Handbuch COPYRIGHT (C) 2006 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Alle Informationen dieses Dokuments können sich jederzeit ohne weitere Ankündigung ändern. NetSupport Ltd. behält sich auch das Recht vor, dieses Dokument jederzeit zu überarbeiten oder zu ändern, ohne deshalb verpflichtet zu sein, irgendwelche Personen von solchen Änderungen oder Überarbeitungen zu unterrichten.

Die Software, die in diesem Dokument beschrieben ist, wurde unter Lizenzvereinbarung zur Verfügung gestellt. Sie ist durch internationale Copyright-Gesetze geschützt. Sie dürfen von dieser Software ausschließlich eine Backup-/Arbeitskopie anfertigen und diese nur gemäß der Beschreibung in der Lizenzvereinbarung verwenden.

Jede implizierte Garantie, einschließlich von Garantien für die Verkäuflichkeit oder den Einsatz der Software für einen bestimmten Zweck, ist limitiert und in der Lizenzvereinbarung entsprechend ausgewiesen.

Programm COPYRIGHT (C) 1991-2006 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Warenzeichen

NetSupport ist ein eingetragenes Warenzeichen von NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/2003/ME/XP und Windows NT sind Warenzeichen der Microsoft Corporation.

IBM sind eingetragene Warenzeichen der International Business Maschinen Corporation.

NetWare ist ein eingetragenes Warenzeichen von Novell Inc.

Andere Produkte, Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer.

Inhalt

INFO ZUM NETSUPPORT DNA HELPDESK 5

INSTALLATION 6

Planen einer Installation 6

Installation von DNA Help Desk 7

Helpdesk Setup-Assistent 8

STARTEN DES NETSUPPORT DNA HELPDESKS 10

Bildschirmlayout 12

Verwaltungsoptionen 14

Mail Server-Einstellungen 15

DB-Optionen 16

Benutzer 18

Erstellen eines neuen Unternehmens 20

Erstellen einer neuen Abteilung 22

Erstellen von Benutzern 24

Benutzerberechtigungen 27

Benutzereinstellungen 37

Kennwort einstellen 39

Benutzer importieren 40

Escalation Procedure 41

E-Mail-Vorlagen 43

E-Mail-Variablen 44

Benachrichtigungen 45

Lizenz 46

Trouble Ticket-Statuscodes 47

Auflösungscodes 49

Trouble Ticket-Prioritätscodes 50

Trouble Ticket-Typen 51

Benutzerdefinierte Daten 52

Editor für benutzerdefinierte Daten 52

Abschnitt erstellen 53
Kontrollkästchen erstellen 54
Erstellen einer Dropdownliste 56
Textbereich erstellen 58
Textfeld erstellen 60
Betrachten und Eingeben von benutzerdefinierten Daten 62
Anpassen 64
Ticketzuweisung 64
Trouble Ticket-Optionen 66
Spezielle Berechtigung 69
Anmeldeoptionen 70
Aussehen 71
VERWENDUNG VON NETSUPPORT DNA HELPDESK 73
Trouble Tickets 73
Zuweisung von Trouble Tickets 73
Ticket-Zusammenfassungsseite 75
Ticketliste 76
Neues Trouble Ticket erstellen 77
Schnell schließen 81
Einstellen der Priorität für ein neues Ticket 82
Tracking von Trouble Tickets 82
Suchen nach Tickets 83
Umgang mit Trouble Tickets 84
Hinzufügen von Notizen zu Tickets 88
Hinzufügen von Dateien zu einem Ticket 89
Text-Editor 93
Audit Trail 94
Lösungen 95
Hardware/Software-Inventar 97
Zuweisen von Hardware 100
Fernsteuerungssitzungen 101
Starten einer Fernsteuerungssitzung 102

Einstellen von Fernsteuerungsoptionen..... 103
Berichte..... 105
Armaturenbrett..... 105
Berichte durchsuchen 106
Berichtordnerberechtigungen 108
Meine Details - Ändern der Details für den angemeldeten Benutzer..... 109
KONTAKTANGABEN 110

Info zum NetSupport DNA Helpdesk

NetSupport DNA Helpdesk ist ein leistungsfähiges, jedoch trotzdem einfach zu bedienendes Modul für das Unternehmenshelpdesk. Das Modul ist entweder einzeln in Kombination mit DNA Inventory erhältlich oder als Teil unserer umfassenden Management Suite DNA. DNA Helpdesk ist eine vollkommen Web basierte Lösung, die eine detaillierte Protokollierung und Tracking von Hilfeanfragen ermöglicht:

- Automatische Zuweisung von Tickets an einen Bediener gemäß einer vordefinierten Kundenrichtlinie, basierend auf dem Problemtyp oder Benutzertyp.
- Automatische Eskalation eines Tickets basierend auf kundenspezifischen Richtlinien.
- Strukturierte Notiz-History in einem Ticket mit Quellenidentifizierung (Telefon, E-Mail, etc.) für jeden Eintrag während einer Ticketlaufzeit.
- Voll überprüfbare History für den jeweiligen Benutzer.
- Direkte Integration mit DNA Suite Inventory und Abteilungsinformationen.
- Geradlinige Erstellung einer Lösungsdatenbank zur Verwendung bei nachfolgenden Hilfeanfragen.
- Vereinfachtes Management der Problemtyp-Definitionen.
- Erweitertes Sicherheits- und Zugriffskontrollmanagement für Bediener und Benutzer.
- Dank der definierbaren Benutzeroberfläche können Sie das Produkt schnell für Ihre eigene Sprache lokalisieren. (Zurzeit unterstützte Sprachen: Englisch, Deutsch, Spanisch, Italienisch und Katalanisch)

Installation

Planen einer Installation

Bevor Sie mit der Installation von DNA Helpdesk beginnen, müssen Sie sicherstellen, dass die Systemvoraussetzungen erfüllt werden, d. h. dass Endbenutzer über ihre Webbrowser auf den Helpdesk zugreifen können und dass eine passende Umgebung für das Hosting der Datenbank vorhanden ist.

Die Anleitungen auf dem Bildschirm des DNA Helpdesk Installshield-Assistenten führen Sie durch den Prozess und am Ende der Installation werden Sie zur Konfiguration Ihrer persönlichen Helpdesk-Einstellungen aufgefordert.

Systemanforderungen und –voraussetzungen

Server: 2000\XP\2003 mit IIS version 5.0 oder besser und IE 6 oder besser.

Datenbank: SQL-Server 7.0 oder besser ODER MSDE Version 7.0 oder besser.

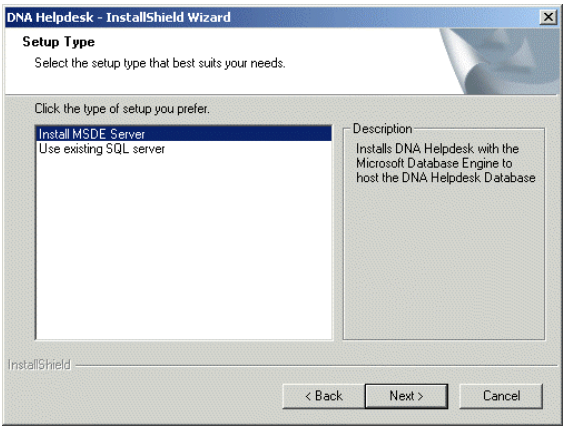
Clientplattform: Damit die ActiveX-Komponenten funktionieren, benötigt der Client Windows 9x/NT/2000/XP.

Browser-Unterstützung: Vollständige Unterstützung von IE 5.0 oder besser und Netscape 6.0 oder besser.

Installation von DNA Help Desk

Sie werden vom DNA Helpdesk Installshield-Assistenten durch den Installationsprozess geführt, was die rasche Konfiguration der Helpdesk-Datenbank auf dem gewählten Server ermöglicht. Nach der Installation müssen Sie den PC neu starten, um das Setup zu beenden.

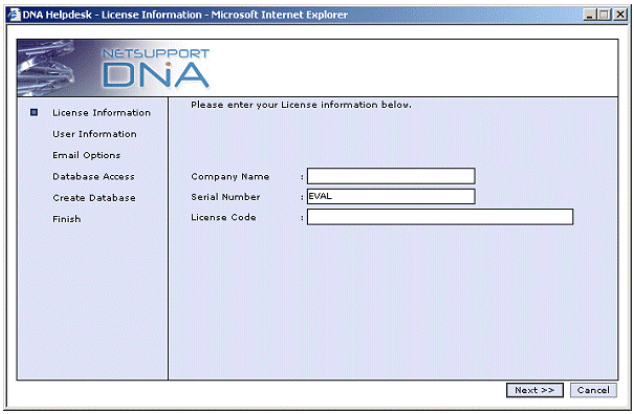
1. Am Anfang des Setups wird der Begrüßungsbildschirm des Installshield-Assistenten eingeblendet. Klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".
2. Der DNA Helpdesk-Lizenzvertrag wird eingeblendet. Nehmen Sie sich zum Lesen des Vertrags eine Weile Zeit und fahren Sie nur fort, wenn Sie mit den Vertragsbedingungen einverstanden sind.
3. Wählen Sie die passende Umgebung für das Hosting der Helpdesk-Datenbank. Es kann sich dabei um einen vorhandenen SQL-Server oder das Datenbankmodul von Microsoft (MSDE) handeln. Klicken Sie auf "Weiter".



4. Bestätigen Sie den Speicherort der Setupdateien. Der Standardordner ist **c:\Programme\NetSupport DNA\DNA Helpdesk**. Klicken Sie auf "Weiter".
5. Überprüfen Sie die Installationsdetails und klicken Sie auf "Weiter", um mit dem Kopieren der Setupdateien zu beginnen.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, werden Sie dazu aufgefordet, den Computer neu zu starten. Dies ist nötig, um das Setup zu beenden. Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Computer neu zu starten.
7. Bei der Anmeldung nach dem Neustart wird der DNA Helpdesk Setup-Assistent eingeblendet.

Helpdesk Setup-Assistent

Der Helpdesk Setup-Assistent beendet das Installationsverfahren. Sie werden vom Assistentenzur Eingabe von Standard-Konfigurationseinstellungen, wie z. B. Lizenzinformationen, Firmendetails, E-Mail-Servereinstellungen und Datenbank-Zugriffsdetails, aufgefordert. Nach der Installation können diese Elemente von einem Administrator in DNA Helpdesk geändert werden.



Lizenzinformationen. Geben Sie Ihren Firmennamen ein und bestätigen Sie die Lizenzinformationen. Wenn Sie das Produkt evaluieren, verwenden Sie die Standard-Seriennummer **EVAL**, sonst geben Sie die Seriennummer und den Lizenzcode ein, die von NetSupport Ltd. Geliefert wurden. Klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".

Benutzerinformationen. Helpdesk-Benutzer sind nach Unternehmen oder Abteilung gruppiert, was die Struktur Ihrer Organisation widerspiegelt. Die hier eingegebenen Details werden zur Erstellung des Anfangsunternehmens oder der Anfangsabteilung in der Helpdesk-Datenbank verwendet. Es wird ein Standard-"Administratorbenutzer" mit vollständigen Zugriffsrechten erstellt. Nach der Anmeldung können vom Systemadministrator weitere hinzugefügt werden. Klicken Sie auf "Weiter".

E-Mail-Optionen. DNA Helpdesk ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter E-Mail-Benachrichtigungen, die sich bei der Erfüllung bestimmter Kriterien automatisch an Benutzer senden lassen. Wenn Sie diese Funktion verwenden möchten, müssen Sie Ihre SMTP-Einstellungen hier konfigurieren. Die Details können nach der Installation geändert werden. Geben Sie an, dass Sie SMTP verwenden möchten, und geben Sie die Adresse und den Anschluss Ihres SMTP-Servers ein. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders an; es muss sich dabei um eine gültige Adresse handeln, die im Server vorhanden ist. Gebem Sie den vollständigen Namen des Absenders ein. Bei den Absenderdetails handelt es sich gewöhnlich um diejenigen des Systemadministrators. Klicken Sie auf "Weiter".

Datenbankzugriff. Geben Sie schließlich die Details ein, die für den Zugriff auf den Datenbankserver verwendet werden. Geben Sie den Namen oder die Adresse des Servers ein. Bestätigen Sie den Datenbanknamen, den Benutzernamen und das Kennwort. Wenn die Datenbank auf einem SQL-Server gehostet wird, können Sie die Standardeinstellungen verwenden. Klicken Sie auf "Weiter".

Die Datenbank wird nun am angegebenen Speicherort erstellt und wenn sie fertig ist, wird Ihnen die nötige URL für den Zugriff auf die Helpdesk-Datenbank über die Webbrowser der einzelnen Benutzer mitgeteilt.

Starten des NetSupport DNA Helpdesks

Starten Sie den Web Browser und geben Sie die URL-Adresse der DNA Helpdesk-Anwendung ein (d. h. die Server IP-Adresse, unter der Sie DNA Helpdesk installiert haben). Für die Zukunft können Sie auch auf dem Desktop eine Verknüpfung erstellen.
Der Anmeldebildschirm wird eingeblendet.

Für den Anmeldeprozess sind die E-Mail-Adresse und ein Kennwort erforderlich. Wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst, kann er eine E-Mail anfordern, in der er daran erinnnert wird.

Hinweis: Bei der ersten Verwendung nach der Installation wird eine standardmäßige Administratoranmeldung geliefert, die vollständige Funktionalitätsrechte besitzt. E-Mail-Adresse : **Admin**-Kennwort : **dna**. Die als Administrator agierende Person sollte das Kennwort so bald wie möglich ändern.

Wenn ein Benutzer versucht, sich mit einer E-Mail-Adresse anzumelden, die in der Helpdesk-Datenbank nicht bereits vorhanden ist, erscheint der folgende Bildschirm. Durch Absenden der Details für den Benutzer wird ein Benutzerkonto erstellt, das jedoch nur beschränkte Rechte besitzt. Ein Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen kann die Details ggf. bearbeiten.

Hinweis: Wie man verhindert, dass Erstbenutzer ihre eigenen Konten erstellen, finden Sie unter **"Administrator" - "Anpassen", "Benutzer bei ihrer ersten Anmeldung erstellen"**.

Nach der Anmeldung wird die standardmäßige Startseite des Benutzers eingeblendet.

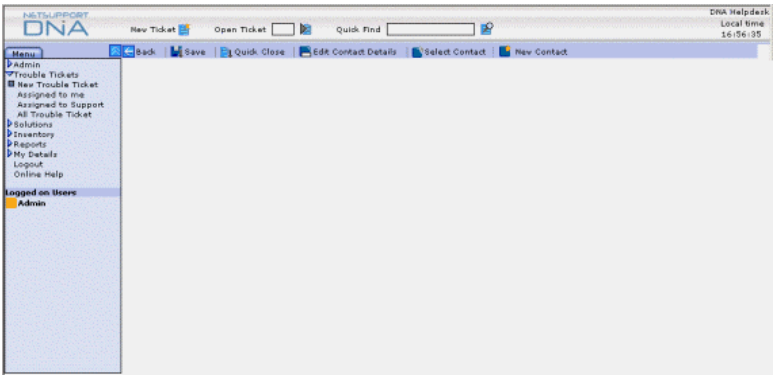
Hinweis: Bevor Endbenutzer die Gelegenheit zum Protokollieren von Problemen erhalten, gibt es eine Reihe von Verwaltungsaufgaben in Bezug auf den Benutzer, die durchgeführt werden müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Administrator" - "Benutzer".

Abmeldung

Um DNA Helpdesk zu beenden, wählen Sie im Menü die Option "**Abmelden**".

Bildschirmlayout

Die standardmäßige Benutzeroberfläche von DNA Helpdesk umfasst folgende Bereiche:



Kopfleiste

Die Optionen in der Kopfleiste bleiben konstant und liefern Verknüpfungen zu häufigen Aufgaben wie z. B. der Erstellung neuer Trouble Tickets und Öffnen eines vorhandenen Tickets. Es gibt ferner eine Quick Find-Funktion, bei der Sie Suchkriterien eingeben können, um bestimmte Tickettypen zu finden. Durch Auswahl der entsprechenden Schaltfläche lässt sich die Help Desk-Benutzeroberfläche auch zur Anzeige in einer anderen Sprache einstellen.

Hinweis: Um sicherzustellen, dass beim Start die gewünschte Sprache erscheint, wählen Sie im Menü die Optionen ***Administrator – Anpassen***. Ändern Sie im Abschnitt ***Aussehen*** die gewünschte Standardsprache.

Menü

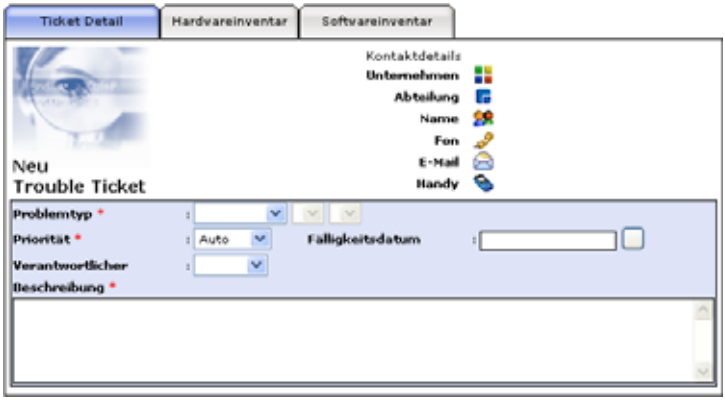
Über das Menü können Sie sich zwischen Helpdesk-Optionen hin- und herbewegen. Welche Optionen den einzelnen Benutzern zur Verfügung stehen, ist abhängig von den durch den "Systemadministrator" eingeräumten Berechtigungen.

Symbolleiste

Die Symbolleistenoptionen unterscheiden sich je nach dem ausgewählten Menübefehl.

Informationsfenster

Nachdem Sie einen Menübefehl oder eine Symbolleistenoption ausgewählt haben, wird das entsprechende Informationsfenster für die jeweilige Aufgabe eingeblendet.



Verwaltungsoptionen

Bevor Endbenutzer Probleme protokollieren können, sind eine Reihe von Verwaltungsaufgaben erforderlich. Über die Verwaltungsoptionen können Systemadministratoren das DNA Helpdesk aufgrund ihrer persönlichen Anforderungen konfigurieren.

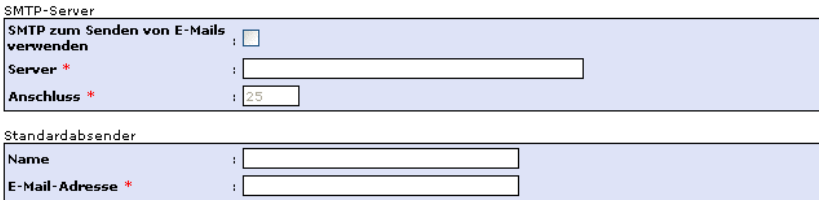
- Widerspiegeln Ihrer Organisationsstruktur durch die Erstellung von Firmen-, Abteilungs- und individuellen Benutzerkonten.
- Einrichtung von passenden Sicherheitsrechten auf Firmen-, Abteilungs- und Benutzerebene.
- Einrichtung von Standardverantwortlichen für bestimmte Problemtypen.
- Erstellung benutzerdefnierter E-Mail-Benachrichtigungen.
- Aufbau und Verwaltung einer vordefinierten Bibliothek mit Problemtypen und Lösungen.
- Anpassen des Aussehens der Helpdesk-Benutzeroberfläche.

Mail Server-Einstellungen

DNA Helpdesk ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter E-Mail-Benachrichtigungen, die ausgelöst werden, wenn ein bestimmtes Ereignis eintritt, z.. B. bei der Anforderung einer Kennworterinnerung oder der Protokollierung eines neuen Trouble Tickets.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie die Einstellungen Ihres Mailservers konfigurieren:

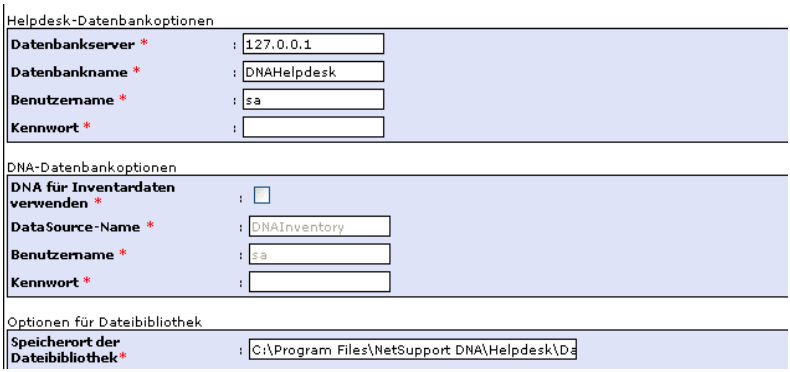
1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Administrator" - "Mail Server-Einstellungen".
2. Stellen Sie sicher, dass SMTP aktiviert ist, und geben Sie die IP-Adresse und den Anschluss Ihres Servers ein.
3. Geben Sie die Absenderdetails ein, die auf den E-Mails erscheinen sollen. Gewöhnlich handelt es sich hierbei um einen Systemadministrator.
4. Klicken Sie auf "Speichern".



