



## Easy-Support Helpdesk- und Ticketsystem

VERSIONSHISTORIE AB VERSION 4.05

In dieser Zusammenfassung finden Sie die wichtigsten Informationen zu den Änderungen der jeweils aktuellen Programmversion zur jeweiligen Vorversion.

© RI-SE Enterprise GmbH, Germany

## ✚ Version 4.05, 04.03.2008

- **ESKALATIONSAGENT LAUFZEITEN**  
Die Laufzeiten des Eskalationsagenten wurden auf alle 15 Minuten in der Zeit von 06.00 Uhr bis 22.00 Uhr eingestellt.
- **„FROMDOMAIN“ FELD BEI ERLEDIGUNGSMAIL**  
Sofern ein Call aus einer fremden Domäne auf erledigt gestellt wurde, kam es zu Fehlzustellungen der Erledigungsmail. Das Problem wurde behoben, indem nun das Feld „FromDomain“ bei der Adressierung der Mail Berücksichtigung findet.
- **SCHLÜSSELWÖRTER „DOPPELKATEGORIEN“ IN TIPPS UND TRICKS**  
Wenn Sie durch die Verwendung des \ Unterkategorien gebildet haben wurden diese bei weiteren Dokumenten nicht zur Auswahl in der Kategorielliste angeboten. Das Problem wurde behoben.
- **KATEGORIEZUORDNUNG BEI CALLS AUS E-MAILS**  
Sie können nun einstellen, dass beim ersten Öffnen von neuen Calls die aus e-Mails angelegt wurden, der Kategorisierungsdialog angezeigt wird. Bisher war dies nur bei manuell in der Datenbank angelegten Calls der Fall. Die Steuerung wird in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge“ vorgenommen.
- **CALL BEWERTUNG**  
Bisher konnte jeder, sofern das Modul frei geschaltet war, eine Call Bewertung vornehmen bzw. eine vorhandene ändern. Nunmehr kann ausschließlich der Autor eines Calls eine Bewertung abgeben bzw. ändern, alle anderen Personen können diese nur im Lesemodus öffnen.

## ✚ Version 4.06, 27.03.2008

- **KOSTENSTELLENZUORDNUNG**  
Sie können nun Supportcalls unabhängig von der Kategorisierung manuell einer anderen Kostenstelle zuordnen.
- **KOSTENSTELLEN**  
Die Registerkarte im Kostenstellendokument wurde umbenannt. Die Ansicht der Kostenstellen wurde etwas geändert. Die Spaltenbreiten sind nun manuell änderbar.

## ✚ Version 4.07, 27.03.2008

- **REPARATURMECHANISMUS FÜR ZUGANGSDATEN**  
Wenn Sie in Altversionen Layoutbereiche in das Zugangsdaten-Dokument eingefügt haben, so konnte das Dokument in der aktuellen Version nicht geöffnet werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



## ✚ Version 4.09, 16.01.2009

- **VORGABE STANDRADPRIORITÄT**  
Sie können in der Konfiguration nun einstellen, welche Priorität neue Supportcalls als Vorgabe erhalten sollen. Bisher war immer "Prio 3" als Standard hinterlegt.
- **NEUE ANSICHT IN „AUSWERTUNGEN“**  
Es wurde eine neue Ansicht im Bereich „Auswertungen implementiert“. Es handelt sich um die Ansicht „Durchlaufzeiten (nach Mitarbeiter und Priorität)“.
- **NEUES SCHALTFLÄCHENDESIGN**  
Einige Masken und Ansichten wurden bereits mit dem neuen Schaltflächendesign ausgestattet, welche in naher Zukunft für die gesamte Anwendung umgesetzt wird. Um die persönlichen Ansichten zu aktualisieren, ist ein einmaliges Löschen der Kachel inkl. Der pers. Ansichten vom NotesDesktop notwendig.
- **PRIORITÄTENDARSTELLUNG ALS BILD**  
Nun werden nicht mehr nur die Prioritäten 1 und 2 in Form eines kleinen gelben Balles in den Ansichten dargestellt, sondern alle Prioritäten.

## ✚ Version 5.00, 02.07.2009

- **MODULARER AUFBAU**  
Seit der Version 5 gibt es die Möglichkeit, lediglich die Module zu lizenzieren die Sie für ihr Haus auch benötigen. Das Programm ist ab sofort in folgender Module unterteilt:
  - *Supportcalls (Core)*
  - *Informationsmodul*
  - *Inventarmodul*
  - *SB-Mangermodul (GAD-Banken)*
  - *PC-Scan (Autoinventarisierung)*

Selbstverständlich wirkt sich dieser modulare Aufbau auch positiv auf den Lizenzpreis aus. Zukünftig zahlen Sie nur noch die Module, die Sie auch benötigen.
- **SB-MANAGER MODUL (GAD BANKEN)**  
Mit dem Rel. 5 der Anwendung stellen wir ein völlig neues Modul für die Verarbeitung von Emails zur Verfügung, die durch das Tool „SB-Manager“ der Rechenzentrale GAD erzeugt werden. Easy-Support kann ab sofort derartige Mails unter Berücksichtigung verschiedenster Optionen automatisch verarbeiten. Weitere Detailinformationen entnehmen Sie der separaten Modulbeschreibung „Easy-Support - SB-

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Manager“.

- **AUTOINVENTUR HARD- UND SOFTWARE (PC-SCAN)**  
Bei dieser neuen spektakulären Funktion handelt es sich um eine optionale Erweiterung für das Inventar Modul. Mit der PC-Scanroutine sind Sie in der Lage Ihren gesamten Hard- und Softwarebestand vollautomatisch zu scannen und nach Easy-Support zu überführen. Durch entsprechende Parameter ist es möglich, die Routine optimal an die Bedürfnisse des eigenen Hauses anzupassen. Ein manuelles Zutun Ihrer Mitarbeiter während oder vor des Scanvorgangs ist im Normalfall nicht notwendig. Die Ablage der Scan-Ergebnisdateien für den Import nach Easy-Support kann ebenfalls per Parameter frei übergeben werden. Für weitere Informationen und eine detaillierte Funktionsbeschreibung lesen Sie die Modulbeschreibung „PC-Scan Autoinventur“. Bei diesem Modul handelt es sich nicht um eine Eigenentwicklung, sondern um die Implementierung eines eingekauften Modules, welches vom Hersteller optimal an die Erfordernisse von Easy-Support angepasst wurde. Aus diesem Grund wird es auch optional bepreist.
- **KOMPATIBEL ZU NOTES 8**  
Das Programm wurde zahlreichen Tests in einer Lotus Notes Version 8 Umgebung unterzogen. Es gab keinerlei Beanstandungen. Insofern kann von einem reibungslosen Betrieb unter der genannten Lotus Notes Version ausgegangen werden.
- **ANTWORTEN AUF ANTWORTEN**  
Wenn nun ein Mitarbeiter auf eine Antwort zu einem Supportcall antwortet, wird die Rückfrage, ob der ursprüngliche Antwortautor eine Info über die neue Antwort erhalten soll unterdrückt. Die Info an diesen wird immer versendet. Der Mitarbeiter erhält einen entsprechenden Hinweis.
- **REPLYTO FELD WIRD BERÜCKSICHTIGT**  
Wenn ein Supportmitarbeiter nun einen Call beantwortet, wird das Feld „ReplyTo“ automatisch mit dem Wert der Adresse der MailIn Datenbank aus der Konfiguration gefüllt. So ist sichergestellt, dass eine erneute Antwort aus dem Mailsystem des Empfängers der ursprünglichen Antwort nicht dem Supportmitarbeiter, sondern direkt der Datenbank zugestellt wird. Die Zuordnung der Antwort zum richtigen Call bzw. dessen Antworten wird automatisch vorgenommen.
- **INFO BEI NEUEN ANTWORTEN**  
Wenn nun neue Antworten auf Supportcalls per Email der Datenbank zugestellt werden, erhalten sie zuständigen Supportmitarbeiter eine Email mit einem Hinweis und einem DocLink zur neuen Antwort. Somit werden auch Antworten zu Calls, welche bereits einige Zeit geschlossen sind in keinem Fall mehr übersehen. Diese neue Funktion kann in der



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Konfiguration auch deaktiviert werden.

- **AUTOMATISCHER STATUSWECHSEL „MAILEINGANG“**  
Sie können nun einstellen, dass der Status von „erledigten“ Calls bei Eingang neuer Mailnachrichten geändert wird. So ist es möglich, bereits geschlossene Calls wieder „aufzuwecken“ und beispielsweise in einen Status „reaktiviert“ oder „in Bearbeitung“ zu stellen. Die Zuständigen Personen des Calls werden ergänzend über den Statuswechsel per E-Mail informiert.
- **AUTOMATISCHER STATUSWECHSEL „ZEITABLAUF“**  
Sie können nun einstellen, dass Calls nach Ablauf einer bestimmten Zeit (h) nach der Erstellung der letzten Antwort automatisch geschlossen werden. Die Zuständigen Personen des Calls werden ergänzend über den Statuswechsel per E-Mail informiert.
- **AUTOMATISCHER STATUSWECHSEL „PHRASENVERGLEICH“**  
Sie können nun einstellen, dass eingehende Mailnachrichten, welche auf Grund der Callnummer einem Supportcall zugeordnet werden konnten, dafür sorgen, dass dieser Call automatisch geschlossen wird, wenn im Betreff und/oder Haupttext der Mail ein bestimmter Text auftaucht. Sinnvoll beispielsweise dann, wenn Sie von externen Dienstleistern Erledigungsmails für ein gemeldetes Problem erhalten. Ein manuelles Nachfragen ist nicht mehr notwendig, da der Call automatisch geschlossen wird. Die Zuständigen Personen des Calls werden ergänzend über den Statuswechsel per E-Mail informiert.
- **BEARBEITUNGSVERMERKE UMPLAZIERBAR**  
Das Feld für „Bearbeitungsvermerke und Statusänderungen“ steht bisher auf der Seite 2 der Supportmaske hinter der Registerkarte „Bearbeitung“. In der Konfiguration können Sie nun angeben, dass das Feld stattdessen gleich auf „Seite 1 – Supportcall“ unterhalb der Langbeschreibung erscheinen soll. Dies beschleunigt den Zugriff auf die hinterlegten Informationen.
- **SUPPORTCALL-ID IM HAUPTTEXTFELD**  
Um eine neue E-Mail einem bereits existierenden Call automatisch zuzuordnen zu lassen ist es bisher notwendig gewesen, dass die Call-ID „SC-20...“ in der Betreffzeile der E-Mail stand. Nunmehr wird neben der Betreffzeile auch das gesamte Haupttextfeld nach einer Call-ID durchsucht wenn die ID in der Betreffzeile fehlt oder kein passendes Call-Dokument gefunden wurde.
- **SB-GERÄT ZUORDNEN**  
Sie können nun eine Schaltfläche namens „SB-Zuordnung“ in die Call-Maske einblenden. Diese Schaltfläche verfügt über



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

die Funktionen „SB-Gerät aus Liste zuordnen“, „SB-Gerät mit Inventarnummer zuordnen“ und „Zuordnung löschen“. Somit wird der Zugriff auf diese häufig benutzte Funktion deutlich beschleunigt.

○ **AUTO-ANTWORT BEI MAILEINGANG**

Sie können Easy-Support als Mail-In Datenbank deklarieren und Ihre Mitarbeiter bitten Emails direkt an die Mail-In Adresse zu senden. Im Programm können Sie nun einstellen, dass der Absender der Email automatisch eine Antwort erhält, in der ihm die Call-Nummer und der Eingang seiner Mail bestätigt wird.

Sie können beliebig viele Mail-In Adressen für Easy-Support anlegen, und in Abhängigkeit an welche eine Mail gesendet wurde unterschiedliche Antworttexte generieren lassen.

○ **DOC-LINK MITSENDEN VOREINGESTELLT**

An verschiedensten Stellen in Easy-Support können Informationen an Mitarbeiter oder externe generiert werden. In vielen Dialogen haben Sie die Möglichkeit festzulegen, dass eine DocLink-Verknüpfung zum entsprechenden Dokument mit der Nachricht gesendet werden soll. Diese Option ist nun bei allen Dialogen voreingestellt.

○ **KEINE PFLICHTFELDER BEI MAIL-CALLS**

Wenn bisher Calls aus eingehenden Emails erzeugt wurden, war es sehr störend, dass bei der späteren Bearbeitung dieser Calls die in der Konfiguration definierten Pflichtfelder geprüft wurden. Zukünftig werden die Felder bei solchen Calls zwar angezeigt, aber nicht als Pflichtfeld deklariert.

○ **UGRIFF AUF TEXTBLÖCKE STEUERBAR**

Bisher waren Textblöcke für die Beantwortung von Calls immer für alle Inhaber der Rolle [Supportabt] sichtbar. Dies wurde geändert. Ab sofort können Sie in neuen Textblöcken einstellen, ob der Block nur für bestimmte oder für alle Personen sichtbar und somit importierbar sein soll. Dies erhöht deutlich die Übersicht bei Import vorhandener Textblöcke.

○ **STATUSÄNDERUNG OPTIMIERT**

Wenn sie nun den Status eines Supportcalls von „in Bearbeitung“ auf „erledigt“ ändern möchten, analysiert das Programm den aktuellen Status und schlägt den neuen Status in der Regel bereits richtig vor. Gleiches gilt bei der Änderung von „erledigt“ auf „in Bearbeitung“. Durch diese neue Funktion kann in der Regel mindestens ein Mausklick eingespart werden.

○ **STATUS-SCHNELLÄNDERUNG „ERLEDIGT“**

Es wurde eine neue Schaltfläche „Erledigt“ entwickelt, mit deren Hilfe Sie den Status eines Supportcalls mit einem



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Mausklick auf „erledigt“ stellen können. Der Call wird gespeichert, die Statusänderung mit Datum und Name protokolliert und der Call wird in den neuen Status gesetzt. Die Mailinformationen werden wie konfiguriert versendet. Die neue Schaltfläche kann über optionale Steuerungen in der Konfiguration ein- oder ausgeblendet werden.

- **EXCEL- UND DBASE EXPORT ERWEITERT**  
Sie können beim Export von Supportcalls nun einen Zeitbereich angeben, welcher exportiert werden soll. Als Basis dient das Anlagedatum des Calls. Bisher wurde immer der Gesamtbestand exportiert, was unnötig Zeit beanspruchte und die Übersichtlichkeit einschränkte. Nun können Sie nur die für Sie relevanten Zeiträume exportieren.
- **GENEHMIGUNGSWORKFLOW OPTIMIERT**  
Sie können nun beliebig viele Personen in eine Entscheidungsprozess zu einem Supportcall einbinden. Bisher war es lediglich möglich, einer Person die Entscheidung über einen Call zu übertragen. Ferner werden alle Einzelentscheidungen der am Prozess beteiligten Personen nun lückenlos im Supportcall protokolliert. Außerdem können Sie den Entscheidungsprozess beliebig häufig wiederholen, ohne dass die bereits getroffenen Entscheidungen verloren gehen.
- **GRUPPEN-SCHNELLZUORDNUNG ERWEITERT**  
Ab sofort werden die „Gruppen für die Schnellzuordnung“, welche Sie in der Konfiguration hinterlegt haben, dauerhaft im Supportcall gespeichert. Dies hat den wesentlichen Vorteil, dass Sie zukünftig auch diese Zuständigkeitsgruppen kontrollieren können. Entsprechende neue Ansichten wurden der Datenbank im Bereich „Auswertungen“ und im Bereich „alle Supportcalls“ neu hinzugefügt.
- **QUICK-SUBJECT ERWEITERT**  
Die Funktionen wurde dahingehend erweitert, dass zukünftig nicht nur Antwortdokumente sondern auch Supportcalls als solche bezüglich ihrer Kurzbeschreibung modifiziert werden können ohne das Dokument öffnen zu müssen. Die Funktion kann auf alle ausgewählten Dokumente angewendet werden.
- **SYMBOLDARSTELLUNG DER PRIORITÄTEN 3 + 4**  
Bisher wurden in den verschiedenen Ansichten lediglich die Prioritäten 1 und 2 zusätzlich auch in Form von Symbolen dargestellt. Nunmehr können Sie einstellen, dass darüber hinaus auch die Prioritäten 3 und 4 durch die Darstellung eines zusätzlichen Symbols in der Ansicht visuell hervorgehoben werden.
- **WEBSEITE DES DIENSTLEISTERS DIREKT AUFRUFBAR**  
Hinter der Registerkarte „Dienstleister“ innerhalb eines Sup-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

portcalls werden ihnen die für diese Kategorie relevanten Dienstleister angezeigt. Über eine neue Schaltfläche "Webseite öffnen" ist es nun möglich, die Homepage des Dienstleisters direkt per Knopfdruck aufzurufen ohne zuvor das Stammdokument des Dienstleisters zu öffnen. Dies ist besonders dann sehr hilfreich, wenn über die Homepage des Dienstleisters Aufträge erfasst werden müssen, wie es beispielsweise bei einigen Dienstleistern im SB-Bereich der Fall ist.

- **TECHNISCHE DATENÜBERNAHME BEI MAILS AN DIENSTLEISTER**  
Wenn sie einem Supportcall ein SB-Gerät zugeordnet haben, ist es komfortabel möglich, dem eingetragenen Dienstleister per Knopfdruck eine E-Mail zukommen zu lassen. In diese E-Mail können automatisiert verschiedene Stamminformationen aus dem SB-Gerät übernommen werden. Die übernommenen Daten wurden erweitert um die Felder *Controller*, *Station* und *LAN-ID*. Insofern verfügt der Dienstleister noch schneller über Zusatzinformationen zum betroffenen Gerät.

#### ✚ **Version 5.01, 13.07.2009**

- **AGENT AUTO-CLOSE-ZEITABLAUF**  
Die Aktivierung des Agenten für die automatische Schließung von Supportcalls nach einem definierten Zeitablauf war nicht möglich, da der entsprechende Schalter in der Konfiguration nicht eingefügt war. Dies wurde geändert.
- **AUTO ANTWORT OHNE TEXT**  
Auch wenn Sie in der Konfiguration keine automatischen Antworttexte hinterlegt hatten, wurde bei jedem Maileingang eine automatische Mail erzeugt, die zwar keinen Mailtext wohl aber eine Betreffzeile mit der Call-ID enthielt. Dies wurde geändert. Wenn zukünftig keine Mail-In Adressen definiert sind, wird die Autoantwort vollständig unterdrückt.
- **CALL REAKTIVIEREN**  
Die Reaktivierung von erledigten Calls bei Eingang neuer Antworten hat nicht immer einwandfrei funktioniert. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### ✚ **Version 5.02, 17.07.2009**

- **HINWEISDIALOG BEI CALL-BEANTWORTUNG HIDDEN**  
Sobald eine Antwort auf einen Supportcall gespeichert wurde, erhielt der Initiator einen Hinweis, dass die entsprechenden Personen per E-Mail über die neue Antwort informiert wurden. Dieser Dialog musste über einen zusätzlichen Klick bestätigt werden, was unnötig Zeit kostete. Der Dialog wird nun unterdrückt, stattdessen erscheint ein kurzer Hinweis in der Statuszeile des Clients.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



## ✚ Version 5.10, 26.08.2009

- **IMPLEMENTIERUNG NEUE SCHNITTSTELLE FÜR EIGENE EXTERNE HARDWAREDATENBANK**

Auf vielfachen Wunsch verschiedener Kunden haben wir uns entschlossen, eine Schnittstelle in die Datenbank zu implementieren, mit dessen Hilfe es Ihnen ermöglicht wird, auf Ihre eigene Inventardatenbank zuzugreifen. Hierfür ist es lediglich notwendig, eine Ansicht Ihrer Datenbank zu benennen, sowie die Felder, deren Informationen Sie in den Supportcall importieren möchten.

Über zusätzliche Funktionen können Sie dann per Mausclick direkt aus dem Supportcalls in Ihr externes Hardwaredokument verzweigen. Ergänzend besteht die Möglichkeit, bereits in der Konfiguration einzelne Kategorien entsprechend zu kennzeichnen, wodurch die automatische Einblendung des Hardwareauswahldialoges bei Selektion der gewählten Kategorie erfolgt.

Die Nutzung des Inventarmodules von Easy-Support ist somit nicht unbedingt mehr notwendig um Hardwareinformationen in einem Supportcall verfügbar zu machen.

- **REDAKTIONELLE ERWEITERUNGEN**

An verschiedenen Stellen der Programmkonfiguration wurden redaktionelle Änderungen beziehungsweise Erweiterungen vorgenommen.

- **EXPORTSCHNITTSTELLE ERWEITERT**

Die Exportschnittstelle nach dBase oder Excel wurde um das Feld „Kategorie des Supportcalls“ erweitert.

## ✚ Version 5.10a, 09.09.2009

- **ERWEITERUNG EXPORTSCHNITTSTELLE**

Das Feld „Priorität“ wurde in die dBase und Excel-Export Schnittstelle aufgenommen.

## ✚ Version 5.50, 07.06.2010

- **ABWEICHENDE KATEGORISIERUNGSMÖGLICHKEITEN**

Sie haben nun die Möglichkeit, neben der regulären Kategorisierung, welche durch die Auswahl der entsprechenden Kategorie erfolgt, eine abweichende Kategorisierung vorzunehmen. Hierzu ist es möglich in der Konfiguration der Anwendung so genannte "interne Kategorisierungsschlüssel" zu hinterlegen. Diese können dann dem Supportcall zugeordnet werden ohne die Grundkategorisierung zu verändern. Eine zusätzliche Ansicht nach dem internen Kategorisierungsschlüssel wurde dem Menü "alle Supportcalls" hinzugefügt.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

- **HINWEIS AUF AKTUELLEN STATUS ERWEITERT**  
Bisher war es lediglich möglich festzulegen, das der Supportmitarbeiter beim Öffnen eines Supportcalls einen Hinweis erhalten soll, wenn sich dieser im Status "erledigt" befand. Zukünftig können Supportmitarbeiter über die persönlichen Einstellungen selbst festlegen, bei welchem Status sie eine entsprechende Information per PopUp erhalten möchten. Alle verfügbaren Status können ausgewählt werden.
  
- **ARCHIVIERUNGSMÖGLICHKEIT FÜR HARDWARE**  
Bisher war es problematisch eine Hardware oder ein SB-Gerät als "ausgeschieden" zu deklarieren. Die einzige bisher verfügbare Möglichkeit war die, das Gerät beispielsweise einem eigenen Standort mit der Bezeichnung "Ausgeschieden" zuzuordnen. Zukünftig gibt es innerhalb der Maske "Hardware" und der Maske "SB Gerät" eine Optionsschaltfläche über die Sie das Gerät als "archiviert" kennzeichnen können. Hierdurch wird das Gerät den normalen Ansichten entnommen und in eine neue Ansicht "nur archivierte" hinzugefügt. Änderungen an Standort und Arbeitsplatzzuordnung sind somit nicht mehr notwendig und es ist auch über Jahre hinweg möglich, die historischen Veränderungen zu einem Standort zu erkennen. Selbstverständlich erkennt die Scanroutine für das automatische Scanning von PCs ob einzelne Geräte archiviert sind oder nicht. Archivierte Geräte unterliegen keiner Scan Lizenz.
  
- **ECKDATENÜBERNAHME FÜR HARDWARE BEI MAILS**  
Ab sofort können Sie bei E-Mails an Dienstleister die Eckdaten der anzumeldenden Hardware (Seriennummer, Modell, Hersteller usw.) automatisiert in die E-Mail übernehmen lassen. Diese Funktion war bisher lediglich dem Modul "SB-Geräte" vorenthalten. Somit können Sie nunmehr mit wenigen Mausklicks voll qualifizierte Mailnachrichten an Ihre externen Dienstleister senden ohne manuell Daten der Hardware hinzufügen zu müssen. In den Zuge wurde der Umfang der übernehmbaren Informationen auch um die Felder Inventarnummer, Standort und Standortspezifizierung erweitert.
  
- **TEXTPHRASER FÜR MAILEINGÄNGE**  
Hierbei handelt es sich um eines der leistungsfähigsten neuen Feature der Version 5.50. Mit dem Textphraser ist es nunmehr endlich möglich, eingehende E-Mails auf bestimmte Textbestandteile innerhalb der
  - **Betreffzeile und/oder**
  - **des Haupttextfeldes**
  - **der Absenderadresse oder der**
  - **Empfängeradresse**



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

hin zu überprüfen und bei Übereinstimmung diese E-Mails im Rahmen der Umwandlung zu einem Supportcall automatisch einer bestimmten Kategorie zuzuordnen. Mit Zuordnung der Kategorie erfolgt dann natürlich auch die von Ihnen gesteuerte Automatikzuordnung zu den zuständigen Personen/Gruppen innerhalb Ihres Hauses. Darüber hinaus werden automatisiert die Steuerungen für die Eskalation und die Durchlaufzeiten gesetzt. Somit ist es nunmehr möglich, Easy-Support als umfangreiches Helpdesk-System auch für externe (zum Beispiel für Ihre Kunden) einzusetzen, da Sie im Grunde jedes Mail (auch externe) an Easy-Support schicken lassen können und das System eine vollautomatisierte Vorauswahl und Verarbeitung vornimmt.

Die Nutzung von Easy-Support ist nunmehr nicht nur als Userhelpdeskanwendung, sondern beispielsweise auch als Ticket- oder Beschwerdemanagementsystem denkbar. Durch den neuen Textphraser ergeben sich für Sie völlig neue Möglichkeiten der automatisierten und effizienten Mailverarbeitung.

- **ANPASSUNGEN LOTUS NOTES 8.5.1**  
Im Rahmen der Nutzung von Easy-Support auf einem Domino-Server der Version 8.5.1 kam es zu verschiedenen Problemen ("Index nicht gefunden."). Durch eine alternative Programmierung konnte diese Fehlermeldung umgangen werden.
- **KENNZEICHNUNG EIGENPROGRAMMIERUNG & GOBS**  
Sie haben nun die Möglichkeit in den Software-Inventarisierungsdokumenten zu kennzeichnen, ob es sich um Eigenprogrammierungen handelt oder nicht. Ferner ist eine Kennzeichnung bezüglich der GoBS-Relevanz möglich. Darüber hinaus wurden zwei neue Ansichten implementiert, die Ihnen die entsprechend gekennzeichneten Dokumente gefiltert darstellen um schnell einen Überblick darüber zu erhalten, bei welchen Softwareprogrammen es sich um Eigenprogrammierungen beziehungsweise um GoBS-relevante Anwendungen handelt.
- **LISTENFELDER IN STANDARDVORGÄNGEN**  
In den Standardvorgängen können Sie neben den bereits bisher möglichen Text-, Numerischen und Datumsfeldern nunmehr auch zwei Listenfelder definieren, in denen Sie gültige Vorgabewerte erfassen können. Auf diese Weise können Sie in das spätere Calldokument gültige Werte einblenden und durch den Benutzer auswählen lassen.
- **LESERECHTE FÜR ANLEITUNGEN, TIPPS UND TRICKS SOWIE SCHWARZE BRETT**  
In die oben genannten Dokumententypen können zukünftig Zugriffsberechtigungen eingetragen werden. So können Sie



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

auf Benutzer- beziehungsweise Gruppenebene ab sofort genau definieren, welche Personen neue Dokumente bearbeiten beziehungsweise nur lesen können dürfen.

- **NEUER FREISCHALTCODE NOTWENDIG**  
Bei diesem Release handelt es sich um eine Hauptversion (Majorrelease). Insofern ist nach dem Update die Eingabe eines neuen Lizenzschlüssels notwendig. Supportkunden können diesen direkt aus dem Supportbereich unserer Homepage übernehmen. Kunden ohne gültigen Support- und Wartungsvertrag können das neue Release über unseren [Online-Shop](#) ordern.

### ✚ **Version 5.60, 01.05.2011**

- **FELD-AKTUALISIERUNG BEI PC-SCANROUTINE**  
Sofern Sie die Ergebnisdaten der PC Scanroutine in Easy-Support einlesen möchten, haben Sie nun ergänzend die Möglichkeit festzulegen, ob die Hardwareart und die Seriennummer ebenfalls mit dem Ergebnis des letzten Scans aktualisiert werden sollen.
- **INDIVIDUELLE ERLEDIGUNGSMELDUNG MÖGLICH**  
Sie haben nun die Möglichkeit in der Konfiguration einen eigenen Text festzulegen, der per E-Mail an den Autor des Supportcalls versendet wird, sofern sein Call in den Status erledigt gestellt wird. Als Platzhalter in diesem individuellen E-Mailtext können Sie die Callnummer des Supportcalls verwenden.

### ✚ **Version 5.60.3, 01.12.2011**

- ✚ **STANDARDVORGÄNGE GENAUER STEUERBAR**  
Sofern Sie einzelnen Kategorien "Standardvorgänge" zugeordnet haben, um beispielsweise eigene Felder nutzen zu können, dann gibt es nun die Möglichkeit, im Standardvorgang festzulegen, ob die Kurz- und/oder Langbeschreibung auch in den neuen Supportcall übernommen werden sollen.

Darüber hinaus arbeitet die Routine nun in der Form, dass sie bei der Neuanlage des Call überprüft, ob der gewählten Kategorie nur ein Standardvorgang zugeordnet wurde oder mehrere. Ist nur ein Vorgang vorhanden, erscheint der zusätzlich Auswahldialog nicht mehr, in dem der Anwender den "Standardfehler" nochmals aus einer Liste auswählen musste. Das Programm übernimmt in dem Fall ohne weitere Useraktion die im Standard definierten Felder in den Call. Somit sind Sie zukünftig in der Lage, theoretisch für jede Kategorie eine individuell aufgebaute Maske zu kreieren, ohne das dem Anwender Mehraufwand bei der Erstellung des Supportcalls entsteht.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

- **NEUE ANSICHT "ALLE SUPPORTCALLS NACH ERSTELLER"**  
Bekanntermaßen besteht die Möglichkeit, Supportcalls "für Dritte" zu erstellen. Dies führt dazu, dass "der Dritte" in das Autorenfeld des Calls eingetragen wird. Bisher gab es keine Möglichkeit herauszufinden, welche Personen tatsächlich den Call erstellt haben. Insofern wurde in das Menü "Alle Supportcalls" eine neue Ansicht "alle Calls nach Ersteller" eingefügt, die auf das tatsächliche Ersteller-Feld des Calls zugreift und dabei das "Autor des Calls"-Feld ignoriert. Die Exportroutinen dBase & Excel wurden ebenfalls um das neue Feld erweitert.
- **FELD 'FROMDOMAIN' KANN IGNORIERT WERDEN**  
Wenn in einer eingehenden E-Mail/Antwort das Feld 'FromDomain' vom Absender gesetzt war, verwendet Easy-Support für die Adressierung der weiteren Antworten auf diesen Eingang natürlich dieses Feld ebenfalls. Das führt aber in Ausnahmefällen dazu, dass die neuen E-Mails nicht zugestellt werden können. In der Konfiguration der Datenbank können Sie das Feld 'FromDomain' zukünftig ignorieren

---

#### **Rel. 5.7.0 | News-/Information Datenbank 'ES-Info'**

Aufgrund zahlreicher Benutzeranforderungen wurde eine zusätzliche PlugIn-Datenbank mit der Bezeichnung „ES Info“ entwickelt. Über diese separate Datenbank-Kachel ist es möglich, sowohl das Schwarze Brett, als auch die Tipps und Tricks sowie die Anleitungen aus der Datenbank Easy-Support einzeln darzustellen. Durch diese optionale Datenbank-Kachel entfällt die zusätzliche Navigation über das Informationsmenü direkt in Easy-Support.

#### **Rel. 5.7.1 | Standardvorgänge als RichText Import**

Die RichText-Feld Informationen können aus Standardvorgängen zukünftig in einen Supportcall importiert werden.

#### **Rel. 5.7.2 | MaRisk Register in Inventarmodul**

Es wurde ein neues Register „MaRisk“ in das Inventarmodul der Anwendung implementiert, um diverse, für die Mindestanforderungen relevante Informationen erfassen zu können.

#### **Rel. 5.7.3 | ‚CopyTo‘ Feld in Maileingängen sichtbar**

In neu eingegangenen E-Mails ist das Feld „CopyTo“ zukünftig sichtbar.

#### **Rel. 5.7.4 | ‚CopyTo‘ in Bemerkungsfeld des Calls sichtbar**

Das Feld „CopyTo“ ist in einem Supportcall im Bemerkungsfeld zukünftig sichtbar, wenn ein Supportcall aus einer gesendeten E-Mail erstellt wurde und das Feld gefüllt war.

#### **Rel. 5.7.5 | [Supportabt] kann Zuordnungen vornehmen**

Zukünftig können auch Inhaber der Kompetenzrolle [Supportabt] die Zuordnung von Calls vornehmen.



#### **Rel. 5.7.6 | Löschen-Button in Ansicht ‚Neue Calls‘**

Um ein noch schnelleres Handling zu gewährleisten, gibt es zukünftig in der Ansicht „neue Supportcalls“ eine separate Funktions-Schaltfläche, die es ermöglicht, sowohl die selektierten als auch alle Supportcalls mit einem Mausklick zu entfernen.

