



One Identity Manager 9.2

Anwenderhandbuch für das Helpdeskmodul

Copyright 2023 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 - 29. September 2023, 04:35 Uhr

Die aktuellsten Versionen der Produktdokumentation finden Sie unter [One Identity Manager Dokumentation](#).

Inhalt

Helpdesk	5
Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Tickets	6
Ticketeingangsarten	7
Ticketstatus	8
Ticketprioritäten	8
Tickettypen	9
Zulässige Produkte an Tickettypen zuweisen	10
Einträge der Wissensbasis an Tickettypen zuweisen	11
Schweregrade	11
Eskalationsstufen	12
Eskalationsprozeduren	13
Servicevereinbarungen	14
Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen	15
Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen	16
Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen	16
Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen	17
Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen	17
Produkte	18
Zulässige Tickettypen an Produkte zuweisen	19
Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen	20
Bearbeiter und Bearbeitergruppen	20
Bearbeiter einrichten	21
Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten	21
Allgemeine Stammdaten für Bearbeitergruppen	22
Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen	22
Benutzerdefinierte Stammdaten für Bearbeitergruppen	23
Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen	23
Bearbeitung von Tickets	24
Tickets erfassen und bearbeiten	24
Allgemeine Stammdaten für Tickets	25
Lösungsbeschreibung für Tickets	27

Ansprechpartner für Tickets	28
Benutzerdefinierte Stammdaten für Tickets	29
Ticketanhänge erzeugen	29
Tickethistorie erstellen und anzeigen	30
Aufbau einer Wissensbasis	30
Tickettypen an Einträge der Wissensbasis zuweisen	31
Einträge der Wissensbasis an Tickets zuweisen	31
Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln	32
Bearbeitungsaufwände für Tickets ermitteln	34
Bearbeitungszeiten automatisch erfassen	34
Bearbeitungszeiten manuell erfassen	35
Anhang: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul	36
Über uns	38
Kontaktieren Sie uns	38
Technische Supportressourcen	38
Index	39

Helpdesk

Die im One Identity Manager integrierte Helpdesk-Funktionalität umfasst die Erstellung eines Problemfalls, die Verknüpfung der Daten und Informationen mit Identitäten, 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 Tickets](#) auf Seite 6
- [Bearbeiter und Bearbeitergruppen](#) auf Seite 20
- [Bearbeitung von Tickets](#) auf Seite 24
- [Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul](#) auf Seite 36

Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Tickets

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

- **Bearbeiter und Bearbeiterguppen**
Richten Sie die Bearbeiter und Bearbeiterguppen ein, die Zugriff auf den Helpdesk erhalten sollen, um Tickets zu erstellen und zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiter und Bearbeiterguppen](#) auf Seite 20.
- **Art des Eingangs eines Tickets**
Erfassen Sie die möglichen Arten des Ticketeingangs, wie beispielsweise Telefon, Fax, E-Mail, Post. Weitere Informationen finden Sie unter [Ticketeingangsarten](#) auf Seite 7.
- **Status von Tickets**
Um die einzelnen Bearbeitungsphasen eines Tickets zu beschreiben, erfassen Sie die möglichen Ticketstatus. Weitere Informationen finden Sie unter [Ticketstatus](#) auf Seite 8.
- **Tickettypen**
Zur weiteren Kategorisierung eines Tickets erfassen Sie Tickettypen. Weitere Informationen finden Sie unter [Tickettypen](#) auf Seite 9.
- **Priorisierung**
Um die Tickets nach Wichtigkeit einzustufen, können Sie Prioritäten erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ticketprioritäten](#) auf Seite 8.
- **Schweregrade**
Um die Behinderung beim Arbeiten aufgrund eines Fehlers einzustufen zu können, definieren Sie Schweregrade für Tickets. Weitere Informationen finden Sie unter [Schweregrade](#) auf Seite 11.
- **Eskalationsstufen**
Um definierte Handlungsabläufe bei Eintreffen eines Tickets festzulegen, erfassen Sie Eskalationsstufen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eskalationsstufen](#) auf Seite 12.
- **Eskalationsprozeduren**
Mit Hilfe von Eskalationsprozeduren können Sie definieren, bei welchem Ereignis für ein Ticket welche Aktion ausgelöst werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Eskalationsprozeduren](#) auf Seite 13.
- **Produkte**
Standardmäßig werden im One Identity Manager Tickets zu Geräten und Arbeitsplätzen aufgenommen. Sie können weitere Produkte definieren, für welche

Tickets erfasst werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Produkte](#) auf Seite 18.

