblendet werden. Hier können Textbausteine konfiguriert werden. Per Drag & Drop können diese in Textfelder eingefügt werden.



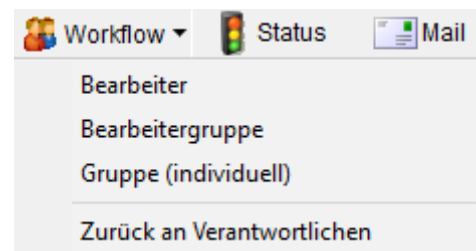
2.7.9 Problem Management

Verlinkte Tickets werden im Bearbeitungsbereich im Karteireiter TICKETS angezeigt und können mit Doppelklick geöffnet werden.

Weiterleitung an eine individuelle Bearbeitergruppe

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

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



2.7.10 Status

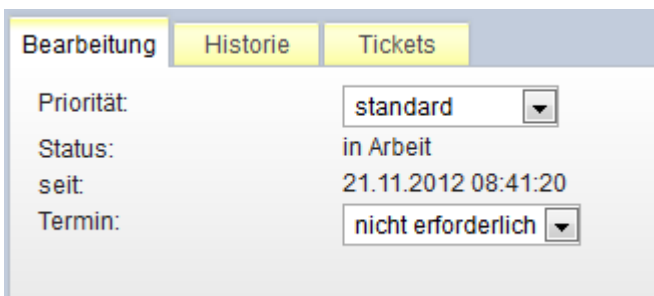


Abbildung 16: Informationen zur Ticket-Bearbeitung im Karteireiter Bearbeitung

Im Bereich BEARBEITUNG sehen Sie den Status. Änderungen des Status werden über die Aktionsleiste, Button STATUS vorgenommen.

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 erstmalig gespeichert.	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.	IN ARBEIT
Der Status eines Master Tickets wird auf ERLEDIGT gesetzt und gespeichert: alle zugeordneten Sub-Tickets erhalten ebenfalls den Status ERLEDIGT.	ERLEDIGT

2.7.11 Termine

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.

Durch Anklicken des Links auf TERMIN wird eine Kalenderdatei heruntergeladen, um den Termin in den persönlichen Kalender übertragen zu können.

2.8 Arbeiten mit Tasks

2.8.1 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 am Ende angefügt.

Über Aktionen im Menü Task können Sie den aktuell markierten Task löschen 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.

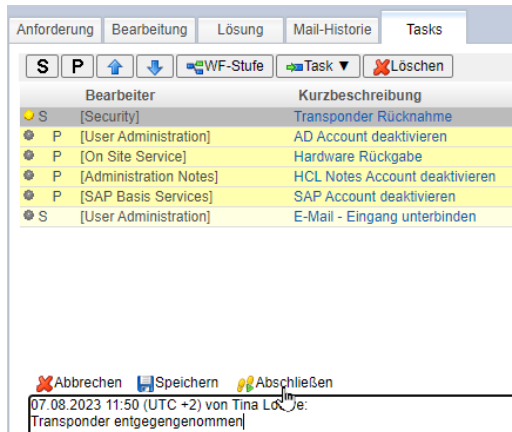
2.8.2 Task-Bearbeitung

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.


Um einen Task zu bearbeiten, klicken Sie den Task-Link in der eingebetteten Ansicht 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.

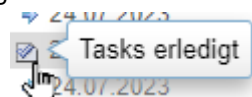


Wenn Sie ABSCHLIEßEN wählen, wird der aktuelle Task auf erledigt gesetzt. Wenn alle Tasks der aktuellen Workflow-Stufe erledigt sind, wird die nächste Workflow-Stufe aktiviert, also der folgende serielle Task oder mehrere parallele Tasks.

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:



2.9 Auswahl existierender Tickets

2.9.1 Eigene Tickets

Im Navigator finden Sie den Abschnitt TICKETS (EIGENE). In verschiedenen Ansichten werden Ihnen Ticket-Informationen angezeigt, bei denen Sie als BEARBEITER oder VERANTWORTLICHER eingetragen sind.