**Rel. 5.7.6 | Spalte ‚Kategorie‘ in Durchlaufzeiten-Ansichten sowie eigene neue Durchlaufzeiten-Ansicht ‚nach Kategorie‘**

#### **Rel. 5.7.7 | Ansicht „Neue Calls“ nun neben [Supportabt] auch von [Dispatcher] und [Admin] aufrufbar**

Die Ansicht „neue Supportcalls“ ist zukünftig auch von den Kompetenzinhabern der Rollen [Dispatcher] und [Admin] aufrufbar.

#### **Rel. 5.8.0 | Unterkategorien möglich**

In dieses Release ist eine neue Funktion eingeflossen, die seit vielen Jahren von unseren Anwendern gefordert wird. Zukünftig können Sie sowohl Haupt- als auch Unterkategorien für Supportcalls in der Konfiguration der Anwendung erfassen.

**Achtung:** Seit der Version 5.8.0 ist ein neuer kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem Onlineshop über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Kunden mit gültigen Wartungsvertrag können den neuen benötigten Lizenzschlüssel im Supportbereich unserer Webseite herunterladen.

#### **Rel. 5.8.1 | redaktionelle Änderungen**

#### **Rel. 5.8.5 | Maskenaufbau optimiert**

Der Aufbau der Maske des Supportcalls wurde optimiert. Viele Aktionen stehen nun auch direkt als Link in der Maske zur Verfügung. Außerdem wurde die Farbgestaltung der Maske geringfügig angepasst, um ermüdungsfreies Arbeiten auch bei mehrstündiger Tätigkeit mit der Software zu gewährleisten.

#### **Rel. 5.9.0 | Platzhaltersystematik bei SB Geräten**

Zukünftig besteht die Möglichkeit, im Hardwaredokument des betreffenden SB Gerätes einen beliebigen Text zu hinterlegen, der per E-Mail an den Dienstleister übermittelt werden kann (E-Mail an Dienstleister). In diesen Text können Sie nunmehr 22 Platzhalter implementieren, die die Daten des SB Gerätes wiedergeben. Insofern ist der Aufbau der E-Mail an den Dienstleister nun völlig frei gestaltbar und kann um die entsprechenden Platzhalter ergänzt werden.

Somit kann die Kommunikation mit Dienstleistern, die bezüglich des eingehenden Mailverkehrs einen statischen Aufbau der E-Mail erfordern, problemlos und höchst effizient erfolgen.

#### **Rel. 5.9.0 | Neue Funktion „Nachtrag“**

In die Supportmaske wurde eine neue Aktion aufgenommen, die es den Autoren eines Supportcalls ermöglicht, einen „Nachtrag“ zum



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

bereits gespeicherten Call zu erfassen. Der Nachtrag wird der Langbeschreibung des Calls hinzugefügt und die als „Zuständig“ eingetragenen Personen/Gruppen werden per E-Mail über den Nachtrag informiert. Außerdem kann gekennzeichnet werden, ob ein gegebenenfalls bereits erledigter Supportcall in den Status „in Bearbeitung“ zurückgestellt werden soll.

#### **Rel. 5.9.1 – 5.9.2 | Diverse Erweiterungen**

Es wurden verschiedene Erweiterungen bezüglich des Maskendesigns implementiert. Außerdem wurden zusätzlich neue Platzhalter für die E-Mail an den Dienstleister integriert, sofern ein SB Gerät zugeordnet und dort die entsprechenden Platzhalter hinterlegt wurden. Zukünftig können die Kurzbeschreibung, die Langbeschreibung, sowie die Freitextfelder 1 und 2 sowie die freien Listfelder 1 und 2 als Platzhalter für die E-Mail verwendet werden. Die Freifelder stammen aus den „Standards“ (siehe Stammdaten).

#### **Rel. 5.9.3 | Protokollfunktion für Standardantwort**

Es besteht nun die Möglichkeit, bei der Beantwortung eines Supportcalls über die reguläre „Antwort-Funktion“ festzulegen, ob der Inhalt der Langbeschreibung des Supportcalls als Protokolleintrag in das Antwort Mail übernommen werden soll. Dies ist immer dann sinnvoll, wenn die Antwort als E-Mail versendet wird und Sie den ursprünglichen Text des Calls in die Antwort übernehmen möchten, damit der Empfänger der Antwort leichter einen Bezug zu seiner ursprünglichen E-Mail, aus der der Call erstellt wurde, herstellen kann. Damit die Protokoll-Übernahme erfolgt, ist in den persönlichen Einstellungen des Support-Mitarbeiters ein entsprechendes Optionsfeld anzukreuzen.

#### **Rel. 5.9.5 | Diverse, Details siehe nachstehend**

##### **Interne Kategorie dynamisch**

Zukünftig ist es möglich, die in der Konfiguration definierten internen Kategorisierungsschlüssel dynamisch zu gestalten. Soll heißen, dass Sie eine Abhängigkeit zum Schlüssel der Hauptkategorie herstellen können. Auf diese Weise werden auf Wunsch nur die internen Kategorisierungsschlüssel angezeigt, die für die jeweilige Hauptkategorie Gültigkeit haben sollen.

##### **Interner Kategorisierungsschlüssel auf Seite 1 des Calls**

Zukünftig wird der „interne Kategorisierungsschlüssel“ auf der ersten Seite des Supportcalls unterhalb des Feldes Kategorie angezeigt.

##### **Interne Kategorie kann deaktiviert werden**

In der Konfiguration können Sie nun festlegen, dass die Funktionalität für die interne Kategorisierung von Supportcalls deaktiviert ist. In diesem Fall steht das notwendige Feld im Supportcall nicht zur Verfügung und auch die entsprechende Auswertungsansicht kann nicht aufgerufen werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Supportcall vor „Aufwecken“ schützen**

Bisher war es so, dass Supportcalls, die bereits im Status „erledigt“ standen, automatisch in den Status „in Bearbeitung“ zurückversetzt wurden, sofern im Nachhinein eine Antwort auf diesen Supportcall als E-Mail eingegangen ist. Zukünftig können Sie innerhalb des Calls festlegen, ob dieses „wieder Aufwecken“ erfolgen soll. Die Mailbenachrichtigung an die zuständigen Personen des Calls, das eine neue Antwort eingegangen ist, wird selbstverständlich trotzdem versendet.

### **Negativliste für „MailIn“-Modul**

Zukünftig können Sie so genannte „Negativlisten“ in der Konfiguration aufbauen. Zum einen besteht die Möglichkeit, beliebige Textstrings festzulegen, die im Betreff der eingehenden E-Mail enthalten sein könnten. Kommt es zu einer Übereinstimmung, wird die E-Mail nicht verarbeitet und direkt vom Agenten gelöscht. Ein Supportcall wird nicht angelegt. Eine identische Routine wurde für die Überprüfung der Absenderadresse implementiert. Unter Zuhilfenahme dieser neuen Funktionalität ist es möglich, pauschale E-Mail-Antworten wie beispielsweise Abwesenheitsnachrichten oder bestimmte technische E-Mails von Serversystemen oder ähnlichen automatisch vom Programm abzufangen. Die manuelle Bereinigung überflüssiger Calls kann somit zukünftig entfallen.

### **DocLink bei Autoantwort + Platzhalter Subject**

Die automatische Antwort auf eingehende E-Mails kann zukünftig so eingestellt werden, dass auch direkt ein DocLink zum neu erzeugten Call mitgesendet wird. Darüber hinaus steht zukünftig ein Platzhalter *#subject#* zur Verfügung, der in die Autoantwort implementiert werden kann. Somit ist für den Absender der E-Mail ein Bezug zu seinem ursprünglich gesendeten Dokument leichter herzustellen.

### **Agentenlaufzeit auf 5 Minuten**

Die Laufzeit des Agenten der eingehende E-Mails verarbeitet und hieraus neue Calls erzeugt bzw. die eingegangenen E-Mails den vorhandenen Calldokumenten zuordnet wurde von 15 auf 5 Minuten reduziert. Sofern ein Anwender noch kürzere Agentenlaufzeiten wünscht, besteht die Möglichkeit, dies über ein individuelles Programm-Dokument auf dem Server zu realisieren. Für nähere Informationen setzen Sie sich bitte mit unserem Support in Verbindung.

### **Neue Ansicht „nach Anlagedatum“**

Eine neue Auswertungsansicht „alle Supportcalls | nach Anlagedatum“ wurde in die Anwendung implementiert. Unter Zuhilfenahme dieser Ansicht ist auf den ersten Blick zu erkennen, wie viele neue Supportcalls für einen konkreten Tag in der Datenbank angelegt wurden.

### **Csv-Export verarbeitet nun auch Mehrfachwerte im Feld „interne Kategorie“**

Die Exportroutine für das Excel kompatible Datenformat csv wurde dahingehend erweitert, dass das Feld „interne Kategorie“ auch dann



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



ordnungsgemäß exportiert wird, wenn es mehrere Schlüsselwörter als Wert enthält. Bisher wurde lediglich der erste Wert von der Exportroutine berücksichtigt.

### **Neues elektronisches Freigabeverfahren mit Revisionskopie und zahlreichen neuen Möglichkeiten**

Eine der umfangreichsten und leistungsfähigsten neuen Funktionen in dieser Version ist die „vollständige Neuprogrammierung“ des Genehmigungsverfahrens.

Einer der größten Schwachpunkte bisher war, dass auf elektronischem Wege entschiedene Dokumente nach positivem Durchlauf des Genehmigungsverfahrens inhaltlich wieder modifiziert werden konnten. Dies hatte zur Folge, dass die Entscheidung sich im Zweifel auf abweichende Inhalte des Supportcalls bezog. Da dies nicht nachvollziehbar war, wurde die Entscheidungsroutine häufig nicht verwendet.

Zukünftig wird jedes positiv entschiedene Dokument in Form einer so genannten „Revisionskopie“ gesichert und als Tochterdokument an den Supportcall angehängt. In der Registerkarte „Freigabeverfahren“ sind sämtliche Revisionskopien, d.h. alle Dokumente die bereits einmal positiv im Rahmen eines elektronischen Freigabeverfahrens entschieden wurden, sichtbar. Selbstverständlich sind Revisionskopien inhaltlich in keinster Weise mehr veränderbar.

Neben der geschilderten Funktionalität besteht auch die Möglichkeit so genannte Vorgabeworkflows zu definieren auf die per Importfunktion im Supportcall leicht zugegriffen werden kann.

Ein Workflow muss auch nicht mehr - wie bisher - ausschließlich aus Einzelpersonen bestehen, sondern stattdessen können Sie auch Rolleninhaber oder ganze Gruppen definieren, die für die Freigabe der einzelnen Entscheidungsschritte zuständig sind.

**Wichtiger Hinweis:** Bevor Sie das neue Release installieren, stellen Sie bitte sicher, dass keinerlei offene Entscheidungen in der Datenbank mehr vorliegen. Bereits getroffene Entscheidungen sind unproblematisch. Wenn allerdings ein Supportcall sich aktuell auf dem Entscheidungsweg befindet, kann es sein, dass das Dokument nach dem Update nicht mehr ordnungsgemäß geöffnet werden kann. Insofern stellen Sie bitte sicher, dass sich aktuell zum Zeitpunkt des Updates keine Supportcalls auf dem Entscheidungsweg befinden

Mit der Realisierung dieser neuen Funktionalität tragen wir zahlreichen Benutzeranforderungen der letzten Jahre Rechnung.

#### **Rel. 5.9.5 | SendTo wird ausgewertet**

Wenn ein Supportcall aus einer E-Mail angelegt wurde, war im Call bisher nicht sichtbar, welche Original E-Mail Adresse durch den Absender angeschrieben wurde. Zukünftig ist direkt im Call im Feld MailIn- Protokoll erkennbar, wann die E-Mail eingegangen ist, wer der ursprüngliche Absender der E-Mail ist und welche Personen oder



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enternrise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Gruppen in den Feldern „Empfänger“ sowie „Kopie“ und „Blindkopie“ genannt waren.

#### **Rel. 5.9.6a | Zugriff auf pers. Profildokument**

Wenn ein Supportmitarbeiter lediglich Autor in der ACL der Datenbank war, dann bestand kein Schreibzugriff auf das persönliche Profildokument. Das Problem konnte behoben werden. Ein Wartungsagent, der die bestehenden Profildokumente bereinigt wurde implementiert (Aktionen | Wartung | Pers. Profildokumente bereinigen) wurden implementiert. Dieser muss von einem Admin mit Editorzugriff ausgeführt werden.

#### **Rel. 5.9.7 | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Statuszuordnung bei Neuanlage steuerbar**

Sie können in den Categorieschlüsseln im globalen Konfigurationsdokument nun pro Kategorie festlegen, welchen Status der neue Supportcall automatisch bei der Anlage bekommen soll. Auf diese Weise ist es möglich, auch den Eskalationsagenten effizienter zu nutzen.

Bisher wurde der Status des Supportcalls grundsätzlich auf „neu“ gesetzt, sofern keine Automatikzuordnung vorhanden war. War dies allerdings der Fall, wurde der Status generell auf „in Bearbeitung“ gestellt. Das war immer dann störend, wenn Sie den Eskalationsagenten auch dann benutzen wollten, wenn der Supportcall bereits den Status „in Bearbeitung“ hatte. Nunmehr können Sie beispielsweise einen Status mit der Bezeichnung „angelegt“ erzeugen und diesen Status vom Eskalationsagenten berücksichtigen lassen. Somit können Sie nun automatische Zuordnungen realisieren und dennoch veranlassen, dass der Eskalationsagent eine Überprüfung des Supportcalls dieses Status vornimmt.

Diese Steuerung greift sowohl bei der manuellen Anlage eines Supportcalls direkt in der Anwendung als auch bei der Verarbeitung eingehender E-Mails, sofern der „TextPhraser“ eine Zuordnung zu einer bestimmten Kategorie finden konnte.

##### **Achtung - !!! Aktivitäten ihrerseits notwendig !!!**

Diese Funktion führt nun dazu, dass Supportcalls, bei denen eine automatische Zuständigkeitszuordnung in der Kategorie hinterlegt war, nicht mehr zwangsläufig in den Status „in Bearbeitung“ gestellt werden. Diese erhalten zunächst den Status „neu“. Insofern unterscheidet sich die Behandlung eines solchen Szenarios von der bisherigen Version. Wenn Sie wünschen, dass Calls, bei denen automatische Zuordnungen erfolgen auch automatisch, wie bisher, in den Status „in Bearbeitung“ gesetzt werden, ist erforderlich, die Kategorien entsprechend zu überarbeiten und den gewünschten Status dort zu setzen.

##### **Status bei Zuordnungen bleibt nun unverändert**

Bisher wurde der Status von Supportcalls bei einer Änderung der Zuordnung generell auf „in Bearbeitung“ gesetzt. Zukünftig können Sie



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge“ einstellen, ob ein bereits gesetzter Status bei der Änderung der Zuständigkeitszuordnung beibehalten werden soll. Ergänzend kann eingestellt werden, ob ein bestimmter Status dennoch gesetzt werden soll, sofern der Supportcall zum Zeitpunkt der Zuständigkeitszuordnung noch den Status „neu“ trägt. Der Standardwert war bisher „in Bearbeitung“.

#### **Konfigurierbare Spalte „Wiedervorlage“**

In der Konfiguration haben Sie nun die Möglichkeit zu kennzeichnen, ob Sie in den verschiedenen Ansichten eine Spalte einblenden möchten, in der das Wiedervorlagendatum des Supportcalls angezeigt wird. Damit diese Spalte sichtbar wird, ist es erforderlich, in der Konfiguration im Abschnitt sonstige Steuerungen zu kennzeichnen, dass die Spalte eingeblendet werden soll.

#### **Rel. 5.9.8 | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Zuordnung (aus Kategoriezuordnung ) bei Calls aus Maileingängen**

In der Konfiguration ist einstellbar, dass beim Öffnen von neuen Supportcalls, die per E-Mail an die Anwendung gesendet wurden der Dialog für die Kategorie-Zuordnung angezeigt wird. Im Rahmen der Auswahl der gewünschten Kategorie kann es je nach Einstellung dazu kommen, dass automatisch die in der Kategorie hinterlegten Personen/Gruppen als zuständig in den entsprechenden Call eingetragen werden. Trotz dieses Szenarios wurde zusätzlich der Dialog für die manuelle Zuordnung der Zuständigkeiten angezeigt. Dies ist überflüssig und die Funktion wurde durch Unterdrückung des zweiten Zuordnungsdialoges entsprechend optimiert.

##### **Zuordnung eines Supportcalls zu einem anderen Supportcall**

Wenn ein Supportcall noch im Status „neu“ stand und aus diesem Status heraus dieser einem anderen Supportcall zugeordnet wurde, da gegebenenfalls zum gleichen Thema bereits ein Call vorlag, führte dies dazu, dass das Anhängen des neuen Dokumentes an den zweiten Supportcall zwar funktionierte, das Ursprungsdokument aber nicht aus der Ansicht „neue Supportcalls“ entfernt wurde. Das Problem könnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Rel. 5.9.9 | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Reset-Funktion für Mail-In Adressen**

In der Konfiguration haben Sie nun die Möglichkeit das Feld mit den Mail-In-Adressen zurückzusetzen („Reset“) so dass alle Einträge dieses Feldes entfernt werden. Darüber hinaus ist es auch nicht mehr möglich, neue Positionen diesem Feld hinzuzufügen, ohne eine gültige E-Mail-Adresse einzugeben.

##### **Interne Kategorie als optionales Pflichtfeld**

Das Feld „interne Kategorie“ kann in der Konfiguration nun als Pflichtfeld deklariert werden. Wird es im Supportcall nicht ausgefüllt, ist eine Speicherung des Dokumentes nicht möglich.





### **Call-Kurzbeschreibung entfernt Semikolon und Zeilenumbrüche**

Die Zeichen im Feld Kurzbeschreibung des Supportcalls werden daraufhin überprüft, ob ein Semikolon und oder ein manueller Zeilenumbruch enthalten ist. Ist dies der Fall, werden diese Elemente entfernt. Der Zeilenumbruch wird durch ein Leerzeichen ersetzt.

### **Protokollfunktion bei ‚Mail an Dienstleister‘**

In den „persönlichen Einstellungen“ der Support-Mitarbeiter kann nun festgelegt werden, dass der Haupttext des Call-Dokumentes als Protokoll in eine „E-Mail an den Dienstleister“ mit übernommen wird. Eine Zuordnung des Call-Inhaltes ist somit für den Dienstleister einfacher und es muss keine manuelle Copy und Paste-Übertragung aus dem Supportcall erfolgen.

### **Protokollfunktion bei ‚Mail an jemand anderen‘**

In den persönlichen Einstellungen der Support-Mitarbeiter kann nun festgelegt werden, dass der Haupttext des Call-Dokumentes als Protokoll in eine „E-Mail an jemand anderen“ mit übernommen wird.

### **Optimierung der Archivierungsfunktion**

Die Archivierungsfunktion gestattete es bisher lediglich ein komplettes Jahr in die Archiv-Datenbank zu übertragen. Zukünftig können Sie den zu archivierenden Zeitraum über zwei Datumfelder selbst festlegen.

### **Optimierung der Exportroutine**

Die Exportroutine nach Excel und dBase arbeitete sehr zeitintensiv. Durch eine Umstellung der zuständigen Scripte konnten Geschwindigkeitssteigerungen von bis zu 500 % erreicht werden.

### **Nachtrag mit „optionaler“ E-Mail Information**

Die Nachtragsfunktion im Supportcall wurde dahingehend verändert, dass überprüft wird, ob der Ersteller des Nachtrages einer der eingetragenen „Zuständigen Mitarbeiter“ für den Call ist. Ist dies der Fall, besteht die Möglichkeit ein Kennzeichen im Nachtragsdialog zu setzen, welches dafür sorgt, dass keine E-Mail Information an die zuständigen Personen übermittelt wird.

### **Registerreiter „Dienstleister“ wird ausgeblendet**

Der Registerreiter „Dienstleister“ wird zukünftig ausgeblendet, sofern der Mitarbeiter nicht über die Kompetenzrolle „SupportAbt“ verfügt.

### **Prioritäten durch [Supportabt] immer möglich**

Selbst wenn Sie in der Konfiguration eingestellt haben, dass Mitarbeiter den neuen Supportcalls keine Prioritäten geben dürfen, steht die Funktion ab sofort dennoch für Inhaber der Rolle „SupportAbt“ zur Verfügung.

### **„Antwort mit Protokoll / Weiterleitung“ überschreibt nicht mehr die Zwischenablage**

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Bisher wurde bei der „Antwort mit Protokoll“ bzw. bei der Weiterleitung von eingegangenen E-Mail Antworten die Zwischenablage des Rechners überschrieben. Dieses Fehlverhalten wurde beseitigt.

#### **Neue „ToClipboard“-Funktion für verschiedene Felder**

Häufig kommt es vor, dass man die Seriennummern von zugeordneten Hardwarekomponenten oder dem SB Gerät in der Zwischenablage benötigt. Gleiches gilt für die Call-ID. Zukünftig finden Sie hinter diesen Feldern ein kleines „Clipboard-Icon“ dass Ihnen per Mausklick sofort die jeweilige Nummer in die Zwischenablage einträgt.

#### **E-Mailinfo bei „Fremdanlage von Calls“ an den Betroffenen**

Wenn Sie als Mitarbeiter der Supportabteilung Supportcalls für ihre Kollegen erfassen (Fremderfasser), besteht nunmehr die Möglichkeit, bei der Speicherung des neuen Calls festzulegen, dass der betreffende Mitarbeiter, für den der Call angelegt wurde, eine E-Mail Info hierüber erhält. Die Funktion kann in der Konfiguration an bzw. abgeschaltet werden. Der Text in diese E-Mail kann in der Konfiguration inklusive verschiedener Platzhalter für variable Informationen aus dem Supportcall vorgegeben werden.

### **Rel. 5.9.10 | Diverses, siehe nachstehend**

#### **Funktionsänderung wegen Bug in Notes**

Aufgrund einer Fehlersituation die augenscheinlich aus dem Lotus Notes Klienten herrührt (PostOpen-Event in Masken wird nicht korrekt verarbeitet) ist es erforderlich, dass wir eine sehr wichtige Routine, die in direkten Zusammenhang mit der Callbearbeitung steht ändern mussten. Insofern empfehlen wir Ihnen dringend dieses Release einzuspielen, sofern Sie bereits die Version 5.9.9 installiert hatten. Andernfalls tritt das Problem nicht auf.

#### **Selektives Löschen von Zuordnungen**

Mitarbeiter der Supportabteilung haben nun die Möglichkeit, die zugeordneten Personen/Gruppen in einem Supportcall dahingehend zu überarbeiten, dass einzelne der gesetzten Einträge über eine neue Funktion „schnell“ gelöscht werden können. Der Zuordnen-Dialog ist hierfür nicht notwendig. Sinnvoll ist diese Funktion immer dann, wenn grundsätzlich die Zuordnung bereits in Ordnung ist, aber vielleicht eine oder zwei Einträge für den konkreten Einzelfall nicht sinnvoll sind.

#### **Weiterleitungsfunktion für gesendete E-Mails**

Häufig kommt es vor, dass man E-Mails, die an einen Dienstleister oder an eine andere Person gesendet wurden, nochmals als Bezug verwenden möchte, um beispielsweise zu einem Sachverhalt nachzuhaken. Bisher war es notwendig, manuell auf die ursprünglich gesendete E-Mail Bezug zu nehmen oder man hat sich den E-Mail Inhalt der Originalmail per Copy + Paste in das neue E-Mail Dokument übertragen. Zukünftig steht eine Schaltfläche „Weiterleiten“ in der gesendeten E-Mail zur Verfügung, die wiederum ein neues E-Mail Dokument öffnet und den ursprünglich gesendeten Text als Protokoll in



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

das neue E-Mail übernimmt. Das Nachhaken zu bestimmten gesendeten Vorgängen kann somit deutlich effizienter abgewickelt werden.

#### **„E-Mail Status“ für gesendete E-Mails**

In der Konfiguration können Sie nun im Abschnitt „Eigener Status“ zusätzlich Status anlegen, die Sie Ihren gesendeten E-Mails zuordnen können. Immer dann, wenn zu einem Supportcall ein sehr umfangreicher Mailverkehr stattgefunden hat, kann es sinnvoll sein, die gesendeten E-Mails mit einem Status zu versehen. Eine entsprechende Schaltfläche steht in den gesendeten E-Mails zur Verfügung. Diese ist nur verwendbar, wenn die E-Mail in den Edit-Modus gestellt wird. Der gesetzte Status wird der Betreffzeile der E-Mail hinzugefügt, beispielsweise „[-erledigt-]“. Somit ist dieser auch in den verschiedenen Ansichten und Antworthierarchien sichtbar.

### **Rel. 5.9.11 | Diverses, siehe nachstehend**

#### **Antwort mit Protokoll (Position des Impressum steuerbar)**

Wenn Sie bisher auf einen Supportcall geantwortet haben, und im persönlichen Benutzerprofil festgelegt hatten, dass eine Protokollübernahme des Haupttextfeldes aus dem Supportcall erfolgt, wurde dieses Protokoll grundsätzlich unterhalb des eigenen Impressum in der Antwort angezeigt. Zukünftig können Sie im persönlichen Benutzerprofil einstellen, ob die Protokollübernahme oberhalb oder unterhalb des Impressum erscheinen soll.

Diese Steuerungsmöglichkeit gibt es ab sofort für die Funktionen „Antwort auf Supportcall“, „E-Mail“, „E-Mail an Dienstleister“.

#### **Formatierungen, Anhänge und Grafiken bei „Antwort mit Protokoll / Weiterleitung“ werden übernommen**

Bisher wurden bei Antworten auf Supportcalls bzw. auch bei Antworten auf eingegangene E-Mails grundsätzlich die Inhalte des Originaldokumentes in so genanntem „PlainText“ als Protokoll übernommen. Das führte dazu, dass sämtliche Formatierungen entfernt wurden. Auch eingebettete Screenshots, Dateianhänge et cetera wurden nicht in das Protokoll des neuen Dokumentes übernommen. Die Funktion wurde diesbezüglich geändert, so dass die Inhalte des Originaldokumentes nun eins zu eins in das neue Dokument übernommen werden.

#### **„Beantworten“ - Funktion optimiert**

Wenn Sie bisher auf einen Supportcall geantwortet haben oder eine E-Mail an jemand anderen bzw. an einen Dienstleister geschrieben haben, hat das System grundsätzlich den Inhalt des Supportcalls als Protokoll in das neue Dokument übernommen, sofern diese Option im persönlichen Benutzerprofil angekreuzt war. Wenn ein Protokoll aber beispielsweise in Einzelfällen nicht gewünscht war, musste man dies manuell aus dem neuen Dokument entfernen. Zukünftig steht zusätzlich für alle drei „Antwort- Varianten“ die Option zur Verfügung, ob die neue Antwort mit oder ohne Protokoll erzeugt werden



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

soll. Insofern sind die Steuerungen im persönlichen Profildokument nicht mehr relevant. Dort geben Sie lediglich noch an, ob das Protokoll oberhalb oder unterhalb des eigenen Impressum eingebunden werden soll.

#### **„FastReply“ Funktion für schnelles Antworten**

Einige Anwender bemängelten in den vergangenen Wochen, dass die ursprüngliche Schaltfläche „Beantworten“ in der Supportmaske nicht mehr verfügbar war. Diese ermöglichte es Ihnen, per Knopfdruck auf einen Call zu antworten. Zukünftig haben Mitarbeiter des Supportabteilung die Möglichkeit, im persönlichen Profildokument („Aktionen“ | „Benutzerfunktionen“ | „Persönliche Einstellungen“) einzustellen, ob sie diese Schaltfläche in der Supportmaske wieder sehen möchten. Sie können dort festlegen, ob eine Schaltfläche für die „Antwort ohne Protokoll“ und/oder eine weitere Schaltfläche für die „Antwort mit Protokollübernahme“ eingeblendet werden soll. Die Beschriftung dieser Schaltflächen können auf Wunsch selbst festgelegt werden. Somit ist die ursprüngliche Funktionalität wiederhergestellt und zusätzlich optimiert worden.

#### **Rel. 5.9.11a | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Fehler bei Protokollfunktion(en) werden abgefangen**

Wenn Sie die neuen Protokollfunktionen im Rahmen der Antwortmechanismen „E-Mail“, „E-Mail an Dienstleister“ und „Antwort auf Supportcall“ benutzen, kann es zu bestimmten Fehlersituationen kommen, wenn die Informationen, die in dem neu erstellten Dokument „vorimportiert“ werden sollen, nicht in der Datenbank gepflegt wurden. Hierzu zählt beispielsweise die Anrede des Dienstleisters, dass persönliche Impressum des Support-Mitarbeiters entsprechend seiner „Persönlichen Einstellungen“ und eine Plausibilitätsüberprüfung bezüglich des Haupttextfeldes im Supportcall. Sollte eine der oben geschilderten Situationen eintreten, verarbeitet die Routine den Prozess nun dennoch vollständig und verzichtet lediglich auf den Datenimport in das neue Dokument durch.

##### **E-Mail an Dienstleister, Auswahlliste optimiert**

Wenn Sie eine E-Mail an einen Dienstleister schreiben, war bisher lediglich der entsprechend anzuschreiben Dienstleister in dem Selektionsfeld sichtbar. Die Felddarstellung wurde optimiert. Nunmehr sind bis zu 20 Dienstleister auf einmal sichtbar, was das Auswählen des benötigten Dienstleisters erheblich vereinfacht.

##### **Meine Einstellungen ohne Funktion**

Die neue Funktion „Meine Einstellungen“ im Supportcall war bisher ohne Funktion. Ab sofort öffnet sich des persönliche Einstellungsdocument („Benutzerprofil“) des jeweiligen Mitarbeiters.

#### **Rel. 5.9.11b | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Mailadresse bei „Mail an Dienstleister“ fehlte**

Die Mailadresse des Dienstleisters wurde nicht übernommen. Zu-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

künftig können im Dienstleisterdokument auch mehrere Adressen hinterlegt werden die in das Mail an diesen voreingetragen werden.

#### **Kleinere Fehler bereinigt**

Es wurde einige kleinere Probleme in Zusammenhang mit den „Mail an den Dienstleister“, „Mail an jemand anderen“ und „Call beantworten“ Funktionen bereinigt.

#### **Rel. 5.9.11c | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Änderung des Layouts der „Textblöcke“**

Die Maske für die Erfassung der Textblöcke wurde inhaltlich verändert.

##### **„Call-Antworten“ können weitergeleitet werden**

Zukünftig können ganz normale Antworten auf Supportcalls ebenfalls „Weitergeleitet“ werden.

#### **Rel. 5.9.11d | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Problem bei E-Mail Versand an Dienstleister**

Sporadisch kam es dazu, dass E-Mails an den Dienstleister / ... an jemand anderen nicht zugestellt (versandt) wurden. Das Problem wurde behoben.

#### **Rel. 5.9.12 | Diverses, siehe nachstehend**

##### **Beantwortung/Weiterleitung mit Protokoll eingegangener E-Mails**

Sofern eingegangene E-Mails beantwortet/weitergeleitet (mit Protokollfunktion), führte dies dazu, dass die ursprüngliche Absenderadresse nicht in das neue Mail-Dokument als Empfängeradresse übernommen wurde. Gleiches galt für die Betreffzeile der E-Mail die beantwortet/weitergeleitet wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

##### **Problem bei „Dokument zum Antwortdokument machen“**

Immer dann, wenn das Haupttextfeld in einem Supportcall nicht gefüllt war und dieses Dokument zum Antwortdokument eines anderen Calls gemacht werden sollte, führte dies zu einem Abbruch der Routine. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

##### **Interne Kategorie als Pflichtfeld nur bei Status ‚erledigt‘**

Die interne Kategorie wird nunmehr nur noch als Pflichtfeld behandelt, sofern der Status des Supportcalls auf ‚erledigt‘ gestellt wird. Diese Steuerung können Sie in der Konfiguration ein bzw. abschalten.

## Rel. 5.9.13

---

##### **Neuanlage von Zugangsdaten auch ohne Kompetenzrolle**

Die bisher verfügbare Kompetenzrolle [Zugangsdaten] ist für die Neuanlage von Zugangsdatendokumenten im Informationsmodul der





Anwendung nicht mehr notwendig. Zukünftig kann jeder Benutzer, der über ein Autorenrecht in der Zugriffskontrollliste der Datenbank verfügt, derartige Dokumente anlegen. Die Berechtigungsvergabe für den Zugriff auf die neu erzeugten Dokumente erfolgt ebenfalls durch den Autor selbst. In der Konfiguration kann allerdings zukünftig gesteuert werden, ob der Benutzer die Möglichkeit hat, das Leserecht des Servers zu deaktivieren.

