One Identity Manager 9.1

Anwenderhandbuch für das Helpdeskmodul

Copyright 2022 One Identity LLC.

ALLE RECHTE VORBEHALTEN.

Diese Anleitung enthält urheberrechtlich geschützte Informationen. Die in dieser Anleitung beschriebene Software wird unter einer Softwarelizenz oder einer Geheimhaltungsvereinbarung bereitgestellt. Diese Software darf nur in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der geltenden Vereinbarung verwendet oder kopiert werden. Kein Teil dieser Anleitung darf ohne die schriftliche Erlaubnis von One Identity LLC in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch reproduziert oder übertragen werden, einschließlich Fotokopien und Aufzeichnungen für irgendeinen anderen Zweck als den persönlichen Gebrauch des Erwerbers.

Die Informationen in diesem Dokument werden in Verbindung mit One Identity Produkten bereitgestellt. Durch dieses Dokument oder im Zusammenhang mit dem Verkauf von One Identity LLC Produkten wird keine Lizenz, weder ausdrücklich oder stillschweigend, noch durch Duldung oder anderweitig, an jeglichem geistigen Eigentumsrecht eingeräumt. MIT AUSNAHME DER IN DER LIZENZVEREINBARUNG FÜR DIESES PRODUKT GENANNTEN BEDINGUNGEN ÜBERNIMMT ONE IDENTITY KEINERLEI HAFTUNG UND SCHLIESST JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE, IMPLIZIERTE ODER GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG ODER GARANTIE IN BEZUG AUF IHRE PRODUKTE AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG DER ALLGEMEINEN GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET ONE IDENTITY FÜR JEGLICHE DIREKTE, INDIREKTE, FOLGE-, STÖRUNGS-, SPEZIELLE ODER ZUFÄLLIGE SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, OHNE EINSCHRÄNKUNG, SCHÄDEN FÜR VERLUST VON GEWINNEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN ODER VERLUST VON INFORMATIONEN), DIE AUS DER NUTZUNG ODER UNMÖGLICHKEIT DER NUTZUNG DIESES DOKUMENTS RESULTIEREN, SELBST WENN ONE IDENTITY AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN HAT. One Identity übernimmt keinerlei Zusicherungen oder Garantien hinsichtlich der Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts dieses Dokuments und behält sich das Recht vor, Änderungen an Spezifikationen und Produktbeschreibungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen. One Identity verpflichtet sich nicht, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zu aktualisieren.

Wenn Sie Fragen zu Ihrer potenziellen Nutzung dieses Materials haben, wenden Sie sich bitte an:

One Identity LLC.
Attn: LEGAL Dept
4 Polaris Way
Aliso Viejo, CA 92656

Besuchen Sie unsere Website (http://www.OneIdentity.com) für regionale und internationale Büro-Adressen.

Patente

One Identity ist stolz auf seine fortschrittliche Technologie. Für dieses Produkt können Patente und anhängige Patente gelten. Für die aktuellsten Informationen über die geltenden Patente für dieses Produkt besuchen Sie bitte unsere Website unter http://www.OneIdentity.com/legal/patents.aspx.

Marken

One Identity und das One Identity Logo sind Marken und eingetragene Marken von One Identity LLC. in den USA und anderen Ländern. Für eine vollständige Liste der One Identity Marken, besuchen Sie bitte unsere Website unter www.OneIdentity.com/legal/trademark-information.aspx. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

Legende

WARNUNG: Das Symbol WARNUNG weist auf ein potenzielles Risiko von Körperverletzungen oder Sachschäden hin, für das Sicherheitsvorkehrungen nach Industriestandard empfohlen werden. Dieses Symbol ist oft verbunden mit elektrischen Gefahren bezüglich Hardware.

VORSICHT: Das Symbol VORSICHT weist auf eine mögliche Beschädigung von Hardware oder den möglichen Verlust von Daten hin, wenn die Anweisungen nicht befolgt werden.

One Identity Manager Anwenderhandbuch für das Helpdeskmodul
Aktualisiert - 19. September 2022, 12:14 Uhr

Die aktuellsten Versionen der Produktdokumentation finden Sie unter One Identity Manager Dokumentation.

Inhalt

Helpdesk **5**
Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls 5
Calleingänge 7
Callstatus 7
Callprioritäten 8
Calltypen 9
Schweregrade 10
Eskalationsstufen 11
Eskalationsprozeduren 12
Servicevereinbarungen 13
Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen 14
Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen 15
Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen 15
Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen 16
Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen 16
Produkte 17
Calltypen an Produkte zuweisen 18
Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen 18
Bearbeiter und Bearbeitergruppen 19
Bearbeiter einrichten 19
Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten 20
Allgemeine Stammdaten für Bearbeitergruppen 20
Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen 21
Benutzerdefinierte Stammdaten für Bearbeitergruppen 21
Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen 21
Bearbeitung von Calls 22
Calls erfassen und bearbeiten 23
Allgemeine Stammdaten für Calls 23
Lösungsbeschreibung für Calls 25
Ansprechpartner für Calls 26
Benutzerdefinierte Stammdaten für Calls 27

Callanhänge erzeugen ... 27
Callhistorie erstellen und anzeigen ... 28
Aufbau einer Wissensbasis ... 28
Calltypen an Einträge zuweisen ... 29
Einträge an Calls zuweisen ... 29
Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Calls ermitteln ... 30
Bearbeitungsaufwände für Calls ermitteln ... 32
Bearbeitungszeiten automatisch erfassen ... 32
Bearbeitungszeiten manuell erfassen ... 32

Anhang: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul ... 34

Über uns ... 36

Kontaktieren Sie uns ... 37

Technische Supportressourcen ... 38

Index ... 39

1

Helpdesk

Die im One Identity Manager integrierte Helpdesk-Funktionalität umfasst die Erstellung eines Problemfalls, die Verknüpfung der Daten und Informationen mit Personen, Geräten und Arbeitsplätzen sowie die zeitliche Verfolgung der eingeleiteten Schritte und Maßnahmen, die zur Lösung eines Problems geführt haben. Problemfälle können zur Bearbeitung weitergeleitet werden oder zur Wiedervorlage zurückgestellt werden.