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

Erstellt am	Zieltermin	User	Melder	CI (Ursache)	Kurzbeschreibung
03.11.2014		Banta, Susanne			XPages
03.11.2014		Madi, Claudia			XPages
03.11.2014		Banta, Susanne			XPages
28.10.2014	28.10.2014 12:52	Banta, Susanne	Bärbeiss, Bärbel	NB0087	Kalender-Funktionalität ist gestört
27.10.2014	27.10.2014 14:00	Banta, Susanne		BB0087	alles ist komplett ausgefüllt
23.10.2014	23.10.2014 09:45	Huber Meier, Peter Alexander			Austausch des Toners
22.10.2014	23.10.2014 12:30	Platz, Paul			Austausch des Toners
16.10.2014		Admin, Notes			Test Indu. Gruppe Team
08.09.2014	16.09.2014 12:27	Aal, Albert	Almanza, Veima	Acronis True Image	alles ist komplett ausgefüllt
10.07.2014	11.07.2014 12:01	Bartels, Alexander			alles ist komplett ausgefüllt
01.07.2014	03.07.2014 12:00	Arfson, Erich			Hardware Störung
27.02.2014	27.02.2014 13:14	(kein User zugeordnet)			Hardware Störung
25.02.2014	27.02.2014 11:18	Abraham, Harald	Abraham, Harald	Access Help 3	Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
17.02.2014	19.02.2014 15:45	Huber Meier, Peter Alexander			Austausch des Toners
16.01.2014	17.01.2014 12:07	Auer, Anna			Austausch des Toners
30.10.2013	31.10.2013 14:00	Madi, Claudia			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
19.09.2013	21.09.2013 15:40	Madi, Claudia			Portal: COC ServicePoint (Deutsch) / User: Claudia Madi
29.08.2013	29.08.2013 15:52	Boston, Alberto Fredi Marco		ARCH002	Tastatur ist auf Englisch
08.08.2013	09.08.2013 14:23	Madi, Claudia			Portal: Zugangsdaten/ User: Claudia Madi
19.02.2013	20.02.2013 09:16	Madi, Claudia		MausT	Verstoss gegen die Sicherheitsrichtlinie
18.02.2013	19.02.2013 13:54	Madi, Claudia			Printjob wird nicht abgearbeitet
28.01.2013	30.01.2013 12:00	Del Potto, Martin			Tastatur ist auf Englisch
19.11.2012	20.11.2012 14:34	(kein User zugeordnet)		A1010	Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
12.10.2012	13.10.2012 14:00	Auer, Anna			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
10.10.2012	11.10.2012 12:00	Auer, Anna			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
10.10.2012	12.10.2012 17:00	Nelson, Stephen			Austausch der Einzugsrollen
10.10.2012	11.10.2012 10:00	Auer, Anna			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
09.10.2012	11.10.2012 10:00	Auer, Anna			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert
09.10.2012	11.10.2012 09:44	Auer, Anna			Berechtigung zu Lotus Notes angefordert N

Abbildung 17: TICKETS (EIGENE) > BEARBEITER

Diese Ansicht (Abbildung 17) zeigt alle aktiven TICKETS, bei denen Sie als aktueller BEARBEITER eingetragen sind. Zur Erläuterung der Symbole siehe Abschnitt 2.3.

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 als VERANTWORTLICHER eingetragen sind.

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.

CHANGE TASKS

Sofern das Modul HelpMatics™ Change zur Verfügung steht, sehen Sie hier alle Tasks, die Ihnen oder einer Bearbeitergruppe (in der Sie Mitglied sind) zugewiesen wurden. Es sind nur „aktive“ Tasks sichtbar – Tasks im Entwurfsmodus oder erledigte Tasks sind ausgeblendet.

Den zur Verfügung stehenden Funktionen WORKFLOW, STATUS, ZEITERFASSUNG, MAIL und RÜCKGABE WF liegt die gleiche Funktionalität wie im Notes Client zugrunde. Weitere Informationen zu diesen Themen entnehmen Sie bitte dem HelpMatics™ Change Handbuch.

Change Details können unten aufgeklappt werden.

Schließen Speichern Workflow Status Zeiterfassung Mail Rückgabe WF Task-Übersicht

Kurzbeschreibung Task:

Beschreibung:

Typ:

Beurteilung:

Status:

Min. Task-Laufzeit:

Start:

Erledigen bis:

Aufwand (h):

Bearbeitung Zeiterfassung Mail-Historie Historie

[neuer Eintrag](#)

Bearbeiter:

Anhang:

Change: **CHA-210629104557-w46**

Kurzbeschreibung:

Klassifizierung

Typ:

Kategorie:

Priorität:

Verantwortung	Name	Telefon
Antragsteller:	Bartels , Alexander	+49 8677 9747 0
Change Manager:	Bartels , Alexander	9900
Durchführung Start/Ende:	29.06.2021	03.08.2021

Beschreibung Begründung

----- aus RFC-Antrag 'Onboarding-Prozess' vom 06/29/2021 10:45:57 AM Uhr -----

Zusatzinformationen: Vertrag ist auf 1 Jahr befristet.

Gewählte optionale Tasks:

Mobiles Endgerät benötigt / Modell: Apple iPhone X

Anhang Link

Formularfelder

Vorname:	Hans	:	:
Nachname:	Huber	:	:
Geburtsdatum:	2000-05-01	:	:
Einsatzgebiet:	Development	:	:
Eintritt zum:	2021-08-02	:	:

Abbildung 18: Maske zur Taskbearbeitung und Darstellung der Change-Daten im Web

2.9.2 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.