DB-Optionen

Auf der Seite "Datenbankoptionen" kann ein Administrator die Eigenschaften zur Definition des Speicherorts für eine DNA Helpdesk-Datenbank ändern.

Wenn Sie ferner das DNA Inventory-Modul gekauft haben, müssen Sie das Sammeln von Inventardaten aktivieren und einen Datenquellnamen angeben.



Helpdesk-Datenbankoptionen

Datenbankserver

Hierbei handelt es sich um den Namen oder die IP-Adresse des SQL- oder MSDE-Datenbankservers, in denen sich die DNA Helpdesk-Datenbank befindet. Die Standardeinstellung für diese Option wird während der Installation von DNA Helpdesk festgelegt.

Datenbankname

Hierbei handelt es sich um den Namen der DNA Helpdesk-Datenbank im SQL-Server. Die Standardeinstellung für diese Option wird während der Installation von DNA Helpdesk festgelegt.

Benutzername

Hierbei handelt es sich um den von der Helpdesk-Anwendung zum Zugriff auf die DNA Helpdesk-Datenbank verwendeten Namen.

Kennwort

Das Kennwort für den obigen Benutzer.

DNA-Datenbankoptionen

DNA für Inventardaten verwenden

Wenn diese Option markiert ist, lassen sich die Inventardaten von DNA auf einem Ticket in DNA Helpdesk anzeigen. Wenn DNA Helpdesk auf demselben Rechner wie NetSupport DNA installiert ist, wird diese Option bei der Installation eingestellt.

DataSource Name

Hierbei handelt es sich um den Namen einer ODBC-Datenquelle im System, die vom Helpdesk zum Lesen der Inventarinformationen verwendet wird. Wenn DNA Helpdesk auf demselben Rechner wie NetSupport DNA installiert ist, wird bei der Installation von DNA Helpdesk eine ODBC-Datenquelle namens "DNAInventory" erstellt, sonst muss diese Datenquelle manuell erstellt werden.

Benutzername

Der von der DNA-Datenquelle verwendete Benutzername.

Kennwort

Das Kennwort für den obigen Benutzer.

Dateibibliothekoptionen

Speicherort der Dateibibliothek

An diesem Ort werden alle zu einem Ticket hinzugefügten Dateien gespeichert. Die Standardeinstellung hierfür ist der Datenordner im Helpdesk-Installationsordner. Wenn Sie diesen Speicherort ändern, werden alle Dateien vom aktuellen Speicherort an den neuen Ort kopiert.

Benutzer

Unter den "Benutzer"-Optionen können Bediener mit den entsprechenden Rechten Benutzerkonten erstellen und verwalten und bestimmen, wem protokollierte Probleme zur Lösung zuzuweisen sind. Es handelt sich dabei um einen wichtigen Bestandteil des "Administrator"-Prozessees, der eingerichtet sein sollte, bevor Benutzer die Gelegenheit zum Protokollieren von Problemen oder - im DNA-Jargon - Trouble Tickets erhalten.

In DNA Helpdesk replizieren Sie die hierarchische Struktur Ihrer Organisation, indem Sie Endbenutzer in das entsprechende Unternehmen oder die entsprechende Abteilung einteilen. Bei einem Unternehmen kann es sich um eine spezifische Geschäftssparte mit mehreren Unterabteilungen handeln. Details sind in einer Strukturansicht aufgeführt, um eine einfache fortwährende Wartung zu ermöglichen.

Wenn ein Endbenutzer ein neues Trouble Ticket erstellt, bestimmt das System anhand der vordefinierten Unternehmens- und Abteilungsdetails, wem das Ticket zugewiesen wird.

Im Stadium, in dem Sie die Unternehmen und Abteilungen hinzufügen, können Sie auch individuelle Endbenutzer-Records erstellen, aber das ist nicht entscheidend, da sich jeder Endbenutzer selbst zur Helpdesk-Datenbank hinzufügen kann, wenn er zum ersten Mal versucht, ein Problem zu protokollieren. Sie müssen jedoch Konten für diejenigen Benutzer erstellen, die als Helpdesk-Bediener fungieren werden.

Sobald Ihre Standard-Strukturansicht bereit ist, können Sie bestimmen, wie Probleme zugewiesen werden. Hier sind folgende Überlegungen nötig:

Welche Abteilungen und Benutzer sollten zur Lösung protokollierter Probleme befugt sein?

Bevor einer Abteilung Probleme zugewiesen werden können, muss sie als "Technische Abteilung" gekennzeichnet werden. Die Anzahl der technischen Abteilungen in der Datenbank ist nicht eingeschränkt. Sie können entweder einen zentralen Bereich haben, in dem sich alle Unternehmen melden, oder jedes Unternehmen kann seinen eigenen Bereich haben. Die Datenbank enthält einen standardmäßigen "Administrator"-Bereich und Tickets werden diesem zugewiesen, wenn Sie nicht Ihre eigenen technischen Abteilungen erstellt haben.

Nachdem Sie Ihre technischen Abteilungen bestimmt haben, müssen die Kontakte in den betreffenden Abteilungen die nötigen Helpdesk- oder Verwaltungsbedienerberechtigungen erhalten, damit sie die ihnen zugewiesenen Probleme betrachten und lösen können. In der Strukturansicht zeigt ein oranges Symbol an, welche Benutzer den Verwaltungs- oder Helpdesk-Bedienerstatus haben. Endbenutzer bekommen ein blaues Symbol.

Wem sind von einem bestimmten Endbenutzer protokollierte Probleme zuzuweisen?

Für jede Abteilung, sei sie nun technisch oder nicht, müssen Sie angeben, wem von Benutzern aus dieser Abteilung protokollierte Trouble Tickets zuzuweisen sind. Es kann sich dabei um eine technische Abteilung oder einen spezifischen Helpdesk-Bediener handeln. Andererseits können Sie auch Verantwortliche für einen bestimmten Problemtyp festlegen.

Nachdem Ihre Organisations- und Kontaktstruktur eingerichtet ist, können sich Endbenutzer bei ihrer ersten Anmeldung selbst zum passenden Teil der Strukturansicht hinzufügen und wenn sie ein neues Trouble Ticket eingeben, weiß das System, wem dieses zuzuweisen ist.

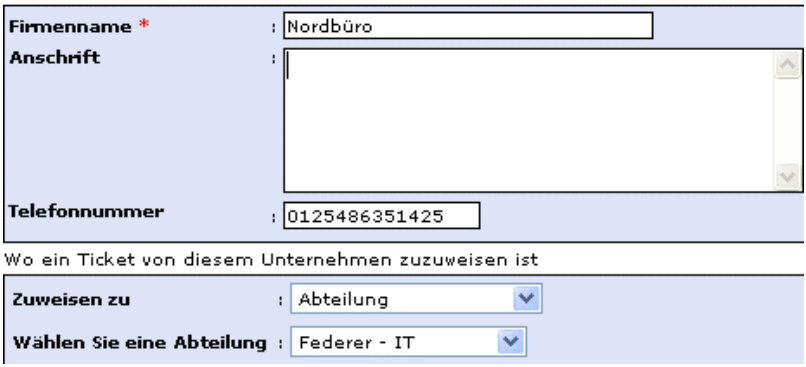
Erstellen eines neuen Unternehmens

Je nach der Struktur Ihrer Organisation lassen sich mehrere Unternehmen in Ihrer Helpdesk-Datenbank aufführen, zum Beispiel verschiedene Geschäftssparten oder regionale Geschäftsstellen. Unter jedem Unternehmen können mehrere Abteilungen aufgelistet sein.

Beim Hinzufügen von Unternehmen ist zu überlegen, welche Zugriffsrechte oder Berechtigungen für sie gelten sollen. In DNA Helpdesk werden Benutzerberechtigungen 'vererbt', d. h. dass ein neu erstelltes Unternehmen die Standardsystemprivilegien 'erbt'. Alle Abteilungen, die Sie nachfolgend innerhalb des Unternehmens aufführen, werden dann ihrerseits die obigen Rechte erben. Die Standardeinstellungen verleihen jedoch nur Grundrechte für Endbenutzer und Sie müssen diese daher ändern, wenn das Unternehmen/die Abteilung Probleme lösen muss.

Erstellen eines neuen Unternehmens:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Adminstrator" - "Benutzer". Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "**Neues Unternehmen**". Das Fenster "Neues Unternehmen" wird eingeblendet.



3. Geben Sie Folgendes ein. Mit einem * gekennzeichnete Felder müssen ausgefüllt werden:

   Name, Adresse und Telefonnummer des Unternehmens.

   Entscheiden Sie, wem Sie von Benutzern in diesem Unternehmen protokollierte Trouble Tickets zuweisen möchten. Sie können sie an eine Abteilung senden, wo sie dem jeweiligen Standardverantwortlichen für den betreffenden Bereich zugewiesen werden, oder Sie können einen spezifischen Benutzer auswählen. In den Dropdownlisten sehen Sie alle Abteilungen, die als technische Endbenutzer mit Helpdesk-Bedienerrechten gekennzeichnet sind. Wenn die gewünschte Option nicht verfügbar ist, speichern Sie den teilweise vollständigen Record und bearbeiten ihn, sobald passende Abteilungen/Benutzer zur Datenbank hinzugefügt werden.

4. Klicken Sie auf "Speichern".
5. Das neue Unternehmen wird zur Strukturansicht hinzugefügt.
6. Während der Record für das neue Unternehmen in der Strukturansicht ausgewählt ist, übernehmen Sie die passenden Einstellungen und Berechtigungen.

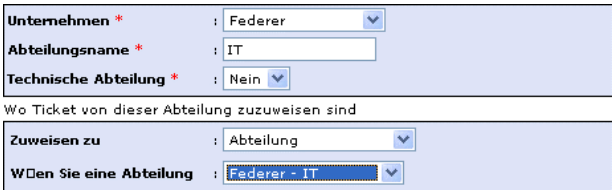
Erstellen einer neuen Abteilung

Innerhalb von jedem Unternehmen lassen sich mehrere Abteilungen erstellen.

Besonders wichtig beim Hinzufügen einer neuen Abteilung zur Datenbank ist die Überlegung, ob es sich dabei um einen "Endbenutzer" oder einen "technischen" Bereich handeln wird. Wenn Sie erwarten, dass der Abteilung Trouble Tickets zugewiesen werden, muss sie als technisch gekennzeichnet und mit den entsprechenden Berechtigungen ausgestattet werden.

Erstellen einer neuen Abteilung:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Adminstrator" - "Benutzer". Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "**Neue Abteilung**". Das Fenster "Neue Abteilung" wird eingeblendet.



3. Geben Sie Folgendes ein. Mit einem * gekennzeichnete Felder müssen ausgefüllt werden:

   Wählen Sie das Unternehmen, zu dem die Abteilung gehören soll. Geben Sie den Namen der neuen Abteilung ein. Wenn die Abteilung für den Empfang und die Lösung von Problemen verantwortlich sein soll, kennzeichnen Sie sie als "technisch".

   Wenn es sich um eine technische Abteilung handelt, wählen Sie den standardmäßigen Helpdesk-Bediener, dem Tickets zuzuweisen sind. Bevor Sie dies tun können, müssen Sie den Benutzer-Record erstellen.

   Entscheiden Sie schließlich, wem Sie von dieser Abteilung protokollierte Trouble Tickets zuweisen möchten. Sie können sie an eine andere technische Abteilung oder einen Helpdesk-Bediener senden. Wenn diese Informationen auf Unternehmensebene hinzugefügt wurden, brauchen Sie die gleichen Details nicht wieder anzugeben, da sie geerbt werden. Sie können jedoch ggf. für einzelne Abteilungen einen anderen Verantwortlichen auswählen.

4. Klicken Sie auf "Speichern".
5. Die neue Abteilung wird zur Strukturansicht hinzugefügt.
6. Während der neue Record in der Strukturansicht ausgewählt ist, wenden Sie die gewünschten Einstellungen und Berechtigungen an. Ferner können Sie, sobald zu einer Abteilung "Benutzer" hinzugefügt wurden, einen "Abteilungsleiter" zuweisen. Als Bestandteil des Problemeskalationsprozesses lassen sich automatische E-Mail-Benachrichtigungen an die ernannte Person kopieren.

Erstellen von Benutzern

Benutzer lassen sich in folgende Kategorien einteilen:

Administratoren

Helpdesk-Bediener

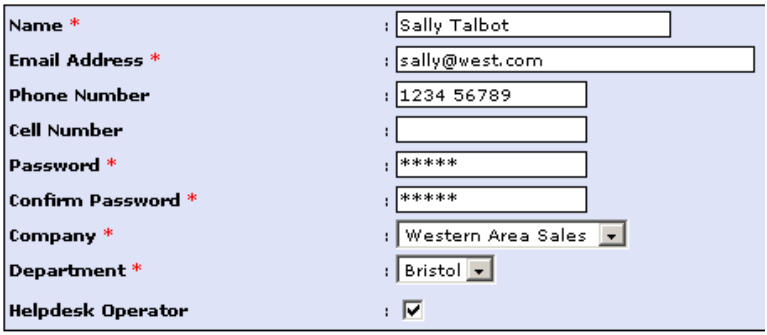
Endbenutzer

Bei der Erstellung Ihrer Unternehmens-/Abteilungsstruktur geht es Ihnen hauptsächlich um diejenigen Benutzer, denen Trouble Tickets zugewiesen werden sollen. Eine als technisch gekennzeichnete Abteilung enthält normalerweise Kontakte, die mindestens Helpdesk-Bedienerberechtigungen benötigen.

Endbenutzer können sich bei ihrer ersten Anmeldung in DNA Helpdesk zur Datenbank hinzufügen. Das System erkennt, dass die E-Mail-Adresse des Benutzers zur Zeit nicht existiert. Standardmäßig erhalten sie grundlegende Berechtigungen, um ihr Problem zu protokollieren. Ein Administrator oder Helpdesk-Bediener kann die Benutzerinformationen bearbeiten, wenn diese Rechte nicht ausreichen.

Erstellen eines neuen Benutzers:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Adminstrator" - "Benutzer". Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Neuer Benutzer". Das Fenster "Neuer Benutzer" wird eingeblendet.



3. Geben Sie die Benutzerdetails ein. Mit einem * gekennzeichnete Felder müssen ausgefüllt werden.

Sie können den Zugriff eines Helpdeskbedieners auf bestimmte Trouble Tickets einschränken, indem Sie die Option "Alle Trouble Tickets" aus dem Menü entfernen. Heben Sie die Markierung von "Alle Tickets im Menü zeigen" auf. Hierdurch wird gewährleistet, dass der Bediener nur diejenigen Tickets bearbeiten kann, die ausdrücklich ihm oder seiner Abteilung zugewiesen wurden.

4. Klicken Sie auf "Speichern".
5. Der neue Benutzer wird zur Strukturansicht hinzugefügt.
6. Während der Record für den neuen Benutzer in der Strukturansicht ausgewählt ist, übernehmen Sie die passenden Einstellungen und Berechtigungen.

Benutzerdetails bearbeiten

Die Benutzer-Strukturansicht spiegelt die Struktur Ihrer Organisation wider und enthält eine Aufstellung der Unternehmen, Abteilungen und Benutzer, die erstellt wurden. Diese Details lassen sich jederzeit ändern oder löschen:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Administrator" - "Benutzer".
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das Unternehmen, die Abteilung oder den Benutzer, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Allgemein", "Einstellungen" oder "Berechtigungen" und ändern Sie die gewünschten Elemente.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

   oder

1. Zum Löschen eines Records wählen Sie das betreffende Element in der Strukturansicht und klicken auf "Löschen". Records lassen sich nicht löschen, wenn dem Unternehmen, der Abteilung oder dem Benutzer noch unerledigte Trouble Tickets zugewiesen sind.

Benutzerberechtigungen

Mit Berechtigungen wird kontrolliert, welchen Zugang Benutzer zu gewissen Helpdesk-Funktionen haben. Die Berechtigungen eines bestimmten Benutzers können entweder im Benutzerobjekt ausdrücklich definiert oder von der Abteilung, dem Unternehmen oder den Standardsystemberechtigungen 'geerbt' werden.

Beim Zuweisen von Berechtigungen haben Sie die Wahl aus den bereitgestellten vordefinierten Vorlagen, je nachdem, ob der Benutzer ein Administrator, Helpdesk-Bediener oder Endbenutzer ist, oder Sie können die Funktionalität an individuelle Bedürfnisse anpassen.

DNA Helpdesk liefert eine standardmäßige Administrator-Anmeldung, durch die mindestens ein Benutzer globale Berechtigungen erhält. Es ist ferner eine standardmäßige Reihe von Endbenutzerberechtigungen eingebaut und alle neuen Unternehmen, Abteilungen und Endbenutzer erben diese Rechte.

Die Einstellung von Berechtigungen ist besonders im Zusammenhang mit den Verantwortungsbereichen für Trouble Tickets wichtig. Für jedes Unternehmen und jede Abteilung, die Sie erstellen, müssen Sie die technische Abteilung oder den Helpdesk-Bediener wählen, denen vom entsprechenden Bereich ausgelöste Tickets zugewiesen werden. Dieser Prozess hängt davon ab, dass die jeweiligen Verantwortlichen die entsprechenden Berechtigungen haben.

Die Berechtigungen sind in folgende Kategorien unterteilt:

Tickets

Ticket erstellen

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Erstellen eines Tickets.

Ticket lesen

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Lesen aller Tickets in Helpdesk, aber er darf keine Änderungen daran speichern.

Ticket löschen

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Löschen eines beliebigen Tickets in Helpdesk.

Ticket bearbeiten

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Bearbeiten eines beliebigen Tickets in Helpdesk, aber er darf den Verantwortlichen nicht ändern oder eine Lösung hinzufügen.

Einige der speziellen Berechtigungen setzen diese Berechtigungen außer Kraft.

Berichte

Bericht erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Berichtabschnitt die Option “Neu”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen eines Berichts.

Berichte lesen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Berichtabschnitt die Option “Durchsuchen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen eines vorhandenen Berichts.

Bericht löschen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Berichtabschnitt die Option “Durchsuchen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Löschen eines vorhandenen Berichts.

Bericht bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Berichtabschnitt die Option “Durchsuchen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Bearbeiten eines vorhandenen Berichts.

Unternehmen

Unternehmen erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Neues Unternehmen” in der Symbolleiste der Seite “Benutzer verwalten” und ermöglicht dem Benutzer das Erstellen eines neuen Unternehmens und das Lesen der Details vorhandener Unternehmen.

Unternehmen löschen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Löschen” in der Symbolleiste der Seite “Unternehmen bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Löschen vorhandener Unternehmen.

Unternehmen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Speichern” in der Symbolleiste der Seite “Unternehmen bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Speichern der an einem vorhandenen Unternehmen vorgenommenen Änderungen.

Abteilungen

Abteilung erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Neue Abteilung” in der Symbolleiste der Seite “Benutzer verwalten” und ermöglicht dem Benutzer das Erstellen einer neuen Abteilung und das Lesen der Details vorhandener Abteilungen.

Abteilung löschen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Löschen” in der Symbolleiste der Seite “Abteilung bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Löschen vorhandener Abteilungen.

Abteilung bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Speichern” in der Symbolleiste der Seite “Abteilung bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Speichern der an einer vorhandenen Abteilung vorgenommenen Änderungen.

Benutzer

Benutzer erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Neuer Benutzer” in der Symbolleiste der Seite “Benutzer verwalten” und ermöglicht dem Benutzer das Erstellen eines neuen Benutzers und das Lesen der Details vorhandener Benutzer.

Wenn der Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist, erscheint durch diese Berechtigung auch auf der Seite "Ticket erstellen" die Schaltfläche “Neuer Kontakt”. Diese ermöglicht es dem Benutzer, beim Erstellen eines Tickets gleichzeitig auch einen neuen Kontakt zu erstellen.

Benutzer löschen

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Löschen” in der Symbolleiste der Seite “Benutzer bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Löschen vorhandener Benutzer.

Benutzer bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option “Benutzer” im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch die Schaltfläche “Speichern” in der Symbolleiste der Seite “Benutzer bearbeiten” und ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Speichern der an einem vorhandenen Benutzer vorgenommenen Änderungen.