#### **Signatur-Fehler bei E-Mails**

Sofern aus einem Supportcall heraus E-Mails an einen externen Dienstleister oder an jemand anderen gesendet wurden und in den Versandoptionen festgelegt wurde, dass das neue Mail signiert werden muss, kam es zu einer Fehlermeldung. Der E-Mail Versand erfolgte zwar trotzdem, allerdings musste der Fehler zuvor mit OK bestätigt werden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **„E-Mail senden“ aus Aktionen-Dialog entfernt**

Die Funktion „E-Mail an Dienstleister senden“ bzw. „E-Mail an jemand anderen senden“ wurde aus dem Dialog „Aktionen“ entfernt. Zukünftig stehen direkt im Supportcall zwei Funktionen zur Verfügung, die diese Routinen direkt abwickeln. Ergänzend können Sie zukünftig wählen, ob der Inhalt des Supportcalls in das neue Mailling als „Protokoll“ übernommen werden soll.

## Rel. 5.9.13a

---

#### **„Mail“ und „Mail an Dienstleister“ ohne Antwort-Vermerk**

Wenn bisher aus einem Supportcall heraus eine E-Mail an den Dienstleister oder an jemand anderen verfasst wurde, trug dieses Dokument grundsätzlich ein so genanntes „Antwort-Kennzeichen“. Dieses Kennzeichen führte in einigen Notesversionen dazu, dass die Mail-Dokumente nicht ohne weiteres in andere Ordner verschoben werden konnten, da die Feldreferenz zum Hauptdokument nicht ausgelesen werden konnte. Zukünftig werden solche erzeugten E-Mails als Hauptdokumente ohne Referenzkennzeichen versandt. Somit ist auch das beliebige Verschieben innerhalb von Mail-Datenbanken problemlos möglich.

## Rel. 5.9.14

---

#### **Problem mit Archivierung behoben**

Grundsätzlich verarbeitet die Archivierung bisher nur Supportcalls, die den Status „erledigt“ tragen. Zwischenzeitlich hat sich hier ein kleines Problem eingeschlichen, welches dafür sorgt, dass auch Supportcalls ins Archiv verschoben werden, deren Status noch nicht auf „erledigt“ steht. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Wir empfehlen dieses Update dringend einzusetzen, um eine ordnungsgemäße Archivierung sicherzustellen.



## Rel. 5.9.14a

---

### **Problem mit Autorenfeld behoben**

Unter bestimmten Voraussetzungen konnte es dazu kommen, dass eine E-Mail, die Sie an einen Dienstleister oder an jemand anderen geschrieben haben, nicht mehr weiterleiten bzw. auf diese nicht antworten konnten, wenn der Benutzer in der Zugriffskontrollliste der Datenbank ausschließlich über Autorenberechtigungen verfügte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Beachten Sie bitte, dass die bereinigte Funktion sich ausschließlich auf neue E-Mail Dokumente die ab Version 5.9.14a angelegt wurden bezieht.

## Rel. 5.9.18

---

### **5.9.15 – 5.9.17 Diverses**

Es wurden diverse interne Änderungen vorgenommen.

### **5.9.18 | Excel-Export Bug**

Der Excel-Export der Calls exportierte nur noch Calls, die im Status „erledigt“ standen. Das Problem wurde behoben.

## Rel. 6.x WebBeta

---

### **6.0.1 - Diverses**

#### **Anrede aus öffentlichem Adressbuch**

Zukünftig können Supportmitarbeiter in ihren persönlichen Einstellungen festlegen, dass Easy-Support versuchen soll, die Anrede des Call-Autors automatisch zu ermitteln und diese in neue Antwortdokumente eintragen. Hierbei kann zwischen der höflichen Form („Sehr geehrte Frau Müller“) und der freundschaftlichen Form („Hallo Frau Müller“) gewählt werden. Damit die Funktion einwandfrei arbeitet, ist es erforderlich, in der Konfiguration im Abschnitt „Schnittstellen“ den Speicherort des öffentlichen Namens- und Adressbuches zu hinterlegen.

#### **Bearbeitungsrechte für Kurzbeschreibung/Langbeschreibung**

Zukünftig kann in der Konfiguration festgelegt werden, welche Personen, Gruppen oder Rolleninhaber nach der ersten Speicherung eines Supportcalls noch berechtigt sind, die Felder „Kurzbeschreibung“ und „Langbeschreibung“ inhaltlich zu verändern. Hierdurch wird die Authentizität des Supportcalls sichergestellt.

#### **Bearbeitungsvermerke**

Wenn nun neue Bearbeitungsvermerke erstellt werden, kann der Ersteller des Vermerkes festlegen, ob dieser für alle berechtigten Leser/Bearbeiter des Supportcalls oder nur für die Zuständigen Personen + [Dispatcher] sichtbar sind. Wo die Bearbeitungsvermerke im Supportcall angezeigt werden, kann in der Konfiguration der Anwendung festgelegt werden



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Nachträge umfangreich überarbeitet**

Bisher konnten Nachträge ausschließlich in Form von reinem Text erfasst werden. Zukünftig ist es möglich, in Nachträgen sowohl Formatierungen als auch Dateianhänge zu implementieren. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, auch den Call-Autor über neue Nachträge zu informieren, wenn dieser beispielsweise durch einen Mitarbeiter der Supportabteilung erzeugt wurde. Ergänzend besteht die Möglichkeit in einem Nachtrag nun festzulegen, ob nach der Übertragung desselben in den Supportcall dieser geschlossen werden oder geöffnet bleiben soll.

### **„Defaultwert“ für neue Supportcalls**

Sofern entsprechend berechnigte Mitarbeiter aus der Supportabteilung neue Calls anlegen, fragt das System, ob dieser Call „für sich selbst“ oder „für eine andere Person“ erzeugt wird. Zukünftig können Supportmitarbeiter in ihren persönlichen Einstellungen festlegen, welche dieser beiden Vorgaben bereits als „Defaultwert“ ausgewählt wird. Somit geht die Call-Fassung schneller von der Hand, wenn man häufig Supportcalls für fremde Personen anlegt.

### **Status bei Genehmigungsverfahren**

Sofern sich ein Supportcall in einem Genehmigungsverfahren befindet, wird dies nun direkt im Status des Supportcalls kenntlich gemacht. Auf diese Weise kann jeder, der den Call öffnet (beispielsweise auch über einen Dokumenten-Link) sofort erkennen, dass dieses Dokument sich aktuell im Genehmigungsverfahren befindet.

### **Additives hinzufügen von Zuständigen**

Bei Neuordnungen oder ergänzenden Zuordnungen von „Zuständigen“ besteht nun die Möglichkeit, dies auch additiv zu tun. Die bereits gesetzten verantwortlichen Personen werden in diesem Fall nicht überschrieben. Die neu ausgewählten Personen, Gruppen et cetera werden der bereits vorhandenen Liste hinzugefügt.

## **6.0.3 - Diverses**

### **Neue Platzhalter für „Call-Fremdanlage“**

Wenn Supportmitarbeiter einen Supportcall für einen anderen Mitarbeiter anlegen, besteht die Möglichkeit, in der Konfiguration der Anwendung festzulegen, dass dieser „andere“ Mitarbeiter über die Fremdanlage, sprich die Erstellung eines Supportcalls in seinem Namen, informiert wird. Der Text, mit dem „der anderen“ Mitarbeiter hierüber informiert wird, kann in der Konfiguration vorgegeben werden. Um den Text möglichst individuell und ohne wesentliche Nacharbeiten nutzen zu können, stehen zukünftig zwei neue Platzhalter zu Verfügung. Der Platzhalter „#anrede#“ generiert aus dem Anrede Schlüssel und dem Zunamen des Mitarbeiters (gem. öNab), für den der Call angelegt wurde, die komplette Anrede „Sehr geehrter Herr Müller“. Der weitere neue Platzhalter „#callautor#“ wird ersetzt durch den Vor- und Zunamen des Mitarbeiters, für den der Call erzeugt wurde.



**Mail-Info an zentr. Überwacher bei neuen Calls ohne Zuordnung**  
Bekanntermaßen ist es möglich, an Easy-Support E-Mails zu senden. Die Anwendung versucht diese neu eingegangenen E-Mails in vollwertige Supportcalls zu wandeln und unter Verwendung des „Text-Phrasers“ eine automatische Zuordnung aufgrund bestimmter Teilstings im Absenderfeld, in der Betreffzeile oder im Haupttextfeld zu bestimmten Supportmitarbeitern vorzunehmen. Gelingt dies nicht, wird aus diesen neuen Maileingängen ein so genannter „unzugeordneter“ Call, der in der Ansicht „neue“ gelistet wird. Zukünftig wird der in der Konfiguration genannte „Zentrale Überwacher“ per E-Mail informiert, sofern derartige, nicht zugeordnete Supportcalls in der Anwendung vorliegen. Sofern mehrere Dokumente betroffen sind, erhält der „Überwacher“ dennoch nur eine E-Mail mit einer Zusammenstellung aller neu eingegangenen und nicht zugeordneten Supportcalls. Auf diese Weise ist eine manuelle Überprüfung innerhalb der Applikation nicht mehr notwendig. Die Funktion kann auf Wunsch in der Konfiguration auch deaktiviert werden.

#### 6.0.4

##### **Sichtbarkeit der Schaltflächen**

In der Konfiguration, im Abschnitt „sonstige Steuerungen“ können Sie zukünftig einstellen, dass die Schaltflächen „Quick-Subject“ und „Statusänderung“ in den verschiedenen Supportcall-Ansichten nicht angezeigt werden.

#### 6.0.5

##### **Betreffzeile der Zuordnungs-E-Mails geändert**

bisher wurde bei der Benachrichtigung der zuständigen Personen in der entsprechenden E-Mail innerhalb der Betreffzeile lediglich die Nummer des Supportcalls mitgeteilt. Die Betreffzeile enthält zukünftig darüber hinaus die Kurzbeschreibung des Supportcalls. Auf diese Weise vermittelt die Benachrichtigung E-Mail bereits einen Eindruck vom Inhalt des neuen Tickets. Diese Änderung wurde sowohl bei Automatikzuordnungen als auch bei manuellen Zuordnungen implementiert.

##### **„Ausweichkategorie“ bei neuen Maileingängen**

Neu eingegangenen E-Mails können vom „Text-Phraser“ verarbeitet werden und - sofern dieser seine Suche erfolgreich abschließen konnte - kann der neue Call einer gewünschten Kategorie inklusive aller Steuerungen zugeordnet werden. Sofern der „Text-Phraser“ in allen durchsuchten Feldern keine positiven Ergebnisse finden konnte, wurde bisher der neue Supportcall der Kategorie „Sonstige“ zugeordnet.

Zukünftig können Sie in der Konfiguration, im Abschnitt „Text-Phraser“ eine so genannte „Ausweichkategorie“ definieren. Diese kommt immer dann zum Tragen, wenn der „Text-Phraser“ kein positives Ergebnis zurück liefert. Sämtliche Steuerungen der „Ausweichkategorie“ kommen auch hier zum Tragen, so dass auch bei diesen



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Supportcalls eine automatische Zuordnung vorgenommen werden kann sowie die Steuerungen zum Eskalationsmanagement und weiteres automatisch eingesteuert werden können. Wird die neue Funktion nicht genutzt, werden solche neu eingegangenen E-Mails nach wie vor der Kategorie „Sonstige“ ohne weitere Steuerungen zugeordnet.

## 6.0.6

### **Benachrichtigung der zuständigen Personen optimiert**

Wenn bisher eine Änderung bezüglich der Zuständigkeit in einem Supportcall vorgenommen wurde, haben alle genannten Zuständigen erneut eine Benachrichtigung bezüglich der Zuordnung des Supportcalls erhalten. Zukünftig wird diese Benachrichtigung nur noch an die Personen/Gruppen versandt, die der Zuständigkeitsliste hinzugefügt wurden.

### **Statusänderung nun auch bei Kategoriewechsel unterbunden**

In der Konfiguration können Sie einstellen, dass der Status des Supportcalls sich nicht ändert, wenn eine Zuordnung zu Personen/Gruppen erfolgt. Bisher berücksichtigte diese Routine ausschließlich den manuellen Zuordnungsdialog. Da aber auch im Rahmen eines Kategoriewechsels unter Umständen eine automatische Zuordnung vorgenommen wird, war es erforderlich, auch diesen Mechanismus bezüglich der Statusänderung zu überarbeiten.

### **Zuordnungsdialog kann abgeschaltet werden**

Wenn ein Supportmitarbeiter einen Supportcall öffnet und dieser bisher keine Zuständigkeiten enthielt, öffnete sich automatisch der Zuordnungsdialog. In der Konfiguration kann nunmehr festgelegt werden, dass dieser Dialog nicht eingeblendet wird.

### **Signatur-/Verschlüsselungsoption werden nicht mehr abgefragt**

Beim Senden einer neuen Antwort als „echte E-Mail“ erschien bisher zusätzlich ein Dialogfenster, in dem der Anwender festlegen musste, ob die E-Mail verschlüsselt oder signiert werden soll. Zukünftig wird diese Rückfrage nicht mehr gestellt und die entsprechende Steuerung kann im vorhergehenden Dialog bezüglich der Mail-Benachrichtigung bereits gesetzt werden.

### **Stammdaten des Callautors bei Autorenwechsel aktualisiert**

Wenn der Autor eines Supportcalls gewechselt wurde, führte das dazu, dass die Stammdaten des neuen Autors nicht automatisch in die entsprechenden Informationsfelder eingetragen wurden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden

### **Keine Zuordnungsinfo mehr bei Calls im Status „erledigt“**

Sofern ein Supportcall in einem Durchgang zugeordnet und gleichzeitig auf erledigt gestellt wird, erfolgt keine Mail-Benachrichtigung an die zuständigen Personen mehr.

### **Betreffzeile bei Antworten auf Calls nun mit „Kurzbeschreibung“**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Sofern ein Supportcall beantwortet wird, erscheint nun zusätzlich zur Ticket-Nummer die Kurzbeschreibung des Supportcalls in der Betreffzeile.

#### **„DocLink“ zum Supportcall bei Antworten einbinden**

Supportmitarbeiter können in ihren persönlichen Einstellungen nun festlegen, dass bei der Erstellung einer neuen Antwort in den Antwort Text automatisch ein „DocLink“ zum Supportcall eingetragen wird. Auf diese Weise hat der Empfänger der Antwort sehr schnell die Möglichkeit, nicht nur das Antwortdokument, sondern auch den ursprünglichen Call noch einmal zu öffnen

#### **Sortiermöglichkeit der Liste „Zuständig“ in der Kategorie**

Im Kategorie-Dialog der Konfiguration können die zuständigen Personen/Gruppen über eine neue Funktion sortiert werden.

#### **Protokollfunktion „E-Mail Eingangsverarbeitung“**

Es wurden umfangreiche Erweiterungen an der Mail-Eingangsverarbeitung vorgenommen. Ergänzend erstellt die Maileingangsroutine nunmehr bei jedem Start ein Protokoll, in welchem lückenlos dokumentiert wird, welche E-Mails eingegangen sind und in welcher Form diese verarbeitet wurden. Auf diese Weise ist auch im Nachhinein lückenlos nachvollziehbar, welche Transaktionen an welchem eingegangenen Maildokument vorgenommen wurden. Die Protokolle können sich alle Inhaber der Rolle [Admin] und [Server] über das Menü „*Aktionen | Administration | Protokolle zeigen*“ anzeigen lassen.

### **6.0.8**

#### **„PlainText“-Übergabe bei Hinweismail zu neuer Antwort**

Wenn auf einen Supportcall eine Antwort erstellt wird und die Option „lediglich auf Antwort hinweisen“ ausgewählt wurde, kann nun ergänzend festgelegt werden, dass der Inhalt des Antworttextes als so genannter „Plain-Text“ der Benachrichtigungs E-Mail angehängt wird. Dateianhänge, Grafiken und Formatierungen werden in diesem Fall dem Text entnommen.

#### **Individuelle Statustexte möglich (Statuswechsel)**

Ab sofort ist es möglich, in der Konfiguration eigene Statustexte für Statuswechsel zu definieren. Hintergrund dieser neuen Funktion ist die Möglichkeit, den Autor des Supportcalls unkompliziert über den Wechsel des Status seines Tickets zu benachrichtigen. Es kann sowohl der E-Mail Text als auch die Betreffzeile frei definiert werden und es stehen verschiedene Platzhalter, die durch den Inhalt des Supportcalls ersetzt werden, zur Verfügung. Darüber hinaus kann festgelegt werden, ob der E-Mail Text unmittelbar nach der Statusänderung zwecks Überarbeitung noch via Dialogfenster eingeblendet oder ob dieser direkt und ohne weitere Rückfrage an den Callautor gesendet wird. Ergänzend kann festgelegt werden, ob der E-Mail ein DocLink zum Supportcall angefügt werden soll.





### **„DocLink“ zum Bewertung Dialog**

insbesondere dann, wenn die Bewertungsfunktion von Easy-Support intensiv genutzt wird, war es bisher notwendig, dass ein Mitarbeiter, der eine Bewertung vornehmen wollte, die Funktion manuell im Call aufruft. Zukünftig kann über die neue Funktion „individuelle Status-texte“ (siehe oben) festgelegt werden, ob dem Statuswechseltext ein DocLink zum Bewertungs-Dialog mitgegeben wird. Dies macht beispielsweise dann Sinn, wenn Sie einen individuellen Statustext für den Wechsel in den Status „erledigt“ definiert haben. Der Mitarbeiter kann dann über einen Klick auf diesen Bewertungslink direkt seine Bewertung abgeben, ohne die Funktion manuell im Supportcall aufrufen zu müssen.

### **Bemerkungen im Bewertungsdialog optional Pflicht**

In der Konfiguration kann zukünftig eingestellt werden, bei welchem Bewertungsschlüssel zwingend eine ergänzende Bemerkung durch den Mitarbeiter verfasst werden muss. Andernfalls ist die Speicherung der Bewertung dann nicht möglich.

### **Mailbenachrichtigung der „Zuständigen“ bei neuer Bewertung**

In der Konfiguration kann zukünftig eingestellt werden, ob die zuständigen Personen/Gruppen eines Supportcalls per E-Mail darüber informiert werden sollen, wenn eine neue Bewertung abgegeben wurde.

## Pre-Release 6.0.10

---

### **„Quick-Links“ im Anwendungsfenster für Supportmitarbeiter**

Inhaber der Rolle [Supporttab] können in ihren persönlichen Einstellungen zukünftig so genannte „Quick-Links“ für den Fußbereich des Ansichtsfensters konfigurieren. Sowohl die Bezeichnung als auch die auszuführende Aktion dieser Links kann vom Benutzer selbst definiert werden. Es steht hierfür das gesamte Portfolio der IBM Notes Formensprache zur Verfügung.

### **„Eigene Menüeinträge“ in der regulären Navigation**

In der globalen Konfiguration („Sonstige Steuerungen und Navigations-elemente“) können zusätzlich zu den bereits enthaltenen Navigationspunkten in die Hauptgliederung „Supportcalls“ nun 5 weitere, individuelle Menüeinträge erzeugt werden. Sowohl Bezeichnung als auch die auszuführende Aktion dieser Navigations-Elemente kann vom Administrator frei definiert werden. Es steht hierfür das gesamte Portfolio der IBM Notes Formensprache zur Verfügung.

### **Neues Design und dynamische Navigation**

Sämtliche Masken sowie die Navigation wurden designtechnisch überarbeitet. Die Navigation verhält sich darüber hinaus zukünftig dynamisch, so dass nur die Gliederungen expandiert sind, die vom Benutzer auch benötigt werden. Dies schafft deutlich mehr Übersichtlichkeit im Handling.

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Neue Funktion: „Mastertickets“**

Hierbei handelt es sich um eine neue Funktion, die es ermöglicht, konkrete Supportcalls als so genannte „Mastertickets“ zu kennzeichnen. Eine entsprechende Ansicht „Mastertickets“ wurde ebenfalls implementiert und kann (optional) in die Navigation aufgenommen werden. „Mastertickets“ werden für global aufgetretene Probleme im Unternehmen verwendet, so dass Sie mit minimalem Aufwand den Verlauf eines solchen Problems im Gesamtunternehmen publizieren können. Hierfür ist es lediglich notwendig, den entsprechenden Supportcall über die neue Funktion „Masterticket“ zu kennzeichnen und die gewünschten Leser in das Dokument einzutragen. Zukünftig werden dann sämtliche Vermerke und Informationen im Masterticket per E-Mail an die eingetragenen Leser verteilt. Diese haben darüber hinaus in der Anwendung über die Ansicht „Mastertickets“ jederzeit Zugriff, auf den aktuellen Bearbeitungsstand des entsprechenden Dokumentes.

### **Browser-Schnittstelle „XPages“**

Ab sofort verfügt Easy-Support über eine auf IBM XPages basierende Browser-Schnittstelle. Diese Schnittstelle ermöglicht es den Anwendern neue Supportcalls in einem beliebigen Internet Browser (empfohlen: Mozilla Firefox) zu erfassen. Darüber hinaus können selbst erstellte Supportcalls eingesehen und bearbeitet sowie der Bearbeitungsstand verfolgt werden. Ergänzend stehen Ansichten für das Informationsmodul „Tipps und Tricks“ sowie „Anleitungen“ zur Verfügung. Die Ansicht „Mastertickets“ für die Darstellung globaler Problemfälle im Gesamtunternehmen wurde ebenfalls in die Browser-Schnittstelle implementiert. In allen Ansichten steht eine sehr leistungsfähige Suchfunktion zur Verfügung. Somit ist es zukünftig möglich, Mitarbeitern im Unternehmen Easy-Support **auch ohne installierten Lotus Notes Klienten** zur Verfügung zu stellen.

### **Anpassung an „IBM Notes Browser-PlugIn“**

Es wurden umfangreiche Anpassungen an der Anwendung vorgenommen, die sicherstellen, dass die Software auch bei installiertem IBM Browser Plug-In im Microsoft Internet Explorer oder Mozilla Firefox lauffähig ist. Die Installation eines vollständigen IBM Notes Klienten am Arbeitsplatz kann somit gänzlich entfallen. Die Anwendung ist vollumfänglich via „IBM Notes Browser-PlugIn“ nutzbar.

### **Ansichten ‚Alle Supportcalls‘ mit neuen Statusfiltern**

Supportcalls werden im Rahmen der entsprechenden Zugriffsberechtigungen zukünftig unterhalb einer eigenen Gliederung „alle Supportcalls“ nach verschiedenen Kategorisierungsschlüsseln dargestellt. Ergänzend steht in jeder dieser Ansichten eine Filterschaltfläche zur Verfügung, die es ermöglicht, die dargestellten Supportcalls nach ihrem Status zu filtern und somit nur selektive Ergebnisse anzuzeigen.

### **User-Navigatoren mit neuen und geänderten Einträgen**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Die individuellen User-Navigatoren wurden sowohl designtechnisch als auch inhaltlich überarbeitet.

#### **Formel „nach dem Öffnen“ eines Supportcalls**

Diese neue Funktion kann in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge und Wunschtermin“ konfiguriert werden. Hierbei handelt es sich um die Möglichkeit, eine beliebige IBM Notes Formel, sowohl „nach dem Öffnen“ eines Supportcalls als auch „während des Speichervorganges“ ausführen zu lassen. Diese beiden Möglichkeiten gestatten es Ihnen zukünftig, beliebige Datenmanipulationen und Berechnungen im Rahmen der genannten Aktionen durchzuführen. Es steht das gesamte Portfolio der IBM Notes Formel Sprache zur Verfügung.

#### **Formel „während des Speicherns“ eines Supportcalls**

siehe vorgenannten Punkt

#### **Umstellung der Schriftart auf „Verdana“**

Sämtliche Masken und Ansichten wurden auf die Standardschriftart „Verdana“ umgestellt.

#### **„User-Navigatoren“ neu gestaltet und Kompetenzprüfung**

Die in den User-Navigatoren konfigurierten Navigations-Elemente werden zukünftig nur noch dann angezeigt, wenn die entsprechende Kompetenz in der ACL der Datenbank auch tatsächlich vorhanden ist. Somit erfolgt zukünftig eine so genannte Doppelprüfung.

#### **Dialogboxen neu gestaltet**

Zahlreiche Dialogboxen wurden aufgrund verschiedener Anregungen unserer Anwender designtechnisch überarbeitet.

#### **Nativer Excel-Export auf Ansichtenebene**

Neben den bereits enthaltenen Exportroutinen wurde eine weitere Excel-Exportroutine auf Basis der aktuell geöffneten Ansicht implementiert. Somit haben Sie zukünftig die Möglichkeit, alle Dokumente oder die jeweils selektierten Dokumente einer beliebigen Ansicht in ein Excel-Arbeitsblatt zu überführen um dort weitere beliebige Auswertungen zusammenzustellen. Diese Funktion steht sowohl im Modul „Support“ als auch in den Modulen „SB Geräte“, „Software und Hardware“ zur Verfügung

#### **Felddiagnose**

Insbesondere um notwendige Support-Dienstleistungen einfacher abwickeln zu können, wurde eine neue Funktion „Felddiagnose“ implementiert, auf deren Basis die Inhalte und zahlreiche weitere Informationen eines konkreten selektierten Dokumentes wiedergegeben werden.

#### **Änderungen der Datenübernahme des „Bodys“ bei Maileingängen**

Aufgrund notwendiger Performancesteigerungen wurde die Datenübernahme-Routine eingegangener E-Mails in neue Supportcalls inhaltlich geringfügig überarbeitet. Insbesondere die Datenübernahme



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

des Haupttextfeldes „Body“ wird zukünftig programmatisch anders gehandhabt.

#### **„CopyTo“ und „SendTo“ - Felder bei Maileingängen sichtbar**

Zukünftig wird in der Maske zugeordneter Maileingänge (die inhaltlich ebenfalls überarbeitet wurde) das Feld „CopyTo“ und „SendTo“ dargestellt. Auf diese Weise ist es ohne weiteres möglich, zu identifizieren, welche weiteren Empfänger das entsprechende Dokument erhalten haben.

#### **Zusammenfassung mehrerer Supportcalls vereinfacht**

Häufig kommt es vor, dass ein oder mehrere Tickets einem anderen, bereits bestehenden Ticket zugeordnet werden müssen, weil diese inhaltlich ähnlich oder identisch sind. Zukünftig können Sie beliebig viele selektierte Supportcalls mit der rechten Maustaste und dem angelagerten Kontextmenü „Dokumente umhängen“ für die Zuordnung zu einem anderen Supportcall vormerken. Nachdem diese „Vormerkung“ durchgeführt wurde, ist es lediglich noch erforderlich, das „Zieldokument“ zu markieren. Diese neue Funktion vereinfacht das „Umhängen“ von Tickets erheblich im Vergleich zu der bisher gültigen Routine. Das „Umhängen“ ist auch Ansichten übergreifend möglich.

## Pre-Release 6.0.13

---

#### **„Revisionskopien“ nun auch bei Ablehnungen**

Im Rahmen eines elektronischen Freigabeverfahrens für ein konkretes Support-Dokument wurde bisher lediglich bei durchgängig positiver Entscheidung aller Workflow-Mitglieder eine so genannte, nicht mehr änderbare „Revisionskopie“ des Originaldokumentes angelegt, um auch im Nachhinein nachvollziehen zu können, welchen ursprünglichen Inhalt der Supportcall zum Zeitpunkt der Entscheidung hatte. Zukünftig wird diese, nicht mehr änderbare Revisionskopie auch dann erzeugt, wenn mindestens eine der workflowbeteiligten Personen das Dokument abgelehnt hat.

#### **Automatische Archivierung**

Neben der bereits existierenden Archivierungsroutine, welche manuell durch den Administrator aufgerufen werden muss, wurde eine Automatikroutine implementiert. Hintergrund ist der, dass die manuelle Archivierung in Abhängigkeit der Gesamtanzahl der zu archivierenden Dokumente unter Umständen erheblich Zeit beansprucht hat und der Notes Client innerhalb dieser Zeit blockiert war. Zukünftig haben Administratoren in der Konfiguration die Möglichkeit, selbst festzulegen, dass Supportcalls, die ein bestimmtes Alter (in Tagen) überschritten haben, automatisch vom Server in die Archivdatenbank verschoben werden, sofern ihr Status auf „erledigt“ steht. Ergänzend erzeugt diese Automatikarchivierung ein lückenloses Protokoll mit Verlinkungen zu den archivierten Dokumenten, um auch im Nachhinein nachvollziehen zu können, welche Dokumente in das



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Archiv verschoben wurden. Wir empfehlen zukünftig ausschließlich diesen Archivierungsmechanismus zu nutzen!

#### **Zukünftig auch „periodische Wiedervorlagen“ möglich**

Bisher war es lediglich möglich, Supportcalls mit einer einmaligen „Stichtags-Wiedervorlage“ zu versehen. Zukünftig besteht die Möglichkeit, auch periodische Wiedervorlagen in unterschiedlichen Intervallen zu definieren. Somit können wiederkehrende Aufgaben sehr effizient vollautomatisiert durch das Programm überwacht werden, ohne dass die Wiedervorlage regelmäßig manuell aktualisiert werden müsste.

## Pre-Release 6.0.14

---

#### **„Call-Vorschau“ in den Ansichten**

Easy-Support öffnet beim Aufruf eines Dokumentes den Datensatz automatisch im „Bearbeiten-Modus“, um die Bearbeitung zu beschleunigen. Dies führt im Umkehrschluss allerdings dazu, dass der Call sich nicht öffnen lässt, sofern er bereits von einem anderen Mitarbeiter geöffnet wurde. Das System gibt in diesem Fall einen entsprechenden Hinweis aus. Zukünftig existiert im Kopf der Ansichten eine neue Schaltfläche mit der Bezeichnung „Call-Vorschau“. Über diese neue Funktion haben Sie die Möglichkeit, den Inhalt des Supportcalls in einem Dialogfenster anzeigen zu lassen, ohne dass das Dokument geöffnet werden müsste. Die Felder „Kurzbeschreibung“, „Langbeschreibung“ sowie der „Autor des Supportcalls“ und die „Anlagezeit“ sind im Dialogfenster enthalten.

#### **Wochenenden im Eskalationsmanagement im Level 4 abschaltbar**

Der Eskalationsagenten kann zukünftig in der Konfiguration so eingestellt werden, dass generell keine E-Mails an Wochenenden versendet werden. Hierbei handelt es sich um die Umsetzung einer mehrfach eingereichten Benutzeranforderung. Hintergrund ist, das Level 4 des Eskalationsagenten täglich eine E-Mail versendet, unabhängig davon, ob es sich um einen Tag am Wochenende oder einen Werktag handelt. Viele Anwender empfanden diese Verfahrensweise als störend, da am Wochenende ohnehin kein Eingriff in das System möglich ist.

#### **Neue Kompetenzrolle [Fremderfasser]**

Bisher hatten lediglich Inhaber der Rolle [Supportabt] die Möglichkeit, Supportcalls für andere Personen anzulegen. Die Praxis hat jedoch gezeigt, dass es unter Umständen auch sinnvoll sein kann, dass „einfache“ Mitarbeiter, z.B. in den Geschäftsstellen die Möglichkeit erhalten, für ihre Kollegen Tickets im System zu eröffnen. Insofern wurde eine neue Funktionsrolle mit der Bezeichnung „Fremderfasser“ in die Zugriffskontrollliste (ACL) der Datenbank implementiert. Alle Personen/Gruppen, denen diese Kompetenzrolle zugeordnet wird, haben zukünftig die Möglichkeit, einen Supportcall sowohl für sich selbst, als auch für andere Personen zu erfassen.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

**!!! Achtung: Aktivität Ihrerseits erforderlich !!!**

#### **Neue Kompetenzrolle [Einstellungen]**

Alle wesentlichen Einstellungen im Stammdatenmenü der Applikation können zukünftig von Inhabern dieser neuen Kompetenzrolle vorgenommen werden. Ausgeschlossen hiervon ist der Aufruf der Konfiguration und der Registrierung. Diese Bereiche sind nach wie vor nur Inhabern der Kompetenzrolle „Admin“ vorbehalten.

Sollte im Rahmen des Updates die neue Kompetenzrolle nicht automatisch in Ihre Zugriffskontrollliste (ACL) eingebaut worden sein, legen Sie diese bitte manuell an und ordnen sie anschließend den entsprechenden Personen/Gruppen zu! Bitte unbedingt auf die richtige Schreibweise und die Unterscheidung Groß-/Kleinschreibung achten.

## Pre-Release 6.0.15

---

#### **„Eskalationsmanagement“ erheblich erweitert**

Das Eskalationsmanagement von Easy-Support wurde umfangreich erweitert. Zukünftig ist es möglich, festzulegen, in welcher Form Supportcalls eskaliert werden sollen, in Abhängigkeit ihrer Priorität. Da die Anwendung 4 Prioritäten vorgibt besteht die Möglichkeit, in der Summe 16 verschiedene Eskalationsstufen zu konfigurieren, da jede Eskalationsstufe sich aus 4 verschiedenen Levels zusammensetzt, wobei die Level 1-3 mit Stundenwerten und das Level 4 als periodische Eskalation mit Tagewerten gefüllt werden.

Darüber hinaus ist es zukünftig möglich, festzulegen, ob Eskalations-E-Mails auch am Wochenende versendet werden sollen. Hierbei können Sie ergänzend unterscheiden, wie die Behandlung der Eskalationslevel 1-3 und des Eskalationslevels 4 erfolgen soll.