Suche	User name	erfasst am	User ID	Melder	Bearbeiter	CI (Ursache)	Ticket ID	Problem short
COC Austria AG								
COC Germany AG								
Admin , HelpMatics (hadmin)								
<input type="checkbox"/>		26.01.2020	hadmin		Joormann , Wilfried	COC-191127111022-WJo		User Admin: Neuer User
<input type="checkbox"/>	✓→	23.08.2019	hadmin		Pfeffer , Anja	COC-190823091631-APf		Wartungstätigkeit im Hardware-Umfeld (z.B. Multifunktionsgeräte)
<input type="checkbox"/>	✓→	14.11.2017	hadmin		Pfahl , Martha	COC-171114094323-w27		Useradministration: Neuer User
<input type="checkbox"/>	✓→	03.10.2017	hadmin		Urlaub , Farin	COC-171003105526-FUr		Rep.Virenalert durch TrendMicro
Arbuckle , Ron (arbuck-ro)								
<input type="checkbox"/>	✓→	14.07.2021	arbuck-ro		Bartels , Alexander	COC-210714101651-ABa		Error beim Speichern
<input type="checkbox"/>	✓→	14.07.2021	arbuck-ro		Bartels , Alexander	COC-210714101530-ABa		Bedienungsanfrage Acrobat Vollversion
<input type="checkbox"/>	✓→	14.07.2021	arbuck-ro		Bartels , Alexander	COC-210714101431-ABa		Berechtigung zu HCL Notes angefordert
<input type="checkbox"/>	✓→	30.11.2019	arbuck-ro		Urlaub , Farin	COC-191130113006-FUr		Verstoß gegen die Sicherheitsrichtlinie

Abbildung 19: Tickets je User

Schaltflächen der Aktionsleiste:

- Zum Erstellen eines neuen TICKETS wählen Sie TICKET – NEU. Die USER- und EQUIPMENT-Daten werden aus dem gerade markierten TICKET übernommen.
- Ein TICKET kann mit einem Doppelklick oder mit dem Button ÖFFNEN geöffnet und bearbeitet werden.

TICKETS > CONFIG.ITEMS

Diese Ansicht zeigt alle CIs, für die bisher Support geleistet wurde, nach der Equipment-Nr. geordnet. Die Aktionsschalter sind in dieser Ansicht die gleichen wie in der Ansicht TICKETS > USER.

TICKETS > PROBLEM

Diese Ansicht zeigt alle unerledigten Tickets vom Typ PROBLEM. ERFASSUNGSDATUM, NAME DES USERS und wichtige Equipment-Daten werden mit 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.

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.

Wie beim Mandanten-Monitoring werden 3 Eskalationsstufen angezeigt (definierbar über das Service Level Dokument für Bearbeiter).

Tickets > Bearbeiter

Diese Ansicht zeigt alle aktiven, also noch nicht erledigten Tickets, geordnet nach dem zuständigen Bearbeiter.

TICKETS -> TEAM

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

TICKETS > VERANTWORTLICHER

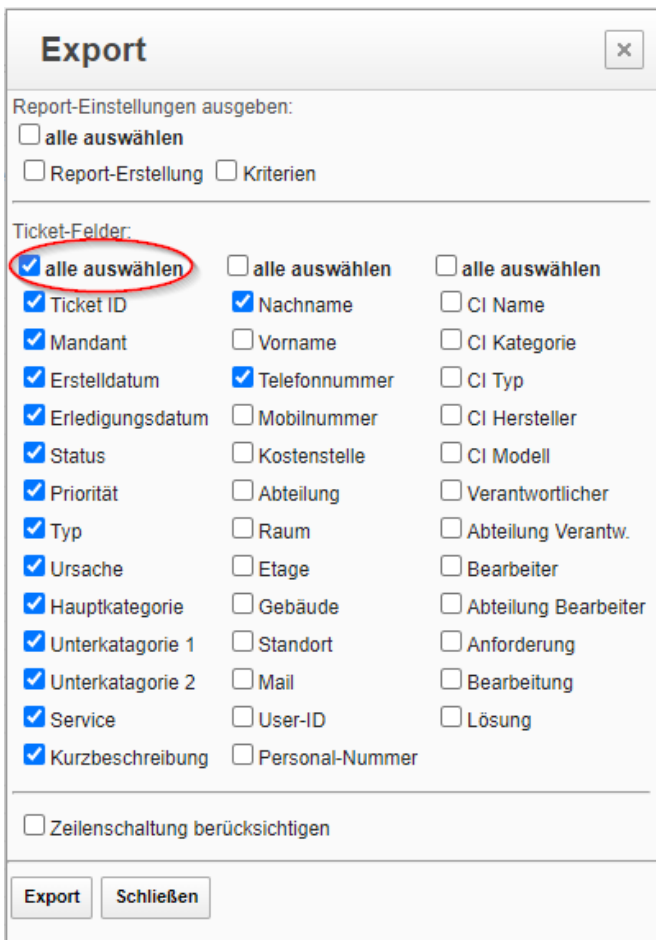
Diese Ansicht zeigt alle aktiven Tickets, geordnet nach den Verantwortlichen, von denen die jeweilige Anforderung entgegengenommen worden ist.

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.

2.10 Export

In allen Ticket-Ansichten steht eine Schaltfläche EXPORT zur Verfügung, über die man markierte, gefilterte oder alle Tickets in ein Excel-Dokument exportieren kann. Es öffnet sich ein Dialog zur Auswahl der zu exportierenden Report-Einstellungen und Ticketfelder.



Wird REPORT-ERSTELLUNG angehakt, so wird am Anfang des Tabellenblatts das Erstellungsdatum des Reports eingetragen. Wird KRITERIEN angehakt, so werden die Filterkriterien mit ausgegeben.

Über ALLE AUSWÄHLEN wird der gesamte Bereich ausgewählt. Alternativ können Felder einzeln ausgewählt werden. Pro Ticket wird in Excel eine Zeile ausgegeben. Mit der Option ZEILENSCHALTUNG BERÜCKSICHTIGEN werden im Ticket umgebrochene Texte mit Zeilenumbruch in die Zelle geschrieben.