HINWEIS: Voraussetzung für die Nutzung der Helpdesk-Funktionalität im One Identity Manager ist die Installation des Helpdeskmoduls. Ausführliche Informationen zur Installation finden Sie im *One Identity Manager Installationshandbuch.*

Die One Identity Manager Bestandteile für Helpdesk-Funktionen sind verfügbar, wenn der Konfigurationsparameter **Helpdesk** aktiviert ist.

- Prüfen Sie im Designer, ob der Konfigurationsparameter aktiviert ist. Anderenfalls aktivieren Sie den Konfigurationsparameter und kompilieren Sie die Datenbank.

  Wenn Sie den Konfigurationsparameter zu einem späteren Zeitpunkt deaktivieren, werden die nicht benötigten Modellbestandteile und Skripte deaktiviert. SQL Prozeduren und Trigger werden weiterhin ausgeführt. Ausführliche Informationen zum Verhalten präprozessorrelevanter Konfigurationsparameter und zur bedingten Kompilierung finden Sie im *One Identity Manager Konfigurationshandbuch*.

Detaillierte Informationen zum Thema

- Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls auf Seite 5
- Bearbeiter und Bearbeitergruppen auf Seite 19
- Bearbeitung von Calls auf Seite 22
- Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul auf Seite 34

Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls

Für die Erfassung und Bearbeitung eines Calls tragen Sie im One Identity Manager Basisdaten ein.

- Bearbeiter und Bearbeitergruppen

  Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiter und Bearbeitergruppen auf Seite 19.

- Art des Eingangs eines Calls

  Erfassen Sie die möglichen Arten des Calleingangs, wie beispielsweise Telefon, Fax, E-Mail, Post. Weitere Informationen finden Sie unter Calleingänge auf Seite 7.

- Status von Calls

  Um die einzelnen Bearbeitungsphasen eines Calls zu beschreiben, erfassen Sie die möglichen Callstatus. Weitere Informationen finden Sie unter Callstatus auf Seite 7.

- Calltypen

  Zur weiteren Kategorisierung eines Calls erfassen Sie Calltypen. Weitere Informationen finden Sie unter Calltypen auf Seite 9.

- Priorisierung

  Um die Calls nach Wichtigkeit einzustufen, können Sie Prioritäten erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Callprioritäten auf Seite 8.

- Schweregrade

  Um die Behinderung beim Arbeiten aufgrund eines Fehlers einstufen zu können, definieren Sie Schweregrade für Calls. Weitere Informationen finden Sie unter Schweregrade auf Seite 10.

- Eskalationsstufen

  Um definierte Handlungsabläufe bei Eintreffen eines Calls festzulegen, erfassen Sie Eskalationsstufen. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsstufen auf Seite 11.

- Eskalationsprozeduren

  Mit Hilfe von Eskalationsprozeduren können Sie definieren, bei welchem Ereignis für einen Call welche Aktion ausgelöst werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsprozeduren auf Seite 12.

- Produkte

  Standardmäßig werden im One Identity Manager Calls zu Geräten und Arbeitsplätzen aufgenommen. Sie Können weitere Produkte definieren, für welche Calls erfasst werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Produkte auf Seite 17.

- Servicevereinbarungen

  Über Servicevereinbarungen können Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Calls automatisch ermittelt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Servicevereinbarungen auf Seite 13.

Calleingänge

Erfassen Sie die möglichen Arten des Calleingangs, wie beispielsweise Telefon, Fax, E-Mail oder Post.

Um einen Calleingang zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Call Eingangsarten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Calleingang und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

   Tabelle 1: Stammdaten für Calleingänge

Eigenschaft	Bedeutung
Calleingang	Art des Calleingangs. Vordefiniert sind die Calleingänge **Telefon**, **Fax**, **E-Mail**, **Anrufbeantworter**, **SMS** und **Post**.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Calleingang verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Callstatus

Um die einzelnen Bearbeitungsphasen eines Calls zu beschreiben, erfassen Sie die möglichen Callstatus.

Um einen Callstatus zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Callstatus**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Callstatus und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

Tabelle 2: Stammdaten für Callstatus

Eigenschaft	Bedeutung
Callstatus	Art des Callstatus. Vordefiniert sind die Callstatus **In Bearbeitung**, **Offen**, **Geschlossen**, **Geschlossen durch Kunde** und **Wartend auf Kundenantwort**.
Anzeigewert	Anzeigewert für den Callststatus.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Callstatus verwendet wird.
Abgeschlossen	Calls mit diesem Status können nicht bearbeitet werden.
Ausgesetzt	Dieser Status führt zum vorübergehenden Bearbeitungsstopp eines Calls.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Callprioritäten

Um die Calls nach Wichtigkeit einzustufen, können Sie Prioritäten erfassen.

Um eine Callpriorität zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Prioritäten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Callpriorität und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

Tabelle 3: Stammdaten für Callprioritäten

Eigenschaft	Bedeutung
Priorität	Bezeichnung der Callpriorität. Vordefiniert sind die Prioritäten: • **000**: nicht anwendbar (sonstiges) • **001**: eingeschränkt wichtig • **002**: gering • **003**: wichtig • **004**: sehr wichtig • **005**: extrem wichtig
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob die Callpriorität verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Calltypen

Zur weiteren Kategorisierung eines Calls erfassen Sie Calltypen.

Um einen Calltyp zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Calltypen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Calltyp und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

Tabelle 4: Stammdaten für Calltypen

Eigenschaft	Bedeutung
Calltyp	Art des Calltyps, zum Beispiel Gerätefehler, Softwarefehler oder Bedienfehler.
Übergeordneter Calltyp	Mit der Angabe eines übergeordneten Calltyps bilden Sie eine hierarchische Struktur ab
Produkt	Um mögliche Fehlertypen für ein Produkt zu erfassen, ordnen Sie dem Calltyp ein Produkt zu.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Calltyp verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Calltypen an Produkte zuweisen auf Seite 18

Schweregrade

Um die Behinderung beim Arbeiten aufgrund eines Fehlers einstufen zu können, definieren Sie Schweregrade für Calls.