**!!! Achtung: Aktivität Ihrerseits erforderlich !!!**

Sofern Sie das Eskalationsmanagement bereits in einer vorherigen Version im Einsatz hatten, ist es notwendig, dass Sie die neuen Steuerungen zunächst in der Konfiguration hinterlegen. Die bereits in den Altversionen eingestellten Eskalationsstufen gelten in der neuen Version nur noch für Supportcalls der Priorität 1. Für alle anderen Supportcalls müssen die Eskalationszeiten einmalig angegeben werden.

Aus technischen Gründen wird der Eskalationsagent im Rahmen seines ersten Durchlaufes nach der Konfiguration alle neuen Tickets mit den notwendigen Steuerungen versehen und die gültigen Eskalationsmails versenden.

#### **Genehmigte und abgelehnte Supportcalls identifizierbar**

Wenn ein Supportcall im Rahmen eines elektronischen Freigabeverfahrens genehmigt oder abgelehnt wurde, war dies in den Ansichten



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

bisher nicht erkennbar. Zukünftig werden solche Calls mit einem entsprechenden Symbol (Daumen hoch, Daumen runter) in den Ansichten dargestellt, unabhängig von ihrem eigentlichen Status. Auf diese Weise ist sofort erkennbar, welche Supportcalls an einem Genehmigungsverfahren teilgenommen haben und wie die Entscheidung ausgefallen ist.

#### **Problem mit Systemabsturz in Lotus Notes 8.5 behoben**

Sporadisch kam es vor, dass der Notes Klient abstürzte, wenn ein Supportcall aus einer E-Mail erzeugt wurde und im Empfängerfeld der E-Mail („SendTo“) eine umfangreiche Liste von Empfängern hinterlegt war. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## Pre-Release 6.0.16

---

#### **„Kostenstellenmodul“ erheblich erweitert**

Das Kostenstellenmodul wurde umfangreich erweitert. Zukünftig ist es möglich, Kostenstellen auch mit konkreten Mitarbeitern zu verknüpfen. So kann zukünftig festgelegt werden, dass die Routine automatisch auf Basis des Call-Autors nach der verknüpften Kostenstelle sucht und diese in das Ticket einträgt. Bisher war eine Verknüpfung nur mit der zugeordneten „Kategorie“ automatisiert möglich.

Darüber hinaus besteht zukünftig die Möglichkeit, beliebige „Kostenpositionen“ in den Stammdaten zu definieren. Hierbei können Fixbeträge für bestimmte Aufgaben hinterlegt werden oder Kostenpositionen auf Basis des Zeitbedarfes. Diese Kostenpositionen können dann direkt im Supportcall ausgewählt werden. Die Ermittlung der tatsächlichen Kosten für die Bearbeitung des Supportcalls kann über ebenfalls neue Funktionen direkt im Ticket automatisch per Knopfdruck erfolgen.

Insbesondere für Unternehmen, die einzelne Tätigkeiten mit konkreten Preisen belegen, stellt die Erweiterung des Kostenstellenmoduls eine erhebliche Optimierung dar und bringt so neue Transparenz in die Tätigkeiten und betriebswirtschaftliche Sinnhaftigkeit der Supportmitarbeiter.

#### **Bessere „Maskenprofile“ für noch mehr Individualität**

Bekanntermaßen stellt Easy-Support eine Funktion zur Verfügung, mit der die Erstellung so genannter „Maskenprofile“ möglich ist. Im Ergebnis einer solchen Profilkonfiguration stehen in Supportcalls bestimmter Kategorien individuelle Felder aus dem zugeordneten Maskenprofil zur Verfügung. Auf diese Weise können Sie ganz gezielt Informationen beim Call-Autor abfragen.

Die Steuerungsmöglichkeiten in den Maskenprofilen wurden in dieser Version erweitert. Zukünftig ist es möglich, das Label des Feldes „Kurzbeschreibung“ im Supportcall, das Label des Feldes „Langbeschreibung“ sowie die „Überschrift der Tabelle“ mit den individuellen



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Feldern im Maskenprofil selbst zu benennen. Auf diese Weise wirkt die Maske des Supportcalls auf Ihre Mitarbeiter noch zielorientierter und individueller.

#### **Diverse Erweiterungen im Hardwaremodul**

Das Hardwaremodul wurde um verschiedene Ansichten erweitert. Darüber hinaus wurden die bestehenden Ansichten um diverse Spalten ergänzt. Die Sortiermöglichkeiten der unterschiedlichen Spalten wurden ausgebaut und die individuelle Anpassbarkeit der einzelnen Ansichten wurde für den Anwender eröffnet. Um die Gestaltung einzelner Ansichten anzupassen öffnen Sie das Notes-Menü „Ansicht | Diese Ansicht anpassen“. Jeder Anwender hat somit zukünftig die Möglichkeit, seinen eigenen „Ansichtenaufbau“ zu definieren.

## Pre-Release 6.0.19

---

#### **„Weiterleitungen“ werden nun optisch kenntlich gemacht**

Wenn Maileingänge oder verfasste E-Mails über die „Weiterleiten“-Funktion in der Anwendung weitergeleitet wurden, war dies in der Dokumentenhierarchie nicht ersichtlich, da die Dokumentenbezeichnung in den Ansichten nach wie vor mit Mail bzw. Mailantwort deklariert war. Zukünftig werden Weiterleitungen auch als solche angezeigt.

#### **Protokollübernahme auch bei geschützten Tickets möglich**

Sofern Sie in der Konfiguration eingestellt hatten, dass einmal erzeugte Supportcalls im Nachhinein inhaltlich nicht mehr verändert werden dürfen, führte dies dazu, dass „Antworten mit Protokoll“ nicht möglich war bzw. der Inhalt des Supportcalls nicht in die Antwort übernommen wurde. Hintergrund war der Bearbeitungsschutz auf dem entsprechenden Textfeld. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Die Protokollübernahme ist nun auch bei geschützten Supportcalls ohne weiteres möglich. Betroffen sind die Funktionen „Antwort mit Protokoll“, „E-Mail mit Protokoll“ und „E-Mail an Dienstleister mit Protokoll“.

#### **Lizenzcheck für Browser-Schnittstelle (XPages)**

Da nur etwa 30 % unserer Easy-Support Kunden Interesse an dem neuen Modul „Browser-Schnittstelle (XPages)“ haben, wird dieses optional angeboten und muss nur dann lizenziert werden, wenn auch wirklich ein Bedarf beim Kunden besteht. Der entsprechende Lizenzcheck wurde in die Anwendung implementiert. Die Bestellung der Browser-Schnittstelle kann [unter dieser Adresse](#) in unserem Online-Shop erfolgen.

## Pre-Release 6.0.20

---



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **Ansicht „Entscheidungen“ optimiert**

In der oben genannten Ansicht ist nun direkt erkennbar, in welchem Status sich das aktuelle Freigabeverfahren zu einem Ticket befindet. Somit ist das Öffnen des Dokumentes nicht zwingend notwendig um eine Auskunft darüber zu erhalten, wer der nächste Entscheider ist, wie viele Entscheidungen notwendig sind und welche Kollegen bereits ihre Entscheidung getroffen haben.

### **„Revisionskopien“ immer sichtbar**

Bisher waren bereits angelegte Revisionskopien aus vorherigen Entscheidungsdurchläufen nicht sichtbar, wenn das Dokument erneut in einen Freigabeprozess gegeben wurde und sich in diesem befindet. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Sofern mindestens eine Revisionskopie für ein Ticket existiert, wird diese definitiv durchgehend in der Maske Freigabeverfahren auch angezeigt.

## Pre-Release 6.0.30

---

### **„Eigene Felder“ unterliegen der Call-Authentizität**

Zukünftig sind vom Bearbeitungsschutz innerhalb eines Supportcalls nicht nur die Felder „Kurzbeschreibung“ und „Langbeschreibung“ betroffen, sondern auch die Felder eines gegebenenfalls zugeordneten Maskenprofils.

### **Neue Platzhalter bei Freigabeverfahren „E-Mail Texte“**

Es stehen für die Konfiguration des E-Mail Textes, der im Rahmen eines eingereichten elektronischen Freigabeverfahrens genutzt wird, zukünftig zahlreiche Platzhalter zu Verfügung, die Inhalte aus dem zu Grunde liegenden Supportcall wiedergeben.

### **Neue Platzhalter für Freigabeverfahren „Namen“**

Die einzelnen Freigabeinstanzen im Rahmen eines elektronischen Freigabeverfahrens können nun auch mit Platzhaltern versehen werden, die auf bestimmte Felder des Supportcalls zugreifen.

### **2 neue Felder vom Typ „Namen“ in den eigenen Feldern**

In die Maskenprofile wurden zwei neue Felder vom Typ „Namen“ implementiert, die den direkten Zugriff auf das öffentliche Adressbuch gestatten.

### **„Default“-Werte in allen eigenen Felder können vorgegeben werden**

Sämtliche Felder in den Maskenprofilen können zukünftig mit eigenen Werten vorgelegt werden.

### **@Formel in Maskenprofilen möglich**

Nach der Übernahme eines Maskenprofils in einen Supportcall kann eine @Formel in beliebigem Umfang ausgeführt werden. Hierdurch wird die Verwendung von Maskenprofilen erheblich variabler, da

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

umfangreiche Berechnungen und Feldmanipulationen hierdurch möglich werden.

#### **Kategoriewechsel im Call prüft zugeordnete Maskenprofile**

Wenn zukünftig die Kategorie in einem Supportcall gewechselt wird, überprüft die Routine im Hintergrund, ob dieser Kategorie bereits Maskenprofile zugeordnet sind und fragt den Anwender, ob dieses übernommen werden soll.

#### **Erfassung von neuen Tickets nun auch für Personen möglich, die nicht im Adressbuch enthalten sind, z.B. Reinigungspersonal**

Die Erfassung von Supportcalls im Namen „Dritter“ war bisher auf Personen beschränkt, die im öffentlichen Adressbuch oder einem anderen Adressbuch des Unternehmens gespeichert waren. Zukünftig besteht auch die Möglichkeit, den Namen der dritten Person völlig frei zu vergeben

#### **Datenimportprofile für Inventarmodul**

In den Stammdatenbereich der Applikation wurden sogenannte „Importprofile“ implementiert. Diese gestatten es Ihnen, beliebige Excel Tabellen oder strukturierte Textdateien (CSV) in das Hardwaremodul von Easy-Support zu übernehmen. Angesprochen werden können die Masken Software, SB Geräte und Hardware.

#### **Mastertickets mit eigener „Darstellungsmaske“**

Mastertickets, die für die Publizierung genereller Störungen im Unternehmen gedacht sind, werden zukünftig in einer eigenen Maske dargestellt. Diese Maske reduziert die Inhalte auf die tatsächlich benötigten Informationen. Welche Inhalte konkret angezeigt werden, kann in der Konfiguration der Applikation festgelegt werden. Die Maske wird immer dann verwendet, wenn das Ticket aus der Ansicht „Mastertickets“ aufgerufen wird.

Sofern ein Mitarbeiter ein Masterticket via „DocLink“ öffnet, prüft das System, ob dieser Mitarbeiter Inhaber der Rolle [Dispatcher] ist, einer der für das Ticket „Zuständigen“ oder der Inhaber des Supportcalls selbst. Geben diese 3 Prüfungen ein „nein“ zurück, wechselt das Ticket in seine Darstellungsmaske für „Mastertickets“, andernfalls wird die Originalmaske verwendet.

#### **Druckversionen**

Zukünftig besteht die Möglichkeit, Supportcalls in einer für den Druck optimierten Version auszudrucken. Es werden lediglich die tatsächlich benötigten Inhalte des Supportcalls dargestellt. Welche Inhalte dies konkret sind, kann in der Konfiguration der Anwendung festgelegt werden. Auf farbliche Gestaltung wurde gänzlich verzichtet.

#### **„Statusänderung“ aus den Ansichten heraus (BugFix)**

Sporadisch kam es vor, dass Mitarbeiter, die weder Inhaber der Kompetenzrolle [Dispatcher] noch als „Zuständig“ in ein Ticket eingetragen waren, dennoch den Status desselben aus den Ansichten her-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



aus verändern konnten. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Neue Ansicht „zugriffsberechtigte“**

Wenn Mitarbeiter ohne weitere Kompetenzen dennoch innerhalb eines Tickets für einen Supportcall als Leser/Bearbeiter berechtigt wurden, gab es aber keine Möglichkeit, diese Supportcalls in der Anwendung zu finden. Zukünftig kann in der Konfiguration eingestellt werden, ob eine Ansicht namens „zugriffsberechtigte“ in die Navigation eingebaut werden soll. In dieser werden dann alle Supportcalls angezeigt, für die der angemeldete Mitarbeiter eine Kompetenz erhalten hat. Die Kategorisierung des Supportcalls kann in der Konfiguration für diese Ansicht ebenfalls eingestellt werden.

#### **Maskenprofil bei E-Mail-Eingängen wird geprüft**

In der Konfiguration kann zukünftig eingestellt werden, ob bei Supportcalls, die aus eingegangenen E-Mails erzeugt wurden, beim Öffnen geprüft werden soll, ob ein gegebenenfalls dieser Kategorie zugeordnetes Maskenprofil bereits gesetzt wurde. Ist dies nicht der Fall, fragt die Anwendung nach, ob das Maskenprofil übernommen werden soll.

#### **Anleitungen können importiert werden**

Zukünftig können Anleitungen sowohl in Antwortdokumente als auch in E-Mails vollständig importiert werden. Bisher war es lediglich möglich, Verlinkungen auf bereits gespeicherte Anleitungen aus dem Informationsmodul zu setzen.

#### **„Layoutvorlagen“ jetzt verfügbar**

Sofern das Informationsmodul lizenziert wurde, besteht zukünftig die Möglichkeit, neben den bereits vorhandenen Textblöcken auch sogenannte Layoutvorlagen in Antwortdokumente, Supportcalls und E-Mails zu importieren. Layoutvorlagen können, anders als Textblöcke, über formatierte Inhalte inklusive Bildern, Dateianhängen etc. verfügen. Layoutvorlagen werden im Stammdatenbereich konfiguriert.

#### **Cursor in neuen Antworten nun am Anfang des Textfeldes**

bei der Erstellung neuer Antwortdokumente wird der Cursor zukünftig an den Anfang des Haupttextfeldes gestellt.

#### **Eigene Felder nun in einem Block**

Die eigenen Felder aus den Maskenprofilen und die eigenen Felder aus der globalen Konfiguration werden zukünftig innerhalb eines Supportcalls in einem durchgehenden Block dargestellt.

## Pre-Release 6.0.31

---



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **„Mobilfunknummer“ in Dienstleisteransichten**

Bekanntermaßen können Sie in Easy-Support sämtliche Dienstleister, mit denen Sie regelmäßig in Verbindung stehen, mit allen Eckdaten erfassen. In den verschiedenen Ansichten, in denen diese Dienstleister in Easy-Support abgefragt werden, wurde bisher keine Spalte für die Mobilfunknummer eingeblendet. Dieses steht nun in allen relevanten Dienstleister-Ansichten zur Verfügung.

### **Importe in Nachträge möglich**

Auch in „Nachträge“ können zukünftig Textblöcke und Layoutvorlagen importiert werden.

## Pre-Release 6.0.35

---

### **Neue Platzhalter in Workflowtexten**

Sie haben die Möglichkeit, die Workflowtexte, welche für die Einholung elektronischer Genehmigungen verwendet werden, mit zusätzlichen Platzhaltern zu versehen. Diese Platzhalter geben Informationen aus dem zu Grunde liegenden Supportcall wieder. Insbesondere Feldinformationen aus den „Maskenprofilen“ (eigene Felder) können nun in die individuellen Mailtexte implementiert werden um bereits detaillierte Informationen des Tickets wiederzugeben. Außerdem wurde eine Funktion implementiert, dies Ihnen gestattet, diese Platzhalter in die sogenannten „Vorgabeworkflows“ einzutragen, um Schreibfehler zu vermeiden.

### **Neue Funktion: „docTransporter“**

Diese neue Funktion erlaubt es Ihnen, Dokumente aus beliebigen Notes Datenbanken per Knopfdruck nach Easy-Support zu überführen. Hierbei können Sie entscheiden, ob das markierte Dokument in „Ihrer eigenen Anwendung“ als Supportcall, als Anleitung, als Tipps und Tricks - Dokument, als Zugangsdaten - Dokument oder als Schwarzes Brett - Dokument übernommen werden soll. Eine ausführliche Anleitung, wie der „docTransporter“ zu konfigurieren ist, wurde in der Hilfe hinterlegt.

### **„Unterkategorien“ können als Pflichtfeld definiert werden**

Wenn Sie zu einzelnen Kategorien in der Konfiguration „Unterkategorien“ gebildet haben (durch die Verwendung des Backslash), bestand bisher die Möglichkeit, dass der Mitarbeiter das Ticket auch anlegen konnte, ohne die Unterkategorie zu wählen. Es reichte aus, die Hauptkategorie zu wählen. Zukünftig können Sie in der Konfiguration im Bereich der Kategoriesteuerungen festlegen, dass die Unterkategorie ausgewählt werden muss, andernfalls ist die Anlage eines Supportcalls nicht möglich.

### **„ReplyTo“ (Antworten an) in allen Mailtransaktionen**

Einige Transaktionen, die per E-Mail an Ticketinhaber oder die zuständigen Mitarbeiter für das Ticket versendet wurden, verwendeten als Antwortadresse nicht die in der Konfiguration hinterlegte „Reply-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

To“-Adresse, was dazu führte, dass eine vom Empfänger gegebenenfalls erzeugte Antwort nicht an Easy-Support, sondern an den Absender der E-Mail gesendet wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## Release 6.0.36

---

### **Problem beim Freigabeverfahren behoben**

Sofern ein Mitarbeiter in der Zugriffskontrollliste (ACL) der Datenbank ausschließlich „Autor“ war und in einem Genehmigungsverfahren für ein Supportticket die letzte Entscheidungsinstanz besetzte und darüber hinaus im Supportcall selbst an keiner Stelle als Inhaber, Zuständiger oder zusätzlicher Bearbeiter genannt war, führte dies dazu, dass die Revisionskopie nach Durchlauf des Freigabeverfahrens nicht als „Tochterdokument“ zum Originalticket gespeichert werden konnte. Stattdessen existierte der Supportcall anschließend zweimal. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## Release 6.0.37

---

### **Datenübernahme aus Infokategorien nun optional**

Seit der Version 6 war es erforderlich, sogenannte „Infokategorien“ im Stammdatenbereich anzulegen, damit neue Dokumente vom Typ „Anleitungen“, „Tipps und Tricks“ sowie „Schwarzes Brett“ diesen Kategorien zugeordnet werden konnten. Vorteil dieser neuen Verfahrensweise ist die Möglichkeit, den neuen Dokumenten ein Gültigkeitsdatum sowie vordefinierte Berechtigungen mitzugeben.

In früheren Versionen der Applikation konnten die Kategorien der genannten Dokumenttypen manuell vergeben werden, sodass eine Stammdatenpflege im Vorfeld nicht erforderlich war.

Die neue Funktion wurde nicht durchgängig von unseren Kunden toleriert. Insofern besteht nunmehr die Möglichkeit, in der Konfiguration, im Abschnitt „Verhalten der Dialoge“ einzustellen, dass die Zuordnung des neuen Dokumentes zu einer sogenannten „Infokategorie“ nicht zwingend notwendig ist. Der neue Dialog erscheint bei der Anlage dieser Dokumente fortan nicht mehr und die Kategoriezuordnung des entsprechenden Dokumentes kann wie in früheren Versionen individuell im Dokument selbst vorgenommen werden, ohne dass zuvor die Infokategorien im Stammdatenbereich gepflegt werden müssen.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

# Release 6.0.38

---



## Umfangreiche Erweiterungen des „Text-Phrasers“

Der Text-Phraser, welcher für die Analyse eingehender E-Mails und deren automatische Verarbeitung zuständig ist, wurde bezüglich seiner Funktionalität erweitert:

- **Groß-/Kleinschreibung kann ignoriert werden**  
Bisher war es erforderlich, die einzelnen, zu überprüfenden Elemente in genau der Schreibweise anzugeben, in der sie in der E-Mail auch vermutet werden. Der Text-Phraser arbeitete allerdings bisher ausschließlich „Case-Sensitive“, was bedeutet, dass er zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden hat. Dies führte im ungünstigsten Fall dazu, dass die zu erwartenden Strings oder E-Mail-Adressen mehrfach in die Prüfliste eingetragen werden mussten um alle infrage kommenden Schreibweisen abzugreifen. Dies ist durch die Ignorierung der Schreibweise zukünftig nicht mehr erforderlich.
- **Mehrere Prüfstrings in einem Phraser-Element**  
Zukünftig können Sie mehrere Strings, die in einer E-Mail erwartet werden, in nur einem Phraser-Element zusammenfassen. Auf diese Weise verkürzt sich die Liste der zu pflegenden Elemente, die unter Umständen immer der gleichen Kategorie zugeordnet werden sollten, erheblich. Die Trennung der Mehrfachwerte in der Liste erfolgt durch eine Tilde [ ~ ].
- **Sortiermöglichkeit der Elemente**  
Jedes Phraser-Feld kann nun bezüglich seiner hinterlegten Elemente über eine neue Schaltfläche alphanumerisch sortiert werden, was die Übersichtlichkeit erheblich verbessert.
- **Mehrere angeschriebener Adressen werden überprüft**  
Wenn Sie Regeln für den Text-Phraser angelegt hatten welche die angeschriebene E-Mail-Adresse überprüften, bestand bisher das Problem, dass grundsätzlich immer nur die erste genannte Adresse in der E-Mail (Feld: „SendTo“) geprüft wurde. Wenn die MailIn-Adresse von Easy-Support also an 2. Stelle oder noch weiter hinten in der Liste stand, griffen die Steuerungen des Text-Phrasers in diesem Fall nicht und eine automatische Verarbeitung der E-Mail konnte nicht erfolgen. Zukünftig überprüft der Text-Phraser alle Adressen im Feld „SendTo“.
- **Im Feld Haupttext („Body“) nun 10.000 Zeichen**  
Bisher überprüfte der Text-Phraser im Bodyfeld der eingegangenen E-Mails ausschließlich die ersten 5000 Zeichen bezüglich eines zu suchenden Strings. Zukünftig werden die ers-

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

ten 10.000 Zeichen durchsucht und mit den entsprechend konfigurierten String verglichen um gegebenenfalls weitere Aktivitäten automatisiert einzuleiten.

#### **Autorenfeld in Maildokumenten wurde entfernt**

Aus technischen Gründen existierte in E-Mail Dokumenten, die aus Supporttickets heraus erzeugt wurden, ein sogenanntes „Autorenfeld“. Bei Verwendung von Drittsystemen, wie beispielsweise einer Archivierungslösung, sind solche Berechtigungsfelder von Nachteil und sorgen dafür, dass die vom Drittsystem gesetzten Berechtigungen überschrieben werden. Die Routinen in Easy-Support wurden dahingehend überarbeitet, dass das Autorenfeld zwar im Basisdokument erhalten bleibt, in der E-Mail, die den Empfänger erreicht, jedoch nicht mehr vorhanden ist.

#### **Ausdrucke von Antwort E-Mails zerstückelt**

Punktuell kam es vor, dass E-Mails, die aus Antworten zu Supporttickets erstellt wurden, beim Empfänger nicht in einem Stück, sondern über mehrere Seiten „zerstückelt“ ausgedruckt werden mussten. Das Problem konnte - zumindest teilweise - nachgestellt werden. Insofern wurde eine Änderung am Maskenaufbau der Originalmaske („Antwort auf Supportcall“) vorgenommen. Tests haben gezeigt, dass der Ausdruck beim Empfänger der Antwort E-Mail nun einwandfrei, unabhängig vom Inhalt der Antwort funktioniert.

#### **„Zugeordnete Dokumente“ bei Mehrfachtickets in Ansichten**

Wenn Supportcalls anderen Tickets, beispielsweise aufgrund identischen Inhalts, zugeordnet wurden, erschienen diese in den Ansichten der Gliederung „alle Supportcalls“ nicht mehr unterhalb des verbleibenden Originaltickets als sogenanntes „Zugeordnetes Dokument“. Die zugeordneten Dokumente waren nur noch direkt aus dem Originalticket heraus ersichtlich. Lediglich die Ansicht „mir zugeordnete“ war von dieser Besonderheit nicht betroffen. Zukünftig werden zugeordnete Dokumente wieder (wie in früheren Versionen) in allen Ansichten der Gliederung „alle Supportcalls“ unterhalb des Originaltickets mit angezeigt.

#### **Ansicht „alle Supportcalls\nach Status“ ohne Funktion**

Die Ansicht „alle Supportcalls\nach Status“ in der Gliederung „alle Supportcalls“ hatte keine Funktion. Somit bestand keine Möglichkeit alle Supportcalls nach ihrem Status anzeigen zu lassen. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## Release 6.1.0

---

#### **Status-Filtervorgabe für Ansicht „alle Supportcalls“ möglich**

Supportmitarbeiter können nun über ihre „persönlichen Einstellungen“ festlegen, welche Supportcalls bezüglich ihres „Status“ angezeigt werden, sobald eine der Ansichten unterhalb der Gliederung



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

„alle Supportcalls“ aufgerufen wird. Innerhalb der Ansicht kann der vorgegebene Filter dann individuell verändert werden.

#### **„Quick-Links“ und zusätzliche Navigationsmenüs können nun das „selektierte Dokument“ bearbeiten**

Sowohl die 5 individuellen „Quick-Links“, die sich Supportmitarbeiter in den persönlichen Einstellungen mit beliebigen @Formeln belegen können, als auch die 5 zusätzlichen, optionalen Menüeinträge im Navigationsbaum in der Gliederung „Supportcalls“ können nun auf Wunsch über ein neues Steuerungskennzeichen auch das in der Ansicht selektierte Dokument manipulieren, wodurch umfangreiche neue Möglichkeiten entstehen.

#### **Maileingänge können auch durch „Autoren“ weitergeleitet werden**

Sofern ein Mitarbeiter lediglich eine Autorenberechtigung in der Applikation innehatte, war es ihm nicht möglich, einen neuen „Maileingang“ mit der „Weiterleiten“-Funktion oder der Funktion „Antwort mit Protokoll“ zu bearbeiten. Es stand lediglich die Funktion „Antwort“ zur Verfügung. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Filter für Ansichten „alle Supportcalls“ nicht mehr in notes.ini**

Der individuell gesetzte Statusfilter für alle Ansichten in der Gliederung „alle Supportcalls“ wurde bisher temporär in der notes.ini des angemeldeten Mitarbeiters zwischengespeichert. Dies führte dazu, dass teilweise der gesetzte Filter ohne ersichtlichen Grund wieder aufgelöst wurde und die Darstellung der Dokumente in den Ansichten nicht wie gewünscht erfolgte. Darüber hinaus kam es zu Problemen, wenn ein Mitarbeiter mit mehreren Kopien von Easy-Support arbeitete. Immer der zuletzt gesetzte Filter wurde dann auch auf die zweite Kopie angewendet, was häufig nicht gewünscht war. Insofern werden die Filtereinstellungen zukünftig in den persönlichen Profildokumenten der Supportmitarbeiter zwischengespeichert, wodurch die oben genannten Probleme behoben werden konnten.

#### **„Default“-Wert für neue „Vermerke“ kann vorgegeben werden**

Supportmitarbeiter können in ihren persönlichen Einstellungen nun festlegen, ob bei der Erstellung neuer Vermerke in Supportcalls die Option „öffentlicher Vermerk“ oder „interner Vermerk“ vorselektiert sein soll. Darüber hinaus wird die Vermerktabelle, welche aus zwei Registerkarten besteht, entsprechend dieser Steuerung auch korrekt sofort im richtigen Register angezeigt.

#### **„Quick-Links“ können in der Konfiguration verboten werden**

Aufgrund der neuen Datenmanipulationsmöglichkeiten via „Quick-Links“ besteht in der Konfiguration nun die Möglichkeit, diese Funktion für Supportmitarbeiter gänzlich zu deaktivieren.

#### **Neue Kompetenzrolle „[NoZuordnungen]“**

Grundsätzlich können Inhaber der Rolle [Dispatcher] als auch alle eingetragenen „Zuständigen“ innerhalb eines Tickets Zuständigkeitszuordnungen vornehmen. In Ausnahmefällen ist dies aber nicht ge-



wünscht, insofern wurde der Zugriffskontrollliste (ACL) eine neue Kompetenzrolle mit der Bezeichnung „[NoZuordnungen]“ hinzugefügt. Sofern diese Kompetenzrolle einzelnen Mitarbeitern/Gruppen zugeordnet wird, ist die Zuordnung von Supporttickets an „Zuständige“ nicht mehr möglich. Wenn die Rolle im Rahmen des Schablonenwechsels nicht in die Zugriffskontrollliste (ACL) Ihrer Produktivdatenbank eingefügt wurde, fügen Sie sie bitte manuell hinzu.

#### **„Antworten“ heißen in Ansichten nun auch „Antworten ...“**

Antwortdokumente, die aus Supportcalls heraus erstellt wurden, wurden in den Ansichten bisher mit der Bezeichnung „Kommentar...“ dargestellt. Dies führte häufig zu Verwirrungen. Insofern wurde diese Bezeichnung angepasst. Antwortdokumente auf Supportcalls heißen nun auch in den Ansichten „Antwort auf Supportcall...“. Damit die persönlichen Ansichten „selbst erstellte“ sowie „mir zugeordnete“ ebenfalls korrekt dargestellt werden, ist es erforderlich, diese einmal zu entfernen, indem die Datenbank-Kachel vom Notes-Desktop gelöscht wird. Alle anderen Ansichten werden automatisch im Rahmen der Datenbank-Aktualisierung angepasst.

#### **Ansichten „alle Supportcalls“ im „UserNavigator“ überarbeitet**

Sofern der „UserNavigator“ für Mitarbeiter/Supportmitarbeiter aktiviert wurde, unterschied sich die Verhaltensweise einzelner Ansichten im Vergleich zum „Standardnavigator“. Verschiedene Menüeinträge wurden überarbeitet. Zukünftig verhalten sich beide Navigatoren identisch.

#### **Diverse weitere interne Optimierungen**

Neben den oben genannten konkreten Funktionen, wurden verschiedene weitere interne Änderungen vorgenommen, die für den reibungslosen Betrieb der Applikation erforderlich waren.

## Release 6.1.2

---

#### **User-Navigator**

Sofern der User-Navigator für Supportmitarbeiter oder „normale“ Mitarbeiter aktiviert wurde, war es nicht möglich, die Ansichten „Dienstleister“ und „Wiedervorlagen“ in den User-Navigator einzubinden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Periodische Wiedervorlagen in Ansichten**

Zukünftig wird der Starttermin bei periodischen Wiedervorlagen in den entsprechenden Wiedervorlagen-Ansichten angezeigt. Bisher wurden diese Dokumente gänzlich ignoriert und lediglich Stichtags-Wiedervorlagen angezeigt. Sofern in einem Supportcall eine periodische Wiedervorlage gesetzt wurde, ist dies anhand eines kleinen Sternchens [ \* ] hinter der Betreffzeile in den Ansichten erkennbar.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

# Release 6.1.2b

---

## **Protokollierung des Eskalationsagenten**

Sofern der Eskalationsagent in der Konfiguration aktiviert wurde, ist festzustellen, dass in der Protokolldatei des Servers (log.nsf) für jedes relevante Dokument in der Datenbank eine Datenzeile eingetragen wird, in der Form ...

„\*\*\*\*\*“

Hierbei handelt es sich um den Protokollabschluss des Agenten für jedes einzelne Dokument. Da dieses aber wenig aussagekräftig ist und die Protokolldatei des Servers hierdurch bei einer hohen Anzahl von Supportcalls unnötig belastet wird, wurde die Abschlusszeile entfernt und wird zukünftig nicht mehr dargestellt. Funktionell Änderungen im Eskalationsagenten wurden nicht vorgenommen.

# Release 6.1.3

---

## **Neue Funktionen und Felder für E-Mail an Dienstleister**

Das Modul für „E-Mails an den Dienstleister“, SB Geräte betreffend, wurde erweitert. Zukünftig stehen neue Felder im SB Gerät zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie festlegen können, ob beispielsweise ein weiterer Dienstleister, wie Werttransportunternehmen (WTU) beim Einsatz des Technikers ebenfalls vor Ort sein muss. Zugehörige Platzhalter wurden ebenfalls implementiert, sodass die E-Mail an den Dienstleister mit dem entsprechenden Reparaturauftrag nunmehr alle notwendigen Informationen enthält, um auch direkt Kontakt zum Werttransportunternehmen aufnehmen zu können.

Darüber hinaus besteht nun auch die Möglichkeit, den Einsatztermin des Dienstleisters bei der Erstellung der E-Mail abfragen zu lassen und diese Information ebenfalls in die E-Mail zu übernehmen.

Insbesondere Standardschnittstellen großer deutscher Dienstleistungsunternehmen, die sich auf die Wartung und Reparatur von SB Geräten spezialisiert haben, können nun vollumfänglich mit dem Aufbau und dem Inhalt der E-Mail bedient werden. Somit ist die Erfassung defekter SB Geräte, beispielsweise in den Webportalen der externen Dienstleister, nicht mehr erforderlich und Sie können alle Meldungen direkt aus Easy-Support per E-Mail aufgeben, was in letzter Konsequenz erheblich Zeit spart.