Wenn der Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist, erscheint durch diese Berechtigung auch auf der Seite "Ticket erstellen" die Schaltfläche “Kontaktdetails bearbeiten”. Diese ermöglicht es dem Benutzer, beim Erstellen eines Tickets gleichzeitig auch die Details für den gewählten Kontakt zu bearbeiten.

Lösungen

Lösung lesen

Mit dieser Berechtigung erscheinen im Menü im Lösungsabschnitt die Optionen “Suchen” und "Alle betrachten". Sie ermöglichen dem Benutzer das Betrachten einer Lösung.

Lösung erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Lösungsabschnitt die Option “Neu”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen einer Lösung.

Lösung löschen

Mit dieser Berechtigung erscheinen im Menü im Lösungsabschnitt die Optionen “Suchen” und "Alle betrachten". Sie ermöglichen dem Benutzer das Löschen einer vorhandenen Lösung.

Lösung bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheinen im Menü im Lösungsabschnitt die Optionen “Suchen” und "Alle betrachten". Sie ermöglichen dem Benutzer das Bearbeiten einer vorhandenen Lösung.

Ticket-Typen

Trouble Ticket-Typen erstellen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Ticket-Typen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen von neuen Typen.

Trouble Ticket-Typen löschen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Ticket-Typen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Löschen von vorhandenen Typen.

Trouble Ticket-Typen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Ticket-Typen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Bearbeiten von vorhandenen Typen.

Dateien

Dateien hinzufügen

Mit dieser Berechtigung wird die Schaltfläche “Dateien hinzufügen” zu dem Ticket hinzugefügt. Diese Berechtigung wirkt sich auf alle Tickets aus.

Dateien löschen

Diese Berechtigung fügt zu allen dem Ticket zugeordneten Dateien die Schaltfläche "Löschen" hinzu. Diese Berechtigung wirkt sich auf alle Tickets aus.

Dateiordner hinzufügen

Diese Berechtigung fügt die Schaltfläche “Ordner erstellen” zum Fenster "Geteilte Datei hinzufügen" hinzu. Diese Berechtigung wirkt sich nur auf Helpdesk-Bediener aus.

Dateiordner löschen

Diese Berechtigung fügt die Schaltfläche “Ordner löschen” zum Fenster "Geteilte Datei hinzufügen" hinzu. Diese Berechtigung wirkt sich nur auf Helpdesk-Bediener aus.

Einige der speziellen Berechtigungen setzen diese Berechtigungen außer Kraft.

Verw

Notizen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheinen neben jeder zu einem Ticket hinzugefügten Notiz die Schaltflächen “Bearbeiten” und “Löschen”. Über sie kann ein Administrator zu einem Ticket hinzugefügte Notizen ändern oder löschen.

SMTP-Optionen bearbeitens

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Mail Server-Einstellungen”. Sie ermöglicht die Anzeige der Seite “SMTP-Optionen” und das Speichern von Daten.

Datenbankoptionen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “DB-Optionen”. Sie ermöglicht die Anzeige der Seite “DB-Optionen” und das Speichern von Daten.

Berechtigungen bearbeiten

Wenn diese Berechtigung verweigert ist, kann ein Benutzer mit Bearbeitungsberechtigung für Unternehmen, Abteilungen oder Benutzer die Berechtigungen für die jeweiligen Unternehmen, Abteilungen oder Benutzer zwar betrachten, sie aber nicht bearbeiten.

Eskalationen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Eskalationen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Eskalationsregeln.

E-Mail-Vorlagen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “E-Mail-Vorlagen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von E-Mail-Vorlagen zur Verwendung in den Benachrichtigungsregeln.

Benachrichtigungen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Benachrichtigungen”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von E-Mail-Benachrichtigungen.

Lizenzinformationen bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Lizenz”. Sie ermöglicht die Anzeige der Seite “Lizenz” und das Speichern von Daten.

Status bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheinen im Menü im Verwaltungsabschnitt die Optionen “Status” und “Auflösungscodes”. Sie ermöglichen dem Benutzer das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Status- und Auflösungscodes.

Prioritäten bearbeiten

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Prioritäten”. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Prioritäten.

Anwendung anpassen

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option “Anpassen”. Sie ermöglicht die Anzeige der Seite “Anpassungsoptionen” und das Speichern von Daten.

Es gibt ferner bestimmte Benutzer im Helpdesk mit speziellen Berechtigungen. Sie sind:

- Der Kontakt für ein Ticket
- Der “Manager” der Abteilung, die den Kontakt für ein Ticket enthält
- Der “Standardkontakt” des Unternehmens, das den Kontakt für ein Ticket enthält

Speziellen Berechtigungen lassen sich über die Optionen auf der Seite Anpassen ändern.

Einstellen von Berechtigungen

Berechtigungen lassen sich auf den Ebenen "Standard", "Unternehmen", "Abteilung" oder "Benutzer" einstellen.

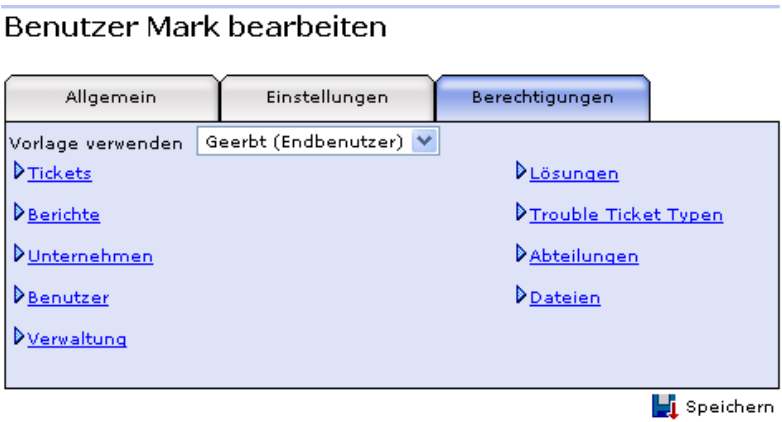
Zur Einstellung der Berechtigungen können Sie entweder die Standardberechtigungsvorlagen verwenden oder die individuellen Berechtigungen manuell festlegen.

Bei der manuellen Einstellung von Berechtigungen lässt sich einer von drei Zuständen auswählen.

☐ Die Berechtigung ist nicht eingestellt.

☑ Die Berechtigung ist eingestellt.

☑ oder ☐ Die Berechtigung wird geerbt.



Einstellen von Berechtigungen mit einer Vorlage:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Verwaltung” - “Benutzer”.
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das Unternehmen, die Abteilung oder den individuellen Benutzer, denen Sie Berechtigungen zuweisen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Berechtigungen".
4. Wählen Sie die Vorlage, welche die gewünschten Berechtigungen enthält, oder aktivieren/deaktivieren Sie die gewünschten Optionen.
5. Klicken Sie auf “Speichern”, um die Berechtigungen anzuwenden.

Manuelles Einstellen von Berechtigungen:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Verwaltung” - “Benutzer”.
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das Unternehmen, die Abteilung oder den individuellen Benutzer, denen Sie Berechtigungen zuweisen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Berechtigungen".
4. Erweitern Sie eine der Berechtigungsgruppen.
5. Stellen Sie die gewünschten Berechtigungen ein.
6. Klicken Sie auf “Speichern”, um die Berechtigungen anzuwenden.

Spezielle Berechtigungen

Standardmäßig erhalten gewisse Benutzer in Helpdesk zusätzliche Berechtigungen für bestimmte Tickets.

Diese Benutzer sind:

- Der Kontakt für ein Ticket.
- Der “Manager” der Abteilung, die den Kontakt für ein Ticket enthält.
- Der “Standardkontakt” des Unternehmens, das den Kontakt für ein Ticket enthält.

Diese Benutzer erhalten folgende Berechtigungen für die Tickets, denen sie zugeordnet sind.

- Ticket lessen.
- Ticket bearbeiten.
- Ticket löschen.
- Dateien hinzufügen.
- Status des Tickets ändern

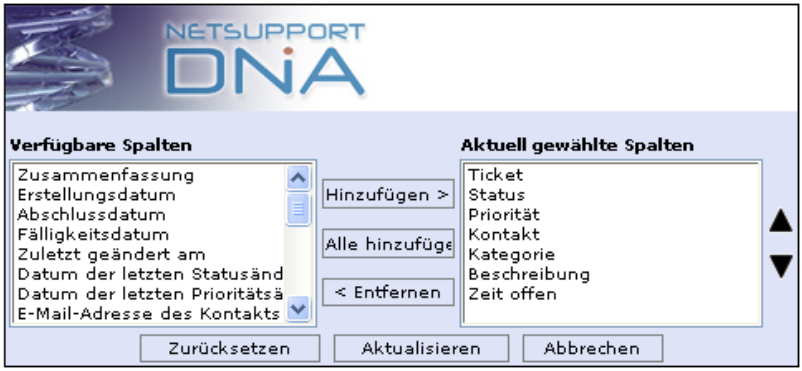
Diese speziellen Berechtigungen lassen sich über die Optionen auf der Seite Anpassen entfernen.

Benutzereinstellungen

Anzeigeeinstellungen lassen sich auf Unternehmens-, Abteilungs- oder individueller Benutzerebene anwenden. Die Standard-Startseite für Helpdesk-Bediener könnte zum Beispiel die Trouble Ticket-Liste für Endbenutzer, die Seite "Neues Trouble Ticket erstellen", sein.

Vornehmen von Einstellungen:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Administrator" - "Benutzer".
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das gewünschte Unternehmen, die gewünschte Abteilung oder den gewünschten Benutzer.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Einstellungen".
4. Im Dialogfeld "Einstellungen" können Sie Folgendes angeben:
   - ein alternatives Datumsformat, z. B. MM/TT/JJJJ oder TT/MM/JJJJ.
   - die Standard-Startseite bei der Anmeldung.
   - ob eine Eingabeaufforderung angezeigt werden soll, wenn Daten nicht gespeichert wurden.
   - ob beim Betrachten der Trouble Ticket-Liste Filter gezeigt werden sollen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Sie anhand der Filter Suchkriterien eingeben, um spezifische Problemtypen zu finden.
   - die Spalten, die in die Trouble Ticket-Liste aufzunehmen sind. Sie können je nach individuellen Bedürfnissen Felder zur Ticketliste hinzufügen oder sie aus ihr entfernen. Klicken Sie auf "Liste bearbeiten", um die gewünschten Spalten anzugeben.

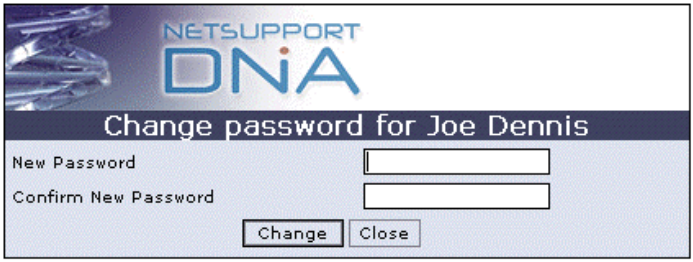


Hinweis: Die Einstellungen für den angemeldeten Benutzer lassen sich ändern, indem Sie im Helpdeskmenü die Optionen **"Meine Details" - "Einstellungen" auswählen.**

Kennwort einstellen

Einstellen / Zurücksetzen eines Benutzerkennworts:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Administrator" - "Benutzer".
2. Wählen Sie in der Benutzerstrukturansicht den Endbenutzer, dessen Kennwort Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Kennwort zurücksetzen".



4. Geben Sie das neue Kennwort ein und wiederholen Sie zur Bestätigung die Eingabe.
5. Klicken Sie auf "Ändern", um die Details zu speichern.

Einstellen / Zurücksetzen des Kennworts für den angemeldeten Benutzer:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen "Administrator" - "Meine Details" - "Kennwort ändern".
2. Geben Sie die Details ein wie oben beschrieben.

Benutzer importieren

DNA Helpdesk unterstützt den Import von Benutzern entweder aus .csv-Dateien oder aus Active Directory.

Importieren von Benutzern aus einer Datei:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Verwaltung” - “Benutzer”.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Importieren", um den Assistenten "Benutzer importieren" zu öffnen.
3. Wählen Sie "Importieren aus einer Textdatei" und drücken Sie auf "Weiter".
4. Wählen Sie die Datei, die Sie importieren möchten, und drücken Sie auf "Weiter".
5. Auf der nächsten Seite sehen Sie eine Liste von Feldern in der Textdatei. Ordnen Sie diese Felder den Benutzerinformationsfeldern in Helpdesk zu.
6. Drücken Sie auf "Weiter", um mit dem Importieren der Benutzer zu beginnen.
7. Wenn der Import beendet ist und gewisse Benutzer nicht importiert werden konnten, lassen sich Importfehler ansehen, indem Sie auf "Weiter" drücken.

Wenn beim Import aus einer Textdatei die in der Textdatei aufgeführten Unternehmens- und Abteilungsnamen in der Helpdesk-Datenbank nicht vorhanden sind, werden sie automatisch erstellt.

Importieren von Benutzern aus Active Directory:

Zum Importieren aus Active Directory muss Ihr Helpdesk-Server ein Mitglied des Active Directorys, aus dem Sie Benutzer importieren möchten, sein.

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Verwaltung” - “Benutzer”.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Importieren", um den Assistenten "Benutzer importieren" zu öffnen.
3. Wählen Sie "Importieren aus Active Directory" und drücken Sie auf "Weiter".
4. Wählen Sie die Windows-Domäne, aus der Sie Benutzer importieren möchten.
5. Drücken Sie auf "Weiter", um mit dem Importieren der Benutzer zu beginnen.
6. Wenn der Import beendet ist und gewisse Benutzer nicht importiert werden konnten, lassen sich Importfehler ansehen, indem Sie auf "Weiter" drücken.

Escalation Procedure

Mit der Eskalationsoption können Sie das Profil unerledigter Trouble Tickets erhöhen. Sie stellen die Kriterien ein, wann die Tickets eskaliert werden sollen, und bestimmen, welche Aktionen bei Gültigkeit der Regel durchzuführen sind

Sie halten u. U. eine bloße Erhöhung der Priorität für ausreichend, aber Sie haben auch die Möglichkeit, an alle betroffenen Parteien eine automatische E-Mail-Benachrichtigung zu senden. Wenn Sie sich für Letzteres entscheiden, müssen Sie vor Einrichtung der Eskalationsregeln die E-Mail und die damit verknüpften Benachrichtigungsdetails erstellen.

Erstellen einer neuen Eskalationsregel:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen **"Administrator" – "Eskalationen"**. Eine Liste der vorhandenen Regeln wird eingeblendet. Sie können eine Regel bearbeiten, indem Sie auf eine der Spalten klicken.

Eskalationsname	Erstellungsdatum	Erstellt von	Aktiviert
No Action on High Priority Tickets	04/07/2005	Admin	True

2. Klicken Sie auf "Neu".

3. Geben Sie eine Beschreibung der neuen Regel ein und beschließen Sie, ob Sie die Regel sofort aktivieren möchten.

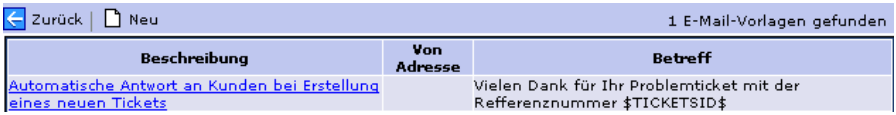
4. Entscheiden Sie, auf welche Trouble Tickets sich die Regel beziehen soll. Es kann sich dabei um Tickets für ein spezifisches Unternehmen oder eine Abteilung handeln, oder um solche mit einer besonderen Priorität.
5. Stellen Sie die Bedingung ein, unter der die Regel ausgelöst werden soll.
6. Entscheiden Sie, welche Aktionen bei Gültigkeit der Regel durchzuführen sind. Sie können entweder die Priorität erhöhen oder eine automatische E-Mail-Benachrichtigung ausgeben.
7. Klicken Sie auf “Speichern”.

E-Mail-Vorlagen

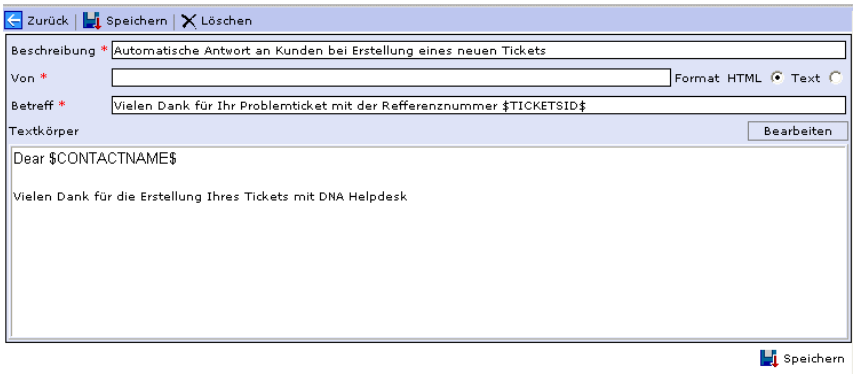
Bei DNA Help Desk können Sie eine Bibliothek mit benutzerdefinierten E-Mail-Vorlagen anlegen. Dies liefert einen nützlichen Mechanismus zur Ausgabe automatischer Benachrichtigungen an Benutzer in einer Reihe von verschiedenen Szenarien. Zum Beispiel bei der Änderung der Person, der ein Problem zugewiesen wird, oder wenn Sie den Status eines Problems eskalieren möchten. Der Zeitpunkt, zu dem eine bestimmte Vorlage gesendet wird, ist unter der Option “Administrator” – “Benachrichtigungen” eingestellt und beim Erstellen einer E-Mail zu Eskalationszwecken müssen Sie ferner auch die Kriterien unter der Option “Administrator” – “Eskalationen” einstellen.

Erstellen einer E-Mail-Vorlage

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen **“Administrator” – “E-Mail-Vorlagen”**. Eine Liste der vorhandenen Vorlagen wird eingeblendet. Sie können ein Element bearbeiten, indem Sie auf eine der Spalten klicken.



2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option “Neu”.



3. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Vorlage, den Namen des Absenders und den Betreff ein.
4. Geben Sie den Inhalt der E-Mail ein. Wählen Sie, ob dies im HTML- oder Nur-Text-Format geschehen soll. Es lassen sich eine Reihe von Variablen mit einschließen, um die E-Mail persönlicher zu gestalten.
5. Klicken Sie auf “Speichern”.

E-Mail-Variablen

Im Betrefffeld oder dem Nachrichtentext einer E-Mail-Vorlage lassen sich eine Reihe von Variablen verwenden. Beim Senden der E-Mail wird die Variable durch die Details aus dem Ticket ersetzt.

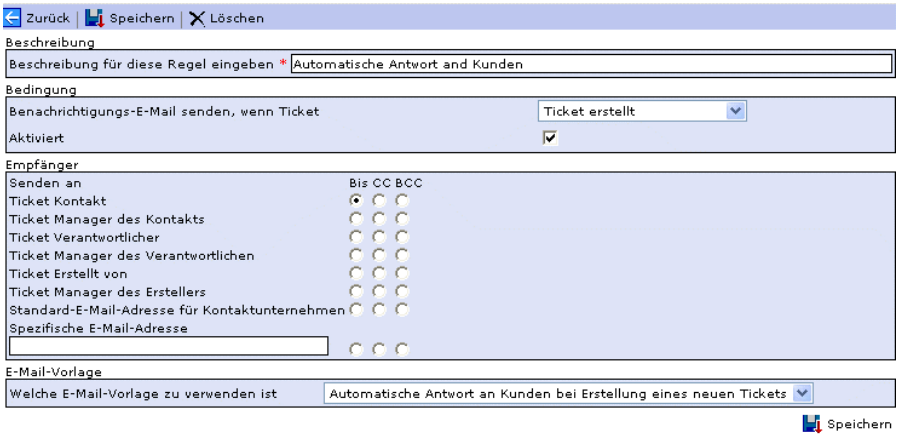
Variable	Beschreibung
$APPNAME$	Unter der Option “Anpassen” konfigurierter Name der Anwendung.
$CREATORNAME$	Vollständiger Name der Person, die das Ticket erstellt hat.
$CREATOREMAIL$	E-Mail-Adresse der Person, die das Ticket erstellt hat.
$CONTACTNAME$	Vollständiger Name des Kontakts für das Ticket.
$CONTACTEMAIL$	E-Mail-Adresse des Kontakts für das Ticket.
$CONTACTDEPT$	Abteilung, zu der der Ticketkontakt gehört.
$CONTACTCOMP$	Kontakt beim Unternehmen für das Ticket.
$CONTACTPHONE$	Telefonnummer des Kontakts.
$ASSIGNEENAME$	Vollständiger Name der aktuell für das Ticket verantwortlichen Person.
$ASSIGNEEEMAIL$	E-Mail-Adresse der aktuell für das Ticket verantwortlichen Person.
$ASSIGNEEPHONE$	Telefonnummer der aktuell für das Ticket verantwortlichen Person.
$ASSIGNEECELL$	Handynummer der aktuell für das Ticket verantwortlichen Person.
$ASSIGNEEDEPT$	Abteilung, zu der die aktuell für das Ticket verantwortliche Person gehört.
$ASSIGNEECOMP$	Unternehmen der aktuell für das Ticket verantwortlichen Person.
$TICKETID$	Ticketnummer.
$TICKETURL$	URL für das Ticket.
$STATUS$	Aktueller Status des Tickets.
$PRIORITY$	Aktuelle Priorität des Tickets.
$DUEDATE$	Aktuelles Fälligkeitsdatum für das Ticket.
$CATEGORY$	Aktuelle Kategorie des Tickets.
$SOLUTION$	Der Text der Lösung, wenn ein solcher zum Ticket hinzugefügt wurde.
$DESCRIPTION$	Beschreibung des Tickets (wie sie im Beschreibungsfeld des Tickets steht).