Hinweis: sind vor Klick auf EXPORT Tickets angehakt, so werden diese exportiert (manuelle Auswahl), ist eine Suche aktiv, wird das Suchergebnis exportiert. Ansonsten werden alle Tickets exportiert.


2.11 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.

Aus den angezeigten E-Mails können Tickets erstellt werden. Wird der Absender der Mail als User erkannt, so werden die Daten ins Ticket übernommen, andernfalls erscheint eine Info-Meldung. Die E-Mail wird dem Ticket zugeordnet.

Eine Beantwortung der E-Mails ist nur im Notes Client möglich.

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

2.11.1 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.

2.12 Das Info Management

2.12.1 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.

2.12.2 Info-Display

The screenshot shows the 'Info-Display' interface in the HelpMatics ServiceDesk. At the top, there is a header with dates and information: 20.11.2012 Info, 20.11.2012 Info, 05.10.2012 Problem, and Weihnachtsfeier Release Termin. Below this is a search bar with 'Volltext-Suche: kallisto' and buttons for 'Suchen' and 'Ergebnisliste löschen'. The main part of the interface is a table listing users with columns for Name, User ID, Telefon (Büro), Raum, Gebäude, Abteilung, and Mandant. The table is sorted by priority and validity start date. Below the table, there are sections for 'Equipments von: Bartels, Alexander (bartels-ai)' and 'Tickets von: Bartels, Alexander (bartels-ai)'. The ticket section shows a list of equipment items with columns for Equipment-Nr., Gerätekategorie, Modell, Erstellt am, Bearbeiter, and Kurzbeschreibung.

Name	User ID	Telefon (Büro)	Raum	Gebäude	Abteilung	Mandant
Backel, Jules	backel-ju	+41 (044) 44444	ZUE.089	AE1	Executive	COC Switzerland AG
Bartels, Bärbel	baerbe-ba	+49 (089) 6645101	MUC.103	E24	Training	COC Germany AG
Bartels, Alexander	bartels-ai	+49 (08677) 9747555	BGH.114	M50	Development	COC Germany AG
Blass, Günter	blass-gu	+49 (089) 66451011	MUC.254	E24	Training	COC Germany AG
Blinker, Hans	birker-ha	+49 (089) 6645323	MUC.342	E21	Controlling	COC Germany AG
Boston, Albert	boston-al	+43 (01) 5678921	VIE.042	C01	Executive	COC Austria AG
Brandell, Kevin	brände-ke	+43 (01) 5678921	VIE.023	C01	Marketing	COC Austria AG
Brauer, Liselotte	brauer-li	+49 (030) 66451042	BER.100	A01	Training	COC Germany AG
Braun, Sascha	braun-sa	+49 (030) 66451207	BER.123	A01	Controlling	COC Germany AG
Carl, August	carli-su	+49 (06977) 9747222	BGH.231	M50	Development	COC Germany AG
Churchill, Conrad	winston-co	+49 (030) 6645332	BER.231	A02	Executive	COC Germany AG
Currie, Luca	currie-lu	+49 (030) 6645989	BER.101	A01	Controlling	COC Germany AG
Decker, Sabine	decker-sa	+49 (08677) 9747124	BGH.103	M50	Purchase	COC Germany AG
Dinkel, Susanne	dinkel-su	+49 (030) 45685588	BER.200	A02	Production	COC Germany AG
Dunkert, Paul	dunkert-pa	+41 (044) 8092734	ZUE.065	AE1	Production	COC Switzerland AG

Abbildung 20: Info Display

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.

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

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

ENTERPRISE:

Info-Dokumente können mit Verfügbarkeit LOCAL oder GLOBAL versehen werden.


Eine Zurückstufung von GLOBAL auf LOCAL ist nicht möglich.

2.13 Problem Management

Wenn häufig wiederkehrende TICKETS als PROBLEM erkannt werden, kann von einem PROBLEM MANAGER ein PROBLEM TICKET angelegt werden:

ENTERPRISE:

Ein Bearbeiter mit der Rolle [_PROBLEMMANAGER] erstellt basierend auf einem Ticket über die Schaltfläche PROBLEM – NEU ein PROBLEM Ticket.

In der ADMINISTRATION (im Notes Client) kann festgelegt werden, welche Ticket-Typen für PROBLEM Tickets verfügbar sind. Die Ticket-ID von PROBLEM Tickets beginnt immer mit PRO. In Ticket-Ansichten diese durch das Icon  gekennzeichnet.

Im Reporting werden sie in separaten Reports dargestellt.

2.14 Reporting

Mit entsprechender Berechtigung sind über den Menüpunkt Reporting verschiedene Reporting Übersichten sichtbar. Die Übersichten liefern Ticketzahlen z.B. nach Kategorie, Typ, Ursache, Abteilung oder Weiterleitungen.

3 HelpMatics™ Configuration Management

Der Tab CMS steht zur Verfügung, wenn Sie das Modul HelpMatics™ CMS Enterprise verwenden. HelpMatics™ CMS Enterprise bietet einen erweiterten Funktionsumfang auf Basis einer relationalen Datenbank. Bei Fragen zur HelpMatics™ CMS Enterprise können Sie sich gerne an das HelpMatics™ Produktmanagement wenden.