- Servicevereinbarungen

Über Servicevereinbarungen können Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets automatisch ermittelt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Servicevereinbarungen](#) auf Seite 14.

Ticketeingangsarten

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

Um eine Ticketeingangsart zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Ticketeingangsarten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Ticketeingangsart und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
- ODER -
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für eine Ticketeingangsart erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 1: Stammdaten für Ticketeingangsarten

Eigenschaft	Bedeutung
Ticketeingangsart	Art der Ticketeingangsart. Vordefiniert sind die Ticketeingangsarten Telefon, Fax, E-Mail, Anrufbeantworter, SMS und Post .
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Ticketeingangsart verwendet wird oder deaktiviert ist.

Ticketstatus

Um die einzelnen Bearbeitungsphasen eines Tickets zu beschreiben, erfassen Sie die möglichen Ticketstatus.

Um einen Ticketstatus zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Ticketstatus**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Ticketstatus und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
- ODER -
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für einen Ticketstatus erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 2: Stammdaten für Ticketstatus

Eigenschaft	Bedeutung
Ticketstatus	Art des Ticketstatus. Vordefiniert sind die Ticketstatus In Bearbeitung, Offen, Geschlossen, Geschlossen durch Kunde und Wartend auf Kundenantwort .
Anzeigewert	Anzeigewert für den Ticketstatus.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob der Ticketstatus verwendet wird oder deaktiviert ist.
Abgeschlossen	Gibt an, ob ein Ticket abgeschlossen ist. Abgeschlossene Tickets können nicht bearbeitet werden.
Ausgesetzt	Gibt an, ob das Ticket vorübergehend ausgesetzt ist. Dieser Status führt zum vorübergehenden Bearbeitungsstopp eines Tickets.

Ticketprioritäten

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

Um eine Ticketpriorität zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Prioritäten**.

2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Ticketpriorität und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
- ODER -
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für eine Ticketpriorität erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 3: Stammdaten für Ticketprioritäten

Eigenschaft	Bedeutung
Priorität	Bezeichnung der Ticketpriorität. Vordefiniert sind die Prioritäten: <ul style="list-style-type: none"> • 000: nicht anwendbar (sonstiges) • 001: eingeschränkt wichtig • 002: gering • 003: wichtig • 004: sehr wichtig • 005: extrem wichtig
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Ticketpriorität verwendet wird oder deaktiviert ist.

Tickettypen

Zur weiteren Kategorisierung eines Tickets erfassen Sie Tickettypen.

Um einen Tickettyp zu erstellen oder zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Tickettypen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Tickettyp und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
- ODER -
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für einen Tickettyp erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 4: Stammdaten für Tickettypen

Eigenschaft	Bedeutung
Tickettyp	Art des Tickettyps, zum Beispiel Gerätefehler, Softwarefehler oder Bedienfehler.
Übergeordneter Tickettyp	Mit der Angabe eines übergeordneten Tickettyps bilden Sie eine hierarchische Struktur ab
Produkt	Um mögliche Tickettypen für ein Produkt zu erfassen, ordnen Sie dem Tickettyp ein Produkt zu.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob der Tickettyp verwendet wird oder deaktiviert ist.

Verwandte Themen

- [Zulässige Produkte an Tickettypen zuweisen](#) auf Seite 10
- [Einträge der Wissensbasis an Tickettypen zuweisen](#) auf Seite 11

Zulässige Produkte an Tickettypen zuweisen

Legen Sie fest, für welche Produkte der Tickettyp genutzt werden kann.

Um Produkte an einen Tickettyp zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Tickettypen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Tickettyp.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Zulässige 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.

Verwandte Themen

- [Produkte](#) auf Seite 18
- [Zulässige Tickettypen an Produkte zuweisen](#) auf Seite 19

Einträge der Wissensbasis an Tickettypen zuweisen

Legen Sie fest, welchen Tickettypen die Einträge der Wissensbasis zugeordnet sind.