Benachrichtigungen

Mit dieser Option können Sie den Zeitpunkt festlegen, zu dem eine gespeicherte E-Mail-Vorlage gesendet werden soll.

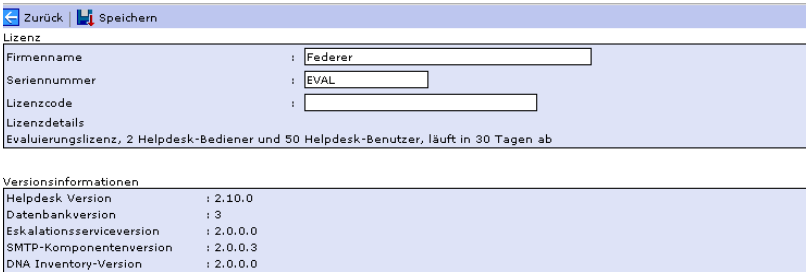
Einstellen von Benachrichtigungsregeln

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Administrator” – “Benachrichtigungen”. Eine Liste der vorhandenen Benachrichtigungen wird eingeblendet. Sie können ein Element bearbeiten, indem Sie auf eine der Spalten klicken.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option “Neu”.
3. Geben Sie eine passende Beschreibung der Benachrichtigung ein und legen Sie die Bedingung fest, unter der die E-Mail gesendet werden soll. Zum Beispiel, wenn die verantwortliche Person geändert oder wenn ein Trouble Ticket geschlossen wird. Wenn Sie sofort mit der Verwendung der Benachrichtigung beginnen möchten, markieren Sie das Feld “Aktiviert”.
4. Geben Sie an, an wen die E-Mail gesendet werden soll, indem Sie die betreffende Empfängerschaltfläche aktivieren.
5. Wählen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie senden möchten.
6. Klicken Sie auf “Speichern”, um die Benachrichtigung zu speichern.



Lizenz

Auf der Lizenzierungsseite kann ein Administrator die “Aktuelle Lizenz” betrachten und eine “Neue Lizenz” eingeben.



Es stehen folgende Lizenzmodi zur Verfügung:

Eval

Die 30-tägige Evaluierungslizenz beschränkt Benutzer auf 2 Helpdesk-Bediener und 50 Endbenutzer.

Pro Bediener

In diesem Modus ist das Produkt so eingeschränkt, dass nur eine bestimmte Anzahl technischer Mitarbeiter zugelassen sind. Wenn das Produkt auf diese Weise lizenziert ist und die Lizenzgrenze erreicht wird, lassen sich keine weiteren technischen Mitarbeiter mehr erstellen.

Pro Benutzer

In diesem Modus ist das Produkt so eingeschränkt, dass nur eine beschränkte Anzahl an Benutzern zugelassen sind. Wenn die Grenze erreicht wird, lassen sich keine weiteren Benutzer mehr erstellen.

Trouble Ticket-Statuscodes

Statuscodes sind Fortschrittsindikatoren für Trouble Tickets und ermöglichen die schnelle Identifizierung von allen unerledigten Problemen, die u. U. einer Eskalation bedürfen. Wenn ein neues Trouble Ticket ausgelöst wird, erhält es automatisch den Status “Neu”. Bei der Durchführung nachfolgender Aktionen lässt sich der Status ändern, um den aktuellen Stand der Dinge widerzuspiegeln.

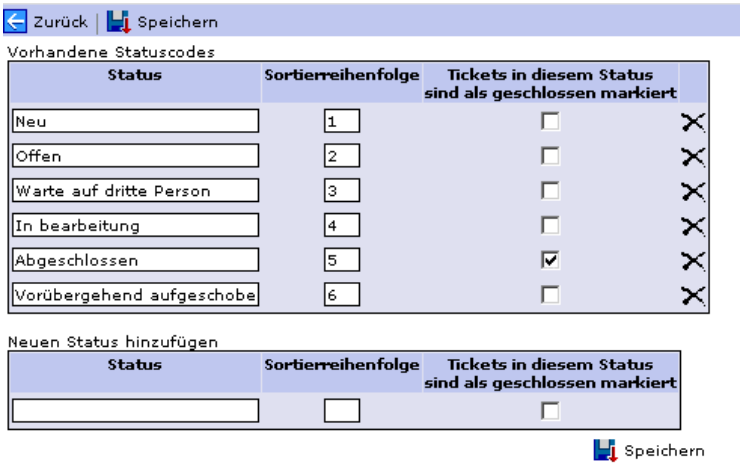
DNA Help Desk liefert eine Standardliste mit Codes, aber Sie können ggf. auch neue hinzufügen.

Bearbeiten der Liste mit Statuscodes:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Administrator” - “Status”. Die Liste mit vorhandenen Statuscodes wird eingeblendet.
2. Zum Bearbeiten einer Statusbeschreibung klicken Sie auf das entsprechende Feld und ändern ggf. den Text.
3. Wählen Sie die Reihenfolge, in der die Elemente angezeigt werden sollen. In dieser Reihenfolge erscheinen sie dann in der Statusfeld-Dropdownliste im Trouble Ticket-Fenster.
4. Geben Sie an, ob das System den Status als “abgeschlossen”, d.h. beendet behandeln soll. Alle Tickets, denen danach dieser Status zugewiesen wird, werden automatisch aus der Ticketliste entfernt.
5. Ein Status lässt sich entfernen, indem Sie auf das Symbol “Löschen” klicken.
6. Klicken Sie auf “Speichern”.

Hinzufügen eines neuen Statuscodes:

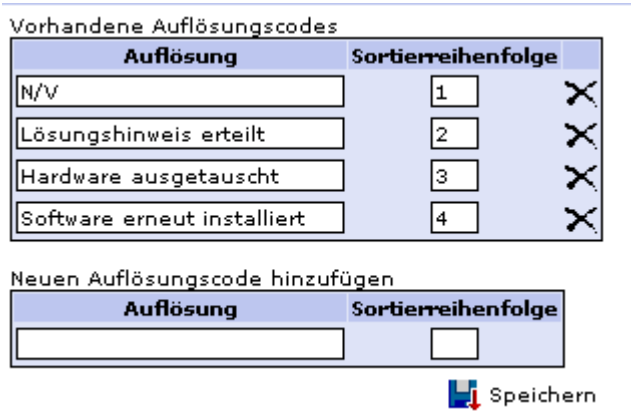
1. Geben Sie die Statusbeschreibung ein.
2. Entscheiden Sie, in welcher Statuslistenposition der neue Code erscheinen soll.
3. Geben Sie an, ob der Status als abgeschlossen markiert werden soll.



4. Klicken Sie auf “Speichern”.

Auflösungscodes

Mit dieser Option können Sie eine Liste der Auflösungscodes erstellen. Wenn ein Helpdesk-Bediener ein Problem abschließt, kann er in der vordefinierten Liste den passenden Code auswählen.



Bearbeiten der Liste mit Auflösungscodes:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Administrator” - “Auflösungscodes”. Die Liste mit vorhandenen Auflösungscodes wird eingeblendet.
2. Zum Bearbeiten einer Beschreibung klicken Sie auf das entsprechende Feld und ändern ggf. den Text.
3. Wählen Sie die Reihenfolge, in der die Elemente angezeigt werden sollen. In dieser Reihenfolge erscheinen sie dann in der Dropdownliste im Trouble Ticket-Fenster.
4. Eine Auflösung lässt sich entfernen, indem Sie auf das Symbol “Löschen” klicken.
5. Klicken Sie auf “Speichern”.

Hinzufügen eines neuen Auflösungscodes:

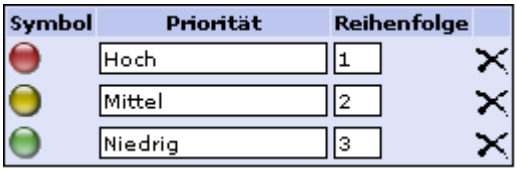
1. Geben Sie die Beschreibung ein.
2. Entscheiden Sie, in welcher Listenposition der neue Code erscheinen soll.
3. Klicken Sie auf “Speichern”.

Trouble Ticket-Prioritätscodes

Bei der Erstellung von Trouble Tickets weist der Initiator dem Problem eine Priorität zu. Diese wird aus einer vordefinierten Liste ausgewählt, die sich an persönliche Bedürfnisse anpassen lässt.

Bearbeiten der Prioritätscodes:

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Administrator” - “Priorität”. Die Liste mit vorhandenen Prioritäten wird eingeblendet.



2. Sie können ein vorhandenes Element ändern oder löschen, indem Sie auf die entsprechende Spalte klicken und ein neues Symbol auswählen oder ggf. den Text ändern.

   oder

   Zum Hinzufügen einer neuen Priorität klicken Sie auf die entsprechende Spalte und wählen eines der vordefinierten Symbole sowie die Reihenfolge, in der die neue Priorität in der Dropdownliste erscheinen soll.

3. Klicken Sie auf “Speichern”.

Trouble Ticket-Typen

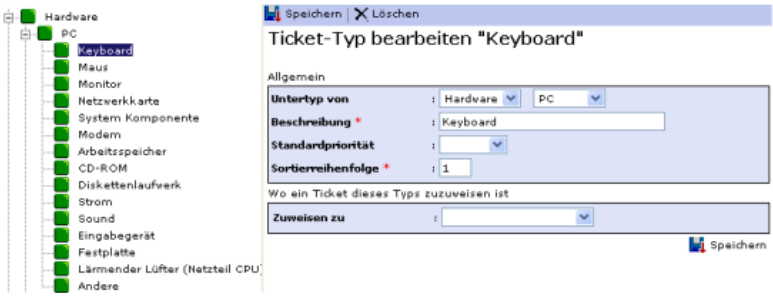
Mit dieser Option können Sie sich überlegen, welche Problemtypen wahrscheinlich von Endbenutzern aufgeworfen werden, und es lässt sich eine Liste der Trouble Tickets erstellen. In einer hierarchischen Strukturansicht sind die verschiedenen erstellten Kategorien aufgeführt. NetSupport stellt eine Standardauswahl an Kategorien zur Verfügung, aber Sie können ggf. weitere hinzufügen.

Die Strukturansicht erweitert sich unterhalb der Hauptthemenbeschreibung, z. B. dem Oberbegriff “Hardware”. Sie können dann in jeder Kategorie Beschreibungen der untergeordneten Typen, z. B. PC, Drucker, usw., hinzufügen.

Wenn ein Ticket ausgelöst wird, kann der Initiator in der vordefinierten Liste die entsprechende Problemkategorie auswählen.

Erstellen von Trouble Ticket-Typen

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Administrator” - “Trouble Ticket-Typen”.
2. Um zusätzliche Einträge zu erstellen, klicken Sie auf “Neu”. Geben Sie eine Beschreibung für den neuen Eintrag ein. Wenn es sich dabei um eine Hauptkategoriebeschreibung handeln soll, klicken Sie jetzt auf “Speichern”, um das Element zur Strukturansicht hinzuzufügen.



3. Um Kategorien unter der Hauptüberschrift hinzuzufügen, klicken Sie auf “Neu”. Geben Sie die Beschreibung ein und wählen Sie die Kategorie, in der das Thema ein Subtyp werden soll
4. Ggf. können Sie auch einen spezifischen Bediener oder eine Abteilung wählen, denen Tickets dieses Typs zuzuweisen sind.
5. Klicken Sie auf “Speichern”.

Benutzerdefinierte Daten

DNA Helpdesk bietet die am häufigsten verwendeten Felder zum Speichern von Informationen über die einzelnen Tickets, wie z. B. Status, Priorität, Fälligkeitsdatum, usw. Sie möchten jedoch u. U. noch andere Informationen über ein Ticket speichern, z. B. wollen Sie vielleicht ein Feld für die Lohnlistennummer des Angestellten hinzufügen.

Der Editor für benutzerdefinierte Daten in DNA Helpdesk gibt Ihnen die Möglichkeit, zusätzliche Felder und Abschnitte zu einem Ticket hinzuzufügen. Diese lassen sich dann entweder vom Endbenutzer oder vom Helpdesk-Bediener ausfüllen.

Felder mit benutzerdefinierten Daten sind, ähnlich wie die anderen in Helpdesk angezeigten Seiten, in Abschnitte unterteilt. Die einzelnen Felder oder Abschnitte lassen sich so einstellen, dass sie entweder im Formular "Ticket erstellen", im Formular "Ticket bearbeiten" oder in beiden angezeigt werden. Felder und Abschnitte mit benutzerdefinierten Daten lassen sich auch so einstellen, dass sie nur bei Helpdesk-Bedienern angezeigt werden.

Zum Erstellen Ihres Layouts für benutzerdefinierte Daten starten Sie den Editor für benutzerdefinierte Daten durch die Auswahl von “Verwaltung” – “Benutzerdefinierte Daten” im Helpdesk-Menü.

Editor für benutzerdefinierte Daten

Der Editor für benutzerdefinierte Daten ermöglicht das Erstellen von Abschnitten mit benutzerdefinierten Daten sowie von Feldern, die sich entweder im Formular "Ticket erstellen" oder im Formular "Ticket bearbeiten" oder in beiden anzeigen lassen.

Mit dem Editor für benutzerdefinierte Daten können Sie:

- Abschnitte mit benutzerdefinierten Daten erstellen oder bearbeiten
- Ein Textfeld erstellen oder bearbeiten
- Ein Kontrollkästchen erstellen oder bearbeiten
- Eine Dropdownliste erstellen oder bearbeiten
- Einen Textbereich erstellen oder bearbeiten

Wenn Sie das Layout für Ihre Felder mit benutzerdefinierten Daten erstellt haben, können Sie eine Vorschau der Felder für Benutzer und Helpdesk-Bediener einblenden.

Damit die Felder mit benutzerdefinierten Daten sichtbar werden, müssen Sie auf die Schaltfläche "Speichern" drücken, um das Layout der benutzerdefinierten Daten zu speichern.

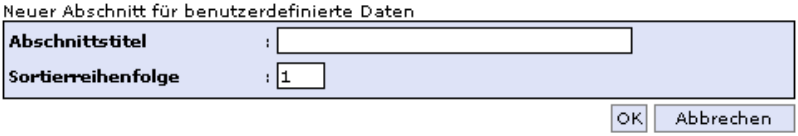
Abschnitt erstellen

Bevor Sie neue Felder erstellen können, müssen Sie einen Abschnitt "Benutzerdefinierte Daten" erstellen.

Es werden Abschnitte zur Gruppierung ähnlicher Felder bereitgestellt.

Erstellen eines neuen Abschnitts:

1. Drücken Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten auf die Schaltfläche "Abschnitt", um die Eigenschaften des Abschnittsfelds einzublenden.



2. Stellen Sie die Eigenschaften des Abschnitts ein und drücken Sie auf die Schaltfläche "OK".

Bearbeiten eines vorhandenen Abschnitts:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" rechts vom Abschnittstitel des Abschnitts, den Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften des Abschnitts ein und drücken Sie auf "OK".

Abschnittseigenschaften

Abschnittstitel

Es handelt sich dabei um den oberhalb des Abschnitts angezeigten Titel.

Sortierreihenfolge

Hierbei handelt es sich um eine Zahl zur Angabe der Reihenfolge, in der dieser Abschnitt angezeigt wird, wenn mehr als ein Abschnitt vorhanden ist.

Kontrollkästchen erstellen

Bevor Sie ein neues Kontrollkästchen erstellen können, müssen Sie einen Abschnitt "Benutzerdefinierte Daten" erstellen.

Erstellen eines neuen Kontrollkästchens:

1. Drücken Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten auf die Schaltfläche "Kontrollkästchen", um die Eigenschaften des Kontrollkästchens einzublenden.

2. Stellen Sie die Eigenschaften des Kontrollkästchens ein und drücken Sie auf die Schaltfläche "OK".

Bearbeiten eines vorhandenen Kontrollkästchens:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" rechts an dem Feld, das Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften des Kontrollkästchens ein und drücken Sie auf "OK".

Eigenschaften von Kontrollkästchen

Name

Hierbei handelt es sich um den Namen, der bei der Anzeige des Feldes links davon eingeblendet wird. Dieser Name ist auch der im Spaltentitel einer Ticketliste angezeigte Name.

Standard markiert

Wenn diese Option markiert ist, ist der Standardwert für das Feld markiert.

In Abschnitt anzeigen

Dies ist der Name des Abschnitts mit benutzerdefinierten Daten, zu dem dieses Kontrollkästchen hinzugefügt wird.

Sortierreihenfolge

Hierbei handelt es sich um eine Zahl zur Angabe der Reihenfolge, in der dieses Feld im gewählten Abschnitt angezeigt wird.

In halber Zeile anzeigen

Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld in einer halben Zeile von benutzerdefinierten Daten angezeigt und das nachfolgende Feld wird rechts an dem Feld eingeblendet.

Nur bei Helpdesk-Bedienern anzeigen

Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld nur dann angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist.

Bei Ticket bearbeiten anzeigen

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket bearbeiten" angezeigt.

Bei Ticket erstellen anzeigen

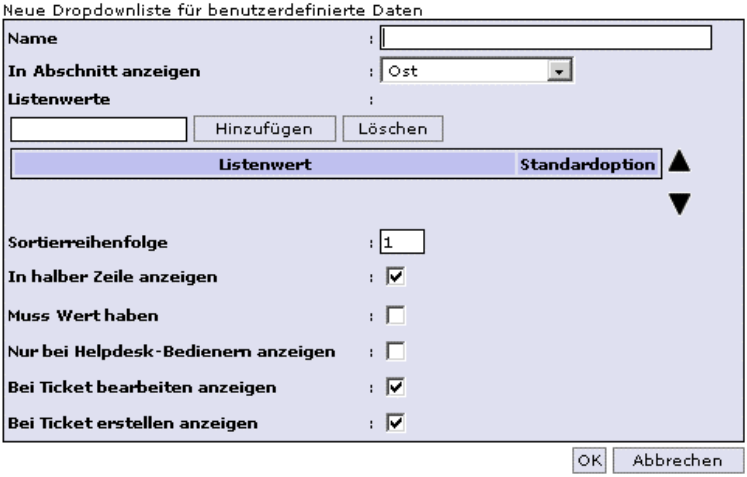
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket erstellen" angezeigt.

Erstellen einer Dropdownliste

Bevor Sie eine neue Dropdownliste erstellen können, müssen Sie einen Abschnitt "Benutzerdefinierte Daten" erstellen.

Erstellen einer neuen Dropdownliste:

1. Drücken Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten auf die Schaltfläche "Kombination" in der Symbolleiste, um die Eigenschaften der Dropdownliste einzublenden.



2. Stellen Sie die Eigenschaften der Dropdownliste ein und drücken Sie auf die Schaltfläche "OK".

Bearbeiten einer vorhandenen Dropdownliste:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" rechts an dem Feld, das Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften der Dropdownliste ein und drücken Sie auf "OK".

Eigenschaften einer Dropdownliste

Name

Hierbei handelt es sich um den Namen, der bei der Anzeige des Feldes links davon eingeblendet wird. Dieser Name ist auch der im Spaltentitel einer Ticketliste angezeigte Name.

In Abschnitt anzeigen
Dies ist der Name des Abschnitts mit benutzerdefinierten Daten, zu dem diese Dropdownliste hinzugefügt wird.