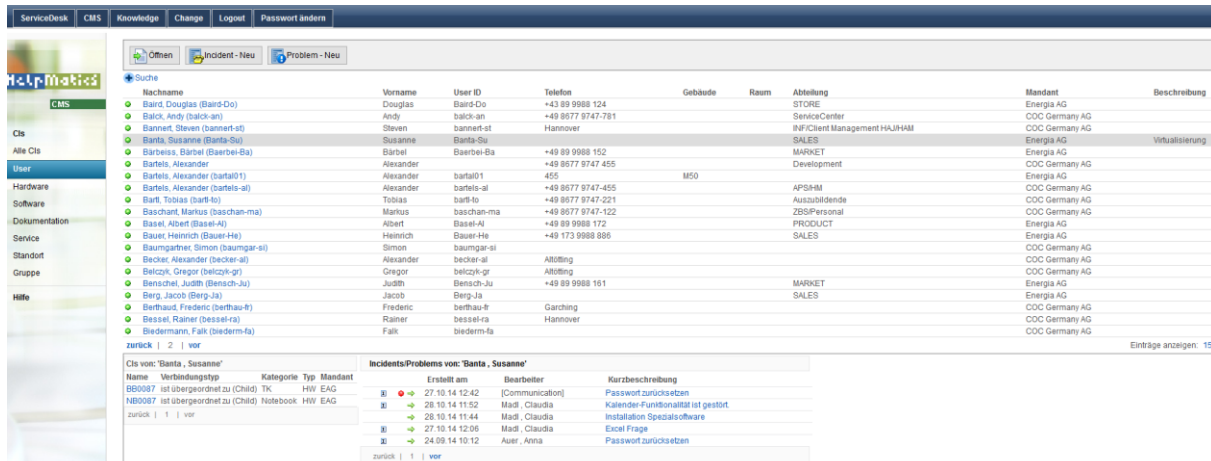


Abbildung 21: Übersicht über die User-CIs

Im Modul CMS stehen verschiedene CI-Typen zur Verfügung:

- User
- Hardware
- Software
- Dokumentation
- Service
- Standort

CIs können zu GRUPPEN zusammengefasst werden. Übersichten über CIs und GRUPPEN können Sie über die linke Navigation aufrufen.

Wenn Sie ein CI in der Übersicht markieren, stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung:

- Anzeige der verbundenen CIs
- Anzeige der Tickets zum markierten CI
- Erstellung von Incidents, Service Requests, Problems oder Changes auf Basis des CIs, sofern sie die Berechtigung dafür haben.

Per Doppelklick auf den markierten Eintrag oder Link öffnen Sie ein CI im lesenden Zugriff. Der erste Tab stellt die CI-spezifischen Informationen dar. Die CI Typen Hardware und Software beinhalten zusätzlich einen Tab VERTRAG / KOSTEN. Im Tab ANHÄNGE können Sie Dateien zum CI hochladen bzw. herunterladen. Im Tab RELATIONEN sehen Sie alle verbundenen CIs incl. Anzeige des Verbindungstyp sowie der Filtermöglichkeit nach Kategorie und Typ. Sie können sich die Verbindungen zu anderen CIs auch per Klick auf VISUALISIERUNG anzeigen lassen.

Bei Gruppen sehen Sie in einem zusätzlichen Tab MITGLIEDER die Gruppenmitglieder.

Ein CI kann folgende Relationen (Verbindungsmöglichkeiten) aufweisen:

Bezeichnung	Beschreibung
Gruppe -> Mitglied	Gruppierung
Parent -> Child	hierarchische Beziehung
Parent <-> Parent	Redundanz, CI kann durch verbundenes CI ersetzt werden, z.B. dessen Aufgaben übernehmen
Item – Item	lose, unspezifische Verbindung

Weitere Informationen, insbesondere zu Konfiguration und CI Importfunktionen, finden Sie in der HelpMatics™ CMS Enterprise Dokumentation.

4 HelpMatics™ Knowledge

Der Wechsel in die Knowledge Base erfolgt in der oberen Aktionsleiste.