## **Neue Kompetenzrolle [RechteEditor]**

Diese neue Kompetenzrolle ermöglicht es den Inhabern innerhalb eines Supportcalls hinter dem Reiter „Diverses“ zusätzliche Leser/Bearbeiter zu definieren. Bisher standen diese Felder ausschließ-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



lich Inhabern der Kompetenzrolle [Supportabt] zur Verfügung. Sollte die neue Kompetenzrolle im Rahmen des Updates nicht automatisch in Ihre Zugriffskontrollliste (ACL) eingebaut werden, fügen Sie sie bitte manuell hinzu und stellen die entsprechenden Mitarbeiter mit der neuen Kompetenz aus, soweit erforderlich.

## Release 6.1.5

---

### **Periodische Wiedervorlagen erweitert**

Das Modul für die periodischen Wiedervorlagen von Supportcalls wurde erweitert. Neben den bereits vorhandenen Perioden ist es nunmehr auch möglich, ein Ticket sowohl wöchentlich als auch 14-täglich auf Wiedervorlage zu legen.

### **Aktivierung des Archivierungsagenten**

Der periodische Archivierungs-Agent, welcher dafür zuständig ist, vollautomatisch in der Nacht erledigte Tickets in die Archivdatenbank zu transferieren, konnte lediglich von Anwendern aktiviert werden, die die Applikation in „offenem Design“ erworben hatten. Zukünftig kann dieser Agent, genau wie alle anderen, ebenfalls in der Konfiguration im Abschnitt „Agenten“ aktiviert/deaktiviert werden. Die offene Version ist hierfür nicht notwendig.

### **Eskalationsagent**

Unter bestimmten Voraussetzungen eskalierte der Agent Tickets falscher Prioritäten und verwendete hierfür nicht gültige Wiedervorgewerte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **„User-Actions“ in Ticketmaske**

Zukünftig besteht die Möglichkeit in der Konfiguration sogenannte „User-Actions“ zu hinterlegen. Hierbei handelt es sich um drei individuelle Schaltflächen, die in die Aktionsleiste der Ticketmaske eingebliendet werden können. Jede dieser Schaltflächen kann mit individuellen Lotus Notes @Formeln belegt werden. Bezüglich der Sichtbarkeit kann der Administrator festlegen, ob diese Schaltflächen nur von Inhabern der Kompetenzrolle [Supportabt] und/oder von allen Mitarbeitern genutzt werden dürfen. Sinnvoll ist diese neue Funktion vor allem für Kunden, die direkt aus der Ticketmaske individuelle Funktionen ausführen möchten, wie beispielsweise den Start einer Fernwartung oder den Aufruf individueller Programme, Datenbanken und Ansichten etc.

## Release 6.1.8

---

### **Durchlaufzeiten**

Seit der Version 6 besteht die Möglichkeit, innerhalb eines Supporttickets eine tatsächliche Bearbeitungszeit für das Ticket in Stunden



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

und Minuten einzutragen. Diese manuell hinterlegten Werte wurden in den Auswertungen der Durchlaufzeiten bisher ignoriert. Zukünftig prüft das System zunächst, ob derartige Informationen im Ticket gespeichert sind und verwendet in diesem Fall die angegebenen Werte, andernfalls wird wie bisher die Differenz zwischen dem Anlage und dem Erledigungsdatum des Tickets verwendet. Darüber hinaus wurden die Ansichten der „Durchlaufzeiten“ erweitert. Zukünftig gibt es neben den bereits vorhandenen Spalten „Durchlaufzeiten in Minuten“ und „Stunden“ auch eine Spalte „Durchlaufzeiten in Tagen“. Außerdem summiert die Ansicht zukünftig die entsprechenden Kategorien.

#### **Anleitungen, Tipps + Tricks, Schwarzes Brett**

Sporadisch kam es vor, dass „inaktive“ Tipps + Tricks Dokumente nach wie vor in der Ansicht „aktive“ Tipps und Tricks im Informationsmodul angezeigt wurden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Darüber hinaus gibt es zukünftig in den Ansichten Anleitungen, Tipps und Tricks sowie Schwarzes Brett die Möglichkeit, per Schaltfläche die Ansicht „Entwürfe“ sowie auch die Ansicht „inaktive“ zu öffnen, um die entsprechenden Dokumente einsehen zu können.

## Release 6.1.9

---

#### **„Negativstatus“ für Eskalationsagenten erweitert**

In der Konfiguration können Sie verschiedene Status definieren, die vom Eskalationsagenten ignoriert werden. Einer dieser Negativstatus lautet „auf Wiedervorlage“. Bisher führte diese Steuerung allerdings lediglich dazu, dass ausschließlich „Stichtags“-Wiedervorlagen in Supportcalls vom Eskalationsagenten ignoriert wurden, periodische Wiedervorlagen hingegen wurden dennoch eskaliert. Die Routine wurde entsprechend erweitert, sodass auch periodische Wiedervorlagen bei Angabe dieses Negativstatus zukünftig nicht mehr eskaliert werden.

## Release 6.1.9 Pre 3

---

#### **Kompetenzszenario für „[Dispatcher]“ wurde geändert**

Bisher galten Inhaber der Kompetenzrolle „Dispatcher“ als gültige Bearbeiter für jedes Ticket in der Datenbank. Dies führte insbesondere in den Unternehmen zu Problemen, die die Anwendung abteilungsübergreifend einsetzen wollten und sicherstellen mussten, dass tatsächlich immer nur die jeweilige Abteilung ihre eigenen Tickets sieht. Wenn einzelne Mitarbeiter der verschiedenen Abteilungen Inhaber der Kompetenzrolle „Dispatcher“ waren, bestand allerdings ein globales Lese-/Bearbeitungsrecht auf die Tickets, was nicht zielführend war. Zukünftig wird die Kompetenzrolle „Dispatcher“ in Ti-



ckets nur eingetragen, wenn noch keine Personen/Gruppen als zuständig für das Ticket hinterlegt wurden. Erfolgt beispielsweise bei neuen Tickets erst im Nachhinein eine Zuordnung zu den Verantwortlichen, wird im Rahmen dieser Aktion der „Dispatcher“ aus dem Ticket entfernt.

#### **Kompetenzszenario für [TippsundTricks] wurde geändert**

Bisher konnten Inhaber dieser Kompetenzrolle die Ansicht „Tipps und Tricks“ im Informationsmodul öffnen und neue Tipps und Tricks Dokumente anlegen. Da die Dokumente ohnehin explizit mit Lese-/Bearbeitungsrechten ausgestattet werden, ist diese Einschränkung nicht mehr notwendig. Zukünftig ist die Kompetenzrolle „TippsundTricks“ nur noch für die Neuanlage entsprechender Dokumente notwendig. Der Aufruf der Ansicht funktioniert auch ohne diese Kompetenz, da ohnehin nur Dokumente angezeigt werden, für die der einzelne Benutzer auch berechtigt wurde.

#### **Hierarchische Darstellung der Maileingänge**

Eines der größten Probleme in Easy-Support in den vergangenen Jahren war der Umstand, dass eingegangene E-Mails grundsätzlich als Tochterdokument des entsprechenden Supportcalls in der ersten Hierarchiestufe gespeichert wurden. Dies war auch dann der Fall, wenn die eingegangene E-Mail eine Antwort auf eine bereits aus dem Ticket heraus gesendete E-Mail war. Hierdurch war nicht auf den ersten Blick erkennbar, welcher Maileingang sich auf welches Ursprungsdokument bezog. Zukünftig wertet Easy-Support das Feld „References“ aus und überprüft auf Basis der ursprünglichen „MessageID“, welches das Initialdokument des Kommunikationsstranges ist. Kann dieses identifiziert werden, wird die eingegangene E-Mail in der Hierarchie unter dem Ursprungsdokument eingehängt, was die Übersichtlichkeit deutlich verbessert.

#### **Zuordnung zum richtigen Supportcall auch ohne Call-ID**

Aufgrund des Umstandes, dass seit dieser Version die Anwendung das Feld „References“ auswertet, ist es bei Antworten auf E-Mails, die aus einem Ticket heraus gesendet wurden, möglich, diese dem korrekten Ursprungsdokument/Supportcall zuzuordnen, wenn die Identifikation des Basisdokumentes via „References“ erfolgreich ist. In Ausnahmefällen kam es vor, dass E-Mails an Easy-Support gesendet wurden und zuvor die Call-ID aus der Betreffzeile oder dem Haupttextfeld entfernt wurde. In solchen Fällen konnte Easy-Support das Originaldokument nicht identifizieren und erzeugte somit einen neuen Supportcall. Ist in der Antwort nun das Feld „References“ enthalten, versucht die Applikation das Basisdokument hiernach zu identifizieren und die eingegangene E-Mail diesem zuzuordnen.

#### **Neue Platzhalter für E-Mail an Dienstleister**

Es wurden verschiedene neue Platzhalter implementiert, die auf Feldinformationen des „Dienstleister“-Dokumentes zurückgreifen. Hierdurch wird es möglich, E-Mails an den Dienstleister mit diversen individuellen Informationen aus dem Dienstleisterdokument zu versorgen. Darüber hinaus stehen für E-Mails an den Dienstleister zukünftig



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

auch die Platzhalter „Telefonnummer des Ticketautors“ sowie „Telefaxnummer des Ticketautors“ zur Verfügung, sofern die persönliche Benutzerdatenbank in der Konfiguration aktiviert und ein entsprechendes Lookup auf diese durchgeführt wurde. Somit können auch diese Informationen zukünftig in Form von Platzhaltern bei der Erstellung einer E-Mail an den Dienstleister verarbeitet werden.

#### **Neue Detailinformationen des Ticketautors**

Sofern die persönliche Benutzerdatenbank in der Konfiguration aktiviert wurde, besteht nun neben den bereits vorhandenen Feldern die Möglichkeit, die Felder „Postleitzahl“, „Ort“, „Straße“ und „Benutzer ID“ aus dem Benutzerdokument auszulesen und diese in das Ticket eintragen zu lassen. Insbesondere in großen Unternehmen, ist dies hilfreich bei der Ticketbearbeitung.

#### **„Platzhalter“-Schaltfläche nun auch in Hardwaredokumenten und in Dienstleisterdokumenten**

Die Platzhalter, die für E-Mails an den Dienstleister genutzt werden können, können zukünftig nicht nur in der Maske „SB-Gerät“, sondern darüber hinaus auch in der Maske „Hardware“ und der Maske „Dienstleister“ via Schaltflächenfunktion implementiert werden. Insbesondere die Hinterlegung der Platzhalter im Dienstleisterdokument führt zu einer deutlichen Vereinfachung, da es auf diese Weise nicht mehr erforderlich ist, alle betreffenden Hardwaredokumente/SB Geräte mit einem individuellen E-Mailtext für den Dienstleister auszustatten.

#### **Töchter-/und Antwortdokumente enthalten Berechtigungen**

Zukünftig werden sämtliche Töchter-/und Antwortdokumente zu einem Ticket mit den Berechtigungen aus dem entsprechenden Supportcall versorgt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die Dokumente lediglich von den Personen/Gruppen eingesehen werden können, die auch auf das Ticket einen Zugriff erhalten haben. In der Konfiguration der Applikation können Sie einstellen, ob diese initial erzeugten Berechtigungen auf Basis des Supportcalls dauerhaft synchron gehalten werden sollen. Ist dies der Fall, sorgt eine neue Routine bei der Änderung der Verantwortlichkeiten/Zuständigkeiten im Supportcall dafür, dass auch sämtliche Töchter-Dokumente des Supportcalls identische Rechte erhalten.

#### **Bearbeitungsschutz für Töchter-/und Antwortdokumente**

In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, ob einmal erstellte Antwortdokumente/E-Mails, welche aus einem Supportcall heraus erzeugt wurden, im Nachhinein noch editierbar sind.

#### **„Bodyfeld“ in „E-Mails“ nun freigestellt**

Die Maske, in der E-Mails an Dienstleister oder Sonstige verfasst werden, enthielt das Haupttextfeld „Body“ bisher in einer Tabelle. Dies führte zu einem dazu, dass die Tabulatortaste nur in Kombination mit der Steuerungstaste genutzt werden konnte. Darüber hinaus gab es Probleme bei Einrückungen in Aufzählungen und in Ausnahmefällen führte dies auch dazu, dass die im Kopf der Maske platzier-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SB Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

ten Felder dynamisch ihre Größe änderten. Aus diesem Grund wurde das Haupttextfeld aus der Tabelle entnommen und ist nun unter allen anderen Feldern freigestellt in der Maske platziert. Es sollte nicht mehr zu den oben genannten Einschränkungen kommen.

#### **Reiter „SB-Manager“ im SB Gerät unsichtbar**

Sofern in der Konfiguration eingestellt wurde, dass das Modul „SB-Manager“ (GAD Banken) nicht genutzt werden soll, erscheint zukünftig der entsprechende Reiter in der Maske der SB Geräte nicht mehr.

#### **Neuer Agent „Reorganisation“**

Der Konfiguration wurde ein neuer Agent mit der Bezeichnung „Reorganisation“ hinzugefügt. Dieser Agent bereinigt periodisch den Datenbestand in der Applikation und sollte zwingend aktiviert werden.

## Release 6.3.0

---

#### **Statuswechseltext je Kategorie unterdrückbar**

Wenn Sie so genannter Statuswechsel Texte in der Konfiguration definiert hatten, kamen diese immer zum Tragen, wenn der gesetzte Status in das Ticket eingetragen wurde. Zukünftig können Sie in der Kategoriesteuerung festlegen, dass Statuswechsel Texte bei bestimmten Kategorien nicht generiert werden. Die Maileingangsroutine berücksichtigt die neuen Steuerungen ebenfalls.

#### **Statuswechsel Text je Ticketinhaber unterdrückbar**

Wenn Sie so genannte Statuswechsel Texte in der Konfiguration definiert hatten, kamen diese immer zum Tragen, wenn der gesetzte Status in das Ticket eingetragen wurde. Zukünftig können Sie in der Konfiguration festlegen, dass Statuswechsel Texte bei bestimmten Ticketinhabern nicht generiert werden. Sinnvoll ist diese neue Steuerung insbesondere um „technische Sender“, wie Kopierer, Faxgeräte, Alarmanlage etc., die keine E-Mail empfangen können, von den Statuswechsel Texten auszuschließen.

#### **Neue Platzhalter in Statuswechsel Texte**

Zukünftig können Sie zusätzlich die Platzhalter „\$Zustaendig\$“ und „\$Prio\$“ in den Statuswechsel Texten verwenden, um diese noch individueller zu gestalten.

#### **„Auto-Antwort“ Ausnahmen können definiert werden**

Wenn Sie so genannte „Auto-Antworten“ in der Konfiguration definiert hatten, kamen diese immer zum Tragen, wenn eine neue E-Mail in Easy-Support eingegangen ist. Zukünftig können Sie in der Konfiguration festlegen, dass bei bestimmten Absender keine Auto-Antworten generiert werden. Sinnvoll ist diese neue Steuerung insbesondere um „technische Sender“, wie Kopierer, Faxgeräte, Alarmanlage etc., die ohnehin keine E-Mails empfangen können, von den Auto-Antworten auszuschließen.



### **Neue Platzhalter in „Auto-Antwort“ Texten**

Zukünftig können Sie zusätzlich die Platzhalter „\$Zustaendig\$“ und „\$Prio\$“ in den „Auto-Antwort“ Texten verwenden, um diese noch individueller zu gestalten.

### **Standard Priorität je Kategorie steuerbar**

Zukünftig ist in der Konfiguration im Bereich der Kategorie-Steuerungen einstellbar, welche Priorität Tickets der entsprechenden Kategorie als –Defaultwert- erhalten. Sofern Mitarbeiter nicht die Kompetenz erhalten haben, bei der Speicherung eines neuen Tickets eine eigene Priorität festzulegen, wird diese –Default- Priorität dauerhaft im Ticket gespeichert. Andernfalls schlägt das System bei der Speicherung eines neuen Supportcalls die in der Kategorie gesteuerte Priorität vor und übernimmt diese, sofern keine Änderung durch den Mitarbeiter erfolgt. Ergänzend können nun auch so genannte „Standardprioritäten“ gesetzt werden, wenn in der einzelnen Kategorie keine Steuerung der Priorität vorgenommen wurde. Die Mailingangsroutine berücksichtigt die neuen Steuerungen ebenfalls.

### **Dienstleisterdokument umfangreich überarbeitet**

Das Dienstleisterdokument wurde inhaltlich neu gestaltet. Zukünftig lassen sich die Berechtigungen auf das einzelne Dienstleisterdokument einstellen. Inhaber der Kompetenzrolle [Server] erhalten generell Lesezugriff auf Dienstleisterdokumente. Darüber hinaus wurden 3 neue Felder vom Typ „URL“ implementiert. Die in diesen Feldern hinterlegten Webadressen können aus den verschiedenen Dienstleister Ansichten mithilfe einer neuen Schaltfläche geöffnet werden. Hilfreich ist dies beispielsweise dann, wenn Sie die Homepage des Dienstleisters, das Serviceportal des Dienstleisters oder gegebenenfalls einen IP basierten Anruf, der eine bestimmte URL Ihrer Systemumgebung voraussetzt, initiieren möchten. Außerdem wurden vier neue Felder vom Typ „Text“ in das Dienstleisterdokument implementiert, in die zusätzliche Informationen eingetragen werden können. Die Labels für diese Felder können vom Anwender selbst definiert werden.

### **Neue Platzhalter für E-Mails und E-Mails an Dienstleister**

Zukünftig stehen neben den bereits vorhandenen Platzhaltern die Platzhalter „Straße“, „Postleitzahl“, „Ort“ und „Benutzer-ID“ des Ticketinhabers zur Verfügung. Darüber hinaus können die neuen Felder im Dienstleisterdokument (URL 1 bis URL 3 und Freifeld 1 bis Freifeld 4) in Form neuer Platzhalter für die oben genannten E-Mails verwendet werden.

### **Rechteanpassung der Töchterdokumente bei Zugriffsänderung im Ticket**

Sofern im Ticketdokument der Inhalt der Felder „Leser“ oder „Bearbeiter“ modifiziert wird und in der Konfiguration eingestellt ist, dass eine Synchronisation der Berechtigungen mit den bereits existierenden Töchterdokumenten vorgenommen werden soll, sorgt die Änderung im Ticket dafür, dass die Synchronisation automatisch startet.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Bisher erfolgte die Synchronisation immer nur dann, wenn die Zuständigkeiten für ein Ticket geändert wurden.

#### **Position des Feldes Langbeschreibung im Supportcall**

Zukünftig können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „Sonstige Steuerungen und Navigationselemente“ festlegen, ob das Haupttextfeld (Langbeschreibung) im Supportcall wie bisher, in der Reiterregistertabelle oder zukünftig unterhalb dieser Tabelle als sogenanntes „freigestelltes Feld“ angezeigt werden soll. Die Freistellung des Feldes hat den Vorteil, dass alle Rich Text Informationen und die Bedienung des Feldes in vollem Umfang ohne jede Einschränkung möglich ist. Darüber hinaus ist das Feld immer sichtbar, egal welcher Reiter im Supportcall geöffnet ist. Visuell durchbricht diese Steuerung allerdings das Gesamtkonzept der Supportmaske und ist aus diesem Grund nur durch manuelle Änderung in der Konfiguration unterhalb der Tabelle platzierbar.

#### **Excel-Export**

Die Exportroutinen prüften neben der Kompetenzrolle [Supportabt] auch noch die Kompetenzrolle [Admin]. Da dieses dem aktuellen Kompetenzsystem und der Architektur der Anwendung nicht mehr entspricht, wurde die „[Admin]“-Überprüfung entfernt.

#### **Kategorie „# keine Kategorie zugeordnet #“ bei Maileingängen**

Bisher wurde bei eingegangenen E-Mails automatisch vom System als Kategorie „Sonstige“ gesetzt, wenn der „Text-Phraser“ nach Überprüfung aller relevanten Regeln keine Ergebnisse zurück liefern konnte. Die Kategorie „Sonstige“ führte aber häufig zu Verwirrung, da es hierdurch nicht möglich war, eine eigene Kategorie mit dieser Bezeichnung zu definieren. Die entsprechenden Categorieschlüssel mit allen Steuerungskennzeichen wurden somit ignoriert. Zukünftig erhalten neue Supportcalls, die aus eingegangenen E-Mails erzeugt werden, automatisch die Kategorie „# keine Kategorie zugeordnet #“ um eine eindeutige Identifizierung zu gewährleisten. Sollte dies nicht gewünscht sein, können Sie über den „Text-Phraser“ die sogenannte Ausweichkategorie definieren, die von diesem Mechanismus in das Ticket eingetragen wird, wenn die Überprüfung aller Regeln „Falsch“ zurücklieferten.

#### **@Formel im Rahmen der Maileingangsverarbeitung**

Zukünftig besteht die Möglichkeit im Rahmen der Verarbeitung neu eingegangener E-Mails individuelle IBM Notesformeln auf das jeweilige Dokument auszuführen. Hierdurch sind beliebige Datenmanipulationen, Importe, Berechnungen und individuelle Benachrichtigungen möglich, die vom System standardmäßig nicht zur Verfügung gestellt werden. Die Formel wird ausgeführt, nachdem die eingegangene E-Mail bereits vollständig verarbeitet wurde. Das Ergebnisdokument ist somit immer ein neuer Supportcall oder eine Antwort auf einen bestehenden Supportcall was durch die Abfrage des Feldes „Form“ geprüft werden kann.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

# Release 6.3.5

---

## **Datenübernahme aus dem UKS-Abwesenheitsmanager**

Häufig kommt es vor, dass bei der Anlage eines neuen Tickets automatisch zusätzliche Leser-/Bearbeiter in das Ticket eingetragen werden sollen. Insbesondere dann, wenn Kollegen der gleichen Abteilung untereinander die erstellten Tickets sehen können sollen, besteht diese Notwendigkeit.

Für Anwender des [UKS-Abwesenheitsmanagers](#) besteht zukünftig die Möglichkeit diese IBM Notes Applikation in Easy-Support einzubinden. In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, welche Personen/Gruppen neben dem Autor des Tickets zusätzlich als Leser und oder Bearbeiter in den Supportcall eingetragen werden sollen. Diese Informationen können direkt aus dem Stammdokument des Mitarbeiters aus der UKS-Datenbank ausgelesen werden.

Neben zusätzlichen Lesern/Bearbeitern lassen sich beliebige weitere Felder aus dem Stammdokument des Ticketautors in UKS auslesen und in das neue Ticket übernehmen.

## **„Rückruf erbeten“ kann deaktiviert werden**

Die Funktion „Rückruf erbeten“ kann zukünftig in der Konfiguration im Abschnitt „Sonstige Steuerungen und Navigationselemente“ deaktiviert werden.

## **Individuelle Texte für Ticketzuordnungen (evtl. ToDo)**

Sofern Sie es in der Konfiguration eingestellt haben, kann Easy-Support die Personen automatisch über ein neues Ticket informieren, die Sie im Vorfeld auf Basis der gewählten Kategorie als „Zuständig“ definiert haben. Bisher war dieser Benachrichtigungstext statisch und konnte vom Anwender nicht verändert werden. Zukünftig besteht die Möglichkeit diesen Benachrichtigungstext zu individualisieren. Es stehen zahlreiche Platzhalter zur Verfügung um die Benachrichtigung den eigenen Wünschen entsprechend formulieren zu können.

Die Steuerung wird in der Konfiguration im Abschnitt „Mailverkehr und Überwacher“ vorgenommen. Sofern dort keine Steuerung vorgenommen wird, sendet das System automatisch einen kurzen Informationstext an die zuständigen Personen inklusive einer Dokumentenverlinkung zum Supportcall.

## **Individuelle Informationsspalte in Ansichten**

Zukünftig ist es möglich in alle relevanten Ticketansichten der Datenbank eine eigene, „individuelle Spalte“ einzubinden. In der Konfiguration im Abschnitt „Sonstige Steuerungen und Navigationselemente“ können Sie diese Funktion aktivieren und festlegen, welcher Feldinhalt aus dem entsprechenden Supportcall in der Spalte angezeigt werden soll. Es können beliebig viele Felder dieser Spalte zuge-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



ordnet werden. Darüber hinaus wurde eine zusätzliche Ansicht namens „nach Infospalte“ in die Gliederung „alle Supportcalls“ implementiert, um auch eine kategorisierte Darstellung nach den gesetzten Werten zu erreichen.

#### **„Dokumente umhängen“ weist auf Töchterdokumente hin**

Die Funktion „Dokumente umhängen“ welche dafür gedacht ist, mehrere Supportcalls zusammenzuführen überprüft zukünftig vor der Ausführung der Routine ob das gewählte Ticketdokument bereits über Antwort-/Töchterdokumente verfügt. Ist dies der Fall, erhält der Anwender einen Hinweis wie mit diesen Dokumenten umgegangen wird. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass zukünftig nicht mehr ungewollt bereits bestehende Töchterdokumente verloren gehen sofern das zugehörige Mutterdokument umgehängt werden soll.

## Release 6.5.0

---

### **ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

Seit der Version 6.5.0 ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigen Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen, benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

#### **Kategorie-Abfrage bei neuen Tickets aus E-Mails**

In der Konfiguration konnten Sie bisher einstellen, dass das System beim Öffnen eines neuen Tickets, welches aus einer eingegangenen E-Mail erzeugt wurde, automatisch den „Kategoriedialog“ eingeblendet, um eine entsprechende Kategorie zuzuordnen. Zukünftig ist diese Funktion feiner steuerbar. Sie können in der Konfiguration nun zusätzlich festlegen, dass dieser Dialog nur noch dann angezeigt wird, denn der „Text-Phrase“ nicht in der Lage war, die eingegangene E-Mail einer bestimmten Kategorie zuzuordnen. Somit kann die Funktion effizienter genutzt werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Dienstleister im Ticket änderbar**

Wenn Sie ein SB-Gerät oder eine sonstige Hardware dem Ticket zugeordnet haben, wurde automatisch auch der im SB-Gerät/Hardwareokument hinterlegte Dienstleister direkt in das Ticket eingetragen. Zukünftig besteht die Möglichkeit, diesen Dienstleister zu ändern.

### **Reparaturkosten können netto oder brutto eingegeben werden**

Sofern Sie einem Ticket ein SB-Gerät oder eine sonstige Hardware zugeordnet hatten, bestand die Möglichkeit, die Reparaturkosten für das entsprechende Gerät im Nachhinein zu erfassen. Die Betragseingabe konnte bisher nur „brutto“ erfolgen. Zukünftig haben Sie die Möglichkeit, den Betrag sowohl brutto als auch netto in das Dialogfenster für die Kostenerfassung einzutragen. Das System rechnet dann automatisch immer auf den Bruttobetrag um. Basis für die Umrechnung bildet der Mehrwertsteuersatz, den Sie in einem neuen Feld der Konfiguration eintragen müssen.

### **Reparaturkosteneingabe nun auch ohne Hardware-Zuordnung**

Bisher konnten Reparaturkosten nur dann in einem Ticket erfasst werden, wenn mindestens eine Hardware oder ein SB-Gerät zugeordnet wurde. Zukünftig steht im Reiter „Diverses“ ein neues Feld zur Verfügung, welches es auch dann ermöglicht, Reparaturkosten zu erfassen, wenn weder ein SB-Gerät noch eine Hardware zugeordnet wurde.

### **3 neue Felder vom Typ „Währung“**

In den Stammdaten im Bereich „Maskenprofile“ können Sie zukünftig neben den bereits vorhandenen Feldtypen 3 neue Felder vom Typ „Währung“ definieren. Die Felder verwenden die im Betriebssystem eingestellte Währungseinheit und werden im Ticket entsprechend angezeigt.

### **Neue (optionale) Spalte „Reparaturkosten“**

In der Konfiguration können Sie eine neue Spalte in die Ansichten einblenden, in der die Reparaturkosten, welche direkt im Ticket hinterlegt wurden (Reiter: Diverses), angezeigt und summiert pro Kategorie dargestellt werden. Über eine beliebige Volltextsuche ist es im Anschluss möglich, alle Tickets, bei denen Reparaturkosten hinterlegt wurden, abzufragen und diese beispielsweise direkt zu drucken oder nach Excel zu exportieren um eigene Berichte zu generieren. Die einfachste Form der Abfrage solcher Tickets lautet:  
„[Reparaturkosten] > 0“

### **„Rechteprofile“ für erweiterte Zugriffsmöglichkeiten**

In den vergangenen Monaten erhielten wir vermehrt Anfragen zum Thema „Zugriffsberechtigungen“ auf die gespeicherten Tickets. Es zeichnete sich ab, dass völlig unterschiedliche Anforderungen diesbezüglich bestehen. Somit haben wir einen vollständig neuen Mechanismus in die Applikation implementiert, mit dem es möglich ist, sogenannte „Rechteprofile“ zu definieren. Die Funktion gestattet es



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Ihnen ein Ticket bezüglich des Ticketinhabers, der zuständigen Personen/Gruppen, der Kurzbeschreibung und/oder der Ticketkategorie zu überprüfen. Bei zutreffender Regel können beliebige zusätzliche Leser und/oder Bearbeiter in das Ticket automatisiert eingetragen werden. Auf diese Weise lässt sich beispielsweise die Sichtbarkeit neuer Tickets für diverse weitere Personen, Gruppen oder Rolleninhaber realisieren. Auch ist es mit Hilfe dieser neuen Funktion möglich, die Zugriffsmöglichkeiten mehrerer Mitarbeiter - beispielsweise einer Geschäftsstelle - auf die Tickets der jeweiligen Kollegen zu erweitern, sodass alle Mitarbeiter einer Organisationseinheit in der Lage sind, die Tickets der jeweiligen Kollegen einzusehen.

#### **4 neue Infospalten**

Neben der im Vorgängerrelease bereits eingeführten „Infospalte“ wurden mit dieser Version 4 weitere Infospalten implementiert. In der globalen Konfiguration der Datenbank im neuen Abschnitt „Individuelle Spalten“ können Sie zukünftig festlegen, welche Infospalten in den Ansichten dargestellt werden sollen. Darüber hinaus können Sie im Detail festlegen, welche Feldinformationen in welcher Spalte angezeigt werden sollen. Es stehen 2 Infospalten mit „Textinformationen“, 1 Infospalte mit „Datumsinformationen“, 1 Infospalte mit „numerischen Informationen“ und 1 Infospalte mit „Währungsinformationen“ zur Verfügung. Jede Spalte lässt sich individuell ein oder ausblenden.

#### **Liste der Dienstleister-Übersicht bei E-Mail Funktion vergrößert**

Sofern Sie aus einem Ticket heraus die Funktion „E-Mail an Dienstleister“ verwenden, wird Ihnen ein Dialogfenster mit einer Liste aller in der Datenbank hinterlegten Dienstleister angezeigt. Dieses Dialogfenster wurde bezüglich der Größe erweitert, sodass Sie etwa 30 % mehr Dienstleister auf einen Blick erfassen können.

#### **Ansichten „alle Supportcalls“ nun generell verfügbar**

Sämtliche „Unteransichten“ des Gliederungspunktes „alle Supportcalls“ sind nun generell für alle Anwender verfügbar. Bisher standen diese Ansichten lediglich den Inhabern der Kompetenzrolle [Supportabt] zur Verfügung. Aufgrund der strikten Zugriffsberechtigungen innerhalb eines jeden Tickets besteht keine Notwendigkeit mehr die Auswertungsansichten lediglich auf die Inhaber der Kompetenzrolle [Supportabt] einzuschränken, da jeder angemeldete Mitarbeiter ohnehin nur die Tickets in den Ansichten sehen kann, für die er auch explizit als Leser und/oder Bearbeiter und/oder Zuständiger definiert wurde.

#### **Problem bei Excel Export behoben**

Wenn Sie aus einigen Ansichten der Gliederung „alle Supportcalls“ Excel-Exporte vorgenommen haben, kam es punktuell zu einer Fehlermeldung. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Problem bei Datenübernahme aus UKS Abwesenheitsmanager behoben**



Sofern Sie mit der im Vorgängerrelease neu zur Verfügung gestellten Funktion „UKS-Import“ Personen aus dem Abwesenheitsmanager-„UKS“ in ein Ticket übernommen haben und die Liste der übernommenen Personen kleiner 2 war, führte dies zu einem Fehler in der Funktion. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## Release 6.5.3

---

### **PC-Scan Importroutine überarbeitet**

Wenn mit der entsprechenden Funktion die Ergebnisse der PC Scanroutine in das Inventarmodul von Easy-Support importiert wurden und für bestimmte Maschinen bereits Dokumente existierten, die sich im Archiv befanden, führte dies dazu, dass im Produktivbestand der Inventurlisten keine neuen Dokumente erzeugt wurden. Da dies nicht der gängigen Praxis nahe kommt, wurde der Mechanismus dahingehend modifiziert, dass beim Datenimport sämtliche im Archiv befindliche Dokumente ignoriert werden.