Um einen Schweregrad zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Schweregrade**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Schweregrad und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

Tabelle 5: Stammdaten für Schweregrade

Eigenschaft	Bedeutung
Schweregrad	Bezeichnung des Schweregrads. Vordefiniert sind die Schweregrade: • **000**, **001**, **002** • **Level 1**: Schwerwiegende Betriebsstörung • **Level 2**: Erhebliche Betriebsbeeinflussung • **Level 3**: Geringe Betriebsbeeinflussung • **Level 4**: Nominelle Betriebsbeeinflussung
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Schweregrad verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Eskalationsstufen

Um definierte Handlungsabläufe bei Eintreffen eines Calls festzulegen, erfassen Sie Eskalationsstufen.

Um eine Eskalationsstufe zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Eskalationsstufen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Eskalationsstufe und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten für die Eskalationsstufe.

Tabelle 6: Stammdaten für Eskalationsstufen

Eigenschaft	Bedeutung
Eskalationsstufe	Bezeichnung der Eskalationsstufe.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob die Eskalationsstufe verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Eskalationsprozeduren

Mit Hilfe von Eskalationsprozeduren können Sie definieren, bei welchem Ereignis für einen Call welche Aktion ausgelöst werden soll. Aktionen können beispielsweise sein:

- Ausführen von CMD’s oder VB.Net-Ausdrücken
- Ausführen von SQL-Prozeduren
- Versenden von E-Mails
- Einträge in Dateien oder Protokolldateien

Um eine Eskalationsprozedur zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Eskalationsprozeduren**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Eskalationsprozedur und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten für die Eskalationsprozedur.

   Tabelle 7: Stammdaten für Eskalationsprozeduren

Eigenschaft	Bedeutung
Eskalationsprozedur	Bezeichnung der Eskalationsprozedur.
Calls unterliegen der Bedingung	Bedingung, die zur Auslösung der Eskalationsstufe führt. Die Bedingung muss in SQL-Syntax angegeben werden, bei der Eingabe steht Ihnen der Assistent zur Verfügung.
Auszulösendes Ereignis	In der Auswahlliste werden alle Ereignisse angeboten, die Sie im Prozesseditor des Designer für das Basisobjekt `TroubleTicket` definiert haben.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Beispiel: Eskalationsprozedur

Wenn für einen Call die Bedingung `Schweregrad ist 2 und Priorität ist 2` festgelegt wird, soll die Eskalationsprozedur `Check(Schwierigkeit, Priorität)` ausgelöst werden. Durch einen zeitgesteuerten Auftrag wird regelmäßig überprüft, ob ein Call die definierte Bedingung erfüllt. Ist dies der Fall, löst die

Eskalationsprozedur das Ereignis `CallPrio2` aus. Dadurch wird über einen Prozess an den eingetragenen Bearbeiter des Calls eine E-Mail versandt.

Eskalationsprozedur	Check(Schwierigkeit, Priorität)
Calls unterliegen der Bedingung	ID_TroubleSeverity = '2' and ID_TroublePriority = '2'
Auszulösendes Ereignis	CallPrio2

Servicevereinbarungen

In die Helpdesk-Funktion ist die Verknüpfung zu Servicevereinbarungen integriert, die an Abteilungen, Kostenstellen, Standorte, Geschäftsrollen, Geräte und Produkte gebunden werden können. Dadurch ist die automatische Ermittlung von Reaktionszeiten und Lösungszeiten für einen Call und das Auslösen von Eskalationsprozeduren, die mit den Servicevereinbarungen verbunden sind, möglich.

Um eine Servicevereinbarung zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

Tabelle 8: Stammdaten für Servicevereinbarungen

Eigenschaft	Bedeutung
Servicevereinbarung	Bezeichnung der Servicevereinbarung.
Verantwortlicher	Verantwortliche Person für die Service-vereinbarung.
Startdatum	Datum ab die Servicevereinbarung gültig ist.
Enddatum	Datum bis zu dem die Servicevereinbarung gültig ist.
Reaktionszeit [min]	Reaktionszeit nach Eingag des Calls in Minuten.
Lösungszeit [h]	Lösungszeit für den Call in Stunden.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Servicevereinbarung verwendet wird oder deaktiviert ist.
Beschreibung	Beschreibung zur Servicevereinbarung.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 14
- Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 15
- Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 15
- Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 16
- Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 16

Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen

Um Produkte an eine Servicevereinbarung zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Produkte zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Produkte zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Produkten entfernen.

Um eine Zuweisung zu entfernen

- Wählen Sie das Produkt und doppelklicken Sie .

5. Speichern Sie die Änderungen.

Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen

Um Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an eine Servicevereinbarung zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Organisationen zuweisen**.

   Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Organisationen zu.

   - Weisen Sie auf dem Tabreiter **Abteilungen** die Abteilungen zu.
   - Weisen Sie auf dem Tabreiter **Standorte** die Standorte zu.
   - Weisen Sie auf dem Tabreiter **Kostenstellen** die Kostenstellen zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Organisationen entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie die Organisation und doppelklicken Sie .

4. Speichern Sie die Änderungen.

Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen

HINWEIS: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn das Geschäftsrollenmodul vorhanden ist.

Um Geschäftsrollen an eine Servicevereinbarung zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Geschäftsrollen zuweisen**.

   Wählen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Rollenklasse und weisen Sie die Geschäftsrollen zu.

TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Geschäftsrollen entfernen.

Um eine Zuweisung zu entfernen

- Wählen Sie die Geschäftsrolle und doppelklicken Sie .

4. Speichern Sie die Änderungen.

Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen

Um Eskalationsprozeduren an eine Servicevereinbarung zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Eskalationsprozeduren zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Eskalationsprozeduren zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Eskalationsprozeduren entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie die Eskalationsprozedur und doppelklicken Sie .