Listenwert
Sie können Werte hinzufügen, die in der Dropdownliste erscheinen. Die Reihenfolge der Werte lässt sich einstellen, indem Sie einen Wert auswählen und die Liste mit Hilfe der Auf- und Ab-Schaltflächen in eine neue Reihenfolge bringen. Ein Wert kann als Standardwert eingestellt werden. Dieser wird dann standardmäßig ausgewählt.

Sortierreihenfolge
Hierbei handelt es sich um eine Zahl zur Angabe der Reihenfolge, in der dieses Feld im gewählten Abschnitt angezeigt wird.

In halber Zeile anzeigen
Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld in einer halben Zeile von benutzerdefinierten Daten angezeigt und das nachfolgende Feld wird rechts an dem Feld eingeblendet.

Muss Wert haben
Wenn diese Option markiert ist, enthält die Dropdownliste keine leeren Werte. Wenn sie nicht markiert ist, enthält die Dropdownliste leere Werte.

Nur bei Helpdesk-Bedienern anzeigen
Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld nur dann angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist.

Bei Ticket bearbeiten anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket bearbeiten" angezeigt.

Bei Ticket erstellen anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket erstellen" angezeigt.

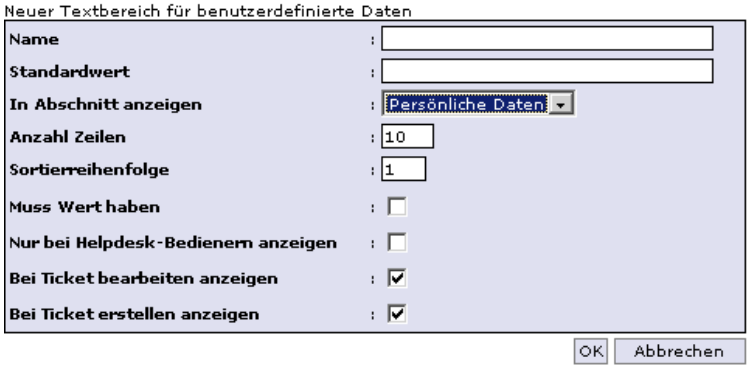
Textbereich erstellen

Der Textbereich gleicht dem Textfeld, aber in einem Textfeld kann, ähnlich wie beim Beschreibungsfeld auf einem Ticket, mehr als eine Zeile Text eingegeben werden.

Bevor Sie einen neuen Textbereich erstellen können, müssen Sie einen Abschnitt "Benutzerdefinierte Daten" erstellen.

Erstellen eines neuen Textbereichs:

1. Drücken Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten auf die Schaltfläche "Textbereich" auf der Symbolleiste, um die Eigenschaften des Textbereichs einzublenden.



2. Stellen Sie die Eigenschaften des Textbereichs ein und drücken Sie auf die Schaltfläche "OK".

Bearbeiten eines vorhandenen Textbereichs:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" rechts an dem Feld, das Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften des Textbereichs ein und drücken Sie auf "OK".

Textbereicheigenschaften

Name

Hierbei handelt es sich um den Namen, der bei der Anzeige des Feldes links davon eingeblendet wird. Dieser Name ist auch der im Spaltentitel einer Ticketliste angezeigte Name

Standardwert
Sie können einen Standardwert für das Textfeld angeben. Dieser wird angezeigt, wenn der Wert leer ist.

In Abschnitt anzeigen
Dies ist der Name des Abschnitts mit benutzerdefinierten Daten, zu dem dieser Textbereich hinzugefügt wird.

Anzahl Zeilen
Hierbei handelt es sich um die Anzahl der Textzeilen, die im Textbereich angezeigt werden. Der Textbereich ermöglicht es dem Benutzer, mehr als diese Anzahl Zeilen einzugeben, und im Textbereich wird eine Scrollleiste angezeigt.

Sortierreihenfolge
Hierbei handelt es sich um eine Zahl zur Angabe der Reihenfolge, in der dieses Feld im gewählten Abschnitt angezeigt wird.

Muss Wert haben
Wenn diese Option markiert ist, enthält der Textbereich keine leeren Werte. Wenn sie nicht markiert ist, enthält der Textbereich leere Werte.

Nur bei Helpdesk-Bedienern anzeigen
Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld nur dann angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist.

Bei Ticket bearbeiten anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket bearbeiten" angezeigt.

Bei Ticket erstellen anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket erstellen" angezeigt.

Textfeld erstellen

Ein Textbereich ist ein einzeiliges Eingabefeld, in dem sich alphanumerische Daten eingeben lassen. Ein Textfeld kann so eingestellt werden, dass sich nur eine Zahl eingeben lässt.

Bevor Sie ein neues Textfeld erstellen können, müssen Sie einen Abschnitt "Benutzerdefinierte Daten" erstellen.

Erstellen eines neuen Textfelds:

1. Drücken Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten auf die Schaltfläche "Textfeld" auf der Symbolleiste, um die Eigenschaften des Textfelds einzublenden.

2. Stellen Sie die Eigenschaften des Textfelds ein und drücken Sie auf die Schaltfläche "OK".

Bearbeiten eines vorhandenen Textfelds:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" rechts an dem Feld, das Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften des Textfelds ein und drücken Sie auf "OK".

Textfeldeigenschaften

Name

Hierbei handelt es sich um den Namen, der bei der Anzeige des Feldes links davon eingeblendet wird. Dieser Name ist auch der im Spaltentitel einer Ticketliste angezeigte Name.

Standardwert
Sie können einen Standardwert für das Textfeld angeben. Dieser wird angezeigt, wenn der Wert leer ist.

In Abschnitt anzeigen
Dies ist der Name des Abschnitts mit benutzerdefinierten Daten, zu dem diese Dropdownliste hinzugefügt wird.

Breite
Hierbei handelt es sich um die Anzahl der Textzeilen, die im Textfeld angezeigt werden. Das Textfeld ermöglicht es dem Benutzer, mehr als diese Anzahl Zeilen einzugeben, und im Textfeld wird eine Scrollleiste angezeigt.

Sortierreihenfolge
Hierbei handelt es sich um eine Zahl zur Angabe der Reihenfolge, in der dieses Feld im gewählten Abschnitt angezeigt wird.

In halber Zeile anzeigen
Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld in einer halben Zeile von benutzerdefinierten Daten angezeigt und das nachfolgende Feld wird rechts an dem Feld eingeblendet.

Muss numerischer Wert sein
Wenn diese Option aktiviert ist, können im Textfeld nur numerische Zeichen eingegeben werden.

Muss Wert haben
Wenn diese Option markiert ist, enthält das Textfeld keine leeren Werte. Wenn sie nicht markiert ist, enthält das Textfeld leere Werte.

Nur bei Helpdesk-Bedienern anzeigen
Wenn diese Option markiert ist, wird das Feld nur dann angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Helpdesk-Bediener ist.

Bei Ticket bearbeiten anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket bearbeiten" angezeigt.

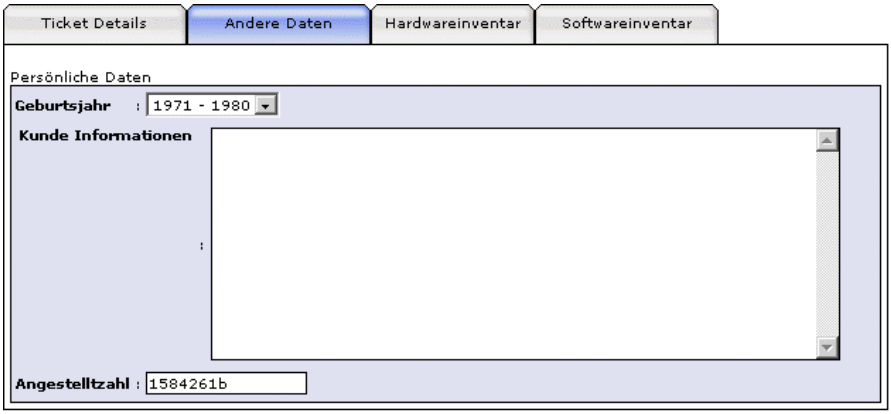
Bei Ticket erstellen anzeigen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular "Ticket erstellen" angezeigt.

Betrachten und Eingeben von benutzerdefinierten Daten

Wenn Sie den Editor für benutzerdefinierte Daten zum Erstellen und Speichern des Layouts von benutzerdefinierten Daten verwendet haben, werden im Formular "Ticket erstellen" und im Formular "Ticket bearbeiten" je nach eingestellten Eigenschaften die benutzerdefinierten Datenfelder angezeigt.

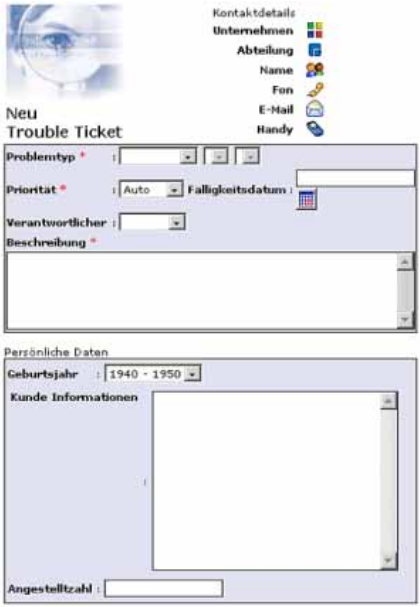
Benutzerdefinierte Daten im Formular "Ticket bearbeiten"

Wenn benutzerdefinierte Datenfelder zur Anzeige im Formular "Ticket bearbeiten" vorhanden sind, erscheint eine neue Registerkarte mit der Bezeichnung "Andere Daten". Durch Auswahl dieser Registerkarte werden die benutzerdefinierten Datenfelder gemäß Definition im Layout eingeblendet.



Benutzerdefinierte Daten im Formular "Ticket erstellen"

Wenn benutzerdefinierte Datenfelder zur Anzeige im Formular "Ticket erstellen" vorhanden sind, erscheint jeder Abschnitt mit benutzerdefinierten Daten in der Registerkarte "Ticketdetails" im Beschreibungsfeld.



Anzeige von benutzerdefinierte Daten in den Ticketlisten

Wenn Sie benutzerdefinierte Felder definiert haben, sind diese im Anpassungsfenster für Ticketlisten verfügbar. Auf dieses Fenster lässt sich über die Option Einstellungen zugreifen.

Anpassen

Mit dieser Option können Sie mehrere Standardeinstellungen des Helpdesks anpassen.

Die Anpassungsoptionen sind in fünf Abschnitte unterteilt.

- Ticketzuweisung
- Trouble Ticket-Optionen
- Spezielle Trouble Ticket-Berechtigungsoptionen
- Anmeldeoptionen
- Aussehen

Ändern der Anpassungsoptionen

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Verwaltung” - “Anpassen”.
2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Optionen vor.
3. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

Ticketzuweisung

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie “Verwaltung” - “Anpassen” im Helpdeskmenü.

Zuweisungsmethode für neue Tickets

Diese Option wirkt sich auf die Zuweisungsmethode für Trouble Tickets aus und lässt sich folgendermaßen einstellen:

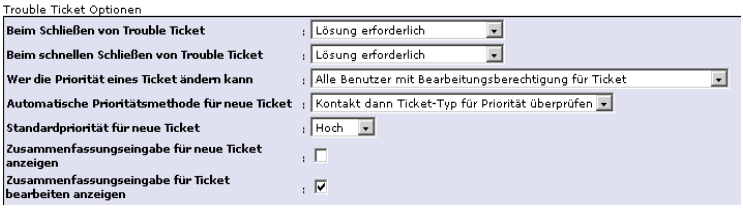
- Kontakt dann Ticket-Typ für Verantwortlichen überprüfen
  Kontakt, Abteilung und Unternehmen werden nach einem Verantwortlichen abgesucht, bevor der Ticket-Typ für einen Verantwortlichen überprüft wird.
- Ticket-Typ dann Kontakt für Verantwortlichen überprüfen
  Die drei Ticket-Typen werden nach einem Verantwortlichen abgesucht, bevor Kontakt, Abteilung und Unternehmen überprüft werden.

Standardverantwortlicher

Wählen Sie einen Kontakt als Standardverantwortlichen für das System. Wenn ein Trouble Ticket bei seiner Protokollierung vom System nicht automatisch an eine technische Abteilung oder einen Helpdesk-Bediener weitergeleitet werden kann, wird das Problem dem hier angegebenen Standardbenutzer zugewiesen. NetSupport stellt einen Administratorbenutzer zur Verfügung, aber Sie können diesen ggf. auch ändern.

Trouble Ticket-Optionen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie “Verwaltung” - “Anpassen” im Helpdeskmenü.



Beim Schließen von Trouble Tickets

Mit dieser Einstellung wird festgelegt, ob ein Helpdesk-Bediener beim Schließen eines Tickets zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert wird. Diese Option lässt sich folgendermaßen einstellen:

- Lösung erforderlich
  Wenn diese Option ausgewählt ist, muss der Bediener, nachdem er den Status eines Tickets eingestellt hat, beim Speichern des Tickets eine Lösung zu dem Ticket hinzufügen.
- Nach Lösung auffordern
  Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Bediener, nachdem er den Status eines Tickets auf "geschlossen" eingestellt hat, beim Speichern des Tickets zur Eingabe einer Lösung aufgefordert, er kann das Ticket aber auch ohne Hinzufügen einer Lösung speichern.
- Nicht nach Lösung auffordern
  Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Bediener beim Schließen eines Tickets nicht zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert.

Beim schnellen Schließen von Trouble Tickets

Mit dieser Einstellung wird festgelegt, ob ein Helpdesk-Bediener beim schnellen Schließen eines Tickets zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert wird. Diese Option lässt sich folgendermaßen einstellen:

- Lösung erforderlich
  Wenn diese Option ausgewählt ist, muss ein Bediener beim schnellen Schließen eines neuen Tickets, wenn er auf die Schaltfläche "Speichern und schließen" drückt, eine Lösung zu dem Ticket hinzufügen, bevor es geschlossen werden kann.

- Nach Lösung auffordern
  Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein Bediener beim schnellen Schließen eines neuen Tickets, wenn er auf die Schaltfläche "Speichern und schließen" drückt, zum Hinzufügen einer Lösung zu dem Ticket aufgefordert, aber er kann das Ticket auch ohne Lösung speichern.
- Nicht nach Lösung auffordern
  Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Bediener beim schnellen Schließen eines Tickets nicht zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert.

Wer die Priorität eines Tickets ändern kann

Mit dieser Option wird kontrolliert, welche Benutzer zum Ändern der Priorität eines Trouble Tickets berechtigt sind. Diese Option lässt sich folgendermaßen einstellen:

- Alle Benutzer mit Bearbeitungsberechtigung für das Ticket.
- Alle Helpdesk-Bediener.
- Nur Helpdesk-Bediener mit der Berechtigung "Prioritäten bearbeiten".

Standardpriorität für neue Tickets

Wählen Sie eine Standardpriorität für neue Tickets. Wenn das System beim Protokollieren eines Trouble Tickets die Priorität nicht automatisch einstellen kann, wird diese Priorität festgelegt. Siehe Einstellen der Priorität für ein neues Ticket.

Automatische Prioritätsmethode für neue Tickets

Beim Erstellen eines neuen Tickets kann die Priorität automatisch aufgrund der Standardprioritätseinstellung für den Benutzer oder der Standardpriorität für den Ticket-Typ eingestellt werden.

Die Standardpriorität für einen Benutzer kann durch Bearbeiten des Benutzers eingestellt werden.
Die Standardpriorität für einen Ticket-Typ kann durch Bearbeiten des Ticket-Typs eingestellt werden.

Zusammenfassung für neues Ticket anzeigen

Geben Sie an, ob beim Erstellen eines neuen Trouble Tickets das Zusammenfassungsfeld erscheinen soll. Standardmäßig deaktiviert.

Zusammenfassung für Ticket bearbeiten anzeigen

Geben Sie an, ob beim Bearbeiten eines neuen Trouble Tickets das Zusammenfassungsfeld erscheinen soll. Standardmäßig aktiviert.

Spezielle Berechtigung

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie “Verwaltung” - “Anpassen” im Helpdeskmenü.

Spezielle Trouble Ticket Berechtigungsoptionen

		Ticket lesen	Ticket löschen	Ticket bearbeiten	Ticket-Status ändern	Dateien zu Ticket hinzufügen
Kontakt für Ticket	:	☑	☑	☑	☑	☑
Manager des Kontakts für Ticket	:	☑	☑	☑	☑	☑
Standardkontakt für das Unternehmen für Ticket	:	☑	☑	☑	☑	☑

Standardmäßig erhalten gewisse Benutzer in Helpdesk zusätzliche Berechtigungen für bestimmte Tickets. Diese Benutzer sind:

- Der Kontakt für ein Ticket
- Der “Manager” der Abteilung, die den Kontakt für ein Ticket enthält
- Der “Standardkontakt” des Unternehmens, das den Kontakt für ein Ticket enthält

Diese Benutzer erhalten folgende Berechtigungen für die Tickets, denen sie zugeordnet sind.

- Ticket lesen
- Ticket bearbeiten
- Ticket löschen
- Dateien hinzufügen
- Status des Tickets ändern

Anmeldeoptionen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie “Verwaltung” - “Anpassen” im Helpdeskmenü.

Benutzer bei erster Anmeldung erstellen

Standardmäßig werden Benutzer, die sich zum ersten Mal mit ihrer E-Mail-Adresse anmelden, zur Erstellung ihres eigenen Endbenutzerkontos aufgefordert. Wenn Sie jedoch kontrollieren möchten, wie viele Konten erstellt werden, können Sie diese Option deaktivieren. Dies hat zur Folge, dass nur Administratoren oder Helpdesk-Bediener Benutzer erstellen können.

Benutzeranmeldung mit

Standardmäßig erfolgt die Benutzeranmeldung mit der E-Mail-Adresse und dem Kennwort. Dies lässt sich jedoch auf eine der folgenden Optionen ändern:

- E-Mail-Adresse
- NT-Benutzername
- Vollständiger Name

Benutzer mit NT-Sicherheit authentifizieren

Wenn diese Option aktiviert ist, werden Benutzer beim Lenken ihres Browsers zu Helpdesk zur Eingabe eines Windows Benutzernamens und Kennworts aufgefordert. Wenn dieser Windows Benutzername mit der NT-Anmeldung eines Helpdesk-Benutzers übereinstimmt, wird der Benutzer automatisch bei Helpdesk angemeldet.

Bei Änderung dieser Option und Speichern der Einstellungen werden Sie zur Eingabe eines Windows Benutzernamens und Kennworts zur Einstellung der IIS-Konfiguration aufgefordert.

Liste angemeldeter Benutzer für Bediener zeigen

Wenn Sie diese Option deaktivieren, können Helpdesk-Bediener die Liste der angemeldeten Benutzer nicht sehen.

Liste angemeldeter Benutzer für Nicht-Bediener zeigen

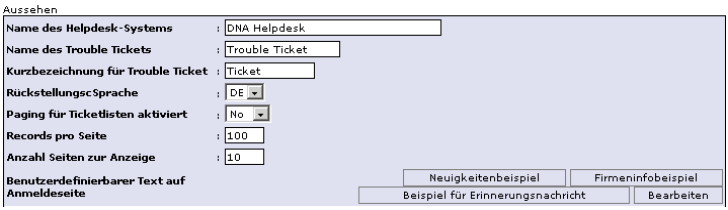
Wenn Sie diese Option deaktivieren, können Endbenutzer die Liste der angemeldeten Benutzer nicht sehen.

Vergessene Kennwörter senden an

Wenn sich ein Benutzer mit einem falschen Kennwort anzumelden versucht, wird ihm standardmäßig ein Link angeboten, um das Kennwort an die im Helpdesk gespeicherte E-Mail-Adresse zu senden. Sie können dies ggf. so einstellen, dass die Kennwortanfrage an eine spezifische E-Mail-Adresse gesendet wird.

Aussehen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie “Verwaltung” - “Anpassen” im Helpdeskmenü.



Name des Helpdesk-Systems

Hierbei handelt es sich um den Namen, der in der Titelleiste des Webbrowserfensters erscheint.

Name des Trouble Tickets

Wenn der von DNA Helpdesk verwendete Jargon nicht angemessen ist, können Sie ihn auf Begriffe ändern, die innerhalb von Ihrer Organisation leichter verständlich sind. Sie ziehen es z. B. vielleicht vor, ein Trouble Ticket eine Hilfeanfrage oder einen Problem-Record zu nennen.

Kurzbezeichnung für Trouble Ticket

Hierbei handelt sich um eine abgekürzte Version des Namens für ein Trouble Ticket. Wenn Sie den Namen des Trouble Tickets z. B. zu "Serviceanfrage" geändert haben, empfiehlt es sich, die Kurzbezeichnung auf "SA" zu ändern.