### **Maileingangsverarbeitung „Haupttextfeld“**

In Ausnahmefällen kam es bei der Datenübernahme des Haupttextfeldes aus eingehenden E-Mails in das Haupttextfeld des Supportcalls zu einer Fehlermeldung, die dazu führte, dass das neue Ticket nicht mehr geöffnet werden konnte. Recherchen haben gezeigt, dass diese Situation häufig dann eintrat, wenn die eingegangene E-Mail im Haupttextfeld „Body“ kein RichText sondern lediglich PlainText enthielt, was zwar selten aber dennoch regelmäßig vorkommen konnte. Die Routine wurde dahingehend überarbeitet, dass zunächst der Datentyp des Haupttextfeldes überprüft und ableitend hiervon der Übernahmemechanismus gestartet wird.

### **Platzhalter „#CallautorOrt#“ wurde nicht ersetzt**

Bei einer E-Mail an einen Dienstleister wurde der oben genannte Platzhalter nicht ordnungsgemäß durch den Inhalt des entsprechenden Feldes ersetzt. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Antwortadresse „ReplyTo“ nicht immer korrekt**

In Ausnahmefällen kam es zu der Situation, dass bei der Erstellung von E-Mails aus einem Ticket heraus nicht die in der Konfiguration hinterlegte „ReplyTo“ Adresse für Antworten übernommen wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **[Dispatcher] kann optional als zugriffsberechtigt erhalten bleiben**

Kürzlich wurde das Kompetenzsystem für den sogenannten [Dispatcher] überarbeitet. Dies bedeutete, dass die Kompetenzrolle Dispatcher aus einem Ticket entfernt wurde, sobald Zuständigkeiten festgelegt wurden. Einige Anwender empfanden diese Szenario nicht als ideal, so dass wir nun eine Kompromisslösung zur Verfügung stellen. In der Konfiguration im Abschnitt „Leser und Bearbeiter“ können Sie zukünftig einstellen, ob der [Dispatcher] dauerhaft Zugriff auf einge-



gangene Tickets behalten soll, unabhängig davon, ob bereits Zuständigkeiten für dieses Ticket vergeben wurden oder nicht.

## Release 6.5.4

---

### **UKS Datenübernahme**

Sofern Sie die relativ neue Funktion für die Übernahme von zusätzlichen Bearbeitern und/oder Lesern aus dem UKS Abwesenheitsmanager verwenden, führte diese häufig zu Replizierkonflikten, wann ein geöffnetes Ticket zwischengespeichert wurde (Strg + S). Das Problem wurde behoben. Die Datenübernahme erfolgt zukünftig nur noch dann, wenn die Maske geschlossen wird und zuvor eine Speicherung der Daten vorgenommen wurde.

## Release 6.5.5

---

### **Hierarchische Darstellung von Maileingängen**

Der Praxiseinsatz dieser neuen Funktion, die eingegangene E-Mails in der korrekten Hierarchie unterhalb der Original-E-Mail anordnet hat gezeigt, dass es unter bestimmten Voraussetzungen hier Probleme gibt. Der Mechanismus wurde überarbeitet, sodass nun grundsätzlich E-Mails, die als Antwort auf gesendete E-Mails eingehen in der hierfür vorgesehenen Hierarchie korrekt eingehängt werden, also unterhalb der Originalmail.

### **Zwischenablage bei „Antwort mit Protokoll“ wird gesichert**

Ein wesentliches Problem bei der Beantwortung eines Supporttickets über die Funktion „Antwort mit Protokoll“ bestand darin, dass die vorhandene Zwischenablage (Clipboard des Betriebssystems) mit dem Inhalt des Haupttextfeldes im Ticket überschrieben wurde. Der Mechanismus wurde dahingehend überarbeitet, dass zukünftig vor der Erstellung des neuen Antwortdokumentes die Zwischenablage gesichert und nach Abschluss der Aktion wiederhergestellt wird. Der Mechanismus wurde vorerst nur in die Funktion „Antwort mit Protokoll“ übernommen um seine Akzeptanz zu überprüfen. Es ist davon auszugehen, dass diese Funktion mittelfristig auch für die Transaktionen „E-Mail an Dienstleister (mit Protokoll)“ sowie „E-Mail an jemand anderen (mit Protokoll)“ zur Verfügung stehen wird.

### **Ungewünschte Abfrage „Einsatztermin“ bei E-Mail an Dienstleister**

In Einzelfällen kam es vor, dass bei der Erstellung neuer E-Mails an den Dienstleister das Dialogfenster für den Einsatzzeitpunkt des Dienstleisters eingeblendet wurde, obwohl kein SB Gerät dem Ticket zugeordnet war. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Anpassungen an „IBM Notes Browser Plugin“**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Es wurden weitere Anpassungen der Applikation vorgenommen um einen reibungslosen Betrieb innerhalb des IBM Browser Plugin's zu gewährleisten.

## Release 6.5.6

---

### **Datentypen beim Excel Export**

Beim Export selektiver oder auch aller Datensätze einer Ansicht kam es sporadisch dazu, dass Datumswerte/Zeitwerte bezüglich des Datenformates nicht sauber an Excel übertragen werden konnten. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Logeinträge in der Protokolldatei des Servers**

In der Konfiguration können Sie zukünftig festlegen, dass die periodischen Agenten von Easy-Support keinerlei Logeinträge mehr in die Protokolldatei des Domino Servers schreiben.

### **Interne Änderungen**

Es wurden außerdem teilweise interne Änderungen/Optimierungen vorgenommen, die für den Anwender nicht offensichtlich erkennbar sind.

## Release 6.5.7

---

### **Rechteprofile werden vollständig abgearbeitet**

sofern Sie im Stammdatenbereich so genannt Rechteprofile erstellt haben, wurden vom zugehörigen Mechanismus bei der Neuanlage von Tickets die Profile so lange abgearbeitet, bis eine 1. Übereinstimmung gefunden wurde. Zukünftig berücksichtigt der Mechanismus alle als aktiv gekennzeichneten Rechteprofile, unabhängig davon, ob einzelne im selben Durchlauf bereits zutreffend waren oder nicht. Die entsprechenden Kompetenzen im jeweiligen Ticket werden summiert.

### **Text-Phraser-Überprüfung der Empfängerfelder „CopyTo“ + „Blind-CopyTo“**

Der Text-Phraser wurde dahingehend erweitert, dass er in der Überprüfungsstufe 1, in der regulär die angeschriebene Adresse geprüft wird, nicht mehr nur, wie bisher, das Feld „SendTo“ der eingegangenen E-Mail überprüft, sondern darüber hinaus auch die Felder „CopyTo“ und „BlindCopyTo“. Immer dann, wenn in einem der 3 Felder eine Übereinstimmung mit den Regeln des Text-Phrasers gefunden wird, ist die Regel zutreffend.

### **Zusätzliche Kompetenzen für „Bearbeiter“ eines Tickets**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Bisher haben lediglich die Inhaber der Kompetenzrolle [Supportabt] ([Dispatcher] bzw. die konkret als „Zuständig“ im Ticket genannten Personen/Gruppen vollumfängliche Bearbeitungsrechte innerhalb des Tickets. Das zusätzliche Berechtigungsfeld „weitere Bearbeiter“ in der Registerkarte „Diverses“ war mit keinen zusätzlichen Kompetenzen innerhalb des Tickets verknüpft, es gestattete lediglich das Öffnen des Tickets im Bearbeiten-Modus und die Manipulation der Kurzbeschreibung/Langbeschreibung. Dies wurde geändert. Mitarbeiter, Gruppen und/oder ACL-Rollen, die in diesem Feld genannt werden, erhalten zukünftig nahezu identische Kompetenzen in einem Ticket, wie die als „zuständig“ deklarierten Personen/Gruppen.

#### **Statuswechsel-Texte nun auch mit „Kommas“ gestattet**

Bisher wurden in den Statuswechsel-Texten vom Programm automatisch die in den Text eingearbeiteten Kommas entfernt. Da dies eine grammatikalisch einwandfreie Formulierung der gewünschten Texte nicht mehr zuließ, wurde der Mechanismus überarbeitet, sodass zukünftig Kommas in den Statuswechsel-Texten gestattet sind.

#### **Hinweisfeld für Maskenprofil**

In den Maskenprofilen, die den unterschiedlichen Kategorien zugeordnet werden können, können Sie zukünftig einen Hinweistext hinterlegen, der Mitarbeitern angezeigt wird, sofern diese zwischen mehreren möglichen Maskenprofilen das korrekte auswählen müssen.

#### **Antworten-Funktion berücksichtigt Kopien-Empfänger**

Wenn ein Ticket aus einer E-Mail erzeugt wurde, die ursprünglich nicht nur dem Ticketsystem, sondern weiteren Kopienempfängern zur Verfügung gestellt wurde, merkt Easy-Support dies bei der Beantwortung des Tickets und trägt die ursprünglichen Kopienempfänger auch automatisch als Kopienempfänger der Antwort ein. In dem entsprechenden Dialog kann die Liste noch überarbeitet werden.

## Release 6.6.0

---

#### **Neue Funktion „FieldCreator“ in Layoutvorlagen und Anleitungen**

Sowohl in „Layoutvorlagen“ als auch in „Anleitungen“ besteht zukünftig die Möglichkeit, Felder vom Typ „Kontrollkästchen“ und „Optionsfeld“ zu erstellen. Layoutvorlagen und Anleitungen können sowohl in das Feld Langbeschreibung innerhalb eines Tickets als auch in Antwortdokumente importiert werden. Mit der Option die genannten neuen Felder in die Haupttextfelder zu implementieren, werden die Möglichkeiten der Maskenprofile optimal ergänzt.

#### **3 neue Felder vom Typ „Kontrollkästchen“**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

In den Maskenprofilen, die es gestatten, diverse eigene Felder in die Ticketmaske einzubinden, wurden 3 neue Felder vom Typ „Kontrollkästchen“ aufgenommen. Jedes dieser Felder kann beliebig viele gültige Werte enthalten, die in der späteren Ticketmaske angekreuzt werden können.

### **3 neue Felder vom Typ „Optionsfeld“**

In den Maskenprofilen, die es gestatten, diverse eigene Felder in die Ticketmaske einzubinden, wurden 3 neue Felder vom Typ „Optionsfeld“ aufgenommen. Jedes dieser Felder kann beliebig viele gültige Werte enthalten, die in der späteren Ticketmaske ausgewählt werden können.

### **Zwischenablage bleibt nun durchgängig erhalten**

Vor einigen Monaten wurde experimentell eine Funktion eingeführt, die die Zwischenablage bei der Funktion „Antwort mit Protokoll“ sicherte, sodass diese auch nach der Erstellung eines Antwortdokumentes noch zur Verfügung stand. Ergänzend zu dieser Funktion wird die Zwischenablage nun auch bei folgenden Aktionen gesichert: „Antwort ohne Protokoll“, „E-Mail“ (mit Protokoll und ohne Protokoll) sowie „E-Mail an Dienstleister“ (mit Protokoll und ohne Protokoll). Somit sind alle wesentlichen Kommunikationsvarianten so ausgestattet, dass die Zwischenablage dauerhaft erhalten bleibt.

### **„Text-Phraser“ erlaubt automatische Zuordnung von SB Geräten**

Der Text-Phraser, welcher für die Analyse eingehender E-Mails verantwortlich ist, bietet nun die Möglichkeit, bei der Überprüfung der Betreffzeile und/oder des Haupttextfeldes der eingegangenen E-Mail ergänzend zu veranlassen, dass die Eckdaten eines konkreten SB Gerätes, welches auf Basis der Seriennummer identifiziert wird, in das neue Ticket einzutragen. Voraussetzung für diese Funktion ist die [Lizenz für das Inventarmodul](#) der Software.

### **Statuswechsel-Texte werden im Ticket protokolliert**

Wenn Sie die sogenannten „Statuswechsel-Texte“ für den Wechsel des Status innerhalb eines Tickets in der Konfiguration hinterlegt haben, sorgt ein neuer Mechanismus dafür, dass der definierte Text, welcher vor dem Versenden durch den Supportmitarbeiter auch noch verändert werden kann, lückenlos im Feld „öffentliche Vermerke“ des Tickets protokolliert wird, damit im Nachgang nachvollziehbar ist, welche Information der Ticketinhaber unter Verwendung des Statuswechsel-Textes erhalten hat.

### **Tickets aus E-Mails lassen sich in Ausnahmefällen nicht öffnen**

Unter bestimmten Konstellationen, wenn beispielsweise in der eingegangenen E-Mail das Haupttextfeld nicht vom Format „RichText“ sondern vom Format „Text“ war, konnte es passieren, dass das Ticket sich nicht mehr öffnen ließ und es zu einer Fehlermeldung kam. Das Szenario konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Kategorie-Dialog lässt sich zukünftig „Abbrechen“**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Bisher war es so, dass der Kategorie-Dialog innerhalb eines Tickets sich nicht abbrechen ließ, wenn in der Konfiguration festgelegt wurde, dass die Auswahl der Kategorie Pflicht ist. Zukünftig unterscheidet die Anwendung, ob ein Ticket neu erzeugt wird oder ob dieses bereits existierte. Der Schutz vor dem Abbruch des Kategorie-Dialoges greift zukünftig nur noch bei der Neuanlage des Tickets. Wenn innerhalb des Tickets der Kategorie-Dialog aufgerufen wird, um beispielsweise die gesetzte Kategorie zu verändern, kann dieser Dialog nun zu jeder Zeit auf wieder abgebrochen werden.

#### **Zugeordnete Tickets werden bei Antworten berücksichtigt**

Wenn mehrere Tickets zusammengefasst werden („Tickets umhängen“) hatte man bisher im Nachgang keine Möglichkeit mehr, dem Autor der umgehängten Tickets eine Information zukommen zu lassen. Zukünftig werden die Originalautoren der umgehängten Tickets in das neue Basisticket übernommen (Feld: „CopyTo“). Bei der Erstellung einer neuen Antwort aus dem Basisticket heraus werden diese Personen dann als Kopie-Empfänger der Antwort berücksichtigt.

#### **Kommentar auf Antwortdokumente angepasst**

Mitarbeiter haben die Möglichkeit, auf eine erstellte Antwort erneut einen Kommentar in der Datenbank zu erfassen. Das Design des Kommentardokumentes wurde vom bisherigen grünen Layout an das aktuell gültige blaue Design angepasst. Darüber hinaus stehen Möglichkeiten zur Verfügung, aus jedem Kommentardokument direkt in das zugehörige Basisticket zu verzweigen.

#### **Name der Person der letzten Statusänderung gespeichert**

Zukünftig merkt sich die Applikation bei jeder Statusänderung, welche Person diese durchgeführt hat. Die Information wird in das Feld „SC\_Status\_Name“ übernommen. Dieses steht somit auch für Excel-Exporte zur Verfügung, um beispielsweise schnell ermitteln zu können, welche Personen welche Tickets in einen bestimmten Status gestellt haben.

#### **Wartungstermin für SB Gerät kann hinterlegt werden**

Sofern einem Ticket ein SB-Gerät zugeordnet wurde, steht zukünftig eine Eingabemöglichkeit für einen „Wartungstermin“ zur Verfügung. Auf diese Weise können Sie im Programm zukünftig hinterlegen und kontrollieren, wie viele Wartungstermine zu einem konkreten Gerät bereits durchgeführt wurden. Die Wartungstermine werden angezeigt im „Inventarmodul → SB Geräte → Calls und Kosten“. Darüber hinaus wird die Information natürlich im Ticket gespeichert. Das Feld lautet „Wartungstermin“. Somit kann es auch bei jedem Excel-Export berücksichtigt werden, um beispielsweise eigene Auswertungen in Excel zu kreieren und die durchgeführten Wartungstermine auszuwerten.

## Release 6.6.5

---



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Eskalationsagent optimiert**

Bisher war es zwingend notwendig, dass für die Eskalation der vorhandenen Tickets mindestens eine zuständige Person/Gruppe in das Ticket eingetragen wurde. Dies war immer dann störend, wenn der Anwender den Wunsch hatte, bisher noch nicht zugeordnete Tickets ebenfalls eskalieren zu lassen. Insofern wurde der Mechanismus dahingehend überarbeitet, dass zukünftig überprüft wird, ob bereits eine „Zuständigkeit“ hinterlegt wurde. In diesem Fall arbeitet der Mechanismus wie bisher. Ist dies jedoch nicht der Fall, adressiert die Applikation die Eskalations-E-Mail ausschließlich an die Personen, die in der Konfiguration im Abschnitt „Eskalationsagent“ als Kopie-Empfänger hinterlegt wurden. Ist auch dieses Feld nicht gefüllt, wird die E-Mail nicht zugestellt und die Routine bricht ab.

### **Eingegangene Original E-Mails können aufbewahrt werden**

Zukünftig haben Sie die Möglichkeit, in der Konfiguration (Abschnitt: „MailIn Datenbank und Autoantwort“) festzulegen, dass die E-Mails, aus denen Tickets erzeugt wurden, im Original erhalten bleiben. Wird die Option in der Konfiguration eingeschaltet, erzeugt die Anwendung wie bisher auch ein neues Ticket, löscht aber die verarbeitete E-Mail im Anschluss nicht, sondern hängt diese als Tochterdokument dem neu erzeugten Ticket an.

Vorteil dieser neuen Funktion ist, dass beispielsweise bei Formatierungsproblemen (zum Beispiel MIME-Mails aus dem Internet) nun noch ein Blick in die Originalmail möglich ist, in der die Formatierung auch nach der Ticketerzeugung in nahezu allen Fällen unverändert erhalten bleibt.

Darüber hinaus besteht im Ticket selbst nunmehr die Möglichkeit, über eine „Importieren“-Funktion, den Inhalt des Haupttextfeldes der Originalmail in das Ticket zu übernehmen. Auf diese Weise können eventuell verloren gegangene Formatierungen wiederhergestellt und direkt in die Langbeschreibung des Tickets eingebunden werden.

### **E-Mails als Antworten auf bestehende Tickets ebenfalls optimiert**

E-Mails, die aufgrund der genannten Ticket-ID oder der erfolgreichen Suche nach der Referenz-ID einem vorhandenen Ticket (oder einer anderen E-Mail) zugeordnet werden konnten, werden zukünftig optimiert verarbeitet. Auch hier bleibt zukünftig die Formatierung im Haupttextfeld der eingegangenen E-Mail vollständig erhalten, was gerade bei MIME-Mails sehr hilfreich ist.

### **Ansicht „mir zugeordnete“ Tickets aktualisiert sich automatisch**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

In der Konfiguration, im Abschnitt „Navigationselemente und Sonstige Steuerungen“ können Sie zukünftig einstellen, dass die Ansicht „mir zugeordnete“ Tickets sich automatisch alle 5 Minuten aktualisiert. Auf diese Weise werden neu eingegangene Tickets, die der angemeldeten Personen namentlich zugeordnet wurden, automatisch sichtbar, ohne dass der Anwender die Ansicht neu aufrufen oder mit F9 manuell aktualisieren muss. Damit die neue Funktion zur Verfügung steht, ist es notwendig, die Ansicht „mir zugeordnete“ einmal über das Menü „Ansicht, Ansichtsoptionen“ zu löschen. Alternativ kann auch die Datenbank-Kachel vom Desktop entfernt werden, wenn anschließend die Rückfrage nach dem Löschen der persönlichen Ansichten mit „ja“ beantwortet wird. Wird die Ansicht nun erneut geöffnet, greift die automatische Aktualisierung, sofern die Steuerung in der Konfiguration aktiviert wurde.

### **Genehmigungsverfahren kann vorzeitig abgebrochen werden**

Eine neue Funktion wurde implementiert, die es in der Ansicht „Entscheidungen“ gestattet, ein laufendes Genehmigungsverfahren abzubreaken, auch dann, wenn noch nicht alle Entscheidungen getroffen wurden.

Um ein Genehmigungsverfahren abbrechen zu können, muss der angemeldete Mitarbeiter entweder der „Initiator“ des Freigabeverfahrens gewesen oder Inhaber der Kompetenzrolle [Admin] sein. Darüber hinaus werden Bearbeitungsrechte für das betreffende Dokument benötigt. Sind diese Voraussetzungen gegeben, werden alle Informationen zum Genehmigungsverfahren zurückgesetzt. Lediglich das Protokoll der bereits getroffenen Entscheidungen bleibt erhalten. Dieses Protokoll wird ergänzt um einen weiteren Punkt, dass das Genehmigungsverfahren durch den angemeldeten Mitarbeiter zurückgesetzt wurde sowie einem zugehörigen Zeitstempel.

Abschließend erhält der Initiator des Freigabeverfahrens eine E-Mail mit einer entsprechenden Information darüber, dass das Genehmigungsverfahren abgebrochen wurde. Diese E-Mail enthält auch eine Verlinkung zum betreffenden Dokument.

### **Neue Spalte „letzte Statusänderung“ (optional)**

In der Konfiguration im Abschnitt „Navigationselemente und sonstige Steuerungen“ können Sie zukünftig einstellen, dass in alle relevanten Ticketansichten eine Spalte eingebunden wird, die das Datum der letzten Statusänderung darstellt. Darüber hinaus wird der Namen der Person genannt, die die letzte Statusänderung durchgeführt hat. Beachten Sie bitte, dass die Speicherung der Person, die die letzte Statusänderung vorgenommen hat, erst kürzlich in die Software implementiert wurde, so dass ältere Tickets an dieser Stelle keine Informationen liefern.

### **Text-Phrasen kann Hardwarekomponenten einbinden**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Nachdem wir erst kürzlich eine Funktion zur Verfügung gestellt haben, die es ermöglicht, mithilfe des Text-Phrasers, welcher eingehenden E-Mails analysiert, SB Geräte des Hardwaremoduls direkt in ein Ticket einzubinden, wurden die Rufe unserer Kunden schnell lauter, dass diese äußerst nützliche neue Funktion zukünftig auch für sonstige Hardware, statt nur für SB Geräte zur Verfügung stehen sollte.

Mit diesem Release haben wir diesen Benutzerwunsch umgesetzt, sodass Sie nun im Rahmen der Analyse eingehender E-Mails durch den Text-Phraser nicht mehr nur SB Geräte, sondern auch „sonstige Hardware“ das Hardwaremodul direkt in das Ticket einbinden können. Theoretisch ist auch die Einbindung beider Gerätearten gleichzeitig möglich (was in der Praxis aber natürlich wenig Sinn macht). Das Maileingangs-Protokoll dokumentiert lückenlos die Vorgehensweise der Einbindung und gibt auch wieder, nach welcher Seriennummer ein Gerät gesucht wurde.

### **Einbindungsmöglichkeit von SB Geräten und Hardware durch den Text-Phraser optimiert**

Bisher konnten SB-Geräte und seit diesem Release auch andere Hardwarekomponenten mithilfe des Text-Phrasers direkt in ein Ticket eingebunden werden. Es war allerdings nur anhand der Betreffzeile und des Haupttextfeldes der eingehenden E-Mail möglich, diese Hardwarekomponenten zu identifizieren.

Zukünftig kann der Text-Phraser auch die angeschriebene Mailadresse (SendTo MailIn-Adresse von Easy-Support) sowie die Absenderadresse (From) für die Suche nach dem SB-Gerät oder der Hardware verwenden. Diese neue Möglichkeit ist insbesondere deshalb sehr nützlich, da viele Geräte inzwischen eigenständig E-Mails erzeugen, wie zum Beispiel Kopierer, Alarmanlagen, Videokameras etc. Auf Basis der Absenderadresse können Sie nun automatisch die entgegenkommene E-Mail mit der zugehörigen Hardwarekomponente ausstatten, sodass im Ticket sämtliche relevanten Informationen des Gerätes automatisch enthalten sind.

Die Weitergabe eines Tickets an einen externen Dienstleister, beispielsweise für einen Reparaturauftrag, ist somit zukünftig mit nur einem einzigen Mausklick möglich, da alle relevanten Informationen (so auch der Dienstleister, welcher dem Gerät zugeordnet wurde) bereits im Ticket enthalten sind.

### **Globale Einstellungen (Konfiguration) aus Ticket aufrufbar**

Sehr häufig kommt es vor, dass man die Konfiguration von Easy-Support benötigt, um bestimmte Einstellungen zu überprüfen oder neue zu setzen. Bisher war grundsätzlich ein Umweg über die Stammdaten oder das entsprechende Notes Menü erforderlich, um die Konfiguration öffnen zu können. Zukünftig steht direkt im Ticket unterhalb der Schaltfläche „Aktionen“ ein Menüpunkt zum Aufruf der „Globalen Einstellungen“ zur Verfügung. Dieser Menüpunkt ist allerdings nur für Inhaber der Kompetenzrolle [Admin] sichtbar.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

# Release 6.6.7

---

## **„Interne Kategorie“ ist Pflicht**

In der Konfiguration konnten Sie bisher einstellen, dass die Zuordnung der sogenannten „internen Kategorie“ zwingend erforderlich ist, bevor ein Ticket in den Status „erledigt“ gestellt werden konnte. Es bestand jedoch dennoch die Möglichkeit, über den „Vermerk Dialog“ die Erledigung des Tickets zu initiieren, ohne die interne Kategorie zuzuordnen. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

## **Gruppen des öffentlichen Namens- und Adressbuches können aufgelöst werden**

Tickets können sowohl Gruppen als auch Personen zugeordnet werden. Wenn jedoch mit der Gruppenzuordnung im Feld „Zuständigkeit“ gearbeitet wird, hat dies den Nachteil, dass die Tickets nicht in der Ansicht „mir zugeordnete“ dargestellt werden. Sollte ein Supportmitarbeiter mit dieser Ansicht arbeiten wollen, um beispielsweise immer nur die Tickets zu sehen, die ihm auch zugeordnet wurden, würde dies bei einer reinen Gruppenzuordnung nicht funktionieren.

Zukünftig können Sie in der Konfiguration aber auch direkt im Ticket einstellen, dass Easy-Support voll automatisch zugeordnete Gruppen, die dem öffentlichen Namens- und Adressbuch entstammen, auflöst und die entsprechenden Namen der Mitglieder im kanonischen Format in das Zuständigkeitsfeld einträgt. Mehrere Verschachtelungen der Gruppen ineinander sind gestattet. Umfangreiche Tests haben gezeigt, dass die Routine zuverlässig arbeitet, obwohl es sich hierbei um eine so genannte „nicht dokumentierte Funktion“ von IBM handelt. Die grundlegende Vorgabesteuerung zu dieser Funktion kann in der globalen Konfiguration im Abschnitt „sonstige Steuerungen“ vorgenommen werden.

Die neue Steuerung steht auch für die Maileingangsverarbeitung zur Verfügung. Wenn der „Text-Phraser“ eine eingegangene E-Mail aufgrund einer Übereinstimmung einer konkreten Kategorie zuordnen konnte, und in den Steuerungen dieser Kategorie bereits Zuständigkeiten hinterlegt waren, versucht der Mechanismus auch an dieser Stelle gegebenenfalls hinterlegte Gruppen in die kanonischen Namen der Gruppenmitglieder zu zerlegen. Diverse Tests unsererseits waren auch an dieser Stelle erfolgreich.

## **„Default-Kategorie“ ab sofort möglich**

Wenn Sie den Kategorie-Dialog in der Konfiguration abgeschaltet haben, so dass Mitarbeiter neue Tickets erfassen können, ohne diese einer Kategorie zuordnen zu müssen, erhielt das Ticket im Feld Kategorie generell den Wert „# keine Kategorie zugeordnet #“. Zukünftig besteht die Möglichkeit, wie bereits auch bei der Maileingangsverarbeitung, eine sogenannte „Default“-Kategorie zu definieren.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Diese kommt immer dann zum Tragen, wenn das Dialogfenster mit der Kategorie-Auswahl in der Konfiguration deaktiviert wurde.

Wenn die „Default“-Kategorie außerdem als sogenannte „versteckte“ Kategorie (oder auch als offizielle) in den Steuerungen der verfügbaren Kategorien (siehe Konfiguration) existiert, besteht die Möglichkeit, auch die Steuerungskennzeichen wie Zuständigkeit, Priorität, Steuerungen zum Eskalationsmanagement, initialer Status etc. zu definieren. Diese Steuerungskennzeichen werden bei Übereinstimmung automatisch in das neue Ticket eingetragen. Wird keine Kategorie angelegt, aber eine Default-Kategorie gefunden, erhält das Ticket lediglich die Bezeichnung der Kategorie, aber keine weiteren Steuerungskennzeichen.

## Release 6.6.7a

---

### **„Bearbeitungsschutz“ nun konsequent umgesetzt**

In der Konfiguration konnten Sie bisher einstellen, welche Mitarbeiter bzw. welche Kompetenzinhaber berechtigt sind, nach der initialen Speicherung eines neuen Tickets, weiterhin die Felder „Kurzbeschreibung“ und „Langbeschreibung“ innerhalb des Tickets zu bearbeiten. Die sogenannten „eigenen Felder“ aus zugeordneten Maskenprofilen waren von diesem Bearbeitungsschutz allerdings bislang nicht betroffen. Änderungen an den Inhalten dieser Felder waren auch nach der 1. Speicherung des Tickets möglich. Anwender machten uns darauf aufmerksam, dass diese Vorgehensweise nicht akzeptabel und darüber hinaus inkonsequent ist. Insofern unterliegen die eigenen Felder aus Maskenprofilen ab sofort den gleichen Mechanismen wie die Felder „Kurzbeschreibung“ und „Langbeschreibung“.

## Release 6.6.9

---

### **Maileingangs-Bearbeitung konvertiert nun auch MIME-Mails**

Immer mehr Unternehmen setzen Easy-Support als zentrales Ticket-tool ein und nehmen hiermit auch klassische SMTP E-Mails aus dem Internet entgegen. Aufgrund der von Notes vorgegebenen Konvertierungseinstellungen (RichText) wurden derartige E-Mails, vor allem dann, wenn sie im MIME-Format eingereicht wurden, nicht ordnungsgemäß im Ticket dargestellt. Formatierungen gingen häufig verloren, Umlaute wurden nicht korrekt übersetzt und Grafiken teilweise vollständig entfernt bzw. in Dateianhänge umgewandelt. Der Mechanismus für die Konvertierung derartiger E-Mails wurde vollständig überarbeitet und sorgt nun dafür, dass weitestgehend alle Formatierungen der eingegangenen E-Mail im Ticket ordnungsgemäß angezeigt werden. Sollte dies einmal nicht möglich sein, besteht jederzeit die Möglichkeit, aus dem Ticket direkt in die Original E-Mail



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

zu verzweigen oder deren Inhalt direkt in das Ticketdokument über einen Mechanismus zu importieren.

#### **Einbindung von Maskenprofilen bei Bearbeitungsschutz**

Wenn ein Ticket nach der initialen Speicherung vor weiterer Bearbeitung geschützt wurde, aufgrund der Steuerungen aber ein Maskenprofil eingebunden werden musste, führte dies zu einem Fehler. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Zukünftig ist es unerheblich, ob die einzelnen Felder vor Bearbeitung geschützt sind oder nicht. Maskenprofile werden in jedem Fall sauber implementiert, wenn die entsprechenden Steuerungen dies erfordern.

## Release 6.6.12

---

#### **Antwort auf Supportcalls u. ä. öffnen leeres Fenster**

In Einzelfällen konnte beobachtet werden, dass bei der Beantwortung von Tickets und auch beim Schreiben von E-Mails an Dienstleister oder an andere Empfänger der Mechanismus abgebrochen wurde und ein leeres Fenster mit einem nicht gefüllten Textfeld in einer eigenen Registerkarte geöffnet blieb. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Ursächlich verantwortlich hierfür war der Mechanismus, welcher für die Zwischenspeicherung der Zwischenablage des Betriebssystems benutzt wird. War die Zwischenablage nicht gefüllt, führte dies zum besagten Fehler. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **E-Mail Information an „Zuständige“ nun für bestimmte Kategorien deaktivierbar**

Bisher konnten Sie in der Konfiguration lediglich festlegen, ob Mitarbeiter, denen ein Ticket automatisch oder manuell zugeordnet wurde, eine E-Mail hierüber erhalten sollen oder nicht. Zukünftig können Sie ergänzend steuern, dass eine E-Mail Information zwar grundsätzlich erfolgen soll, bei bestimmten Kategorien diese aber übergangen wird. Die Kategorien, bei denen keine E-Mail Information versendet werden soll, sind in der Konfiguration im Abschnitt „Mailverkehr und Überwacher“ zu hinterlegen.

## Release 6.7.0

---

#### **Historie in den Masken SBG + Hardware**

In den Erfassungsmasken für SB Geräte und Hardware wird nun auch eine 30-stufige Historie der letzten Speicherprozesse mitgeschrieben.

#### **Rechteprofile mit neuen Funktionen**

Die Berechtigungsprofile, welche unterhalb der Stammdatensteuerung in der Anwendung gepflegt werden, verfügen über neue Funktionen. So ist es zukünftig möglich, neben den bereits vorhandenen



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Regelprüfungen (Betreff, Kategorie, Autor, Zuständige) auch eine eigene Notes @Formel zu verwenden, um eine völlig individuelle Regelprüfung zu formulieren. Gibt diese Regelprüfung im Kontext des neuen Tickets „@True“ zurück, trifft die Regel zu und das Profil wird verarbeitet.