Um Einträge an einen Tickettyp zuzuweisen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk > Basisdaten zur Konfiguration > Tickettypen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Tickettyp.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Thesaurus zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Einträge der Wissensbasis 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 .
5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- [Aufbau einer Wissensbasis](#) auf Seite 30
- [Tickettypen an Einträge der Wissensbasis zuweisen](#) auf Seite 31

Schweregrade

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

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.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für einen Schweregrad erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 5: Stammdaten für Schweregrade

Eigenschaft	Bedeutung
Schweregrad	Bezeichnung des Schweregrads. Vordefiniert sind die Schweregrade: <ul style="list-style-type: none">• 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	Gibt an, ob der Schweregrad verwendet wird oder deaktiviert ist.

Eskalationsstufen

Um definierte Handlungsabläufe bei Eintreffen eines Tickets 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.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für eine Eskalationsstufe erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 6: Stammdaten für Eskalationsstufen

Eigenschaft	Bedeutung
Eskalationsstufe	Bezeichnung der Eskalationsstufe.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Eskalationsstufe verwendet wird oder deaktiviert ist.

Eskalationsprozeduren

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

- Ausführen von CMDs 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.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für eine Eskalationsprozedur erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 7: Stammdaten für Eskalationsprozeduren

Eigenschaft	Bedeutung
Eskalationsprozedur	Bezeichnung der Eskalationsprozedur.
Tickets 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.

Beispiel: Eskalationsprozedur

Wenn für ein Ticket 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 Ticket die definierte Bedingung erfüllt. Ist dies der Fall, löst die

Eskalationsprozedur das Ereignis TicketPrio2 aus. Dadurch wird über einen Prozess an den eingetragenen Bearbeiter des Tickets eine E-Mail versandt.

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

Verwandte Themen

- [Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 15

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 ein Ticket 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.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für eine Servicevereinbarung erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 8: Stammdaten für Servicevereinbarungen

Eigenschaft	Bedeutung
Servicevereinbarung	Bezeichnung der Servicevereinbarung.
Verantwortlicher	Verantwortliche Identität für die Servicevereinbarung.
Startdatum	Datum ab die Servicevereinbarung gültig ist.

Eigenschaft	Bedeutung
Enddatum	Datum bis zu dem die Servicevereinbarung gültig ist.
Reaktionszeit [min]	Reaktionszeit nach Eingang des Tickets in Minuten.
Lösungszeit [h]	Lösungszeit für das Ticket in Stunden.
Deaktiviert	Gibt an, ob die Servicevereinbarung verwendet wird oder deaktiviert ist.
Beschreibung	Beschreibung zur Servicevereinbarung.

Verwandte Themen

- [Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 15
- [Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 16
- [Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 16
- [Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 17
- [Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen](#) auf Seite 17

Eskalationsprozeduren an Servicevereinbarungen zuweisen

Weisen Sie die Eskalationsprozeduren zu, die für die Servicevereinbarung ausgeführt werden.

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.

Verwandte Themen

- [Eskalationsprozeduren](#) auf Seite 13

Produkte an Servicevereinbarungen zuweisen

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten von Tickets weisen Sie Servicevereinbarungen an Produkte zu.

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.

Verwandte Themen

- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32

Abteilungen, Kostenstellen und Standorte an Servicevereinbarungen zuweisen

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten von Tickets weisen Sie Servicevereinbarungen an Abteilungen, Kostenstellen und Standorte zu.

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**.
4. 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 .

5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32

Geschäftsrollen an Servicevereinbarungen zuweisen

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

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten von Tickets weisen Sie Servicevereinbarungen an Geschäftsrollen zu.

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**.
4. 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 .

5. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32

Geräte an Servicevereinbarungen zuweisen

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten von Tickets weisen Sie Servicevereinbarungen an Geräte zu.

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.

Verwandte Themen

- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32

Produkte

Standardmäßig werden im One Identity Manager Tickets zu Geräten und Arbeitsplätzen aufgenommen. Um beispielsweise Tickets 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.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Für ein Produkt erfassen Sie folgende Stammdaten.

Tabelle 9: Stammdaten für Produkte

Eigenschaft	Bedeutung
Produkt	Bezeichnung des Produktes.
Bearbeitungsstufe	Anspruch, den das Produkt an die Ticketbearbeitung stellt,

Eigenschaft	Bedeutung
	als numerischer Wert.
Produktverantwortlicher	Verantwortliche Identität 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. Die Anzeigenamen können Sie mit dem Designer an Ihre Anforderungen anpassen.