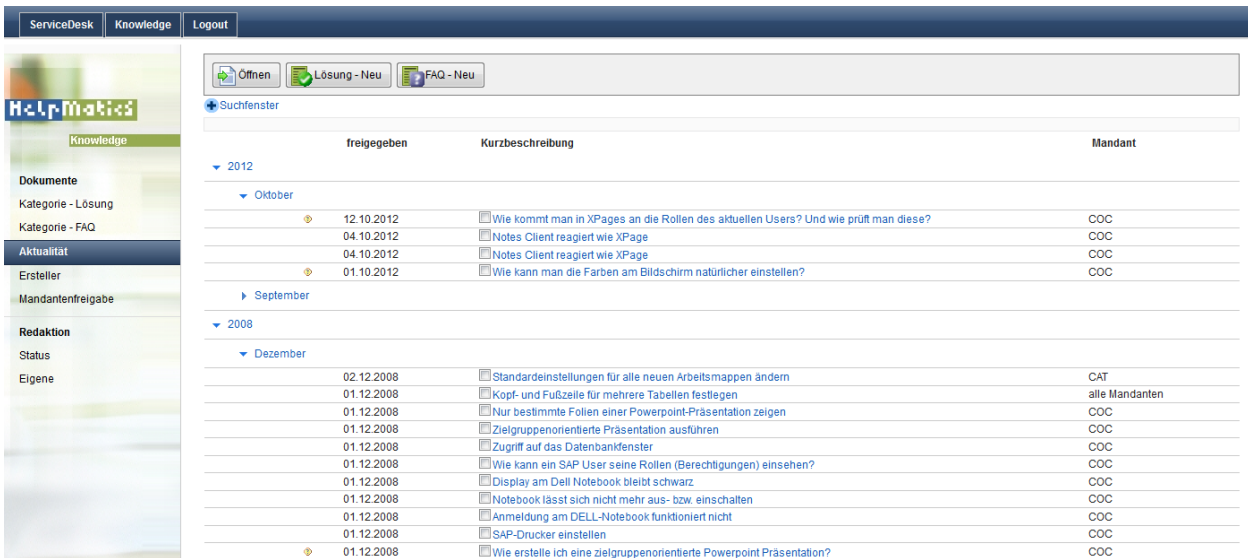


Abbildung 22: Navigator und Viewer der Knowledge Base

Die Knowledge Base enthält Dokumente, die nach der Ticket-Bearbeitung in die Wissensdatenbank aufgenommen wurden.

4.1 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.

4.2 Knowledge Viewer

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

Per Doppelklick auf eine Zeile können die enthaltenen Informationen als Dokument dargestellt werden.

FAQ-Dokumente werden mit dem Symbol  gekennzeichnet.

Die Suche funktioniert nach dem gleichen Prinzip wie in HelpMatics™ ServiceDesk.

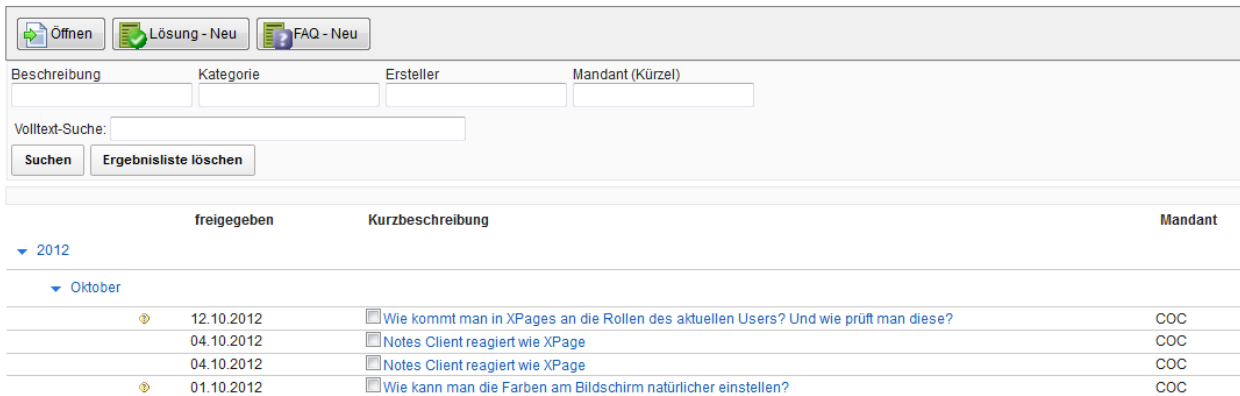




Abbildung 23: Ansicht Dokumente – Aktualität

4.3 Symbole in den Ansichten

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

4.4 Knowledge Ansichten

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 Karteireiter HISTORIE im Dokument).
MANDANTENFREIGABE	Einteilung der Lösungs- und FAQ-Dokumente nach Mandantenzugehörigkeit

Anwender mit Manager- oder Expertenrolle haben Zugang zum Bereich REDAKTION. 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.
EIGENE	EXPERTEN und MANAGER finden hier die ihnen zur Bearbeitung zugeteilten Dokumente.

Die vollständige Beschreibung des redaktionellen Workflows und der Aufgaben von Knowledge Managern bzw. Experten entnehmen Sie bitte dem HelpMatics™ ServiceDesk User Handbuch.

5 HelpMatics™ Change

Die nachfolgend beschriebenen Funktionen stehen bei Verwendung von HelpMatics™ Change zur Verfügung. Bei Fragen zum Thema Change Management können Sie sich gerne an das HelpMatics™ Produktmanagement wenden.

Weitergehende Informationen zum Change Management und Task Workflow entnehmen Sie bitte der HelpMatics™ Change Dokumentation.