Bisher war es im Rechteprofil lediglich möglich, die Felder „zusätzliche Leser“ und „zusätzliche Bearbeiter“ im Ticket um weitere Einträge zu ergänzen. Zukünftig können Sie darüber hinaus auch das Feld der „Ticketzuständigen“ um weitere Einträge ergänzen.

Darüber hinaus besteht nunmehr auch die Möglichkeit, eine individuelle Notes @Formel auszuführen, wenn die Regelprüfung zutrifft. Mithilfe dieser @Formel sind Sie somit in der Lage, jede beliebige Feldmanipulation innerhalb des neuen Tickets vorzunehmen. Somit gehen die Möglichkeiten der Rechteprofile inzwischen weit über die Steuerung zusätzlicher Berechtigungen hinaus und ermöglichen Ihnen einen sehr flexiblen Umgang mit neuen Ticketdokumenten.

#### **Maileingangsverarbeitung weiter optimiert**

Der Mechanismus, welcher für die Verarbeitung eingehender E-Mails verantwortlich ist, wurde inhaltlich erneut überarbeitet. In Ausnahmefällen konnte beobachtet werden, dass bestimmte E-Mails im MIME-Format nicht ordnungsgemäß nach „RichText“ konvertiert wurden. Alle bisher bekannten Probleme in diesem Zusammenhang wurden beseitigt.

#### **Rechtesystem für Antwort-Dokumente optimiert**

Das Berechtigungssystem für „Antwortdokumente“ (eingehende E-Mails, gesendete E-Mails, gesendete Antwortdokumente etc.) wurde umfänglich überarbeitet, um sicherzustellen, dass die Berechtigungen bei entsprechender Steuerung in der Konfiguration konform zu den Berechtigungen innerhalb des Tickets sind und somit ein Zugriff auf diese Dokumente von nicht berechtigten Personen ausgeschlossen wird.

#### **Importmöglichkeiten in Anleitungen**

Zukünftig besteht die Möglichkeit, innerhalb von Anleitungsdokumenten Textblöcke, Layoutvorlagen und andere Anleitungen zu importieren.

## Release 6.7.0a

---

#### **Problem im Eskalationsmanagement**

In Ausnahmefällen konnte ein Problem mit dem Eskalationsagenten festgestellt werden. In der Protokolldatei des Dominoservers wurden teilweise nicht plausible Fehlermeldungen gelistet. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



# Release 6.7.1

---

## **Maileingangsverarbeitung weiter optimiert**

In Ausnahmefällen, insbesondere dann, wenn E-Mails im „MIME-Format“ an das System gesendet wurden, kam es punktuell zu Formatierungsproblemen bei der Übersetzung in das entsprechende Ticket. Auch konnte sporadisch festgestellt werden, dass Ticketnummern, die im Haupttext solcher E-Mails genannt waren, nicht ordnungsgemäß erkannt wurden und somit die E-Mail nicht automatisch dem Basisticket zugeordnet werden konnten. Die Routine wurde in Bezug auf die oben genannten Punkte optimiert.

## **Schlüsselwörter (Inventarmodul) in der Konfiguration steuerbar**

Zukünftig sind verschiedene weitere Schlüsselwörter (Hersteller, Modell ...) für die Masken im Hardwaremodul (Hardware, Software, SB Geräte) in der Konfiguration hinterlegbar.

## **Spaltendarstellung in den Durchlaufzeiten**

Die Darstellung der „Stunden“-Spalte sowie der Spalte Stückzahl in den Ansichten der „Ticket-Durchlaufzeiten“ wurde korrigiert, da widersprüchliche Informationen angezeigt wurden.

## **„Inventarnummer“ in Softwareansichten**

Das Feld wurde in diverse Ansichten des Softwaremoduls in eine eigene Spalte aufgenommen.

# Release 6.7.3

---

## **Maileingangsverarbeitung weiter optimiert**

Es wurden weitere Optimierungen an der Maileingangsverarbeitung vorgenommen.

## **Individuelle Validierungsformen möglich**

Ab sofort können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge und Wunschtermin“ individuelle Validierungsformeln für Tickets hinterlegen. Auf diese Weise wird es möglich, eigene Pflichtfeldprüfungen in Tickets zu implementieren oder beliebige andere Plausibilitätsprüfungen in Bezug auf die eingegebenen Daten durchzuführen. Die Speicherung eines Tickets ist nicht möglich, wenn die Validierungsformel einen Wert zurückgibt. Ein entsprechendes Beispiel ist in der Konfiguration angegeben.

# Release 7.0.0 Pre 1 – 3

---



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

Seit der Version 7.0.0 ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigen Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen, benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

#### **System prüft ‚ReplyTo‘ und ‚From‘ bei Maileingängen für die korrekte Antwortadressierung**

Supportcalls, die aus eingehenden E-Mails erzeugt wurden konnten in der Regel nicht über die Standard „Antwort-Funktion“ beantwortet werden, da die ursprüngliche Absenderadresse des Mitarbeiters bzw. des Kunden, der die E-Mail gesendet hatte, nicht automatisch als Antwortadresse erkannt wurde. Zukünftig überprüft das System vor der Beantwortung derartiger Tickets, ob es Informationen bezüglich „Antworten an:“ (Feld: „ReplyTo“) gibt. Ist dies nicht der Fall, überprüft das System, ob es Informationen im ursprünglichen Absenderfeld „From“ gibt. Ist dies der Fall, wird dieses dann alternativ als Antwortadresse herangezogen. Auf diese Weise wird die Beantwortung von E-Mails, insbesondere denen, die aus dem Internet eingereicht wurden, erheblich vereinfacht und beschleunigt.

#### **„EBL-/Kundenmodul“ als neues optionales Zusatzmodul**

Mit der Implementierung dieses neuen Zusatzmoduls realisieren wir Benutzeranforderungen, die uns in den vergangenen Jahren von zahlreichen Kunden immer wieder eingereicht wurden. Sie haben zukünftig die Möglichkeit, individuelle Kundeninformationen (zum Beispiel aus dem EBL-Bereich) direkt im Stammdatenbereich von Easy-Support zu erfassen und zu verwalten, ähnlich dem heutigen Dienstleistermodul. So ist es möglich, für jeden Kunden einen eigenen Datensatz zu erzeugen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit den Kunden „Maskenprofile“ zuzuordnen um neben den bereits enthaltenen Standardfeldern der Maske zahlreiche weitere, individuelle Felder nutzen und beliebige Zusatzinformationen zum Kunden zu erfassen zu können.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Kundendatensätze können zum einen manuell aber zum anderen auch automatisiert importiert werden. Ein entsprechendes Importprofil kann im Stammdatenbereich der Datenbank angelegt werden. Die Anwendung ist in der Lage Daten aus einer CSV Datei oder eine Excel Datei zu importieren. Daten können sowohl „einmalig“ als auch „aktualisierend“ importiert werden, sodass eine Erweiterung des Datenbestandes jederzeit möglich ist, ohne die bereits vorhandenen Datensätze zu überschreiben. Entsprechende Steuerungen werden im „Importprofil“ vorgenommen.

Bei der Neuanlage eines Tickets können Sie somit zukünftig nicht nur auswählen, ob Sie das Ticket für sich selbst oder für einen Kollegen anlegen, sondern als 3. Option auch, dass das Tickets einen ganz konkreten Kunden betreffend erzeugt werden soll. Die entsprechenden Zuordnungen und Felder im Ticket werden dann automatisiert aus dem Kundendatensatz übernommen. Natürlich besteht auch die Möglichkeit, per Mausklick direkt aus dem Ticket in die Detailinformationen des Kunden zu verzweigen.

Der „Text-Phraser“, welcher eingehende E-Mails automatisch verarbeitet, verfügt ebenfalls über eine Schnittstelle zum neuen Kundenmodul. So überprüft dieser bei eingehenden E-Mails ob die Absenderadresse übereinstimmt mit einer oder mehreren E-Mail-Adressen eines Kunden im Kundenmodul. Ist dies der Fall, ordnet der „Text-Phraser“ vollautomatisch alle Detaildaten aus dem Kundenmodul dem neuen Ticket zu, ohne dass ein manueller Eingriff notwendig wäre. Nach welchen E-Mail-Adressen der Phraser suchen soll können Sie direkt pro Kundendatensatz definieren. So ist es ohne weiteres möglich, beliebig viele E-Mail-Adressen, über die der Kunde ggf. verfügt, pro Datensatz zu hinterlegen.

Alles in allem lässt sich nunmehr durch die Implementierung dieses neuen Moduls Easy-Support auch hervorragend für die Betreuung des hausinternen EBL-/Kundenportfolios nutzen.

#### **„Wiedervorlagen“, „Eskalationen“ und „Auto-Antwort“ nun mit fixer Absenderadresse (Feld: „From“)**

Verschiedene E-Mails, die vom Programm automatisiert versendet werden, nutzen nun eine andere Methode für den Mailversand, so dass beispielsweise die Absenderadresse konkret in der Konfiguration der Anwendung hinterlegt werden kann und diese beim Empfänger tatsächlich auch so in ungeänderter Form angezeigt wird.

#### **„Text-Phraser“ prüft nun auch auf Basis einer @Formel**

Für Text-Phraser, welcher für die Analyse eingehender E-Mails zuständig ist, um anschließend eine entsprechende Kategoriezuordnung, SB Geräte Zuordnung oder Hardwarezuordnung vornehmen zu können, konnte bisher lediglich die eingehenden E-Mails auf Basis der angeschriebenen Empfängeradresse, der Absenderadresse, der Betreffzeile oder des Haupttextfeldes analysieren. Somit war es beispielsweise nicht möglich, mehrere dieser Informationen in einer



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Prüfung zu kombinieren um auf diese Weise eine noch genauere Zuordnungssteuerung vornehmen zu können.

Zukünftig steht eine 5. Variante zur Verfügung, die es Ihnen gestattet, auf Basis einer individuellen @Formel die eingehende E-Mail zu analysieren. Gibt diese @Formel im Rahmen ihrer Prüfung „Wahr“ zurück, trifft die Regel zu und die definierten Steuerungen werden ausgeführt. Auf diese Weise ist es möglich, völlig individuelle Informationen innerhalb einer eingehenden E-Mail zu prüfen und daraus die weiteren Schritte abzuleiten.

Darüber hinaus ist die neue Routine auch in der Lage, nicht nur auf Basis einer individuellen @Formel die eingehenden E-Mails überprüfen, sondern mithilfe einer weiteren @Formel auch neue Informationen in die eingehende E-Mail hinein zu schreiben, wie beispielsweise neue Felder.

Vom Grundsatz her würde dieser neue Mechanismus die bisher vorhandenen 4 Prüfungen ersetzen, wir haben ihn dennoch lediglich als zusätzliche Routine implementiert. Sie können beliebig viele @Formeln für die Prüfung definieren, die nacheinander durchlaufen werden. In jeder einzelnen Prüfung können Sie wiederum festlegen, ob die darauffolgenden Feldprüfungen noch vorgenommen werden sollen oder nicht.

#### **„Maskenprofile“ werde direkt in Tickets aus eingehenden E-Mails eingebunden, wenn passende Kategorie gefunden wurde**

Wenn eingehende E-Mails einer Kategorie zugeordnet wurden, der im Stammdatenbereich der Software auch ein Maskenprofil zugeordnet ist, fragte die Anwendung bisher beim 1. Öffnen nach der E-Mail Verarbeitung, ob das zugeordnete Maskenprofil in die Maske eingebunden werden soll. Dies war ein zusätzlicher Arbeitsschritt, der zukünftig entfallen kann, da die Maileingangsverarbeitung zukünftig in der Lage ist, auf Basis der zugeordneten Kategorie vollautomatisch das entsprechende Maskenprofil in das neue Ticket einzubinden.

#### **Antworten + E-Mails „mit Protokoll“ bei leerem Haupttextfeld**

Wenn aus einem Ticket heraus die Funktion „Antwort mit Protokoll“ oder „E-Mail mit Protokoll“ verwendet wurde, obwohl in das Haupttextfeld des Tickets keine Information eingetragen wurden, kam es zu einer Fehlermeldung, da die Anwendung bisher versucht hat, das Protokoll aus dem Inhalt des Haupttextfeldes zu erzeugen. Zukünftig überprüft der Mechanismus, ob tatsächlich ein Inhalt im Haupttext des Tickets vorhanden ist. Wenn dies nicht der Fall ist und der Anwender dennoch die Funktion „... mit Protokoll“, aufruft steuert die Anwendung die Routine dahingehend um, dass die E-Mail oder die Antwort „... ohne Protokoll“ erzeugt wird. Auf diese Weise umgehen wir die Fehlermeldung und eine „korrekte Arbeitsweise“ des Mitarbeiters ist nicht notwendig.

#### **Wiedervorlagen können an Wochenenden unterdrückt werden**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

In der Konfiguration im Bereich der Agentensteuerung können Sie zukünftig festlegen, dass sämtliche Wiedervorlagen, die im Programm hinterlegt sind, an Wochenenden nicht gesendet werden. Der Kauf der „offenen Version“ nur aufgrund dieses Kriteriums ist somit nicht mehr notwendig!

### **Funktion „Genehmigung anfordern“ nun auch für Ticketinhaber + Ticketautor optional verfügbar**

In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, dass auch „Inhaber eines Tickets“ und „Autoren eines Tickets“ berechtigt sind, ein Genehmigungsverfahren einzuleiten. Bisher hatten diese Möglichkeit nur die „zuständigen Personen“, Inhaber der Kompetenzrolle [Supportabt] oder [Dispatcher].

### **„Workflow-Platzhalter“ für Kompetenzträger greifen auf Feldinhalte des zugrunde liegenden Dokuments zu**

Zukünftig besteht die Möglichkeit, im Rahmen eines elektronischen Freigabeverfahrens „Platzhalter“ für die einzelnen Entscheidungsschritte zu verwenden, die auf Feldinhalte des entsprechenden Tickets zugreifen. Somit ist es möglich, dynamisch zur Laufzeit die Inhalte des Freigabeverfahrens in Abhängigkeit der Feldinhalte des im Hintergrund liegenden Tickets zu steuern. Das Freigabeverfahren wird hierdurch erheblich flexibler in der Nutzung. Eine ausführliche Hilfe-Beschreibung inklusive eines konkreten Beispiels wurde der Hilfe Dokumentation hinzugefügt.

### **„Workflow-Platzhalter“ für Mailtexte greifen auf Feldinhalte des zugrunde liegenden Dokuments zu und neue Platzhalter**

Die Platzhalter #EigenesNamensfeld1#, #EigenesNamensfeld2# sowie #BodyAlsPlainText# stehen neben den zahlreichen bereits vorhandenen Platzhaltern als neue Platzhalter für die E-Mail Texte im Rahmen des Genehmigungsprozesses zur Verfügung. Darüber hinaus besteht nunmehr die Möglichkeit, neben den statischen Platzhaltern auch jedes andere beliebige Feld des zugrundeliegenden Dokumentes in die E-Mailtexte an die Kompetenzträger zur Laufzeit einzubinden. Der hierfür zu verwendende variable Platzhalter lautet:

**#F~Feldname#**

### **„Rechteprofile“ heißen nun „Analyzer“**

Die bisher im Stammdatenbereich namentlich als „Rechteprofile“ bezeichneten Dokumente wurden umbenannt und heißen zukünftig „Analyzer“. Hintergrund ist der, dass diese Dokumente zukünftig über zahlreiche neue Steuerungsmöglichkeiten verfügen, welche keineswegs nur mehr was mit den zusätzlichen Kompetenzen (Berechtigungen) innerhalb des Tickets zu tun haben, wofür die Rechteprofile im Ursprung einmal entwickelt wurden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **„Analyzer“ kann nun auch Haupttextfeld prüfen**

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit, neben den bereits vorhandenen Prüfmöglichkeiten auch den Inhalt des Haupttextfeldes der eingehenden E-Mail bzw. des Tickets auf bestimmte Begriffe hin zu überprüfen.

### **„Analyzer“ kann nun auch angeschriebene Adresse prüfen**

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit, neben den bereits vorhandenen Prüfmöglichkeiten auch den Inhalt des Empfängerfeldes („SendTo“) der eingehenden E-Mail bzw. des Tickets auf bestimmte Strings hin zu überprüfen.

### **„Analyzer“ kann E-Mails senden**

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit, individuelle E-Mails an beliebige Empfänger zu definieren. Die E-Mails basieren auf Textblöcken, welche im Stammdatenbereich der Anwendung erzeugt werden und über zahlreiche Platzhalter aus dem verarbeiteten Dokument verfügen können.

### **„Bodychecker“ für Analyse des Haupttextfeldes**

Mit dieser neuen Funktion wurde ebenfalls eine Benutzeranforderung realisiert, die uns seit vielen Jahren von zahlreichen Anwendern immer wieder eingereicht wurde. Es handelt sich um die Analyse des Inhaltes des Haupttextfeldes eingehender E-Mails. Der Wunsch war, bestimmte Inhalte direkt aus dem Haupttextfeld der E-Mail auszulesen und diese in individuelle Felder des neuen Tickets zu übertragen. Mit dem neuen „Bodychecker“ ist genau dies zukünftig möglich. Dieser erlaubt es Ihnen, jede beliebig strukturierte E-Mail so zu analysieren, dass die gesuchten Informationen immer gefunden und in das von Ihnen definierte Feld übertragen werden. Beispielsweise das automatische Füllen zugeordneter Maskenprofile auf Basis der eingegangenen E-Mail ist somit zukünftig ohne weiteres möglich. Die Bodychecker werden durch einen „Analyzer“ gestartet. Sie können beliebig viele Bodychecker definieren, die wiederum beliebig viele Felder analysieren.

### **„Nachtagent“ für beliebige Automatismen in der Nacht**

Bei diesem Mechanismus handelt es sich um eine neue Routine, die einmal in der Nacht automatisch vom System gestartet wird. Sie können im sogenannten „Nachtagent“ definieren, welche Dokumente zunächst einmal für die Bearbeitung gesucht werden sollen („SELECT“ auf Basis einer @Formel) und anschließend festlegen, was genau mit diesen Dokumenten gemacht werden soll. Auf diese Weise lassen sich in der Nacht sehr einfach automatische Berechnungen, E-Mails, Erinnerungen, Eskalationen etc. definieren.

Selbst das gezielte Löschen vorhandener Dokumente durch das Setzen bestimmter Felder und Inhalte ist theoretisch möglich. Sollten



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Sie einen ein solches Ziel verfolgen, sprechen Sie bitte mit unserem Support. Die Kollegen werden Ihnen die benötigten Feldname und Inhalte nennen, die gesetzt werden müssen, um die unmittelbare Löschung des/der Dokumente zu erreichen. Auf die Zurverfügungstellung einer „Standardfunktion für die Löschung von Dokumenten“ wurde aus Sicherheitsgründen ganz bewusst verzichtet um das „versehentliche Löschen“ von Dokumenten zu vermeiden.

Auch ist der Nachtagent in der Lage „Bodychecker“ (siehe vorstehend) zu starten, welche wiederum andere Aktionen ausführen können. Eine Kombination aus beiden Elementen gestattet es Ihnen nahezu jede beliebige Manipulation oder Transaktion bestimmte Tickets betreffend vorzunehmen.

### **Genehmigungsverfahren kann automatisch gestartet werden**

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit, festzulegen, dass bei positiver Auswertung aller Prüffregeln vom Programm automatisch ein Genehmigungsverfahren für das konkrete Ticket eingeleitet wird. Dies gilt sowohl für Tickets, die auf manuellem Wege im System erstellt werden, als auch für Tickets, die aus eingehenden E-Mails erzeugt werden. „Analyzer“ erlauben die Überprüfung eines Tickets auf Basis verschiedenster Kriterien, wie beispielsweise der Betreffzeile, des Haupttextfeldes, des Ticketinhabers (Absender der E-Mail), der Kategorie aber auch auf Basis einer individuellen IBM @Formel. Somit stehen zukünftig alle Möglichkeiten zur Verfügung, automatisiert Genehmigungsverfahren einzuleiten, wenn bestimmte Regeln zutreffen.

Insbesondere vor dem Hintergrund der zukünftigen Einbindung der Applikation „Deep Thought Connector“, welcher in Zusammenarbeit mit der Firma „Andermann und Partner“ entstanden ist, stellt dieser neue Automatismus eine überaus hilfreiche Funktion dar, die zukünftig beispielsweise bei der Beantragung neuer Kompetenzen automatisch Genehmigungsverfahren einleitet.

### **„Analyzer“ folgen einer angegebenen Reihenfolge**

In den „Analyzer“-Dokumenten können Sie zukünftig einstellen, in welcher Reihenfolge jeder einzelne gestartet werden soll. Auf diese Weise lassen sich sehr komplexe Manipulationen an den eingehenden E-Mails bzw. Tickets vornehmen, da beispielsweise Informationen, die ein „Analyzer“ benötigt durch einen vorhergehenden erst errechnet und in das Ticket geschrieben wurden.

### **Berechtigungsänderungen durch den „Analyzer“ können nun optional durch „Ersetzung“ oder durch „Hinzufügen“ erfolgen**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit festzulegen, ob die Berechtigungsfelder innerhalb der Tickets durch die genannten Kompetenzen (Zuständige, Bearbeiter, Leser) ersetzt oder diesen nur hinzugefügt werden.

**„Analyzer“ kann eingehende E-Mails konkreten Tickets zuordnen**

In den „Analyzern“ besteht nun die Möglichkeit, eingehende E-Mails ganz konkreten Tickets zuzuordnen. Die Definition erfolgt auf Basis der eindeutigen Ticketnummer. Auf diese Weise lassen sich Zuordnungen vollautomatisiert durchführen, die normalerweise erst nach der Erstellung eines neuen Tickets durch „manuelles Umhängen“ möglich waren.

**„Analyzer“ kann nun Felder unterschiedlicher Feldtypen erstellen**

Die Erzeugung individueller Felder innerhalb eines Tickets war bereits in der Vergangenheit möglich, allerdings hatten Sie hier in der Regel nur die Möglichkeit, zwischen Text, Zahlen und Datumsfeldern zu wählen. Durch einen neuen Mechanismus besteht zukünftig die Möglichkeit, auch sogenannte „Berechtigungsfelder“, also „Leser“ und „Bearbeiter“-felder bzw. auch „Namensfelder“ in Tickets zu erzeugen. Gesteuert wird dieser Mechanismus wiederum in den „Analyzern“.

**Änderung der Leser + Bearbeiter in einem Ticket durch zutreffende „Analyzer“ kann optional verhindert werden**

Die „Analyzern“ dienen unter anderem dazu, nach Auswertung bestimmter Regeln dafür zu sorgen, dass in ein neu erstelltes Ticket zusätzliche Leser, Bearbeiter und/oder Zuständige eingetragen werden. Dies hatte bisher den Nachteil, dass gegebenenfalls individuelle Änderungen an den Feldern Leser und/oder Bearbeiter von der Funktion wieder überschrieben wurden. Aus diesem Grund besteht zukünftig innerhalb des Tickets die Möglichkeit zu kennzeichnen, dass für das konkrete Ticket die Änderung der Felder Leser und/oder Bearbeiter durch zutreffende Regeln im „Analyzer“ nicht durchgeführt werden dürfen.

**„Analyzer“ Ausführungsoption ist individuell wählbar**

„Analyzern“ können je nach Bedarf in unterschiedlichen Situationen sinnvoll sein. Früher starteten diese (ehemaligen Rechteprofile) grundsätzlich beim Eingang einer neuen E-Mail als auch bei der Speicherung eines Tickets. Zukünftig können Sie einstellen, ob und wann genau ein „Analyzer“ starten soll. Zur Auswahl stehen „Eingang einer neuen E-Mail“, „Neuanlage eines Tickets“ in der Datenbank, „Speicherung eines Tickets“ in der Datenbank. Eine Kombination aus diesen 3 Optionen ist möglich.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **ACHTUNG: ToDo notwendig!**

Aufgrund der zahlreichen neuen Steuerungsmöglichkeiten in den Analyzern (ehemals Rechteprofil) ist notwendig, dass nach dem Update diese Dokumente (Stammdaten → Analyser) einmalig geöffnet, bearbeitet und wieder gespeichert werden, damit alle neuen Feldinformationen in den Dokumenten bekannt werden.

### **Ticketerfassung kann abgebrochen werden, wenn im Kategorie-Auswahldialog auf „Abbrechen“ geklickt wird**

Bisher war es aus der Historie heraus nicht möglich, die Neuerfassung eines Tickets durch einen Klick auf die „Abbrechen“-Schaltfläche des Kategorie-Dialoges sofort abzubrechen. Es waren weitere Klicks notwendig. Dies war sehr störend, wenn man versehentlich eine Ticketerzeugung begonnen hat oder die benötigte Kategorie gar nicht zur Verfügung stand. Zukünftig kann die Ticketerfassung an dieser Stelle einfach durch einen Klick auf die „Abbrechen“-Schaltfläche abgebrochen werden.

### **Feld „BodyAsPlainText“ in eingehenden E-Mails ist für Inhaber der Rolle [Admin] direkt in der E-Mail sichtbar**

Das genannte Feld ist insbesondere für Analyse- und Supportzwecke zukünftig für Inhaber der Kompetenzrolle [Admin] direkt in eingegangenen E-Mails sichtbar. Dieses Feld wird unter anderem vom „Text-Phraser“ verwendet, um definierte Begriffe des Haupttextfeldes zu identifizieren. Außerdem wird das Feld für die Suche nach einer eventuellen Ticketnummer benötigt. Sollte es zu Unstimmigkeiten in irgendeiner Form kommen, hat der Administrator schnell die Möglichkeit den Inhalt des Feldes anzuschauen und gegebenenfalls an den Hersteller weiterzuleiten.

### **Textblockimport verarbeitet nun Platzhalter**

Sie haben an verschiedenen Stellen der Anwendung (E-Mails an Dienstleister, E-Mail an Andere, Antworten auf Supportcalls etc.) die Möglichkeit, bei der Erstellung der E-Mail sogenannte Textblöcke zu importieren, die im Stammdatenbereich der Software erstellt werden können. Ab sofort ist es möglich, in diese Textblöcke sogenannte „Platzhalter“ zu implementieren, die im Rahmen des Importes in das spätere Dokument durch Inhalte des zugrunde liegenden Tickets ersetzt werden. Hierfür stehen verschiedene statische Platzhalter aber auch ein „Master-Platzhalter“ zur Verfügung, der es Ihnen gestattet, jedes beliebige Feld des Tickets abzufragen. Somit gestaltet sich die Kommunikation, beispielsweise mit Dienstleistern, erheblich einfacher, da Sie bei der Erstellung der E-Mails direkt auf individuelle Informationen des Tickets zugreifen können um diese an den Dienst-



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

leister weiterzugeben. Jeder Platzhalter kann in einem Textblock natürlich beliebig oft vorkommen.

### **Individuelle Platzhalter auch bei Vorgabetexten an Dienstleister**

In den „Dienstleisterdokumenten“ haben Sie die Möglichkeit, zukünftig neben dem Text, mit dem eine E-Mail an den entsprechenden Dienstleister beginnen soll, auch Platzhalter zu implementieren, die wiederum individuelle Informationen des zugrunde liegenden Tickets in den Text einbinden. Gleiches gilt für die einleitenden Texte, die direkt in den SB-Geräten (Inventarmodul) hinterlegt werden können.

### **Einleitende Texte pro Supportmitarbeiter definierbar**

Supportmitarbeiter haben in ihren „persönlichen Einstellungen“ zukünftig die Möglichkeit, jeweils individuelle Textblöcke zuzuordnen, die direkt bei der Erstellung neuer Kommunikationsdokumente (Antwort auf Supportcall, E-Mail an Dienstleister und E-Mail an jemand anderen) an den Anfang des entsprechenden Dokumentes gesetzt werden. Diese Textblöcke werden in den Stammdaten definiert und können wiederum zahlreiche Platzhalter enthalten, die Informationen des zugrundeliegenden Tickets wiedergeben. Somit gestaltet sich die Beantwortung von Tickets mit Informationen aus diesem zukünftig noch einfacher und individueller.

### **Feld „BodyAsPlainText“ nun in jeder eingehenden E-Mail**

Das vorgenannte Feld wird im Wesentlichen dafür benötigt, definierte Inhalte des Haupttextfeldes zu finden, wie beispielsweise die Ticketnummer oder Informationen, die vom „Bodychecker“ ausgelesen werden sollen. Früher wurde dieses Feld ausschließlich in bestimmte E-Mails implementiert, zukünftig steht es grundsätzlich zur Verfügung, egal um was für eine Art von E-Mail es sich handelt (Textmail, RichText-Mail, MIME-Mail).

### **„Layoutvorlagen“ müssen in Maskenprofilen zugeordnet werden**

Bisher hatten Sie in den Maskenprofilen (erforderlich für eigene Felder im Ticket) die Möglichkeit, auch einen Inhalt für das Haupttextfeld des neuen Tickets zu definieren. Dies führte allerdings in der Vergangenheit immer wieder zu Formatierungsproblemen, beispielsweise dazu, dass die Inhalte im Ticket rechtsbündig statt linksbündig angezeigt wurden. Dieses Problem wurde insofern gelöst, dass Sie zukünftig die Möglichkeit haben, statt eines individuellen Textes im Maskenprofil eine „Layoutvorlage“ zuzuordnen, die zuvor im Stammdatenbereich angelegt wurde. Diese Layoutvorlage wird dann als Inhalt für das Haupttextfeld des neuen Tickets verwendet. Beachten Sie bitte im Rahmen des Updates, dass Sie die bisher defi-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

nierten Inhalte des Haupttextfeldes in den Maskenprofilen durch neue Layoutvorlagen ersetzen müssen damit dieser im späteren Ticket angezeigt wird. Wir empfehlen die Anlage der entsprechenden Layoutvorlagen noch **vor der Installation des Updates**.

### **Layoutvorlagen können bestimmten Kategorien bei der Neuanlage von Tickets zugeordnet werden**

Neben den Maskenprofilen gab es bisher keine weitere Möglichkeit, neue Tickets mit individuellen Inhalten vorzulegen, insbesondere im Bereich des Haupttextfeldes. Diese Möglichkeit besteht zukünftig. In den „Layoutvorlagen“, welche im Stammdatenbereich erzeugt werden, gibt es zukünftig ein Feld „Autoimport in Tickets“, in welches beliebige Ticketkategorien eingetragen werden können. Wird nun ein neues Ticket, eine dieser Kategorien betreffend erzeugt, importiert das Programm automatisch die entsprechende Layoutvorlage in das Haupttextfeld des neuen Tickets. Somit ist die Vorbelegung des Haupttextfeldes zukünftig sehr einfach möglich, ohne Maskenprofile hierfür in Anspruch nehmen zu müssen

### **Rel. 7.0.0 Pre 4**

#### **Mailnachricht über „Ticketzuordnung“ nun auch via @Formel unterdrückbar**

Grundsätzlich informiert die Applikation bei entsprechender Steuerung die Personen, die zukünftig für die Bearbeitung eines neuen Tickets zuständig sind. Diese Information wird der zugeordneten Kategorie entnommen. In Einzelfällen ist es aber gewünscht, dass keine E-Mail Information bezüglich der Zuordnung erfolgt. Bisher konnten Sie bereits einzelne Kategorien von dieser Benachrichtigungsroutine ausschließen. Wenn also ein Ticket, einer ganz bestimmten Kategorie zugeordnet wurde, erfolgte keine Nachricht. Zukünftig ist es darüber hinaus möglich, auch auf Basis einer individuellen @Formel das E-Mail Dokument bzw. neue Ticket zu überprüfen und daraus ableitend eine Benachrichtigung (Falsch) oder eben keine (Wahr) an die Ticketzuständigen zu versenden.

#### **Mailnachricht über „Ticketzuordnung“ nun auch via Sonderfeld „NoZuordnungsmail“ unterdrückbar**

Ergänzend zur vorgenannten Funktion besteht nun auch die Möglichkeit auf Basis eines ganz konkreten Feldes namens „NoZuordnungsmail“, welches den alphanumerischen Wert „1“ enthalten kann, zu steuern, ob die Ticketzuständigen eine Mailbenachrichtigung erhalten sollen, sobald ein neues Ticket zur Verfügung steht. So lässt sich beispielsweise eine eingehende E-Mail oder ein neu angelegtes Ticket mithilfe eines „Analyzers“ überprüfen und dieses Feld



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

erzeugen. Dies wiederum führte dazu, dass die Ticketzuständigen keine Information über die Zuordnung erhalten.

**Ansicht „Supportcalls nach Zuordnungen“ stellt nun auch Adressbuchgruppen, die als „zuständig“ eingetragen wurden korrekt dar**

Die Auswertungsansicht „alle Supportcalls nach Zuordnungen“ konnte Gruppen, die als „Zuständig“ in einzelne Tickets eingetragen wurden bisher nicht korrekt darstellen. Das Problem konnte behoben werden.

**„SendTo“ bei Maileingängen sichtbar**

Eingegangene E-Mails, die noch nicht von der Maileingangsroutine verarbeitet wurden können manuell geöffnet werden. Diesen ist zukünftig neben den bereits vorhandenen Feldern auch das Feld „SendTo“ zu entnehmen, in dem die Adresse steht, an die die E-Mail gesendet wurde.