Verwandte Themen

- [Zulässige Tickettypen an Produkte zuweisen](#) auf Seite 19
- [Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen](#) auf Seite 20

Zulässige Tickettypen an Produkte zuweisen

Legen Sie fest, welche Tickettypen für ein Produkt genutzt werden können.

Um Tickettypen 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 Tickettypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Tickettypen zu.

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

Um eine Zuweisung zu entfernen

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

Verwandte Themen

- [Tickettypen](#) auf Seite 9
- [Zulässige Produkte an Tickettypen zuweisen](#) auf Seite 10

Servicevereinbarungen an Produkte zuweisen

Zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten von Tickets weisen Sie Servicevereinbarungen an Produkte zu.

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 16

Bearbeiter und Bearbeitergruppen

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

Die Anmeldung am Helpdesk muss über ein Identitäten-bezogenes Authentifizierungsmodul erfolgen. Daher müssen Identitäten, 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 zuzugreifen.

Detaillierte Informationen zum Thema

- [Bearbeiter einrichten](#) auf Seite 21
- [Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten](#) auf Seite 21

- [Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen](#) auf Seite 23

Bearbeiter einrichten

Richten Sie die Bearbeiter ein, die Zugriff aus den Helpdesk erhalten sollen, um Tickets zu erstellen und zu bearbeiten.

Um die Stammdaten eines Bearbeiters zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Identitäten > Identitäten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste eine Identität 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 23

Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten

Richten Sie die Bearbeitergruppen ein, die Zugriff aus den Helpdesk erhalten sollen, um Tickets zu erstellen und zu 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 22
- [Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen](#) auf Seite 22
- [Benutzerdefinierte Stammdaten für Bearbeitergruppen](#) auf Seite 23
- [Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen](#) auf Seite 23

Allgemeine Stammdaten für Bearbeitergruppen

Erfassen Sie die folgenden allgemeinen 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 verwendet wird oder deaktiviert ist. Aktivieren Sie die Option, wenn Sie die Bearbeitergruppe zur Nutzung sperren möchten.

Organisatorische Stammdaten für Bearbeitergruppen

Erfassen Sie folgende organisatorische 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

Erfassen Sie benutzerdefinierte Stammdaten. Die Anzeigenamen, Formate und Bildungsregeln für die Eingabefelder können Sie mit dem Designer an Ihre Anforderungen anpassen.

Tabelle 12: Benutzerdefinierte Stammdaten einer Bearbeitergruppe

Eigenschaft	Beschreibung
Freies Feld Nr. 01 ... Freies Feld Nr. 10	Zusätzliche unternehmensspezifische Informationen.

Bearbeiter in Bearbeitergruppen aufnehmen

Weisen Sie den Bearbeitergruppen die Bearbeiter zu. Die Mitgliedschaft in Bearbeitergruppen entscheidet über die Anzeige der Tickets für den angemeldeten Bearbeiter. Für einen Bearbeiter werden dann alle Tickets angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Tickets, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat.

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 **Identitäten zuweisen** aus.

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

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

Um eine Zuweisung zu entfernen

- Wählen Sie die Identität und doppelklicken Sie .
3. Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

- [Bearbeiter einrichten](#) auf Seite 21
- [Bearbeitergruppen erstellen und bearbeiten](#) auf Seite 21

Bearbeitung von Tickets

Tickets können aufgenommen werden für:

- die Identität, 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 Tickets nach unterschiedlichen Kriterien gefiltert. Dem angemeldeten Bearbeiter werden alle Tickets angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Tickets, 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 Tickets. Bei Überschreitung eines festgelegten Zeitlimits wandert das Ticket 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

- [Tickets erfassen und bearbeiten](#) auf Seite 24
- [Ticketanhänge erzeugen](#) auf Seite 29
- [Tickethistorie erstellen und anzeigen](#) auf Seite 30
- [Aufbau einer Wissensbasis](#) auf Seite 30
- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32
- [Bearbeitungsaufwände für Tickets ermitteln](#) auf Seite 34
- [Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Tickets](#) auf Seite 6

Tickets erfassen und bearbeiten

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

HINWEIS: Abgeschlossene Tickets können nicht bearbeitet werden.

Um ein Ticket 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 ein Ticket zu bearbeiten

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Ticket 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 Tickets](#) auf Seite 25
- [Lösungsbeschreibung für Tickets](#) auf Seite 27
- [Ansprechpartner für Tickets](#) auf Seite 28
- [Benutzerdefinierte Stammdaten für Tickets](#) auf Seite 29

Allgemeine Stammdaten für Tickets

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

Erfassen Sie die folgenden allgemeinen Stammdaten.