Standardsprache

Wählen Sie die Standardsprache für die Helpdesk-Benutzeroberfläche. Die Änderung tritt in Kraft, wenn sich die Benutzer zum nächsten Mal anmelden.

Paging für Ticketlisten aktiviert

Wenn diese Option aktiviert ist, lässt sich die Anzahl der Trouble Tickets pro Seite kontrollieren.

Records pro Seite

Wenn das Paging für Ticketlisten aktiviert ist, können Sie die Anzahl der Tickets, die pro Seite aufgeführt werden sollen, angeben.

Anzahl Seiten zur Anzeige

Geben Sie die Anzahl Seiten ein, die gleichzeitig angezeigt werden sollen. Wenn es noch mehr Seiten gibt, werden Sie zur Auswahl der "nächsten Gruppe" aufgefordert.

Benutzerdefinierbarer Text auf Anmeldeseite

Sie können auch anpassbare Nachrichten angeben, die auf dem Benutzer-Anmeldebildschirm erscheinen. Es kann sich dabei um wichtige System- oder Firmeninformationen handeln. Wenn Sie auf “Bearbeiten” klicken, wird das Textbearbeitungsfenster eingeblendet

VERWENDUNG VON NETSUPPORT DNA HELPDESK

Trouble Tickets

Ein “Trouble Ticket” ist der Standardname von DNA Helpdesk für ein von einem Benutzer protokolliertes Problem.

Wenn bei einem Endbenutzer technische Schwierigkeiten auftreten, kann er das Problem, oder Ticket, absenden, indem er DNA Helpdesk über seinen Web Browser verwendet.

Die **Trouble Ticket**-Optionen, auf die vom DNA Helpdeskmenü zugegriffen werden kann, dienen zur Verwaltung der ausgelösten Probleme. Die Berechtigungen eines Benutzers bestimmen, ob er zum Betrachten und Lösen von Problemen befugt ist.

Bevor Endbenutzer die Gelegenheit zum Protokollieren von Problemen erhalten, gibt es eine Reihe von Verwaltungsaufgaben in Bezug auf den Benutzer, die durchgeführt werden müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt “Administrator” - “Benutzer”.

Sie können den Begriff “Trouble Ticket” mit den Optionen “Anpassen” auf einen Ausdruck ändern, der Ihrer Organisation besser entspricht.

Wenn Benutzer nicht auf die Website zugreifen können, müssen sie sich per Telefon oder E-Mail an einen *Administratorbenutzer* oder *Helpdesk-Bediener* wenden. Dieser kann das Problem dann für sie protokollieren.

Zuweisung von Trouble Tickets

Die Entscheidung, wem Trouble Tickets zugewiesen werden sollen, ist ein Schlüsselelement bei der Konfiguration Ihrer DNA Helpdesk-Umgebung. Wenn ein Endbenutzer ein Problem protokolliert, weist das System das Ticket automatisch aufgrund von Regeln zu, die vom Administrator vordefiniert wurden.

Basierend auf der Person, die das Trouble Ticket protokolliert

Wenn ein Ticket protokolliert wird, überprüft das System die Eigenschaften des Unternehmens/der Abteilung des Initiators, um festzustellen, welche technische Abteilung oder welcher Helpdesk-Bediener als Verantwortliche(r) für den entsprechenden Bereich registriert ist.

Basierend auf dem Trouble Ticket-Typ

Der Trouble Ticket-Typ kann ebenfalls für die Bestimmung der Person ausschlaggebend sein, der Probleme zugewiesen werden. Sie haben z. B. vielleicht einen Mitarbeiter, der auf eine bestimmte Anwendung oder Hardware spezialisiert ist, d. h. dass Sie alle Tickets dieses Typs an den entsprechenden Bediener filtern können.

Um anzugeben, welche der obigen Regeln die Priorität hat, verwenden Sie die Option “Administrator” -“Anpassen”.

Ticket-Zusammenfassungsseite

Die Ticketzusammenfassung wird bei der Anmeldung eingeblendet, wenn sie in den Benutzereinstellungen als Standardstartseite eingestellt wurde.

Das ist ganz besonders für Endbenutzer nützlich, denn es zeigt nicht nur den Status der Trouble Tickets, die sie ausgelöst haben, sondern es liefert auch Verknüpfungen zu den wichtigsten Helpdesk-Funktionen. Sie können beschließen, neue Tickets zu erstellen, die Lösungsdatenbank abzusuchen, um ähnliche wie ihre eigenen Probleme zu identifizieren, oder ihre Benutzerdetails zu ändern.

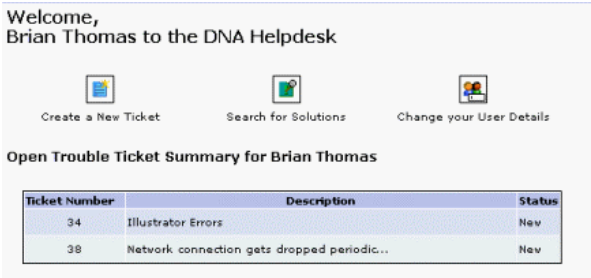


Abb. 1: Ticket-Zusammenfassungsseite für einen Endbenutzer

Helpdesk-Bedienern und Administratoren wird eine kategorisierten Zusammenfassung der Trouble Tickets geliefert, die ihnen und ihrer Abteilung zugewiesen sind.

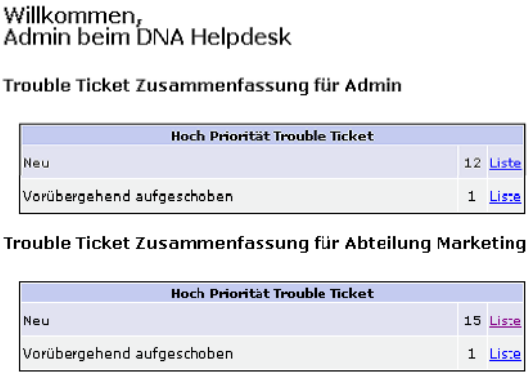


Abb. 2: Ticket-Zusammenfassungsseite für Helpdesk-Bediener/Administratoren

Ticketliste

The Berechtigungen des angemeldeten Benutzers bestimmen, auf welche Trouble Tickets er zugreifen darf. Endbenutzer können nur von ihnen selbst erstellte Tickets betrachten, während Administratoren und Helpdesk-Bediener den Ablauf von Tickets nach “Verantwortlicher”, “Abteilung” oder “Alle” verfolgen können.

Auf die Ticketliste lässt sich auf verschiedene Arten zugreifen:

- Beim Erstellen von Benutzer-Records: durch Festlegen der Ticketliste als Standardstartseite in den Benutzereinstellungen.
- Über die Ticket-Zusammenfassungsseite, wenn es sich dabei um die Standardstartseite des Benutzers handelt.
- Durch die Wahl der Option “Trouble Tickets” im Menü
- Durch die Verwendung der Quick Find-Funktion in der Kopfleiste.

Die Liste lässt sich sortieren, indem Sie auf einen der Spaltentitel klicken. Sie können zum Beispiel nach “Zeit offen” sortieren, um diejenigen Tickets hervorzuheben, die schon am längsten ungelöst sind.

Geschlossene Tickets lassen sich zur Liste hinzufügen, indem Sie die Option “Geschlossene zeigen” in der Symbolleiste markieren.

Um ein individuelles Ticket zu betrachten, klicken Sie auf eine der Spalten für den gewünschten Record, außer der Kontaktspalte. Wenn Sie auf die Kontaktspalte klicken, können Sie eine E-Mail an den Benutzer senden, der das Ticket erstellt hat.

Neues Trouble Ticket erstellen

Diese Option wird zum Protokollieren von Problemen verwendet. Es greifen zwar in erster Linie Endbenutzer auf sie zu, aber wenn diese aus irgendeinem Grund das System nicht öffnen können, haben sie die Möglichkeit, einen Administrator oder Helpdesk-Bediener zu bitten, die Details für sie festzuhalten.

Stellen Sie sicher, dass verschiedene Verwaltungsaufgaben eingerichtet sind, bevor Sie Benutzern den Zugriff auf DNA Helpdesk gestatten. Erstellen Sie Ihre Unternehmens- und Abteilungsstruktur und gewährleisten Sie, dass technischen Abteilungen und Helpdesk-Bedienern die passenden Berechtigungen gegeben wurden. Entscheiden Sie, wem Probleme zugewiesen werden sollen.

Neue Benutzer

Wenn sich Benutzer zum ersten Mal bei DNA Helpdesk anzumelden versuchen, werden sie zur Eingabe ihrer Benutzerdetails aufgefordert. Hierzu gehören ihr Unternehmen und ihre Abteilung, die vom Systemadministrator vordefiniert sein sollten. Sobald die Details abgesendet sind, wird die Standardstartseite für Endbenutzer eingeblendet, die hier ein neues Ticket erstellen können.

Hinweis: Die Standardstartseite für Benutzer lässt sich unter der Option “Benutzer” - “Einstellungen” ändern.

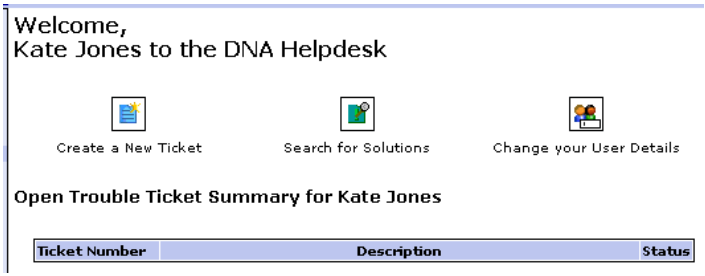


Abb. 1 - Zusammenfassungsseite

Bereits registrierte Benutzer

Wenn sich bereits registrierte Benutzer mit ihrer E-Mail-Adresse anmelden, wird die in ihren Einstellungen definierte Standardstartseite eingeblendet.

Erstellen von Trouble Tickets für einen anderen Benutzer

Wenn ein Endbenutzer aus irgendeinem Grund nicht auf das System zugreifen kann, hat er die Möglichkeit, einen Administrator oder Helpdesk-Bediener zu bitten, das Problem für ihn zu protokollieren. Das Ticket lässt sich trotzdem im Namen des Endbenutzers auslösen.

Erstellen eines Trouble Tickets

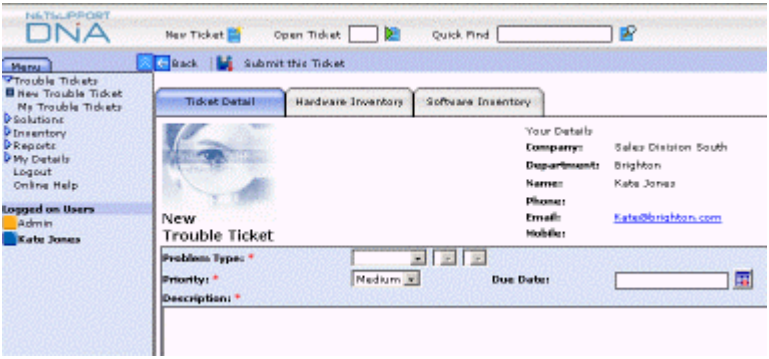


Abb. 2 – Seite "Neues Trouble Ticket"

1. Wenn die Seite **"Neues Trouble Ticket"** nicht die Standardstartseite des Benutzers ist, wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen **"Trouble Tickets"** - **"Neues Trouble Ticket"**.

   oder

   Klicken Sie in der Kopfleiste auf **"Neues Ticket"**.

   oder

   Wenn die in Abbildung 1 gezeigte **Zusammenfassungsseite** die Standardstartseite ist, klicken Sie auf **"Neues Ticket erstellen"**.

2. Die Kontaktdetails der Person, die das Problem erstellt, werden automatisch registriert, wenn der angemeldete Benutzer "Endbenutzer"-Berechtigungen besitzt.

   oder

   Wenn das Problem von einem Administrator oder Helpdesk-Bediener protokolliert wird, bleiben die Kontaktdetails standardmäßig leer. Dadurch ist das Programm auf Situationen eingestellt, bei denen das Problem für einen Endbenutzer eingegeben wird, der nicht auf das System zugreifen kann. Um anzugeben, wer das Ticket ausgelöst hat, wählen Sie **Benutzer auswählen** in der Symbolleiste, wenn der Endbenutzer bereits registriert ist, oder **Neuer Kontakt**, um ein neues Endbenutzerkonto zum System hinzuzufügen.

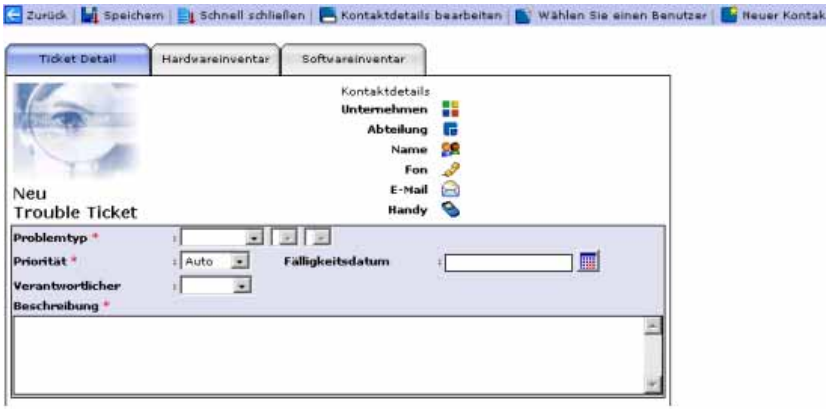


Abb. 3 – Administratoren und Helpdesk-Bediener müssen beim Erstellen eines Tickets die Kontaktdetails auswählen

3. Wählen Sie den **Problemtyp**. Die Dropdownlisten sollten bereits passende Optionen enthalten.
4. Wählen Sie die gewünschte **Priorität**.
5. Geben Sie ein **Fälligkeitsdatum** für die Lösung ein.
6. Wenn Sie als Administrator oder Helpdesk-Bediener angemeldet sind, wählen Sie den Bediener, dem das Ticket **zugewiesen** werden soll. Dies ist nicht erforderlich, wenn das Ticket von einem Endbenutzer protokolliert wird, da die Datenbank in einem solchen Fall bereits die Regeln enthält, wem das Ticket zugewiesen werden soll.
7. Geben Sie eine **Beschreibung** des Problems ein.
8. Wenn alle Details vollständig eingegeben sind, klicken Sie auf **“Dieses Ticket absenden”**.
9. Es wird ein Bestätigungsbildschirm eingeblendet, auf dem eine Ticket-Referenznumer angezeigt ist sowie die Person, der das Ticket zugewiesen wurde.

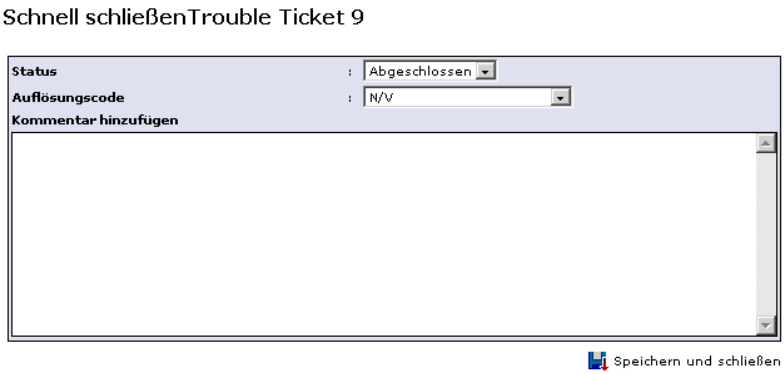
Schnell schließen

Mit dem Feature "Schnell schließen" von DNA Helpdesk kann ein Helpdesk-Bediener schnell ein neues Ticket aufzeichnen und das Ticket gleichzeitig schließen. Dies ist oft nützlich, wenn ein Benutzer Helpdesk mit einem Problem anruft und der Helpdesk-Bediener dieses Problem sofort lösen kann.

Wenn ein Ticket schnell geschlossen wird, werden keine E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Schnell schließen eines neuen Tickets:

1. Erstellen Sie ein neues Ticket und füllen Sie alle verlangten Informationen aus.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Schnell schließen". Hierdurch wird die nachstehende Seite "Schnell schließen" eingeblendet.



3. Fügen Sie ggf. einen Kommentar hinzu. Dieser Kommentar wird zu den zusätzlichen Informationen auf dem Ticket hinzugefügt.
4. Sie können auch durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche in der Symbolleiste optional eine Lösung hinzufügen.
5. Wenn der Vorgang beendet ist, drücken Sie auf die Schaltfläche "Speichern und schließen".

Einstellen der Priorität für ein neues Ticket

Beim Erstellen eines neuen Tickets wird die Priorität automatisch eingestellt, wenn keine spezifische Priorität vom Helpdesk-Bediener ausgewählt wird.

Zur Berechnung der automatischen Priorität für ein neues Ticket untersucht Helpdesk die Standardpriorität, die für einen Ticket-Typ oder Benutzer eingestellt werden kann. Wenn eine Standardpriorität sowohl für den Benutzer als auch den Ticket-Typ festgelegt ist, wird die Einstellung für die automatische Prioritätsmethode verwendet.

Tracking von Trouble Tickets

Je nach den Berechtigungen eines Benutzers, lässt sich der Ablauf von Trouble Tickets auf folgende Arten verfolgen:

- Endbenutzer können den Fortschrittsablauf der von ihnen erstellten Tickets verfolgen.
- Als Abteilungs-Manager genannte Benutzer können eine Aufstellung der unerledigten Tickets für ihre Abteilung abrufen.
- Helpdesk-Bediener können sehen, welche Tickets ihnen und ihrer Abteilung persönlich zugewiesen sind.
- Administratoren können alle Tickets betrachten.

Mit der Option “Einstellungen” können Sie die Standardstartseite für jeden Benutzer angeben. Wenn sich der Benutzer anmeldet, wird ihm entweder eine Zusammenfassung der auf ihn anwendbaren unerledigten Tickets oder direkt die Ticketliste gezeigt.

Es ist auch möglich, mit den in der Kopfleiste von DNA Helpdesk verfügbaren Suchoptionen nach spezifischen Trouble Tickets zu suchen. Sie können entweder die Ticket-Referenznummer eingeben oder mit der Quick Find-Option nach Tickets eines bestimmten Typs suchen.

Oder wählen Sie im DNA-Helpdeskmenü die Option “Trouble Tickets” und bewegen Sie sich anhand der verfügbaren Optionen zur Ticketliste.

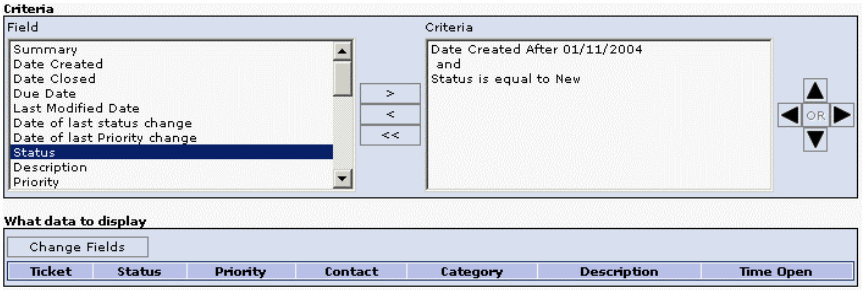
Geschlossene Tickets lassen sich in der Ticketliste betrachten, indem Sie in der Symbolleiste die Option **“Geschlossene zeigen”** auswählen.

Suchen nach Tickets

Wenn ein Benutzer zum Lesen von Tickets berechtigt ist, enthält das Menü im Abschnitt "Trouble Tickets" eine Suchoption.

Wenn die Suche im Menü ausgewählt wird, erscheint die nachfolgende Suchseite. Hier können Sie Kriterien hinzufügen und auflisten, welche Felder in den Suchergebnissen angezeigt werden sollen.

Wenn Sie die Suchkriterien definiert haben, drücken Sie auf die Schaltfläche "Weiter" in der Symbolleiste, um mit der Suche zu beginnen.



Umgang mit Trouble Tickets

Es stehen dem Verantwortlichen eine Reihe von Tools zur Verfügung, um ihn bei der Diagnostizierung von Problemen und Kommunikation mit dem Endbenutzer zu unterstützen. Während der Lebensdauer eines Tickets können Verantwortliche Fortschrittsinformationen hinzufügen, automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen senden, ein vollständiges Hardware/Software-Inventar des Endbenutzercomputers abrufen, Online-Dialogsitzungen initiieren und sogar den Desktop des Benutzers fernsteuern.