5. Speichern Sie die Änderungen.

Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen

Um Geräte an eine Servicevereinbarung zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Geräte zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Geräte zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Geräten entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie das Gerät und doppelklicken Sie .

5. Speichern Sie die Änderungen.

Produkte

Standardmäßig werden im One Identity Manager Calls zu Geräten und Arbeitsplätzen aufgenommen. Um beispielsweise Calls für Software, Ressourcen oder auch Abteilungen, Kostenstellen, Standorte zu erfassen, können Sie Produkte einsetzen.

Um ein Produkt zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

   Tabelle 9: Stammdaten für Produkte

Eigenschaft	Bedeutung
Produkt	Bezeichnung des Produktes.
Bearbeitungsstufe	Anspruch, den das Produkt an die Callbearbeitung stellt, als numerischer Wert.
Produktverantwortlicher	Verantwortliche Person für das Produkt.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob das Produkt verwendet wird oder deaktiviert ist.
Freie Option Nr. 01-Freie Option Nr. 05	Über die Optionen können Sie weitere unternehmenseigene Kennzeichnungen für Produkte definieren.

4. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Calltypen an Produkte zuweisen auf Seite 18
- Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen auf Seite 18

Calltypen an Produkte zuweisen

Um Calltypen an ein Produkt zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Zulässige Calltypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Calltypen zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Calltypen entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie den Calltyp und doppelklicken Sie ✓.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Calltypen auf Seite 9

Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen

Um Servicevereinbarungen an ein Produkt zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Servicevereinbarungen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Servicevereinbarungen zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Servicevereinbarungen entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie die Servicevereinbarung und doppelklicken Sie ✓.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen auf Seite 14

Bearbeiter und Bearbeitergruppen

Richten Sie die Bearbeiter und Bearbeitergruppen ein, die Zugriff aus den Helpdesk erhalten sollen, um Calls zu erstellen und zu bearbeiten. Bearbeitergruppen sind als virtuelle Helpdesk-Mitarbeiter anzusehen, die als Bearbeiter von Calls zur Verfügung stehen. Weisen Sie den Bearbeitergruppen die Bearbeiter zu. Die Mitgliedschaft in Bearbeitergruppen entscheidet über die Anzeige der Calls für den angemeldeten Bearbeiter. Für einen Bearbeiter werden dann alle Calls angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Calls, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat.

Die Anmeldung am Helpdesk muss über ein personenbezogenes Authentifizierungsmodul erfolgen. Daher müssen Personen, die als Bearbeiter zum Einsatz kommen, einen Systembenutzer erhalten. Standardmäßig wird der Systembenutzer **viHelpdesk** mitgeliefert. Dieser Systembenutzer hat die vorgegebenen Berechtigungen und die Benutzeroberfläche, um mit dem Manager auf die Helpdesk-Ressourcen im One Identity Manager zuzugreifen.

Detaillierte Informationen zum Thema

- Bearbeiter einrichten auf Seite 19
- Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten auf Seite 20
- Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen auf Seite 21

Bearbeiter einrichten

Um die Stammdaten eines Bearbeiters zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Personen > Personen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste eine Person aus und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
3. Wechseln Sie auf den Tabreiter **Sonstiges**.
    a. Aktivieren Sie die Option **Helpdesk-Mitarbeiter**.
    b. Wählen Sie den **Systembenutzer viHelpdesk**.
    c. Prüfen Sie die **Standard-E-Mail-Adresse**.
4. Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Die Bearbeiter werden in der Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Bearbeiter** angezeigt und können an dieser Stelle bearbeitet werden.

Verwandte Themen

- Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen auf Seite 21

Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten

Um eine Bearbeitergruppe zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Bearbeitergruppen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Bearbeitergruppe und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.

   - ODER -

   Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Erfassen Sie auf dem Stammdatenformular die benötigten Daten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Detaillierte Informationen zum Thema

- Allgemeine Stammdaten für Bearbeitergruppen auf Seite 20
- Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen auf Seite 21
- Benutzerdefinierte Stammdaten für Bearbeitergruppen auf Seite 21
- Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen auf Seite 21

Allgemeine Stammdaten für Bearbeitergruppen

Auf dem Tabreiter **Allgemein** erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 10: Allgemeine Stammdaten einer Bearbeitergruppe

Eigenschaft	Beschreibung
Anzeigename	Name zur Anzeige der Gruppe in der Benutzeroberfläche der One Identity Manager-Werkzeuge.
E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse der Bearbeitergruppe.
Gruppe	Name der Gruppe.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Bearbeitergruppe deaktiviert ist. Aktivieren Sie die Option, wenn Sie die Bearbeitergruppe zur Nutzung sperren möchten.

Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen

Auf dem Tabreiter **Organisatorisch** erfassen Sie die folgenden Stammdaten.

Tabelle 11: Organisatorische Stammdaten einer Bearbeitergruppe

Eigenschaft	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, der die Gruppe zugeordnet ist.
Standort	Standort, dem die Gruppe zugeordnet ist.
Kostenstelle	Kostenstelle, der die Gruppe zugeordnet ist.
Bürobriefkasten	Bürobriefkasten.

Benutzerdefinierte Stammdaten für Bearbeitergruppen

Tabelle 12: Benutzerdefinierte Stammdaten einer Bearbeitergruppe

Eigenschaft	Beschreibung
Freies Feld Nr. 01 ... Freies Feld Nr. 10	Zusätzliche unternehmensspezifische Informationen. Die Anzeigenamen, Formate und Bildungsregeln für die Eingabefelder können Sie mit dem Designer an Ihre Anforderungen anpassen.

Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen

Um Bearbeiter in eine Bearbeitergruppe aufzunehmen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Bearbeitergruppen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Bearbeitergruppe und führen Sie die Aufgabe **Personen zuweisen** aus.

   Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Personen zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Personen entfernen.

Um eine Zuweisung zu entfernen

- Wählen Sie die Person und doppelklicken Sie ✓.

3. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Bearbeiter einrichten auf Seite 19
- Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten auf Seite 20

Bearbeitung von Calls

Calls können aufgenommen werden für:

- die Person, die den Problemfall meldet
- Produkte, für die Vertragsbedingungen festgelegt wurden
- das Gerät, für das ein Problem aufgetreten ist
- den Arbeitsplatz, an den das problembehaftete Gerät gebunden ist

Im Manager werden in der Kategorie **Helpdesk** die Calls nach unterschiedlichen Kriterien gefiltert. Dem angemeldeten Bearbeiter werden alle Calls angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Calls, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat.

Weiterhin sind Filter definiert, bei deren Zutreffen bestimmte Aktionen ausgelöst werden, wie beispielsweise die Überprüfung der Aktivität eines Calls. Bei Überschreitung eines festgelegten Zeitlimits wandert der Call beispielsweise vom Filter **Im Limit** zum Filter **Am Limit** und weiter. Sie können weitere unternehmensspezifische Filter implementieren. Diese sind nicht auf Erreichung eines Zeitlimits beschränkt, sondern können sich auf Prioritäten, Status, Produkte, Problemarten oder Bearbeiter beziehen.

Detaillierte Informationen zum Thema

- Calls erfassen und bearbeiten auf Seite 23
- Callanhänge erzeugen auf Seite 27
- Callhistorie erstellen und anzeigen auf Seite 28
- Aufbau einer Wissensbasis auf Seite 28
- Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Calls ermitteln auf Seite 30
- Bearbeitungsaufwände für Calls ermitteln auf Seite 32
- Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls auf Seite 5

Calls erfassen und bearbeiten

Um einen Call zu erstellen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Um einen Call zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Detaillierte Informationen zum Thema

- Allgemeine Stammdaten für Calls auf Seite 23
- Lösungsbeschreibung für Calls auf Seite 25
- Ansprechpartner für Calls auf Seite 26
- Benutzerdefinierte Stammdaten für Calls auf Seite 27

Allgemeine Stammdaten für Calls

HINWEIS: Bei der Erstellung eines Calls wird intern eine Callnummer vergeben. Aus dieser Callnummer und dem Namen der Person, die das Problem gemeldet hat, wird ein Anzeigemuster gebildet, unter welchem der Call in den unterschiedlichen Filtern der Benutzeroberfläche wiederzufinden ist.

Auf dem Tabreiter **Allgemein** erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 13: Allgemeine Stammdaten eines Calls

Eigenschaft	Beschreibung
Datum	Zeitpunkt der Erfassung des Calls. Das Datum der Callerfassung wird mit dem aktuellen Datum belegt.
Gemeldet von	Person, die ein Problem gemeldet hat.
Telefon	Telefonnummer der Person.

Eigenschaft	Beschreibung
Produkt	Produkt, zu welchem der Call erfasst wird.
Bearbeiter	Bearbeiter. Der angemeldete Benutzer wird als Bearbeiter des Calls eingetragen, dieser kann jedoch geändert werden. HINWEIS: Wird ein Bearbeiter zu einem späteren Zeitpunkt aus der Datenbank gelöscht, wird zu den Calls dieses Bearbeiters die Datensicherung angezeigt. Diese Calls sind dann nicht mehr bearbeitbar.
Callstatus	Status des Calls. Vordefiniert sind die Callstatus **In Bearbeitung**, **Offen**, **Geschlossen**, **Geschlossen durch Kunde** und **Wartend auf Kundenantwort**.
Calleingang	Art des Calleingangs. Vordefiniert sind die Calleingänge **Telefon**, **Fax**, **E-Mail**, **Anrufbeantworter**, **SMS** und **Post**.
Zu lösen bis	Lösungszeit des Calls.
Zu reagieren bis	Reaktionszeit des Calls.
Beschreibung	Problembeschreibung.
Maßnahme	Eingeleitete Maßnahmen.
Calltyp	Art des Calltyps, zum Beispiel Gerätefehler, Softwarefehler oder Bedienfehler.
Arbeitsplatz	Arbeitsplatz, bei dem der Fehler aufgetreten ist.
Gerät	Gerät, bei dem der Fehler aufgetreten ist.
Kostenstelle	Kostenstelle zur Verrechnung.
Externe Eskalationsstufe	Bezeichnung der Eskalationsstufe.
Interne Eskalationsstufe	Bezeichnung der Eskalationsstufe.
Schweregrad	Bezeichnung des Schweregrads. Vordefiniert sind die Schweregrade: • **000**, **001**, **002** • **Level 1**: Schwerwiegende Betriebsstörung • **Level 2**: Erhebliche Betriebsbeeinflussung • **Level 3**: Geringe Betriebsbeeinflussung • **Level 4**: Nominelle Betriebsbeeinflussung
Priorität	Bezeichnung der Callpriorität. Vordefiniert sind die Prioritäten: • **000**: nicht anwendbar (sonstiges)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **001**: eingeschränkt wichtig • **002**: gering • **003**: wichtig • **004**: sehr wichtig • **005**: extrem wichtig
Ausgesetzt am	Datum, zu dem der Call in den Haltestatus gesetzt wurde.
Max. auszusetzen [Tage]	Maximale Anzahl der Tage, die ein Call im Haltestatus verbleiben darf.
Call in Thesaurus aufgenommen	Angabe, ob der Call in die Wissensbasis aufgenommen wurde.
Haupt-Call (Auswahl)	Haupt-Call, zu dem dieser Call gehört.
Haupt-Call (Option)	Gibt an, ob dieser Call ein Hauptcall ist. In weiteren Calls können Sie diesen Hauptcall referenzieren.

Verwandte Themen

- Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Calls ermitteln auf Seite 30
- Aufbau einer Wissensbasis auf Seite 28
- Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls auf Seite 5

Lösungsbeschreibung für Calls

Auf dem Tabreiter **Lösung** erfassen Sie die folgenden Angaben zur Lösungsbeschreibung.