Tabelle 13: Allgemeine Stammdaten eines Tickets

Eigenschaft	Beschreibung
Datum	Zeitpunkt der Erfassung des Tickets. Das Datum der Ticketfassung wird mit dem aktuellen Datum belegt.
Gemeldet von	Identität, die ein Problem gemeldet hat.
Telefon	Telefonnummer der Identität.
Produkt	Produkt, zu welchem das Ticket erfasst wird.
Bearbeiter	Bearbeiter. Der angemeldete Benutzer wird als Bearbeiter des Tickets eingetragen, dieser kann jedoch geändert werden.

Eigenschaft	Beschreibung
	HINWEIS: Wird ein Bearbeiter zu einem späteren Zeitpunkt aus der Datenbank gelöscht, wird zu den Tickets dieses Bearbeiters die Datensicherung angezeigt. Diese Tickets sind dann nicht mehr bearbeitbar.
Ticketstatus	Status des Tickets. Vordefiniert sind die Ticketstatus In Bearbeitung, Offen, Geschlossen, Geschlossen durch Kunde und Wartend auf Kundenantwort .
Ticketeingangsart	Art des Ticketeingangs. Vordefiniert sind die Ticketeingangsarten Telefon, Fax, E-Mail, Anrufbeantworter, SMS und Post .
Zu lösen bis	Lösungszeit des Tickets.
Zu reagieren bis	Reaktionszeit des Tickets.
Beschreibung	Problembeschreibung.
Maßnahme	Eingeleitete Maßnahmen.
Tickettyp	Art des Tickettyps, 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: <ul style="list-style-type: none"> • 000, 001, 002 • Level 1: Schwerwiegende Betriebsstörung • Level 2: Erhebliche Betriebsbeeinflussung • Level 3: Geringe Betriebsbeeinflussung • Level 4: Nominelle Betriebsbeeinflussung
Priorität	Bezeichnung der Ticketpriorität. Vordefiniert sind die Prioritäten: <ul style="list-style-type: none"> • 000: nicht anwendbar (sonstiges) • 001: eingeschränkt wichtig • 002: gering

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • 003: wichtig • 004: sehr wichtig • 005: extrem wichtig
Ausgesetzt am	Datum, zu dem das Ticket in den Haltestatus gesetzt wurde.
Max. auszusetzen [Tage]	Maximale Anzahl der Tage, die ein Ticket im Haltestatus verbleiben darf.
Ticket in Thesaurus aufgenommen	Gibt an, ob das Ticket in die Wissensbasis aufgenommen wurde.
Hauptticket (Auswahl)	Hauptticket, zu dem dieses Ticket gehört.
Hauptticket (Option)	Gibt an, ob dieses Ticket ein Hauptticket ist. In weiteren Tickets können Sie dieses Hauptticket referenzieren.

Verwandte Themen

- [Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln](#) auf Seite 32
- [Aufbau einer Wissensbasis](#) auf Seite 30
- [Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Tickets](#) auf Seite 6

Lösungsbeschreibung für Tickets

Erfassen Sie die folgenden Angaben zur Lösungsbeschreibung.

Tabelle 14: Stammdaten zur Lösungsbeschreibung

Eigenschaft	Beschreibung
Problemlösung	Beschreibung der Problemlösung.
Vor-Ort-Kontakt	Identität oder Bearbeitergruppe, die Vor-Ort-Unterstützung leisten kann.
Geschlossen von	Identität, die das Ticket geschlossen hat.
Geschlossen am	Datum, an dem das Ticket geschlossen wurde.
Kurzticket	Gibt an, ob es sich um einen Kurzticket handelt. Beträgt die Lösungszeit eines Tickets weniger als 5 Minuten, kann das Ticket als Kurzticket eingestuft werden. Dieses Ticket gilt damit als abgeschlossen.
Wurde abgerech-	Gibt an, ob das Ticket zu fakturieren ist.