Hinweis: Zur Verwendung der Inventarfunktion muss das DNA-Inventarmodul installiert sein. Und in ähnlichem Sinne muss zur Verwendung der Fernsteuerungsfähigkeiten sowohl beim Bediener als auch auf dem PC des Endbenutzers die Fernsteuerungsanwendung einer Drittpartei installiert sein.

Hinzufügen/Ändern von Ticketinformationen

1. Suchen Sie das gewünschte Trouble Ticket.

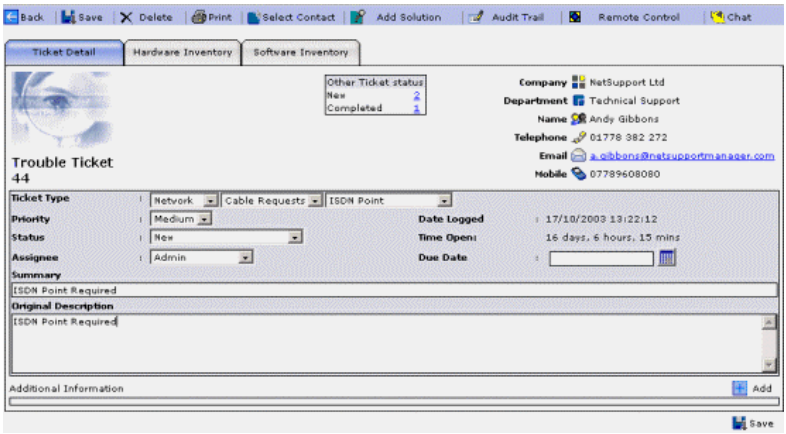
   Wählen Sie entweder aus der Ticketliste oder der Zusammenfassungsseite, die bei der Anmeldung des Bedieners eingeblendet wird.

   oder

   Geben Sie die Ticket-Referenznummer ein, wenn Sie sie kennen, oder verwenden Sie die Quick Find-Funktion in der Kopfleiste.

   oder

   Wählen Sie im DNA-Helpdeskmenü die Option **“Trouble Tickets”** und führen Sie die Tickets auf, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen werden.
2. Das Ticket-Informationsfenster für das gewählte Problem wird eingeblendet. Wenn der Initiator des Tickets andere unerledigte Probleme hat, wird auch ihr Status angezeigt.



3. Vorhandene Informationen, wie z. B. **Priorität**, **Status**, **Verantwortlicher** und **Fälligkeitsdatum**, können ggf. geändert werden.

Hinweis: Es lassen sich automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die ausgelöst werden, wenn sich diese Details ändern.

---

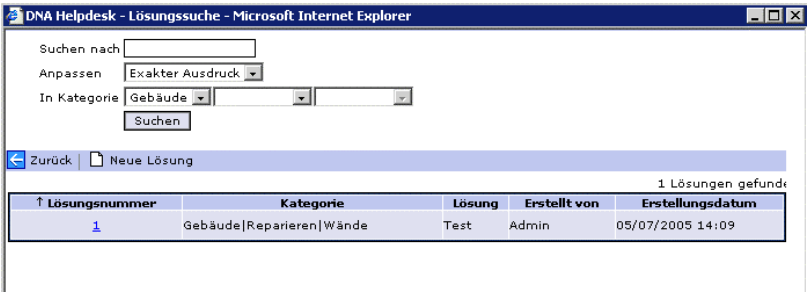
4. Fügen Sie im Fensterabschnitt **"Zusätzliche Informationen"** Fortschrittskommentare hinzu. Klicken Sie jedes Mal, wenn Sie einen neuen Kommentar einfügen möchten, auf "Hinzufügen", dann wird der Text-Editor von DNA Helpdesk eingeblendet.
5. Es wird eine History aller am Ticket vorgenommenen Änderungen/Aktualisierungen gespeichert. Um diese zu betrachten, wählen Sie in der Symbolleiste die Option **"Audit Trail"**.
6. Beim Versuch, das Problem zu diagnostizieren, kann es nützlich sein, den PC des Endbenutzers fernzusteuern oder eine Online-Dialogsitzung zu initiieren. Wenn DNA Helpdesk auf dem PC des Helpdesk-Bedieners und des Endbenutzers installiert ist, kann es in die Fernsteuerungsanwendung einer Drittpartei eingeschaltet werden.
7. Wenn alle gewünschten Elemente aktualisiert sind, klicken Sie auf "Speichern".

Schließen eines Tickets

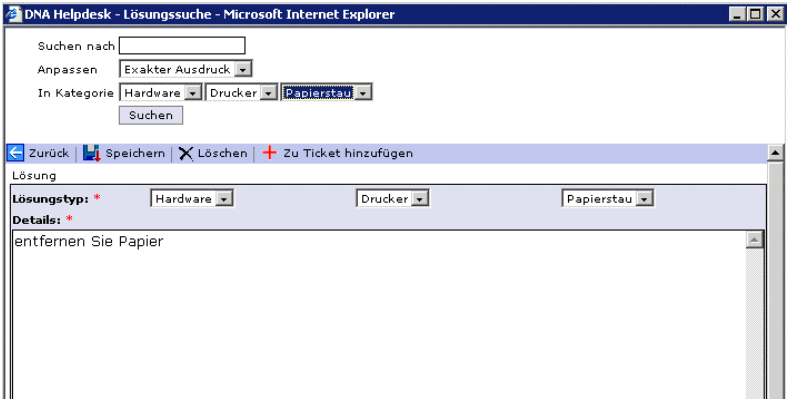
Zum Schließen eines Trouble Tickets verwenden Sie folgendes Verfahren:

1. Ändern Sie den Ticket Status zu **“Beendet”**.
2. Wählen Sie den passenden vordefinierten Auflösungscode.
3. Zu jedem beendeten Ticket müssen passende Auflösungskommentare hinzugefügt werden. Die Datenbank von DNA Helpdesk enthält eine Liste mit vordefinierten Lösungen und Sie können entweder eine von diesen auswählen oder eine neue erstellen. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option **“Lösung hinzufügen”**. Das Fenster **“Lösungssuche”** wird eingeblendet.

   Um eine vorhandene Lösung zu suchen, geben Sie passende Kriterien in die Suchfelder ein und klicken auf “Suchen”. Alle übereinstimmenden Elemente werden angezeigt. Wählen Sie in der Liste die gewünschte Lösung und fügen Sie zusätzliche Kommentare hinzu, die sich u. U. speziell auf das Ticket beziehen. Klicken Sie auf **“Zum Ticket Hinzufügen”**, um die Lösung anzuwenden.



   Wenn keine passende Option vorhanden ist, klicken Sie auf “Neu” und fügen die relevanten Details hinzu. Wählen Sie die passenden Kategorien und klicken Sie auf “Speichern”, um die Details zur Datenbank hinzuzufügen. Für individuelle Tickets relevante Kommentare lassen sich nachher hinzufügen, statt sie als Teil der gespeicherten Lösung zu sichern. Klicken Sie auf **“Zum Ticket Hinzufügen”**, um das Trouble Ticket zu aktualisieren.



4. Wenn die Details vollständig sind, klicken Sie auf “Speichern”. Geschlossene Tickets lassen sich immer noch in der Trouble Ticket-Liste betrachten, indem Sie die Option **“Geschlossene zeigen”** markieren.

Hinzufügen von Notizen zu Tickets

Tickets in DNA Helpdesk verfügen über ein strukturiertes Feld "Zusätzliche Informationen", über das sich Notizen zu einem Ticket hinzufügen lassen.

Wenn eine neue Notiz hinzugefügt wird, erscheint sie in der Liste mit dem Benutzernamen der Person, die sie hinzufügt, sowie dem Datum und der Zeit des Hinzufügens und optional der für die Aktion benötigten Zeit.

Hinzufügen einer Notiz:

1. Öffnen Sie das gewünschte Ticket.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen" im Abschnitt "Zusätzliche Informationen". Das Editor-Fenster wird eingeblendet.
3. Geben Sie zusätzliche Informationen und optional eine benötigte Zeit ein.
4. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Speichern".
5. Das Ticket wird mit den zusätzlichen Informationen aktualisiert und, wenn Sie einen Wert für die benötigte Zeit eingegeben haben, wird gleichzeitig auch die gesamthaft für das Ticket benötigte Zeit aktualisiert.

Wenn eine Notiz hinzugefügt wurde, kann sie nur von einem Benutzer, der zum Bearbeiten von Notizen berechtigt ist, geändert werden.

Hinzufügen von Dateien zu einem Ticket

In DNA Helpdesk ist es möglich, eine Datei zu einem Ticket hinzuzufügen. Wenn eine Datei zu einem Ticket hinzugefügt wurde, erscheint auf dem Ticket eine zusätzliche Registerkarte mit der Beschriftung "Zugeordnete Dateien". Über diese Registerkarte können alle Benutzer, welche das Ticket lesen können, die zugeordneten Dateien herunterladen und betrachten.

Es ist oft notwendig, eine Datei zu mehr als einem Ticket hinzuzufügen. Sie müssen z. B. unter Umständen ein Patch für eine bestimmte Anwendung zwei Tickets von verschiedenen Benutzern, die beide die Anwendung installiert haben, zuordnen. DNA Helpdesk ermöglicht es Helpdesk-Bedienern, eine geteilte Datei hinzuzufügen. Wenn diese auf den Helpdesk-Server hochgeladen wird, lässt sie sich mehreren Tickets zuordnen.

Wie bei allen Features von DNA Helpdesk können auch hier nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen Dateien in Helpdesk hochladen.

Dateien, die sich mehr als einem Ticket zuordnen lassen, nennt man geteilte Dateien. Solche geteilten Dateien können nur von Helpdesk-Bedienern hinzugefügt werden. Dateien, die nur einem Ticket zugeordnet sind/sein können, nennt man Ticket-Dateien.

Hinweis: DNA Helpdesk unterstützt z. Z. keine lokalisierten sprachspezifischen Zeichen in Dateinamen, z. B. deutsche Umlaute. Sie können die Datei trotzdem einem Ticket zuordnen, aber es kann sein, dass sich das/die Zeichen nicht interpretieren lassen und dass der Dateiname entsprechend geändert wird.

Hinzufügen einer Datei zu einem einzigen Ticket

Diese Methode zum Hinzufügen einer Datei zu einem Ticket ist die einzige, die sowohl Normalbenutzern als auch Helpdesk-Bedienern zur Verfügung steht.

Hinzufügen einer Datei nur zum offenen Ticket:

1. Öffnen Sie das Ticket, zu dem Sie eine Datei hinzufügen möchten.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste; hierdurch wird ein neues Fenster mit drei Optionen geöffnet.
3. Wählen Sie die Option “Datei nur zu diesem Ticket hinzufügen” und drücken Sie auf "Weiter".
4. Drücken Sie auf der nächsten Seite auf die Schaltfläche "Durchsuchen" zur Auswahl der Datei, die Sie hinzufügen möchten. Sie haben auch die Möglichkeit, eine Beschreibung für die Datei einzugeben. Diese Beschreibung wird in der Liste der Dateien auf dem Ticket angezeigt.
5. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Weiter", um die Datei hochzuladen und sie dem offenen Ticket zuzuordnen.
6. Sobald die Datei hochgeladen ist, wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der hochgeladenen Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.

Wenn auf die Schaltfläche "Fertig stellen" gedrückt wird, schließt sich das Fenster "Datei hochladen" und das Ticket wird gespeichert.

Hinzufügen einer neuen geteilten Datei zu einem Ticket (Nur Helpdesk-Bediener)

Wenn Sie eine Datei hinzufügen möchten, die mehr als einem Ticket zugeordnet werden kann, muss diese Datei als geteilte Datei hinzugefügt werden. Nur Helpdesk-Bediener können geteilte Dateien hinzufügen.

Hinzufügen einer geteilten Datei:

1. Öffnen Sie eines der Tickets, denen die Datei zugeordnet werden soll.
2. Wählen Sie die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste.
3. Wählen Sie die Option “Datei, die sich auch einem anderen Ticket zuordnen lässt, zu Ticket XX hinzufügen” und drücken Sie auf "Weiter".

4. Auf der nächsten Seite sehen Sie eine Strukturansicht mit geteilten Dateiordnern, einen Textbereich zur Eingabe einer Beschreibung der Datei und ein Dateieingabefeld mit einer Suchschaltfläche.
5. Wenn Sie Berechtigungen haben, können Sie Dateiordner in der Strukturansicht erstellen und löschen.
6. Wählen Sie den Ordner, in dem Sie die hochgeladene Datei speichern möchten, und drücken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen", um die Datei zum Hochladen auszuwählen. Es ist Ihnen ferner freigestellt, eine Beschreibung der Datei einzugeben. Diese Beschreibung wird in der Liste der Dateien auf dem Ticket angezeigt.
7. Wenn der Bediener auf die Schaltfläche "Weiter" drückt, wird die Datei in den Helpdesk-Server hochgeladen und dem offenen Ticket zugeordnet.
8. Dann wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der hochgeladenen Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.

Wenn auf die Schaltfläche "Fertig stellen" gedrückt wird, schließt sich das Fenster "Datei hochladen" und das Ticket wird gespeichert.

Zuordnen einer geteilten Datei zu einem Ticket (Nur Helpdesk-Bediener)

Wenn Sie zu einem Ticket bereits eine Datei als geteilte Datei hinzugefügt haben, kann diese Datei dann anderen Tickets zugeordnet werden. Nur Helpdesk-Bediener können einem Ticket eine vorhandene Datei zuordnen.

Zuordnen einer vorhandenen geteilten Datei zu einem Ticket:

1. Öffnen Sie die Tickets, denen die Datei zugeordnet werden soll.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste; hierdurch wird ein neues Fenster mit drei Optionen geöffnet.
3. Wählen Sie die Option “Vorhandene Datei Ticket XX zuordnen” und drücken Sie auf "Weiter".
4. Auf der nächsten Seite sind eine Strukturansicht mit geteilten Dateiordnern und eine Dateiliste mit dem Inhalt des gewählten Dateiordners angezeigt.
5. Wenn Sie einen Ordner auswählen, wird eine Liste aller geteilten Dateien, die in den betreffenden Ordner hochgeladen wurden, angezeigt. Wählen Sie die gewünschte Datei in der Liste aus und drücken Sie auf die Schaltfläche "Weiter".

6. Dann wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der zugeordneten Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.
7. Wenn auf die Schaltfläche "Fertig stellen" gedrückt wird, schließt sich das Fenster "Dateien hinzufügen" und das Ticket wird gespeichert.

Löschen von zugeordneten Dateien

Wenn ein Ticket, das zugeordnete Dateien hat, geöffnet wird, erscheint eine neue Registerkarte mit der Aufschrift “Zugeordnete Dateien”.

Bei Auswahl dieser Registerkarte wird eine Liste mit zugeordneten Dateien eingeblendet. Wenn Sie zum Löschen von Dateien berechtigt sind, erscheint neben jeder Datei eine Schaltfläche "Löschen".

Wenn Sie auf die Schaltfläche "Löschen" drücken, wird die entsprechende Datei gelöscht. Wenn es sich bei der vorliegenden Datei um eine geteilte Datei handelt, die auch noch anderen Tickets zugeordnet ist, wird sie vom offenen Ticket entfernt. Sie wird jedoch nicht von anderen Tickets, denen sie zugeordnet ist, gelöscht.

Nur Benutzer mit der Berechtigung zum Löschen von Dateien können Dateien von einem Ticket entfernen.

Betrachten von einem Ticket zugeordneten Dateien

Wenn ein Ticket, das zugeordnete Dateien hat, geöffnet wird, erscheint eine neue Registerkarte mit der Bezeichnung “Zugeordnete Dateien”.

Bei Auswahl dieser Registerkarte wird eine Liste mit zugeordneten Dateien eingeblendet. Diese Liste enthält den Dateinamen, die Größe der Datei und die Beschreibung der Datei zum Zeitpunkt ihres Hinzufügens.

Der Dateiname ist auch ein Hyperlink, über den die Datei heruntergeladen oder angezeigt werden kann.

Alle zum Lesen des Tickets berechtigten Benutzer können die zugeordneten Dateien betrachten.

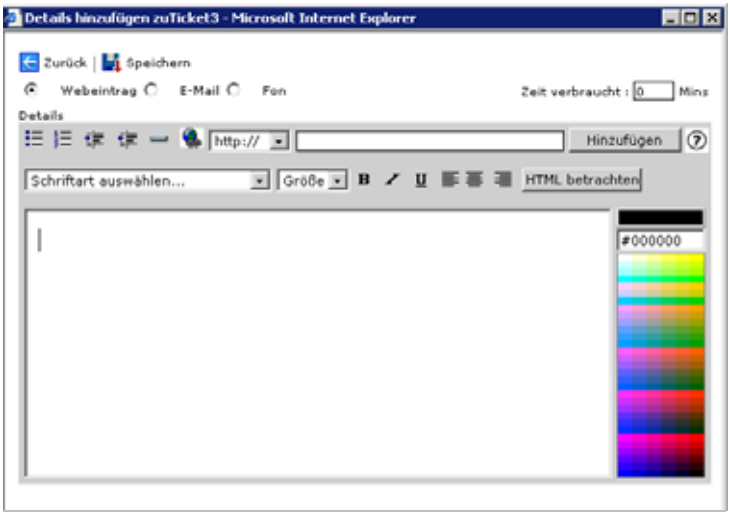
Text-Editor

Mit DNA Helpdesk wird ein Standard-Textbearbeitungstool geliefert, das zum Hinzufügen von Fortschrittsinformationen zu einem Trouble Ticket oder der Anzeige anpassbarer Nachrichten auf der Anmeldeseite nützlich ist. Zusätzlich zu Standardtextnachrichten können Sie auch Verknüpfungen zu Websites und E-Mail-Adressen einschließen.

Beim Hinzufügen von Informationen zu Trouble Tickets haben Sie die Wahl aus drei Schaltflächen zur Angabe der Kommunikationsmethode: **Webeintrag**, **E-Mail** oder **Telefon**. Hierdurch wird das Element im Trouble Ticket-Fenster mit einem passenden Symbol gekennzeichnet.

Mit dem Bearbeitungstool können Sie Text entweder im WYSIWYG- oder im HTML-Format betrachten. Zur Formatierung der Informationen steht eine Reihe weiterer Bearbeitungstools zur Verfügung.

Wenn Sie die Informationen eingegeben haben, klicken Sie auf “Speichern”.



Audit Trail

DNA Helpdesk zeichnet alle an einem Ticket vorgenommenen Aktionen auf. Alle zum Lesen des Tickets berechtigten Benutzer können den Audit Trail betrachten.

Betrachten des Audit Trails:

1. Öffnen Sie das gewünschte Ticket.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Audit Trail" in der Symbolleiste.
3. Ein neues Fenster mit dem Audit Trail für das Ticket wird geöffnet.

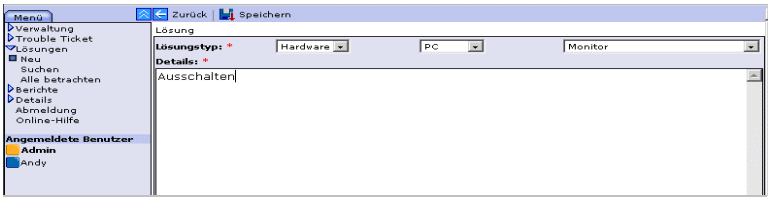
Folgende Ereignisse werden im Audit Trail aufgezeichnet:

- Erstellen eines neuen Tickets
- Änderungen am Status
- Änderungen an der Priorität
- Eskalationen des Tickets
- Zum Ticket hinzugefügte Notizen
- Vom Ticket entfernte Notizen
- Änderungen am Fälligkeitsdatum
- Hinzugefügte oder entfernte Lösungen
- Änderungen des Verantwortlichen
- Hinzugefügte und entfernte Dateien

Lösungen

Bevor ein Trouble Ticket geschlossen werden kann, muss der Bediener angemessene Lösungskommentare hinzufügen. Zur Unterstützung bei diesem Prozess enthält die Datenbank von DNA Helpdesk eine Liste mit vordefinierten Lösungen, die entweder im Voraus von einem Administrator/Helpdesk-Bediener erstellt oder beim Schließen des Tickets definiert werden können.