Tabelle 14: Stammdaten zur Lösungsbeschreibung

Eigenschaft	Beschreibung
Problemlösung	Beschreibung der Problemlösung.
Mitarbeiter vor Ort	Person, die Vor-Ort-Unterstützung leisten kann.
Geschlossen von	Person, die den Call geschlossen hat.
Geschlossen am	Datum, an dem der Call geschlossen wurde.
Shortcall	Gibt an, ob es sich um einen Shortcall handelt. Beträgt die Lösungszeit eines Calls weniger als 5 Minuten, kann der Call als Shortcall eingestuft werden. Dieser Call gilt damit als abgeschlossen.

Eigenschaft	Beschreibung
Wurde abgerechnet	Gibt an, ob der Call zu fakturieren ist.
Ausgesetzt	Gibt an, ob der Call ausgesetzt ist. Die Option wird gesetzt, wenn der Call einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Abgeschlossen	Gibt an, ob der Call abgeschlossen ist. Die Option wird gesetzt, wenn der Call einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Archiviert	Gibt an, ob der Call archiviert ist. Diese Option wird durch den Zeitplan **Helpdesk-Calls als historisch markieren** gesetzt. Der Auftrag überprüft in regelmäßigen Abständen das Datum der geschlossenen Calls. Alle Calls, die länger als ein Jahr als abgeschlossen gekennzeichnet sind, werden archiviert.
Programmfehler	Gibt an, ob es sich um einen Programmfehler handelt.
Prozessfehler	Gibt an, ob es sich um einen Prozessfehler handelt.
Bedienfehler	Gibt an, ob es sich um einen Bedienfehler handelt.
Herstellerfehler	Gibt an, ob es sich um einen Herstellerfehler handelt.

Ansprechpartner für Calls

Auf dem Tabreiter **Ansprechpartner** erfassen Sie die folgenden Stammdaten.

HINWEIS: Die persönlichen Daten der Ansprechpartner werden aus der Person übernommen und können nicht bearbeitet werden.

Tabelle 15: Ansprechpartner

Eigenschaft	Beschreibung
Gemeldet von	Person, die ein Problem gemeldet hat.
Vorname	Vorname der Person.
Telefon	Telefonnummer der Person.
Nachname	Nachname der Person.
Fax	Faxnummer der Person.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Mobiltelefon	Mobiltelefon der Person.
Zusätzlicher Mitarbeiter	Zusätzliche Person als Ansprechpartner.
Vorname	Vorname der Person.

Eigenschaft	Beschreibung
Telefon	Telefonnummer der Person.
Nachname	Nachname der Person.
Fax	Faxnummer der Person.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Mobiltelefon	Mobiltelefon der Person.
Standortbeschreibung	Nähere Beschreibung zum Standort.

Benutzerdefinierte Stammdaten für Calls

Tabelle 16: Benutzerdefinierte Stammdaten

Eigenschaft	Beschreibung
Freies Feld Nr. 01 ... Freies Feld Nr. 10	Zusätzliche unternehmensspezifische Informationen. Die Anzeigenamen, Formate und Bildungsregeln für die Eingabefelder können Sie mit dem Designer an Ihre Anforderungen anpassen.

Callanhänge erzeugen

Tabelle 17: Konfigurationsparameter für Callanhänge

Konfigurationsparameter	Bedeutung
Helpdesk | Attachment | CreatePathScript	Skript zum Anlegen des Ablageverzeichnisses. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript `VI_AE_CreateAttachmentPath`.
Helpdesk | Attachment | DialogScript	Skript zum Generieren des Verzeichnispfades für die Dateiablage an Calls. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript `VI_AE_GetAttachmentPath`.
Helpdesk | Attachment | RootPath	Rootpfad für die Anhänge eines Calls, beispielsweise `\\SERV01\Attachments`.

Für einen Call können Anhänge abgelegt werden. Über den Konfigurationsparameter **Helpdesk | Attachment | RootPath** bestimmen Sie den Pfad für die Ablage der Anhänge. Beim Speichern eines Calls wird automatisch ein Verzeichnis, welches mit der internen Callnummer bezeichnet wird, angelegt.

Die Konfigurationsparameter bearbeiten Sie im Designer.

Um einen Anhang zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Anhänge** aus.

   Das Anhangverzeichnis wird geöffnet. In diesem Verzeichnis können Sie Dateien einfügen, anzeigen und bearbeiten.
3. Speichern Sie die Änderungen.

Callhistorie erstellen und anzeigen

Um den Verlauf eines eingegangenen Calls besser nachzuvollziehen, wird eine Historie angeboten, in welcher die einzelnen Bearbeitungsschritte und durchgeführten Maßnahmen angezeigt werden.

Voraussetzung

- Aktivieren Sie im Designer den Konfigurationsparameter **Helpdesk | TroubleHistory**.

  Die Callhistorie wird nur geschrieben, wenn der Konfigurationsparameter aktiviert ist. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Callhistorie erzeugt.

Um die Historie zu einem Call anzuzeigen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Historie** aus.

   Zu jedem Eintrag können Sie detaillierte Informationen, wie den Bearbeiter und die eingeleiteten Maßnahmen einsehen.

Aufbau einer Wissensbasis

Sie haben die Möglichkeit für die erfassten Calls eine Wissensbasis aufzubauen. Die Wissensbasis dient als Verzeichnis, in welchem Calls unter einem bestimmten Begriff zusammengefasst werden. Die verwendeten Begriffe müssen dabei nicht in den Beschreibungen eines Calls vorkommen.

Um Einträge für die Wissensbasis zu erfassen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Thesaurus**.
2. Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Erfassen Sie den Thesaurus Eintrag.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Um die Wissensbasis anzuzeigen

- Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Knowledge Base**.

  Hier sehen Sie die Calls, die einem Eintrag zugewiesen sind.

Verwandte Themen

- Einträge an Calls zuweisen auf Seite 29
- Calltypen an Einträge zuweisen auf Seite 29

Calltypen an Einträge zuweisen

Um Calltypen an Einträge zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Thesaurus**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Eintrag.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Zulässige Calltypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Calltypen zu.

   TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Calltypen entfernen.