Eigenschaft	Beschreibung
net	
Ausgesetzt	Gibt an, ob das Ticket ausgesetzt ist. Die Option wird gesetzt, wenn das Ticket einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Abgeschlossen	Gibt an, ob das Ticket abgeschlossen ist. Die Option wird gesetzt, wenn das Ticket einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Archiviert	Gibt an, ob das Ticket archiviert ist. Diese Option wird durch den Zeitplan Helpdesk-Tickets als historisch markieren gesetzt. Der Auftrag überprüft in regelmäßigen Abständen das Datum der geschlossenen Tickets. Alle Tickets, 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 Tickets

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

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

Tabelle 15: Ansprechpartner

Eigenschaft	Beschreibung
Gemeldet von	Identität, die ein Problem gemeldet hat.
Vorname	Vorname der Identität.
Telefon	Telefonnummer der Identität.
Nachname	Nachname der Identität.
Fax	Faxnummer der Identität.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Mobiltelefon	Mobiltelefon der Identität.
Zusätzlicher Ansprechpartner	Zusätzlicher Ansprechpartner für dieses Ticket.
Vorname	Vorname der Identität.

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

Benutzerdefinierte Stammdaten für Tickets

Erfassen Sie benutzerdefinierte Stammdaten. Die Anzeigenamen, Formate und Bildungsregeln für die Eingabefelder können Sie mit dem Designer an Ihre Anforderungen anpassen.

Tabelle 16: Benutzerdefinierte Stammdaten

Eigenschaft	Beschreibung
Freies Feld Nr. 01 ... Freies Feld Nr. 10	Zusätzliche unternehmensspezifische Informationen.

Ticketanhänge erzeugen

Tabelle 17: Konfigurationsparameter für Ticketanhänge

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 Tickets. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript VI_AE_GetAttachmentPath.
Helpdesk Attachment RootPath	Rootpfad für die Anhänge eines Tickets, beispielsweise \\SERV01\Attachments.

Für ein Ticket können Anhänge abgelegt werden. Über den Konfigurationsparameter **Helpdesk | Attachment | RootPath** bestimmen Sie den Pfad für die Ablage der Anhänge. Beim Speichern eines Tickets wird automatisch ein Verzeichnis, welches mit der internen Ticketnummer 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 das Ticket und führen Sie die Aufgabe **Anhänge** aus.
Das Anhangsverzeichnis wird geöffnet. In diesem Verzeichnis können Sie Dateien einfügen, anzeigen und bearbeiten.
3. Speichern Sie die Änderungen.

Tickethistorie erstellen und anzeigen

Um den Verlauf eines eingegangenen Tickets 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 Tickethistorie wird nur geschrieben, wenn der Konfigurationsparameter aktiviert ist. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Tickethistorie erzeugt.

Um die Historie zu einem Ticket anzuzeigen

1. Wählen Sie im Manager die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Ticket 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 Tickets eine Wissensbasis aufzubauen. Die Wissensbasis dient als Verzeichnis, in welchem Tickets unter einem bestimmten Begriff zusammengefasst werden. Die verwendeten Begriffe müssen dabei nicht in den Beschreibungen eines Tickets 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 Tickets, die einem Eintrag zugewiesen sind.

Verwandte Themen

- [Einträge der Wissensbasis an Tickets zuweisen](#) auf Seite 31
- [Tickettypen an Einträge der Wissensbasis zuweisen](#) auf Seite 31
- [Einträge der Wissensbasis an Tickettypen zuweisen](#) auf Seite 11

Tickettypen an Einträge der Wissensbasis zuweisen

Legen Sie fest, welchen Tickettypen die Einträge der Wissensbasis zugeordnet sind.

Um Tickettypen 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 **Tickettypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Tickettypen zu.

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

Um eine Zuweisung zu entfernen

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

Verwandte Themen

- [Tickettypen](#) auf Seite 9
- [Einträge der Wissensbasis an Tickettypen zuweisen](#) auf Seite 11

Einträge der Wissensbasis an Tickets zuweisen

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

Um Einträge an Tickets 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

- [Tickets erfassen und bearbeiten](#) auf Seite 24

Reaktionszeiten und Lösungszeiten für Tickets ermitteln

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

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

Der Konfigurationsparameter **Helpdesk | ReactionTime** enthält die Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Ticketeingang 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 Identität. 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 Identität zuzuordnen ist, werden die folgenden Varianten in der Reihenfolge ihrer Priorität beachtet.

- Priorität 1: Der Identität wurde direkt ein Bundesland zugeordnet.
- Priorität 2: Dem Standort der Identität ist ein Bundesland zugeordnet.
- Priorität 3: Einer Geschäftsrolle der Identität ist ein Bundesland zugeordnet. Bei mehreren Geschäftsrollen mit unterschiedlichen Bundesländern wird das in der alphabetischen Sortierung an erster Stelle liegende Bundesland beachtet.