Um auf die verschiedenen Optionen in dieser Kategorie zuzugreifen, wählen Sie im DNA Helpdeskmenü die Option **“Lösungen”**. Sie haben drei Auswahlmöglichkeiten:

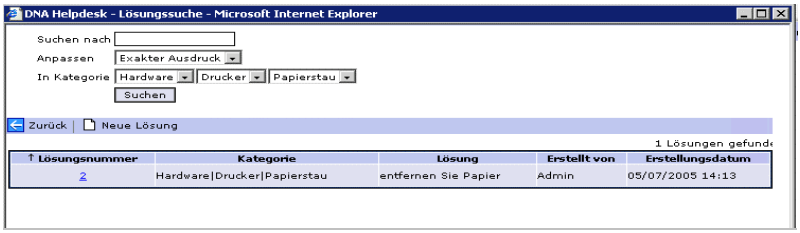


Neu

Ermöglicht die Definition von neuen Lösungen. Wählen Sie in den Dropdownlisten den Lösungstyp aus. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten beruhen auf den Definitionen unter der Option “Administrator” - “Trouble Ticket-Typen”, d. h. also, dass Sie eine Lösung für jedes potentielle Problem definieren könnten. Es lassen sich auch Hilfskommentare mit einschließen, aber Bediener können beim Schließen eines Tickets spezifische Details hinzufügen. Klicken Sie auf “Speichern”, wenn die Informationen vollständig sind.

Suchen

Ermöglicht das Absuchen der Datenbank nach vorhandenen Lösungen.



Geben Sie die gewünschten Suchkriterien ein und kicken Sie auf “Suchen”. Eine Liste mit übereinstimmenden Elementen wird eingeblendet.

Alle betrachten

Führt alle in der Datenbank gespeicherten Lösungen auf. Klicken Sie auf ein beliebiges Feld zur Auswahl einer spezifischen Lösung, die Sie betrachten oder bearbeiten möchten. Wenn keine gewünschte Lösung definiert ist, klicken Sie in der Symbolleiste auf “Neu”.

Hardware/Software-Inventar

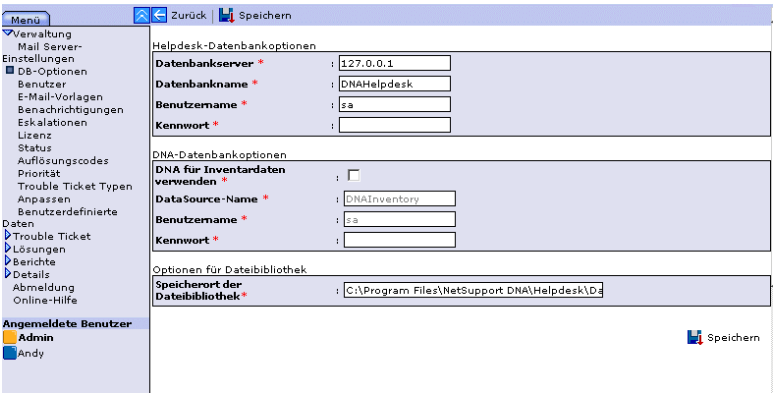
Bei der Diagnostizierung eines Problems kann die Kenntnis der Konfiguration eines Endbenutzercomputers entscheidende Hinweise liefern. DNA Helpdesk besitzt die Fähigkeit zum entfernten Abrufen eines vollständigen Hardware/Software-Inventars von einem Endbenutzer-PC.

Damit Sie diese Funktion verwenden können, muss eine installierte Kopie von DNA Enterprise Suite verfügbar und ein Pfad zur DNA-Datenbank konfiguriert sein. Die IP-Adressen des Zielcomputers sind in der DNA-Masterdatenbank gespeichert, Helpdesk selbst kann entfernte PCs nicht identifizieren. Sobald eine Verknüpfung zwischen Helpdesk und DNA hergestellt ist, können Sie die Inventardaten abrufen und von dort auf weitere Fernsteuerungsfunktionen übergehen.

Zum Abrufen eines Inventars müssen Sie zunächst die Verknüpfung zur DNA-Datenbank einrichten. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen **“Administrator”** - **“DB-Optionen”**. Aktivieren Sie die Funktion **“DNA für Inventardaten verwenden”**. Die Standardzugriffdetails für die DNA-Datenquelle sollten bereits angegeben sein.

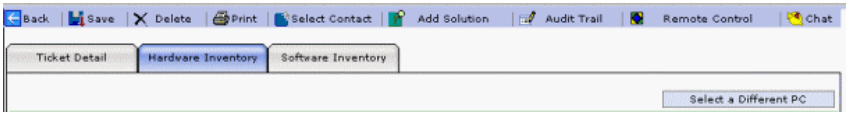
Hinweis: Wenn sich die Helpdesk-Datenbank auf einem anderen Server befindet als die DNA-Datenbank, müssen Sie eine Datenquelle erstellen, um die Verknüpfung herzustellen.

Klicken Sie auf “Speichern”.

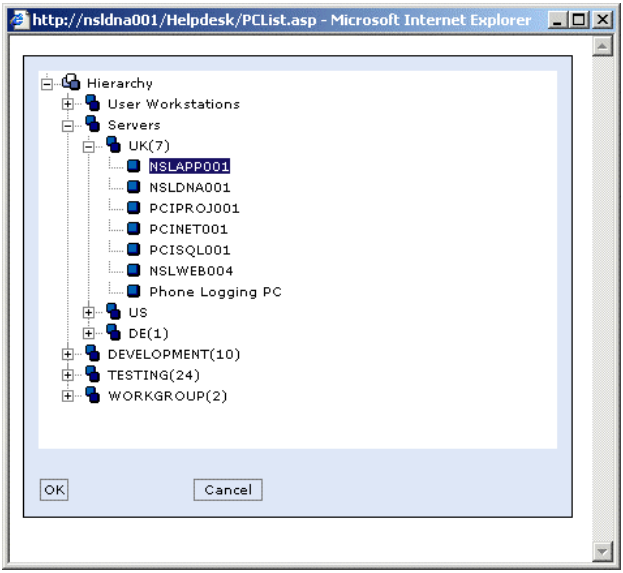


Abrufen eines Inventars von einem entfernten PC

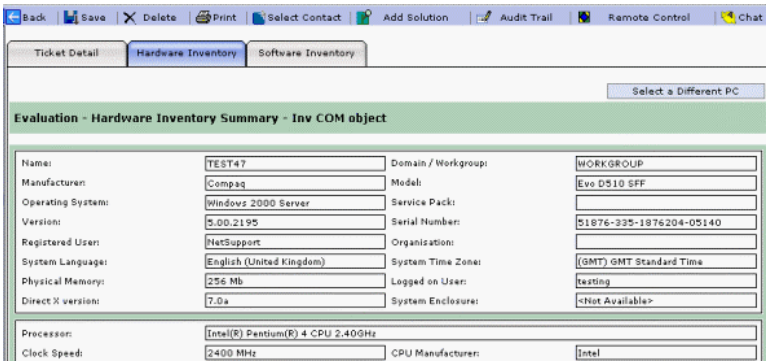
1. Öffnen Sie das aktionsbedürftige Trouble Ticket.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte “Hardware-“ oder “Softwareinventar”.



3. Wählen Sie den Computer, von dem das Inventar abgerufen werden soll, indem Sie auf **“Anderen PC auswählen”** klicken. Es werden Details über die Computer in der DNA-Datenbank eingeblendet. Wählen Sie den gewünschten PC und klicken Sie auf “OK”.



4. Klicken Sie auf “Speichern”, um die Inventardaten abzurufen.



Abrufen eines Inventars vom lokalen PC

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Inventar” - “Hardware” oder “Software”.

Zuweisen von Hardware

Wenn die Integration mit NetSupport DNA für Inventarinformationen aktiviert ist, können Sie einem Ticket im Helpdesk ein Gerät aus der DNA-Hierarchie zuweisen.

Wenn ein Ticket von einem Benutzer auf einem Rechner, auf dem ein DNA Client installiert ist, erstellt wird, werden die Inventardaten für den betreffenden Rechner automatisch dem neuen Ticket zugeordnet.

Wenn ein Helpdesk-Bediener das neue Ticket auf einem Rechner, auf dem ein DNA Client installiert ist, erstellt, werden die Inventardaten nicht automatisch zugeordnet, aber der Bediener kann durch Anklicken der Schaltfläche "Wählen Sie einen anderen PC" in der Inventarregisterkarte einen Rechner aus der DNA-Hierarchie auswählen.

Fernsteuerungssitzungen

Die Fähigkeit, eine entfernte Verbindung zu Endbenutzern herzustellen und ihren Desktop zu betrachten, ist ein besonders nützliches Mittel zur Diagnostizierung von Problemen. DNA Helpdesk lässt sich zur Verwendung der Fernsteuerungsfunktionalität konfigurieren, d. h. Sie können den Desktop von Endbenutzern betrachten, ein vollständiges Hardware/Software-Inventar abrufen und online eine Textdialogsitzung abhalten.

Eine Voraussetzung für die Verwendung dieser Funktionen ist die Installation einer Kopie von DNA Enterprise Suite. Um eine Verbindung zu einem entfernten Computer herstellen zu können, muss DNA Helpdesk die IP-Adresse des Zielcomputers kennen. DNA Helpdesk speichert diese Informationen nicht und verlässt sich daher für die Bereitstellung der Details auf die DNA-Masterdatenbank.

Wenn die IP-Adresse bekannt ist, können Sie ein Hardware/Software-Inventar vom betreffenden Computer abrufen. Dies stellt seinerseits den Mechanismus dar, mit dem Sie “bekannte” Computer fernsteuern können.

Sie können wählen, wie die zur Fernsteuerung eines Computers nötige Zusatzfunktionalität bereitgestellt werden soll. DNA Helpdesk bietet diese Funktionen nicht als Standard und muss daher zur Interaktion mit Anwendungen von Drittparteien konfiguriert werden. Wenn DNA Enterprise Suite installiert ist, liefert es Standard-Fernsteuerungsfunktionen, oder u. U. haben Sie ein spezifisches Fernsteuerungsprodukt installiert, wie z. B. den NetSupport Manager von NetSupport.

Starten einer Fernsteuerungssitzung

Die Fähigkeit, den Computer eines Endbenutzers fernzusteuern, ist ein wertvolles Instrument zur Diagnostizierung von Problemen. DNA Helpdesk bietet Fernsteuerungsfunktionen zwar nicht als Standard, aber es kann zur Integration mit Anwendungen von Drittparteien konfiguriert werden. DNA Enterprise Suite liefert Standard-Fernsteuerungsfunktionen, oder u. U. haben Sie ein spezifisches Fernsteuerungsprodukt installiert, wie z. B. den NetSupport Manager von NetSupport.

Hinweis: Eine Voraussetzung für die Verwendung dieser Funktionen ist die Installation einer Kopie von DNA Enterprise Suite. Um eine Verbindung zu einem entfernten Computer herstellen zu können, muss DNA Helpdesk die IP-Adresse des Zielcomputers kennen. DNA Helpdesk speichert diese Informationen nicht und verlässt sich daher für die Bereitstellung der Details auf die DNA-Masterdatenbank.

Starten einer Fernsteuerungssitzung

1. Öffnen Sie das aktionsbedürftige Trouble Ticket.
2. Stellen Sie eine Verknüpfung mit den PCs her, die der DNA-Masterdatenbank bekannt sind, indem Sie ein Hardware/Software-Inventar für den gewünschten PC abrufen.
3. Um die Fernsteuerungssitzung zu starten, klicken Sie in der Symbolleiste auf “Fernsteuerung” oder “Dialog”. (Wenn vorher noch keine Sitzung eingerichtet wurde, müssen Sie die Fernsteuerungseinstellungen konfigurieren.)
3. Zum Öffnen einer Sitzung mit einem anderen PC rufen Sie sein Hardware/Software-Inventar ab und klicken auf “Fernsteuerung” oder “Dialog”.

Einstellen von Fernsteuerungsoptionen

Damit Sie die Fernsteuerungsfunktionalität verwenden können, müssen Sie Helpdesk mit der Fernsteuerungsanwendung einer Drittpartei integrieren, wie z. B. dem NetSupport Manager von NetSupport.

Erste Verwendung

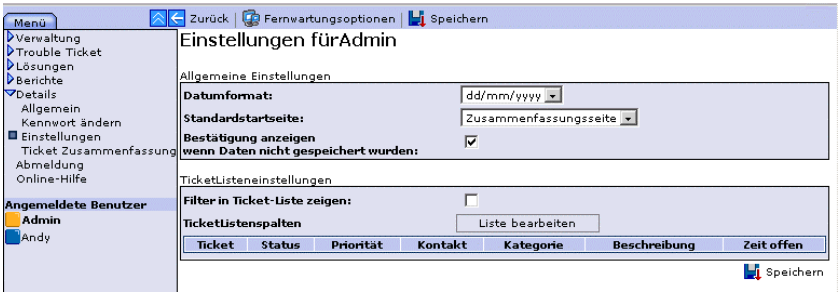
Wenn Sie ein Trouble Ticket betrachten und vorher noch keine Fernsteuerungssitzung eingerichtet wurde, wird das Fenster “Einstellung der Fernsteuerungsoptionen” eingeblendet. Sobald eine Verknüpfung mit dem entsprechenden Fernsteuerungsprodukt hergestellt ist, rufen Sie einfach bei jedem Öffnen einer Fernsteuerungssitzung mit einem anderen PC ein Hardware/Software-Inventar ab.

1. Suchen Sie nach der ausführbaren Datei, die das Programm startet. Für das Controlprogramm von NetSupport Manager heißt diese PCICTLUI.exe.
2. Geben Sie die passenden Befehlszeilenparameter zum Starten einer Betrachtungs- und Dialogsitzung ein. Wenn Ihnen dieser bekannt ist, können Sie auch den Maschinennamen, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, angeben.
3. Klicken Sie auf “Speichern”.

Ändern von Einstellungen

Sie können ggf. die Fernsteuerungseinstellungen ändern.

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Meine Details” - “Einstellungen”.



2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option “Fernsteuerungsoptionen”.
3. Das Fenster “Fernsteuerungsoptionen” wird eingeblendet.

Berichte

DNA Helpdesk bietet folgende Berichtoptionen:

- Ein Bildschirm-Armaturenbrett liefert statistische Daten in Echtzeit, was die sofortige Analyse des Trouble Ticket-Status ermöglicht.
- Unter Verwendung der Crystal Reports Engine werden eine Reihe von vordefinierten, druckoptimierten Berichten zur Verfügung gestellt. Wenn die Engine lokal installiert ist, können Sie aufgrund der in der Helpdesk-Datenbank gespeicherten Informationen Ihre eigenen “Crystal”-Berichte erstellen.

Armaturenbrett

Das Helpdesk-Armaturenbrett liefert Bedienern hochaktuelle Online-Statusberichte. Es stehen vordefinierte Kategorien zur Verfügung und Sie wählen einfach die passenden Elemente, die mit eingeschlossen werden sollen. Es lassen sich mehrere Kategorien gleichzeitig auswählen und die Bildschirmergebnisse werden in Zeitabständen aktualisiert, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Verwendung des Berichtarmaturenbretts

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Berichte” - “Armaturenbrett”. Das Fenster “Armaturenbrettkonfiguration” wird eingeblendet.
2. Stellen Sie das Aktualisierungsintervall ein oder verwenden Sie die Standardeinstellung von 30 Sekunden. Dieses Intervall legt fest, wie schnell das Armaturenbrett von einem Bericht zum nächsten übergeht.
3. Wählen Sie die Anzeigeeinstellungen, Hintergrund-/Vordergrundfarbe, Schriftart und Schriftgröße.
4. Wählen Sie die Seiten, die mit eingeschlossen werden sollen. Es lassen sich mehrere Seiten auswählen und das System geht dann aufgrund des ausgewählten Aktualisierungsintervalls von einem Element zum nächsten über.
5. Klicken Sie auf “Anzeigen”, um das Armaturenbrett zu starten. Berichte werden als Vollbild angezeigt.
6. Klicken Sie, wenn Sie zum Verlassen des Armaturenbretts bereit sind.

Für einen permanenteren Record stellt DNA Helpdesk eine Reihe von vordefinierten, druckoptimierten Berichten zur Verfügung.

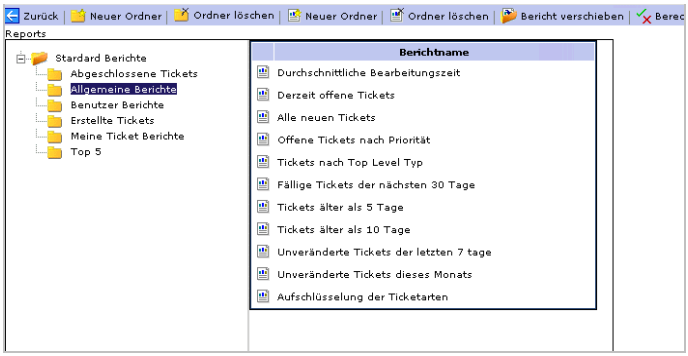
Berichte durchsuchen

DNA Helpdesk liefert unter Verwendung der Crystal Reports Engine eine Reihe von vordefinierten Managementberichten. Die integrierten Berichte sollten den meisten Anforderungen gerecht werden, aber wenn Benutzer die Crystal-Anwendung lokal installiert haben, lassen sich neue Berichte erstellen und in DNA Helpdesk importieren.

Standardmäßig können alle zum Lesen von Berichten berechtigten Benutzer beliebige aufgelistete Berichte öffnen. Wenn Sie den Zugriff zu gewissen Berichtordnern einschränken möchten, ist das durch eine Änderung der Berechtigungen für den betreffenden Ordner möglich.

Zugriff auf die Standardberichte von DNA Helpdesk

1. Wählen Sie im Helpdeskmenü die Optionen “Berichte” - “Durchsuchen”.
2. Es wird eine Strukturansicht mit den vordefinierten Berichtordnern eingeblendet und die in jedem Ordner gespeicherten Berichte sind im Fenster auf der rechten Seite aufgeführt.



Die Symbolleistenoptionen sind nur dann verfügbar, wenn der Benutzer die entsprechenden Berechtigungen besitzt. Über die Symbolleistenoption “Berechtigungen” kann Benutzern der Zugriff auf die Berichtordner gewährt werden.

3. Um einen Bericht zu betrachten, wählen Sie in der Strukturansicht den entsprechenden Ordner und klicken auf den gewünschten Berichtnamen im Fenster auf der rechten Seite. Es wird ein Ausgabefenster eingeblendet, in dem die Ergebnisse aufgeführt sind. Der Bericht lässt sich in verschiedenen Formaten exportieren.

Hinzufügen eines neuen Berichtes

Benutzer, die den Zugriff auf die Crystal Reports Engine haben, können neue Berichte definieren und sie entweder in einem vorhandenen oder einem neuen Ordner zur Helpdesk-Datenbank hinzufügen.

1. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option “Neuer Bericht”. Das Fenster “Bericht hinzufügen” wird eingeblendet.

2. Suchen Sie nach dem vordefinierten Crystal-Bericht, den Sie hinzufügen möchten. Geben Sie eine Beschreibung ein. Klicken Sie auf “Hinzufügen”.

Berichtordnerberechtigungen

Wenn Sie den Zugriff zu gewissen Berichtordnern einschränken möchten, ist das durch eine Änderung der Berechtigungen für den betreffenden Berichtordner möglich. Standardmäßig hat die Gruppe "Alle" die Berechtigung für alle Ordner. Um einen Ordner zu sichern, müssen Sie ein Unternehmen, eine Abteilung oder einen Benutzer zu den Ordnerberechtigungen hinzufügen und die Gruppe "Alle" entfernen.

Wenn ein Benutzer zum Bearbeiten von Berichten berechtigt ist, kann der betreffende Benutzer alle Berichtordner sehen, unabhängig von definierten Berichtberechtigungen.

Einstellen von Ordnerberechtigungen:

1. Wählen Sie im Menü die Optionen “Berichte” - “Durchsuchen”.
2. Wählen Sie in der Ordnerliste den gewünschten Ordner.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Berechtigungen" in der Symbolleiste, um die Berechtigungen für den Ordner einzublenden.
4. Wenn Sie die gewünschten Berechtigungen eingestellt haben, drücken Sie auf "OK", um die Änderungen zu speichern.

Meine Details - Ändern der Details für den angemeldeten Benutzer

Mit der Option “Meine Details” im DNA Helpdeskmenü kann der angemeldete Benutzer persönliche Details und Einstellungen ändern und die Seite “Ticket-Zusammenfassung” betrachten.

Kontaktangaben

UK & International
www.netsupportsoftware.com
Technical Support: *support@netsupportsoftware.com*
Sales (UK & Eire): *sales@netsupportsoftware.co.uk*
Sales (International): *sales@netsupportsoftware.com*

North America
www.netsupport-inc.com
Technical Support: *support@netsupport-inc.com*
Sales: *sales@netsupport-inc.com*

Germany, Austria and Switzerland
www.pci-software.de
Technical Support: *support@pci-software.de*
Sales: *sales@pci-software.de*

Japan
www.pcip.co.jp
Technical Support: *support@pcip.co.jp*
Sales: *sales@pcip.co.jp*