5.1 Navigation, Übersicht und Suche

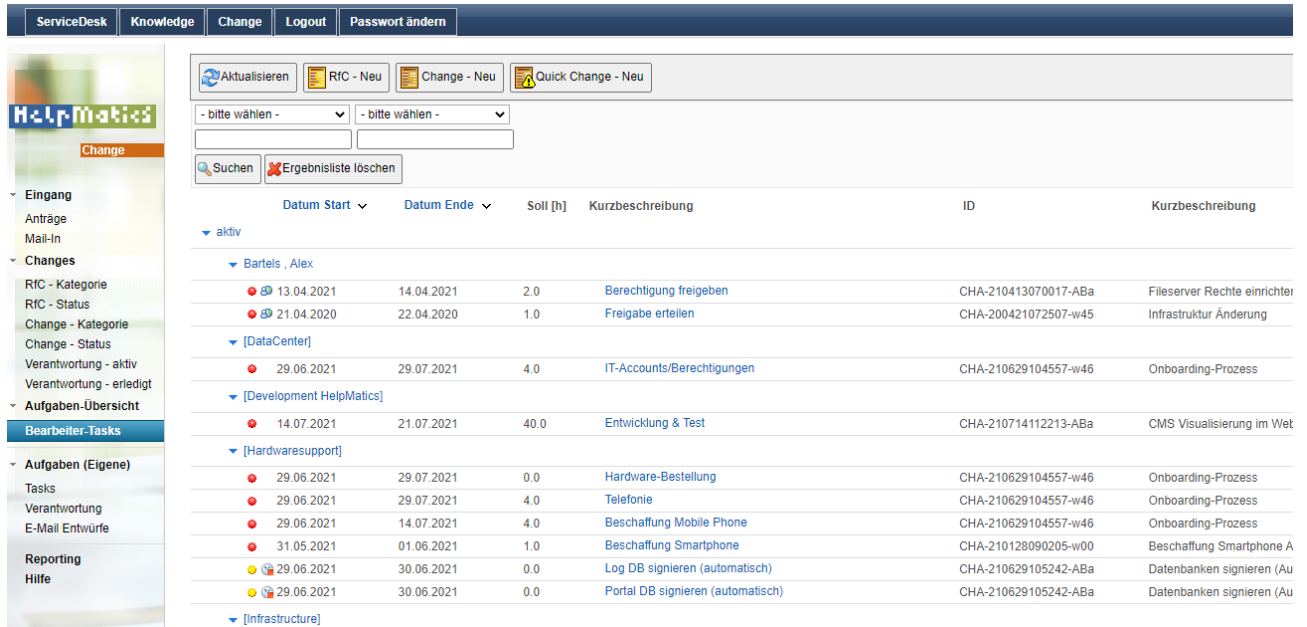


Abbildung 24: Oberfläche der Change-und Taskbearbeitung

Links befindet sich der Navigator. Hier wählen Sie die Dokumente aus, die im Viewer gezeigt werden sollen:

- eingegangene E-Mails und per Web eingegangene Anträge
- RfCs und Changes, kategorisiert nach Kategorie, Status, Verantwortung
- Tasks kategorisiert nach Bearbeiter
- eigne Tasks und E-Mail Entwürfe

Innerhalb des Viewers befinden sich die Aktionsleiste, Suche und die Informationen. Jede Ansicht bietet verschiedene Aktionen zur Erfassung und Bearbeitung von Informationen und Anforderungen. Die Aktionsleiste und die darunter befindliche Suche sind immer an der gleichen Position.

Unterhalb des Viewers befindet sich die Seitenschaltung zurück | 2 | vor

sowie die Anzeige der Dokumente pro Seite Einträge anzeigen: 15 | 30 | 45

Die Suche funktioniert in allen Ansichten nach dem gleichen Prinzip, lediglich die Suchfelder ändern sich dynamisch je nach Ansicht.

Die Suche befindet sich unter der Aktionsleiste und wird über + Suche geöffnet bzw. - geschlossen. Über die Drop-Down Box kann nach Inhalten in Feldern gesucht werden, z.B. im Feld Kurzbeschreibung. Als Platzhalter können * verwendet werden.

Bei der Volltext-Suche können sowohl Suchbegriffe als auch Notes-Suchbefehle eingegeben werden, z. B. FIELD REQUESTERFULLNAME CONTAINS MADL, CLAUDIA. Der Button ERGEBNISLISTE LÖSCHEN setzt die Suchergebnisse wieder zurück.




Die Suche ist grundsätzlich erst bei Eingabe von mindestens 3 Zeichen zuverlässig.

5.2 Symbole in den Ansichten

Symbole spielen in den Ansichten von HelpMatics™ Change eine wichtige Rolle, da sie Informationen komprimiert anzeigen.









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

5.2.1 Symbol PRIORITÄT

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

Der Text wird im Administrations-Bereich festgelegt.

5.2.2 Symbol STATUS

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

5.3 RfC-und Change Erstellung und Bearbeitung

Mit entsprechender Berechtigung können RfCs, Changes oder Quick Changes erstellt und bearbeitet werden.

Für die Erstellung eines neuen RfC, Changes oder Quick Changes muss ein Template verwendet werden. Das Templateauswahlfenster wird nach Klick auf RfC / Change / Quick Change – Neu geöffnet. Nach Auswahl eines Templates öffnet ggf. ein zweites Fenster zur Auswahl der optionalen Tasks.

Ein neu erstellter RfC oder Change erhält zunächst den Status Entwurf. Beim Wechsel zu Status Neu bzw. Bearbeitung aktiv werden Pflichtfelder geprüft und Mailbenachrichtigungen versendet (sofern konfiguriert). Der Taskworkflow wird gestartet.