Als Identitäten werden dabei berücksichtigt:

- die Identität, die das Ticket gemeldet hat
- der Helpdesk-Mitarbeiter, der das Ticket aufgenommen hat

Da für diese Identitäten 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 14

Bearbeitungsaufwände für Tickets ermitteln

Bearbeitungszeiten können Sie automatisch und manuell erfassen. Aus den erfassten Bearbeitungszeiten wird der Gesamtaufwand berechnet. Sie erhalten einen Überblick über den gesamten Bearbeitungsaufwand für ein Ticket und detaillierte Informationen über die einzelnen Bearbeitungszeiten.

Um den Bearbeitungsaufwand eines Tickets anzuzeigen

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

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

- **Aufwand verrechenbar (min)**: Bearbeitungszeiten in Minuten, die nicht mit der Option **intern** gekennzeichnet sind.
- **Aufwand intern (min)**: Bearbeitungszeiten in Minuten, die mit der Option **intern** gekennzeichnet sind.
- **Aufstellung der Einzelaufwendungen**: Detaillierte Informationen über die einzelnen Bearbeitungszeiten.

Verwandte Themen

- [Bearbeitungszeiten automatisch erfassen](#) auf Seite 34
- [Bearbeitungszeiten manuell erfassen](#) auf Seite 35

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 Tickets bis zum Speichern des Tickets gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst.
- Ist der Konfigurationsparameter nicht aktiviert, muss die Bearbeitungszeit manuell erfasst werden.

Verwandte Themen

- [Bearbeitungszeiten manuell erfassen](#) auf Seite 35

Bearbeitungszeiten manuell erfassen

| **HINWEIS:** Abgeschlossene Tickets können nicht bearbeitet werden.

Wenn Sie die Bearbeitungszeiten nicht automatisch erfassen, dann können Sie die Bearbeitungszeit 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 das Ticket und führen Sie die Aufgabe **Aufwandsübersicht** aus.
3. Öffnen Sie die Zeiterfassung auf dem Formular über die Schaltfläche .
4. Erfassen Sie die benötigten Daten.
 - **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 34

Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul

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

Tabelle 19: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul

Konfigurationsparameter	Beschreibung
Helpdesk	<p>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.</p> <p>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 <i>One Identity Manager Konfigurationshandbuch</i>.</p>
Helpdesk Attachment	Gibt an, ob Angaben zu Anhängen an einem Ticket 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 Tickets. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript VI_AE_GetAttachmentPath.
Helpdesk Attachment RootPath	Basispfad für die Anhänge eines Tickets, beispielsweise \\SERV01\Attachments.
Helpdesk Automa-	Gibt an, wie die Bearbeitungszeiten eines Tickets zu

Konfigurationsparameter	Beschreibung
tedTroubleWorkTimes	erfassen sind. Ist der Parameter aktiviert, wird die Zeit vom Öffnen der Stammdaten eines Tickets bis zum Speichern des Tickets 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 Identität geändert werden kann.
Helpdesk ReactionTime	Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Ticketeingang erfolgen muss.
Helpdesk SolutionTime	Standardzeit in Stunden, in der das Problem gelöst sein muss.
Helpdesk TroubleHistory	Gibt an, ob eine Tickethistorie geschrieben wird. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Tickethistorie erzeugt.

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 Kunden von One Identity 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

H

- Helpdesk 5
 - Bearbeiter 20-21
 - Bearbeitergruppe 20-21

- Thesaurus 30
- Typ 9
- Verlauf 30
- Wissensbasis 30

S

- Servicevereinbarung 14
- Systembenutzer
 - viHelpdesk 21

T

- Ticket
 - Anhang 29
 - Aufwandsübersicht 34
 - bearbeiten 24
 - Bearbeiter 20-21
 - Bearbeitergruppe 20-21
 - Bearbeitungsschritte 30
 - Bearbeitungszeit 34
 - Eingangsart 7
 - erfassen 24
 - Eskalationsprozedur 13
 - Eskalationsstufe 12
 - Historie 30
 - Lösungszeit 32
 - Priorität 8
 - Produkt 18
 - Reaktionszeit 32
 - Schweregrad 11
 - Servicevereinbarung 14
 - Status 8