   Um eine Zuweisung zu entfernen

   - Wählen Sie den Calltyp und doppelklicken Sie .
5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Calltypen auf Seite 9

Einträge an Calls zuweisen

HINWEIS: Calls, die in die Wissensbasis aufgenommen wurden, sind mit der Option **Call in Thesaurus aufgenommen** gekennzeichnet.

Um Einträge an Calls zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Eintrag.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Thesaurus**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Einträge zu.

TIPP: Im Bereich **Zuordnungen entfernen** können Sie die Zuweisung von Einträgen entfernen.

Um eine Zuweisung zu entfernen

- Wählen Sie den Eintrag und doppelklicken Sie ✓.

1. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Calls erfassen und bearbeiten auf Seite 23

Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Calls ermitteln

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten werden die folgenden Informationen herangezogen:

- Servicevereinbarungen aus der Kostenstelle der Person
- Servicevereinbarungen aus der Abteilung der Person
- Servicevereinbarungen über Geschäftsrollen der Person
- Servicevereinbarungen zum Produkt
- Standardeinstellungen aus den Konfigurationsparametern

  Der Konfigurationsparameter **Helpdesk | ReactionTime** enthält die Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Calleingang erfolgen muss. Der Standardwert ist 10 Minuten.

  Der Konfigurationsparameter **Helpdesk | SolutionTime** enthält die Standardzeit in Stunden, in der das Problem gelöst sein muss. Der Standardwert ist 48 Stunden.

  Passen Sie die Konfigurationsparameter bei Bedarf im Designer an.

Aus allen diesen Vereinbarungen wird das Minimum für die Reaktions- und Lösungszeiten ermittelt. Im Anschluss werden die ermittelten Daten auf den nächsten Arbeitstag aufgerundet. Die Ermittlung der Arbeitstage erfolgt unter Einbeziehung der Feiertage einer Person. Die Feiertage werden im One Identity Manager nach Bundesländern erfasst. Für die Bundesländer können Sie die einzelnen Feiertage hinterlegen. Ausführliche Informationen finden Sie im *One Identity Manager Konfigurationshandbuch*.

Um zu ermitteln, welchem Bundesland eine Person zuzuordnen ist, werden die folgenden Varianten in der Reihenfolge ihrer Priorität beachtet.

- Priorität 1: Der Person wurde direkt ein Bundesland zugeordnet.
- Priorität 2: Dem Standort der Person ist ein Bundesland zugeordnet.
- Priorität 3: Einer Geschäftsrolle der Person ist ein Bundesland zugeordnet. Bei

mehreren Geschäftsrollen mit unterschiedlichen Bundesländern wird das in der alphabetischen Sortierung an erster Stelle liegende Bundesland beachtet.

Als Personen werden dabei berücksichtigt:

- die Person, die den Call gemeldet hat
- der Helpdeskbearbeiter, der den Call aufgenommen hat

Da für diese Personen verschiedene Bundesländer ermittelt werden können, wird die Verarbeitung über den Konfigurationsparameter **Helpdesk | HoliDayRule** gesteuert. Passen Sie den Konfigurationsparameter bei Bedarf im Designer an.

Tabelle 18: Werte des Konfigurationsparameters Helpdesk | HoliDayRule

Wert	Bedeutung
0	Bei dieser Option beträgt die Arbeitszeit 24 Stunden von Montag bis Freitag. Samstag und Sonntag werden als Wochenende fest angenommen. Feiertage werden nicht berücksichtigt.
1	Bei dieser Option entscheidet der Standort des Anrufers über Arbeitszeit, Wochenende und Feiertage.
2	Bei dieser Option entscheidet der Standort des Helpdesk-Mitarbeiters über Arbeitszeit, Wochenende und Feiertage.
3	Bei dieser Option werden für Anrufer und Helpdesk-Mitarbeiter jeweils die lokale Arbeitszeit, Wochenende und Feiertage berechnet und von beiden das Maximum verwendet.
4	Bei dieser Option werden für Anrufer und Helpdesk-Mitarbeiter jeweils die lokale Arbeitszeit, Wochenende und Feiertage berechnet und von beiden das Minimum verwendet.

Bei der Berechnung der Arbeitszeiten werden zusätzlich folgende Konfigurationsparameter beachtet:

- Um Feiertage bei der Berechnung der Arbeitszeiten nicht zu berücksichtigen, aktivieren Sie im Designer den Konfigurationsparameter **QBM | WorkingHours | IgnoreHoliday**.
- Um Wochenenden bei der Berechnung der Arbeitszeiten nicht zu berücksichtigen, aktivieren Sie im Designer den Konfigurationsparameter **QBM | WorkingHours | IgnoreWeekend**.

Verwandte Themen

- Servicevereinbarungen auf Seite 13

Bearbeitungsaufwände für Calls ermitteln

Aus den erfassten Bearbeitungszeiten wird der Gesamtaufwand berechnet. Der interne Aufwand wird aus den Bearbeitungszeiten, die mit der Option **intern** gekennzeichnet sind, berechnet. Alle anderen Bearbeitungszeiten bilden den verrechenbaren Aufwand.

Um den Bearbeitungsaufwand eines Calls anzuzeigen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Aufwandsübersicht** aus.

   Sie erhalten einen Überblick über den gesamten Bearbeitungsaufwand für einen Call und detaillierte Informationen über die einzelnen Bearbeitungszeiten.

Verwandte Themen

- Bearbeitungszeiten automatisch erfassen auf Seite 32
- Bearbeitungszeiten manuell erfassen auf Seite 32

Bearbeitungszeiten automatisch erfassen

Um Bearbeitungszeiten automatisch zu erfassen

- Aktivieren Sie im Designer den Konfigurationsparameter **Helpdesk | AutomatedTroubleWorkTimes**.

  Ist der Konfigurationsparameter aktiviert, wird die Zeit vom Öffnen der Stammdaten eines Calls bis zum Speichern des Calls gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst. Ist der Konfigurationsparameter nicht aktiviert, muss die Bearbeitungszeit manuell erfasst werden.