Detaillierte Informationen zum Statusablauf, Mailbenachrichtigungen, Standard Changes, Träger-Ticket Funktion sowie Zeit-und Aufwandsberechnungen entnehmen Sie bitte der HelpMatics™ Change Dokumentation.

5.4 Taskbearbeitung

Den zur Verfügung stehenden Funktionen WORKFLOW, STATUS, ZEITERFASSUNG, MAIL und RÜCKGABE WF liegt die gleiche Funktionalität wie im Notes Client zugrunde. Weitere Informationen zu diesen Themen entnehmen Sie bitte dem HelpMatics™ Change Handbuch.

Change Details können unten aufgeklappt werden.

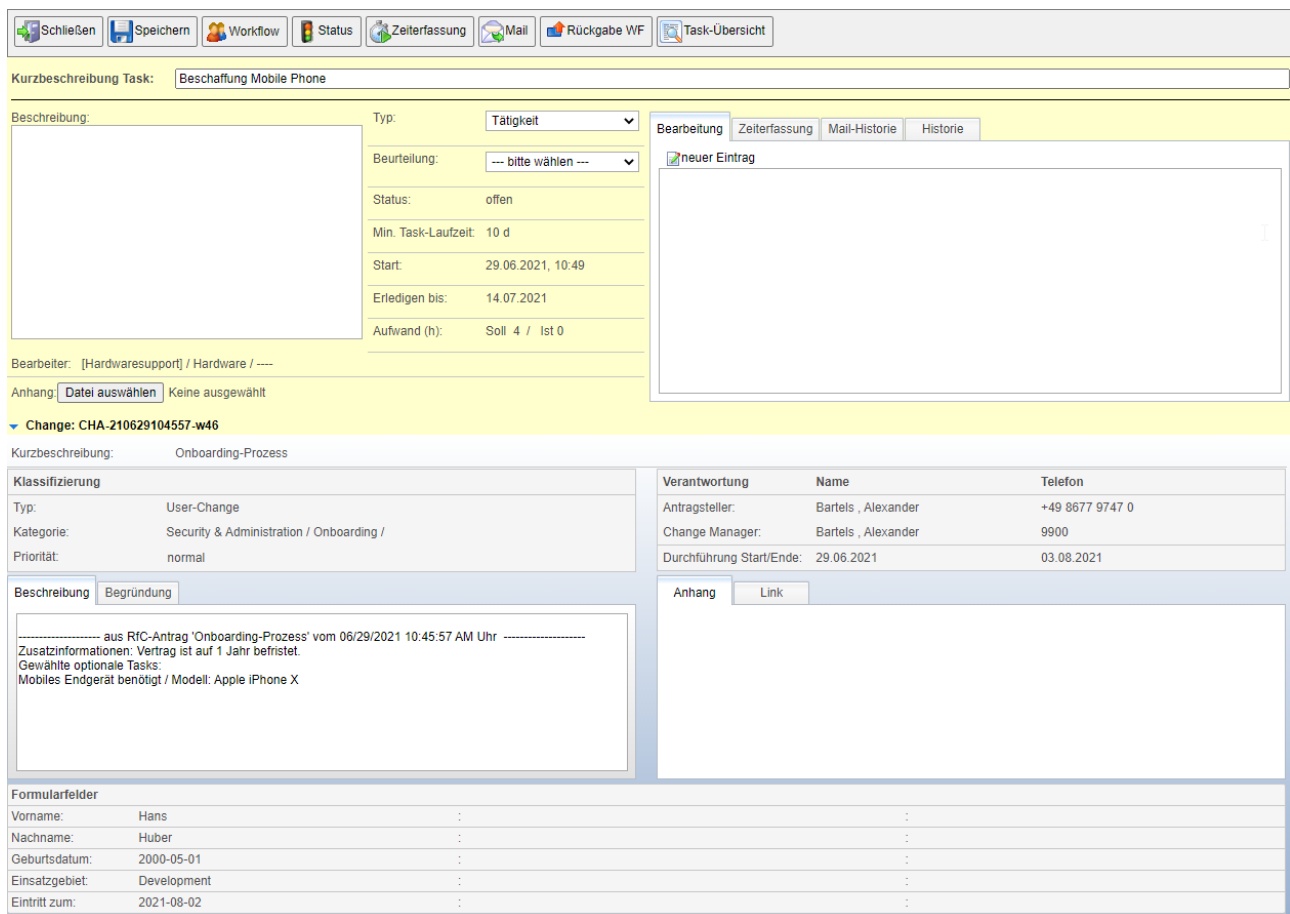
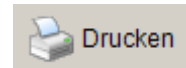


Abbildung 25: Maske zur Taskbearbeitung und Darstellung der Change-Daten im Web

5.5 Drucken

Mit diesem Button kann der geöffnete RfC/Change bzw. Task unter Verwendung vorab bereitgestellter Word-Vorlagen ausgedruckt bzw. exportiert werden.



5.6 Reporting

Mit entsprechender Berechtigung sind über den Menüpunkt Reporting verschiedene Reporting Übersichten sichtbar. Die Übersichten liefern Zahlen zu RfCs oder Changes nach Kategorie, Aufwand oder Template.

6 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.