Verwandte Themen

- Bearbeitungszeiten manuell erfassen auf Seite 32

Bearbeitungszeiten manuell erfassen

Um Bearbeitungszeiten manuell zu erfassen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Aufwandsübersicht** aus.
3. Öffnen Sie die Zeiterfassung auf dem Formular über die Schaltfläche .

4. Erfassen Sie die benötigten Daten.

Tabelle 19: Zeiterfassung

Eigenschaft	Bedeutung
Datum	Datum der Bearbeitung.
Dauer	Dauer der Bearbeitungszeit in Minuten.
Intern	Gibt an, ob die Bearbeitungszeit intern aufgewendet wurde.
Bemerkungen	Bemerkungen zur Bearbeitungszeit.

5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- Bearbeitungszeiten automatisch erfassen auf Seite 32

Anhang A

Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul

Mit der Installation des Moduls sind zusätzlich folgende Konfigurationsparameter im One Identity Manager verfügbar.

Tabelle 20: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul

Konfigurationsparameter	Beschreibung
Helpdesk	Präprozessorrelevanter Konfigurationsparameter zur Steuerung der Modellbestandteile für das Helpdeskmodul. Ist der Parameter aktiviert, sind die Bestandteile des Helpdesk verfügbar. Die Änderung des Parameters erfordert eine Kompilierung der Datenbank. Wenn Sie den Konfigurationsparameter zu einem späteren Zeitpunkt deaktivieren, werden die nicht benötigten Modellbestandteile und Skripte deaktiviert. SQL Prozeduren und Trigger werden weiterhin ausgeführt. Ausführliche Informationen zum Verhalten präprozessorrelevanter Konfigurationsparameter und zur bedingten Kompilierung finden Sie im *One Identity Manager Konfigurationshandbuch*.
Helpdesk | Attachment	Gibt an, ob Angaben zu Anhängen an einen Call erfolgen.
Helpdesk | Attachment | CreatePathScript	Skript zum Anlegen des Ablageverzeichnisses. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript `VI_AE_CreateAttachmentPath`.
Helpdesk | Attachment | DialogScript	Skript zum Generieren des Verzeichnispfades für die Dateiablage an Calls. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript `VI_AE_GetAttachmentPath`.
Helpdesk | Attachment | RootPath	Rootpfad für die Anhänge eines Calls, beispielsweise `\\SERV01\Attachments`.
Helpdesk | Automa-	Gibt an, wie die Bearbeitungszeiten eines Calls zu

Konfigurationsparameter	Beschreibung
tedTroubleWorkTimes	erfassen sind. Ist der Parameter aktiviert, wird die Zeit vom Öffnen der Stammdaten eines Calls bis zum Speichern des Calls gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst. Ist der Parameter nicht aktiviert, muss die Bearbeitungszeit manuell erfasst werden.
Helpdesk | ExcludeColumns	Liste (mit Komma getrennt) an Spalten der Tabelle `TroubleTicket` , die aus der Sperrlogik von `IsClosed` und `IsHistory` ausgeschlossen werden.
Helpdesk | HoliDayRule	Regeln für die im Helpdesk gültigen Arbeitszeiten, Wochenenden und Feiertage ab. Die Regeln werden bei der Berechnung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten berücksichtigt.
Helpdesk | PersonInTroubleChangeable	Gibt an, ob die meldende Person geändert werden kann.
Helpdesk | ReactionTime	Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Calleingang erfolgen muss.
Helpdesk | SolutionTime	Standardzeit in Stunden, in der das Problem gelöst sein muss.
Helpdesk | TroubleHistory	Gibt an, ob eine Callhistorie geschrieben wird. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Callhistorie erzeugt.

Über uns

One Identity Lösungen eliminieren die Komplexität und die zeitaufwendigen Prozesse, die häufig bei der Identity Governance, der Verwaltung privilegierter Konten und dem Zugriffsmanagement aufkommen. Unsere Lösungen fördern die Geschäftsagilität und bieten durch lokale, hybride und Cloud-Umgebungen eine Möglichkeit zur Bewältigung Ihrer Herausforderungen beim Identitäts- und Zugriffsmanagement.

Kontaktieren Sie uns

Bei Fragen zum Kauf oder anderen Anfragen, wie Lizenzierungen, Support oder Support-Erneuerungen, besuchen Sie https://www.oneidentity.com/company/contact-us.aspx.

Technische Supportressourcen

Technische Unterstützung steht für One Identity Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag und Kunden mit Testversionen zur Verfügung. Sie können auf das Support Portal unter https://support.oneidentity.com/ zugreifen.

Das Support Portal bietet Selbsthilfe-Tools, die Sie verwenden können, um Probleme schnell und unabhängig zu lösen, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Das Support Portal ermöglicht Ihnen:

- Senden und Verwalten von Serviceanfragen
- Anzeigen von Knowledge Base Artikeln
- Anmeldung für Produktbenachrichtigungen
- Herunterladen von Software und technischer Dokumentation
- Anzeigen von Videos unter www.YouTube.com/OneIdentity
- Engagement in der One Identity Community
- Chat mit Support-Ingenieuren
- Anzeigen von Diensten, die Sie bei Ihrem Produkt unterstützen

Index

C

Call
- Anhang 27
- Aufwandsübersicht 32
- bearbeiten 23
- Bearbeiter 19
- Bearbeitergruppe 19-20
- Bearbeitungsschritte 28
- Bearbeitungszeit 32
- Eingangsart 7
- erfassen 23
- Eskalationsprozedur 12
- Eskalationsstufe 11
- Historie 28
- Lösungszeit 30
- Priorität 8
- Produkt 17
- Reaktionszeit 30
- Schweregrad 10
- Servicevereinbarung 13
- Status 7
- Thesaurus 28
- Typ 9
- Verlauf 28
- Wissensbasis 28

H

Helpdesk 5
- Bearbeiter 19
- Bearbeitergruppe 19-20

S

Servicevereinbarung 13

Systembenutzer
- viHelpdesk 19