**Verwendung des Kommas bei Autoantwort**

Bisher war es nicht möglich, bei der Konfiguration der verschiedenen „Autoantworten“ die vom System versendet werden, das Satzzeichen Komma ( , ) zu verwenden. Dies hatte technische Gründe wurde aber geändert, sodass Sie nun grammatikalisch sauber formulierte Antworten vom System versenden lassen können.

**Eskalationsagent kann nun auch Nachrichten an „Namen in beliebigen Feldern“ des Tickets senden**

Der Eskalationsmechanismus, welcher in 16 verschiedenen Stufen arbeiten kann, war bisher lediglich in der Lage, die „Ticketzuständigen“ und Weitere, statisch definierte Personen/Gruppen zu informieren. Zukünftig besteht darüber hinaus die Möglichkeit, in den Steuerungen des Eskalationsagenten festzulegen, dass Personen oder Gruppen angeschrieben werden, die in bestimmten Feldern des Tickets genannt sind. Auf diese Weise lassen sich sehr individuelle Eskalationsnachrichten verteilen. Die Felder können entweder aus zugeordneten Maskenprofilen stammen oder sie wurden mithilfe der „Analyzer“ individuell in den Dokumenten erzeugt.

**Rel. 7.0.0 Pre 5**

**Archivierung einzelner Tickets kann durch Kennzeichnung („MarkedForArchive“) „angefordert“ werden**

Easy-Support verfügt über 2 Archivierungsmechanismen. Zum einen die manuelle Archivierung, in der es möglich ist, ein beliebiges Zeitfenster zu definieren und zum anderen die periodische Archivierung, welche automatisch einmal nächtlich vom System ausgeführt wird.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Hier werden Tickets archiviert, die ein bestimmtes Alter überschritten haben. Zukünftig gibt es eine 3. Möglichkeit dafür zu sorgen, dass Tickets in das Archiv verschoben werden. Es handelt sich um Dokumente, die über ein bestimmtes Feld verfügen. Dieses lautet „MarkedForArchive“ und muss den alphanumerischen Wert „1“ enthalten. Selbstverständlich kann dieses Kennzeichen komfortabel direkt im Ticket gesetzt werden, es kann aber auch, beispielsweise durch die Verwendung eines „Analyzers“ automatisch errechnet und gesetzt werden. Die Folge ist, dass derartige Tickets in der darauf folgenden Nacht automatisch archiviert werden bzw. im Rahmen einer manuellen Archivierung, je nachdem was zuerst eintritt.

#### **Einzelne Tickets können durch Kennzeichnung („NoArchive“) vor Archivierung geschützt werden**

Um ein Ticket davor zu schützen, in das Archiv verschoben zu werden, besteht zukünftig die Möglichkeit, dieses direkt im Ticket zu kennzeichnen. Alternativ lässt sich diese Information beispielsweise auch durch die Verwendung eines „Analyzers“ automatisiert in ein Ticket eintragen. Hierfür sorgt das notwendige Feld namens „NoArchive“, welches einen alphanumerischen Wert „1“ enthalten muss. Trägt ein Ticket dieses Kennzeichen, wird es grundsätzlich nicht archiviert, bis das Kennzeichen entfernt wird.

#### **Neue Ansicht „Replizierkonflikte“**

In einer IBM Notes Umgebung kommt es punktuell immer mal wieder zu Speicher- und Replizierkonflikten. Diese in Easy-Support auffindig zu machen war bisher ein schwieriges Unterfangen. Zukünftig gibt es im Menü „Ansicht“ eine neue Ansicht namens „Replizierkonflikte“, in der alle Dokumente, die als Konflikt gespeichert wurden in gesammelter Form angezeigt werden. Beachten Sie bitte, dass durch das editieren eines solchen Replizierkonfliktes und die anschließende erneute Speicherung dieser wieder in ein vollwertiges Dokument gewandelt wird. Alternativ ist der Replizierkonflikt gänzlich aus der Anwendung zu entfernen, wenn das zu Grunde liegende Basisdokument als korrekt eingestuft wird.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 6**

#### **Dateinamen der Anhänge eingehender E-Mails werden analysiert und können vom „Text-Phraser“ verwendet werden**

Die Maileingangsverarbeitung analysiert eingehende E-Mails zukünftig auch in Bezug auf Dateianhänge bzw. deren Namen. Die Namen dieser Dateianhänge (egal wie viele) werden nun in das neue Ticket und auch in die E-Mail selbst in das Feld „AttachmentNames“ als Textliste eingetragen. Die Anhänge selbst werden selbstverständlich nach wie vor auch in das neue Ticket übernommen.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Hintergrund dieser neuen Funktion ist der, dass es in Einzelfällen vorkam, dass E-Mails an das Programm geschickt wurden, die keinerlei Text enthielten, sondern ausschließlich eine Datei. Kundenwunsch war es, auf Basis des Namens dieser Datei (oder Dateien) wiederum eine automatische Zuordnung zu bestimmten Kategorien und somit verantwortlichen Personen vornehmen zu können. Dies war bisher nicht möglich, da die Namen der angehängten Dateien unbekannt waren.

Mit den neuen Erweiterungen des Text-Phrasers (individuelle Prüfung der eingehenden E-Mails auf Basis einer @Formel) ist somit zukünftig diese Vorgehensweise ohne weiteres möglich. Anhand der Prüfung des Tickets und des oben genannten neuen Feldes, welches die Dateinamen sämtlicher Anhänge enthält, können zukünftig automatisch Kategorien und somit „Zuständige“ dem Ticket zugeordnet werden wenn bestimmte Dateinamen identifiziert werden konnten.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 7**

##### **Modul „SB-Manager“ der Rechenzentrale optimiert**

Easy-Support ist in der Lage, die E-Mails, die das SB-Überwachungssystem „SB-Manager“ der Rechenzentrale versendet entgegenzunehmen und vollautomatisiert zu verarbeiten. Hierbei kam es in der letzten Zeit zu einem Problem in der Form, dass bei der automatischen Schließung zuvor eröffnete Tickets, die durch eingehende E-Mails des SB-Managers erzeugt wurden, zusätzliche Tickets ohne wesentlichen Inhalt angelegt wurden. Dies kam zustande, da im Hintergrund automatisiert sogenannte temporäre Dokumente benötigt wurden. Die anschließende Löschung dieser temporären Dokumente erfolgt in Verbindung mit dem SB-Manager nicht. Das Problem konnte bereinigt werden. Zusätzlich wurde die Routine dahingehend optimiert, dass die E-Mail, die beispielsweise den „wieder in Betrieb“ Status des SB-Gerätes meldet, zukünftig aufbewahrt und an das Originalticket, mit dem die Schließung des Gerätes dokumentiert wurde, angehängt wird. Somit ist jederzeit nachvollziehbar, wann die „wieder in Betrieb“ - Meldung für dieses Gerät vom SB-Manager der Rechenzentrale gesendet wurde.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 8**

##### **Fehlerbehandlungsroutine beim „Excel Export“ optimiert**

Bisher war es sehr schwierig, herauszufinden, weshalb ein definierter Excel-Export gegebenenfalls abbrach und die Dokumente nicht in das System überführt hat. Die Fehlerbehandlungsroutinen innerhalb des Mechanismus wurden überarbeitet, sodass eine Fehleranalyse nun erheblich schneller und einfacher möglich ist.

##### **Problembhebung bei Weiterleitung/Beantwortung von E-Mails**

Sofern eingegangene E-Mails, die als Töchterdokumente einem bestehenden Ticket zugeordnet wurden, weitergeleitet oder mit Protokoll beantwortet werden sollten, führte dies zu einer Fehlermeldung, wenn es sich bei den E-Mails um sogenannte „MIME-Mails“ handelte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **„Nachtagent“ mit neuen Möglichkeiten**

Der neu implementierte Mechanismus „Nachtagent“ wurde mit zusätzlichen Möglichkeiten ausgestattet. Zum einen ist es nun möglich, die definierten Agenten direkt aus der zugehörigen Stammdatenansicht heraus zu aktivieren und/oder zu deaktivieren. Außerdem können sämtliche, als „aktiv“ gekennzeichneten Nachtagenten über eine entsprechende Schaltfläche mit sofortiger Wirkung gestartet werden. Das Abwarten der periodischen Ausführung der Agenten in der Nacht um 3:00 Uhr ist somit nicht mehr zwingend notwendig, was insbesondere bei dringenden Änderungen an den Dokumenten durchaus von Vorteil ist. Darüber hinaus ist es in den Nachtagenten nun nicht mehr „nur“ möglich Konstrukte der IBM Notes @Formelsprache, sondern zukünftig auch echten Lotus Skript Code zu hinterlegen, wodurch die Möglichkeiten der Dokumentmanipulation nochmals erheblich erweitert werden.

### **Genehmigungsworkflow von 5 auf 10 Schritte erweitert**

Das elektronische Genehmigungsverfahren bot bisher lediglich die Möglichkeit 5 aufeinanderfolgende Schritte abzubilden. Innerhalb jedes Schrittes konnten zwar beliebig viele Entscheider genannt werden, dennoch ist es nicht zielführend, mehrere Personen innerhalb eines Schrittes um eine Entscheidung zu bitten, da das Produzieren eines Speicherkonfliktes hierdurch gefördert und möglich wird. Da mitunter aber mehr als 5 Personen einem Dokument zustimmen müssen, bestand bisher keine andere Möglichkeit, als einzelne Schritte mit mehreren Personen zu belegen. Zukünftig besteht die Möglichkeit, bis zu 10 aufeinanderfolgende Einzelschritte zu definieren, sodass selbst bei komplexen Entscheidungsketten von bis zu 10 Personen in jedem Entscheidungsschritt nur ein Mitarbeiter genannt werden muss.

### **Rel. 7.0.0 Pre 9**

#### **Berechtigungsweitergabe aus Konfiguration**

In der Konfiguration der Anwendung können sowohl Leser als auch Bearbeiter neuer Supportcalls definiert werden, die standardmäßig automatisch in solche Dokumente eingetragen werden. Wenn diese Angaben verändert wurden konnte man mithilfe der Funktion „Bestand anpassen“ die neuen gesetzten Steuerungen an die bestehenden Dokumente weitergeben. Dies führte allerdings dazu, dass die in den Tickets gespeicherten Berechtigungen überschrieben wurden. Zukünftig werden die Berechtigungen lediglich ergänzt und die vorhandenen Zugriffsoptionen in den Tickets werden somit nicht mehr überschrieben. Darüber hinaus berücksichtigt die neue Weitergabefunktion auch die Steuerungen bezüglich der Zugriffsmöglichkeiten der Kompetenzrolle [Dispatcher]. Je nach gesetzter Option werden die Berechtigungen für den Dispatcher in den Tickets wiederhergestellt bzw. entfernt, je nachdem ob das Ticket bereits Mitarbeitern zugeordnet wurde oder nicht.

#### **[Dispatcher] Berechtigung greift nun auch für Antwortdokumente**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Wenn Sie in der Konfiguration der Anwendung bisher eingestellt hatten, dass Inhaber der Kompetenzrolle [Dispatcher] dauerhaft Zugriff auf das Ticket behalten, auch dann, wenn bereits Zuordnungen zu bestimmten Mitarbeitern oder Gruppen vorgenommen wurden, führte dies dazu, dass lediglich der Supportcall an sich von dieser Steuerung betroffen war. Der Zugriff auf die bereits existierenden oder neu erstellten Antwortdokumente war hiervon unberührt. Dies führte zu Widersprüchen im Anwenderkreis, sodass wir uns dazu entschlossen haben, die Berechtigungen des Dispatchers auch auf die bereits bestehenden und neuen Antwortdokumente auszuweiten.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 10**

##### **Neue Ansicht „alle Supporcalls nach Kunden“**

Nachdem das neue „EBL-/Kundenmodul“ erfolgreich pilotiert wurde, mehrten sich die Hinweise aus dem Anwenderkreis, dass es sinnvoll wäre, eine eigene Ansicht zur Verfügung zu haben, in der ausschließlich Supportcalls dargestellt werden, die einer Kundenzuordnung unterliegen. Diese Ansicht wurde in das Gliederungsmenü „alle Supportcalls“ des Standardnavigators implementiert. Die Sortierung der entsprechenden Tickets erfolgt auf Basis der Kundennummer und des Sortiernamens des zugeordneten Kunden. Wurde keine Kundennummer zugeordnet, wird lediglich der Sortiername für die Kategorisierung herangezogen. Entsprechende Filter für die Darstellung der Tickets je nach Status stehen auch hier in gewohnter Weise zur Verfügung. Selbstverständlich wurde auch der individuelle „UserNavigator“ entsprechend angepasst. Der Gliederungseintrag kann optional in den Steuerungsoptionen in der Konfiguration für das Kundenmodul abgeschaltet werden.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 11**

##### **„docTransporter“ erweitert**

Mithilfe des „docTransporters“ sind Sie in der Lage, via SmartIcon Dokumente aus anderen Datenbanken, beispielsweise aus der persönlichen E-Mail Datenbank, per Knopfdruck nach Easy-Support zu überführen und hieraus beispielsweise neue Anleitungen, Tickets, Tipps und Tricks Dokumente etc. zu erzeugen. Manchmal ist es aber gewünscht, eine E-Mail einfach nur an Easy-Support weiterzuleiten und sie dann vom System automatisch verarbeiten und zu einem Ticket wandeln zu lassen. Diese Vorgehensweise funktionierte zwar, hatte in der Vergangenheit aber den großen Nachteil, dass die Person, die die E-Mail weitergeleitet hat auch automatisch als Inhaber des Tickets definiert wurde, da sie ja der „technische Sender“ der weitergeleiteten E-Mail war. Somit war es im Nachgang notwendig, das Ticket zu öffnen und den Inhaber des Tickets auf die korrekte Person umzustellen. Mit dem docTransporter stehen nunmehr 2 neue Funktionen zur Verfügung, die es Ihnen gestatten, markierte E-Mails direkt aus Ihrer Maildatenbank (oder jeder anderen Datenbank) an Easy-Support zu übertragen, ohne dass in irgendeiner Form eine Änderung der Felder vorgenommen wird. Die E-Mails werden zunächst direkt in den Ordner „Maileingänge“ der Datenbank kopiert



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



und dann regulär vom Verarbeitungsmechanismus in den nächsten Minuten zu einem Ticket gewandelt. Wesentlicher Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass die E-Mails ihren Originalaufbau behalten und somit auch der Ticketinhaber des neuen Tickets auf den Namen des ursprünglichen Absenders der E-Mail gestellt wird. Eine nachträgliche Änderung des Ticketinhabers ist somit nicht notwendig und auch das ursprüngliche E-Mail Datum wird korrekt als Ticketdatum genutzt.

Der neue erweiterte Quellcode für das individuelle SmartIcon wurde in der Hilfe der Datenbank im Abschnitt „Wichtige Hinweise“, „docTransporter“ hinterlegt. Ersetzen Sie bitte gegebenenfalls den Quellcode Ihres bereits angelegten SmartIcons entsprechend.

#### **Änderung des Ticketinhabers löscht Felder „From“ und „ReplyTo“**

Wenn, aus irgendeinem Grund einmal die Änderung eines Ticketinhabers notwendig ist, führte dies in der Vergangenheit dazu, dass die Felder „From“ und „ReplyTo“ nicht mitgeändert wurden. Diese Felder sind immer dann gefüllt, wenn das Ticket aus einer eingegangenen E-Mail entstanden ist. Dies führte dazu, dass der Ticketinhaber zwar auf eine andere Person eingestellt war, wenn aber eine Antwort oder eine E-Mail aus dem Ticket heraus erzeugt wurde, griff das System auf die Originaldaten der ursprünglichen E-Mail, also die Felder „From“ bzw. „ReplyTo“ zu. Zukünftig sorgt der Änderungsmechanismus des Ticketinhabers dafür, dass auch die Felder „From“ und „ReplyTo“ aus dem Ticket entfernt werden, wodurch sichergestellt ist, dass Antworten oder E-Mails an den neuen Ticketinhaber adressiert werden.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 12**

##### **Kurzbeschreibung des Tickets vorgeben**

In den „Layoutvorlagen“ können Sie bereits einstellen, dass das jeweilige Layout bei der Neuanlage eines Tickets automatisch in das Langbeschreibungsfeld eingetragen werden soll. Zukünftig kann ergänzend auch die Kurzbeschreibung des Tickets vorgegeben werden, was bisher nur in den „Maskenprofilen“ funktionierte.

##### **Eigene @Formel nach Ticketzuordnung möglich**

Zukünftig kann in der Konfiguration (Abschnitt: „Verhalten die Dialoge und Wunschtermin“) eine eigene @Formel definiert werden, die unmittelbar nach der „manuellen“ Zuordnung des Tickets zu Personen oder Gruppen ausgeführt wird. Auf diese Weise sind beispielsweise individuelle Nachrichten oder Wertänderungen möglich.

#### **Rel. 7.0.0 Pre 12a**

##### **Schlagwortzuordnung**

Zukünftig ist es direkt im Ticket in der Registerkarte „Diverses“ möglich, dem Ticket selbst gewählte Schlagworte zuzuordnen. Es können beliebig viele Schlagworte und auch Wortkombinationen zugeordnet werden. Das Feld ist ein „selbst lernendes Feld“ und wächst mit der Anzahl der bereits vergebenen Schlagworte automatisch. Die



Schlagworte stehen dann anschließend selbstverständlich für den Notes VolltextIndex (Suche) zur Verfügung. Darüber hinaus wurde in die Gliederung „alle Supportcalls“ eine neue Ansicht namens „nach Schlagworten“ implementiert, um Tickets nach den gesetzten Schlagworten schnell wiederfinden zu können. In der Konfiguration können Sie darüber hinaus einstellen, ob bei einem Klick auf die Benutzeransicht „zugriffsberechtigte“ neben den bereits möglichen auch die Ansicht „alle Supportcalls nach Schlagworten“ verknüpft werden soll, um dem Benutzer beispielsweise die Suche bereits behandelter Probleme in der Schlagwortliste zu ermöglichen.

#### **Menüpunkt „zugriffsberechtigte“ kann selbst benannt werden**

Der in der Konfiguration einstellbare Menüpunkt „zugriffsberechtigte“, welcher dafür geschaffen wurde, „normalen“ Mitarbeitern Zugriff auf nicht eigene Tickets zu gewähren, kann zukünftig mit einer eigenen Beschriftung versehen werden, da die Default-Bezeichnung „zugriffsberechtigte“ vielen Anwendern nicht eindeutig genug war. Insofern ist zukünftig die Wahl eines eigenen Namens möglich.

#### **Maileingangsverarbeitung überprüft Rechte des „Ausführenden“**

Für die fehlerfreie und lückenlose Verarbeitung eingegangener E-Mails im System ist es notwendig, dass der zuständige Agent mit einer ID signiert wurde, die über Editoren- als auch Löschberechtigung in der Datenbank verfügt. Ist dies nicht der Fall, führt dies zu einer fehlerhaften Maileingangsverarbeitung und verschiedene Prozesse werden sehr umfangreich protokolliert. Damit so etwas nicht geschehen kann, prüft die Funktion ab sofort zunächst einmal, ob der Signierende des Agenten/der Datenbank mindestens über eine Editoren- sowie eine Löschberechtigung gemäß der Steuerungen in der Zugriffskontrollliste (ACL) der Datenbank verfügt. Ist dies der Fall, wird die Verarbeitung der eingegangenen E-Mails fortgesetzt, andernfalls wird der Mechanismus abgebrochen und ein entsprechender Protokolleintrag erscheint in der Protokolldatei Ihres Servers (log.nsf).

#### **Rel. 7.0.0 Pre 13**

#### **Probleme in „Analyzern“ behoben**

Wenn Sie in einem „Analyzer“ konfiguriert haben, dass dieser nur im Abgleich mit der gewählten Ticketkategorie gültig sein soll, funktionierte dieser nicht, wenn im Kategorienamen ein Backslash [ \ ] enthalten war, es also eine Unterkategorie gab. Man war gezwungen grundsätzlich ausschließlich die Bezeichnung der Unterkategorie zu definieren, damit der Mechanismus funktionierte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Darüber hinaus konnte in Einzelfällen nachgestellt werden, dass die Steuerung „starten nur bei der Neuanlage eines Tickets“ nicht funktionierte und der Analyzer nur ausgeführt wurde, wenn ein Ticket, welches bereits einmal gespeichert wurde, erneut geöffnet und wieder gespeichert wurde. Das Event „neues Ticket“ wurde also nicht ordnungsgemäß erkannt. Auch dieses Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

## Rel. 7.0.0 Pre 14

### Unterdrückung der Zuständigkeits E-Mail

Klassischerweise wird in Easy-Support den für ein Ticket verantwortlichen Personen/Gruppen eine E-Mail Benachrichtigung zur Verfügung gestellt, sobald ein Ticket in der Anwendung identifiziert wurde, für die diese als „Zuständig“ erkannt wurden. Nun kann es aber Besonderheiten geben, die dazu führen, dass in ganz bestimmten Fällen eine solche Benachrichtigungs-E-Mail nicht gewünscht ist. Bisher konnte in der Konfiguration lediglich eine oder mehrere Kategorien genannt werden, bei denen diese Zuständigkeitsbenachrichtigung unterdrückt werden sollte. Der Mechanismus arbeitete ausschließlich bei eingegangenen E-Mails, welche zu Tickets konvertiert wurden. Zukünftig können Sie in der Konfiguration zusätzlich eine individuelle @Formel der IBM Notes Formelsprache definieren. Gibt diese den Wert @True zurück, wird ebenfalls eine Mailbenachrichtigung der Zuständigen unterbunden. Das Konstrukt arbeitet außerdem zukünftig nicht mehr „nur“ bei Eingängen neuer E-Mails, welche zu Tickets konvertiert werden, sondern auch bei der manuellen Anlage von Tickets direkt im System und darüber hinaus auch bei der Speicherung bzw. Überarbeitung der Zuständigkeiten bereits bestehender Tickets. Der Mailflow innerhalb der Applikation kann durch diese neue Funktion nochmals deutlich optimiert und überflüssige Mailbenachrichtigung können unterdrückt werden.

## Release 7.0.1

---

### **ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

Seit der Version 7.0.1 ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigen Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen, benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Löschung periodische Wiedervorlage wenn Ticket erledigt**

Sofern ein Ticket bereits im Status „erledigt“ steht, fragt die Anwendung bei der Speicherung desselben nach, ob eine gegebenenfalls gesetzte „Stichtagswiedervorlage“ gelöscht werden soll. Eine eventuell gesetzte „periodische Wiedervorlage“ wurde von dieser Rückfrage nicht berücksichtigt. Dies wurde geändert, sodass die Anwendung nun beide Arten der Wiedervorlage überprüft und auch einzelnen nach der Löschung der beiden eingetragenen Termine fragt.

---

## **Release 7.0.2**

---

### **Neues Feld „Mac-Adresse“ in Hardwaremaske**

Das vorgenannte Feld „Mac-Adresse“ wurde der Hardwaremaske im Register „technische Daten“ hinzugefügt. Es handelt sich um ein Textfeld, insofern ist die Aufnahme jedes Datentyps möglich.

### **„Freifelder“ in Hardwaremaske können geändert werden**

Es besteht die Möglichkeit, 3 individuelle Felder in die Hardwaremaske einzubinden. Die Feldnamen werden in der globalen Konfiguration im Abschnitt „Hardwaremodul“ gesteuert. Bisher wurden diese Feldnamen allerdings „zur Laufzeit“ ausgelesen. Soll heißen, wenn ein Feldname zu einem späteren Zeitpunkt einmal verändert wurde, zeigte die Hardwaremaske diesen geänderten Feldnamen sofort an, obwohl gegebenenfalls der alte Feldname noch gültig bleiben sollte. Zukünftig übernimmt bei der Neuanlage eines Hardwaredatensatzes die Anwendung die in der Konfiguration hinterlegten Feldnamen für die individuellen Felder. Darüber hinaus kann nun zu jedem Zeitpunkt eine Änderung dieser Feldnamen in der Konfiguration vorgenommen. Auf Wunsch können diese geänderten Feldnamen dann unter Verwendung einer neuen Funktion an den bereits bestehenden Datenbestand weitergegeben werden. Diese Möglichkeit bestand bisher nicht.

---

## **Release 7.0.3**

---

### **„Analyzer“ speicherte punktuell keine Änderungen ins Ticket**

Diese besondere Konstellation kann vorkommen, wenn ein Mitarbeiter (maximal Autorenberechtigung), der initial Bearbeitungsrechte für ein Ticket hat, sich selbst aus einem Ticket als „berechtigter Bearbeiter/Zuständiger“ entfernt und einen anderen Mitarbeiter einträgt. Wenn anschließend nun im Kontext dieses Mitarbeiters ein zutreffender „Analyzer“ ausgeführt wird, kann dieser aufgrund der entfernten Bearbeitungsberechtigung seine Änderungen nicht in das Ticket hinein speichern. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Ansicht „alle Supportcalls nach Zuständigkeit“ optimiert**



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

In sehr seltenen Fällen konnte es vorkommen, dass in der genannten Ansicht Einträge angezeigt wurden, die lediglich aus einem Komma bestanden. Dies war immer dann der Fall, wenn in der Zuständigkeitsliste des entsprechenden Tickets ein Eintrag vorhanden war, der keine Gruppe darstellte, aber eine Person, die lediglich aus einem String (ohne Leerzeichen) bestand. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **„Felddiagnose“ weiter optimiert**

Die Felddiagnose, die Sie als Supportwerkzeug für die Darstellung sämtlicher Felder für jedes einzelne Ticket/Dokument in der Applikation verwenden können, wurde bezüglich ihres Aufbaus optimiert. Zukünftig werden die Felddtypen nicht nur als numerische Codes dargestellt, sondern als „echte Strings“, wie beispielsweise Textfeld, numerisches Feld, Leserfeld etc. Darüber hinaus wurde am Ende der Feldliste eine Tabelle hinzugefügt, die sämtliche Berechtigungen des ausführenden Mitarbeiters in der Zugriffskontrollliste (ACL) der Datenbank wiedergibt.

---

### Release 7.0.4

---

#### **Bearbeitungsschutz frei konfigurierbar**

Zukünftig ist es möglich, in der Konfiguration festzulegen, dass ein Ticket vor weiterer Bearbeitung geschützt wird, wenn es in einem ganz bestimmten „Status“ steht. Sie können beliebig viele Status, auch die selbst konfigurierten, zuordnen. Darüber hinaus prüft das System grundsätzlich das neue Feld „Bearbeitungsschutz“. Enthält dieses eine alphanumerische „1“ ist eine weitere Bearbeitung des Tickets ebenfalls nicht möglich. Dieses lässt sich dann nur noch im Lesemodus öffnen. Durch die Auswertung dieses neuen Feldes haben Sie die Möglichkeit, völlig individuelle Bearbeitungsschütze für die unterschiedlichen Tickets zu konfigurieren. Diese können Sie dann beispielsweise durch individuelle Speicherformeln, Analyzer oder Nachtagenten, je nach Bedarf in die entsprechenden Tickets eintragen.

#### **Beliebiger Statuswechsel bei E-Mail Eingängen**

Bisher war es in der Konfiguration lediglich möglich einzustellen, dass Tickets, die sich aktuell im Status „erledigt“ befanden, bei Eingang einer neuen E-Mail in einen anderen Status zurückversetzt werden, beispielsweise auf „in Bearbeitung“. Störend an dieser Routine war, dass sie ausschließlich für bereits erledigte Tickets genutzt werden konnte. Aus diesem Grund wurde der Mechanismus erweitert und Sie haben zukünftig die Möglichkeit, generell festzulegen, in welchen Status Tickets gesetzt werden sollen, wenn eine E-Mail als Antwort auf das Ticket im System eingeht. Es können sowohl die Standardstatus als auch die selbst konfigurierten Status verwendet werden. Der aktuell gesetzte Status des Tickets ist für die Routine somit nicht mehr relevant.

#### **Automatische Einbindung von „Maskenprofilen“ bei Maileingängen**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Seit einiger Zeit ist es möglich, zugeordnete Maskenprofile automatisch in das Ticket einzubinden wenn die Maileingangsverarbeitung eine zugeordnete Kategorie aufgrund der Steuerungen des „Text-Phrasers“ findet. Bedauerlicherweise war dies bisher nur möglich, wenn die Kategorie eine Hauptkategorie war. Wurde das Maskenprofil einer Unterkategorie zugeordnet, war die Maileingangsverarbeitung nicht in der Lage, das zugehörige Maskenprofil automatisch in das Ticket einzubinden. Der Mechanismus wurde optimiert, so dass es zukünftig egal ist, ob die Kategorie eine Hauptkategorie oder eine Unterkategorie ist. Sofern ein Maskenprofil zugeordnet wurde, wird dieses bei der Maileingangsverarbeitung automatisch in das Ticket eingetragen und die notwendigen Felder somit zur Verfügung gestellt.

---

### Release 7.0.5

---

#### **Analyzer-Check des Body-Feldes optimiert**

Wenn Sie auf Basis eingehender E-Mails oder auch bei der manuellen Speicherung eines Tickets das Haupttextfeld auf das Vorhandensein bestimmter Begrifflichkeiten überprüfen wollten, führte dies unter bestimmten Konstellationen, vordergründig dann, wenn das Haupttextfeld mehr als 2000 Zeichen enthielt, zu Problemen. In Ausnahmefällen konnte es sogar dazu kommen, dass der betreffende Analyzer als gültig erkannt und somit die entsprechenden Regeln ausgeführt wurden, obwohl der Text in keiner Weise den Prüfungsregeln entsprach. Das Problem konnte nachgestellt und durch Optimierung der Programmierung behoben werden.

#### **Analyzerposition muss einmalig sein**

Zukünftig überprüft die Anwendung bei der Speicherung vorhandener oder neuer Analyzer, ob die Positionsnummer bereits in einem anderen Analyzer vergeben wurde. Der Mechanismus stellt somit sicher, dass die Position eindeutig ist.

#### **Probleme bei „Weiterleitung“ bzw. „Antwort mit Protokoll“**

Sofern Sie auf eine E-Mail, die im Original aufbewahrt und dem Ticket angehängt wurde, eine „Antwort mit Protokoll“ erstellen oder diese mit der Funktion „Weiterleiten ...“ weiterleiten wollten, kam es zu einer Fehlermeldung („No Resume“) und das neue Mail-Dokument enthielt keinen Inhalt. Dieses Fehlverhalten begründet sich durch einen dokumentierten Bug in IBM Notes. Durch eine alternative Programmierung ist es uns gelungen, das Problem zu umgehen, sodass die Weiterleitung eingegangener E-Mails sowie auch der Mechanismus „Antwort mit Protokoll“ wieder ohne Probleme funktioniert.

---

### Release 7.0.5a

---



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **Supportcallnummer bei direkten Antworten/Weiterleitungen**

Theoretisch besteht die Möglichkeit eingegangene E-Mails, die vom System natürlich zu einem Ticket gewandelt werden, aufzubewahren. Ist diese Option in der Konfiguration eingestellt, hängt diese Original E-Mail quasi unverändert am erstellten Ticket und kann dort jederzeit eingesehen werden. Darüber hinaus ist es technisch ohne weiteres möglich, diese E-Mail aufzurufen und die implementierten Funktionen „Antworten mit Protokoll“, „Antworten“ sowie „Weiterleiten“ zu verwenden. Diese Funktionen übernahmen aber bislang nicht die Ticketnummer aus dem zu Grunde liegenden Supportticket in die Betreffzeile der neuen E-Mail, sodass eine erneute Rückantwort des Empfängers unter Umständen nicht automatisch vom System zugeordnet werden konnte. Dieses Problem wurde behoben, sodass auch Antworten bzw. Weiterleitungen aus solchen E-Mails automatisch mit der Ticketnummer in der Betreffzeile versehen werden. Aufgrund der Architektur der Software empfehlen wir aber nach wie vor nicht die Beantwortung aus der Originalmail heraus zu initiieren, sondern immer aus dem Ticket.

---

#### **Release 7.0.6**

---

### **„Bodychecker“ an neuer zeitlicher Position**

Kürzlich wurde an uns die Frage herangetragen, weshalb ein definierter „Bodychecker“, der in der Lage ist, E-Mail-Inhalte auf Basis eines Suchmechanismus herauszufiltern, die Ergebnisse seiner Suche nicht in die Felder selbstdefinierter Maskenprofile schreiben kann? Der Hintergrund war der, dass „Maskenprofile“, welche automatisch in ein Ticket eingebunden werden können, vom zeitlichen Ablauf erst am Ende der gesamten Routine berücksichtigt wurden. Die „Analyzer“ welche die entsprechenden Bodychecker starten wurden vorher ausgeführt, weshalb die Werte, die in die entsprechenden Zielfelder der Maskenprofile eingetragen wurden durch den erst darauffolgenden Mechanismus überschrieben wurden. Das ganze wurde zeitlich nun umgekehrt, dass zunächst die Maskenprofile in das Ticket eingetragen werden inklusive aller selbst definierten Felder. Anschließend werden die Analyzer und gegebenenfalls definierte Bodychecker ausgeführt, sodass es nunmehr problemlos möglich ist, die Ergebnisse eines Bodycheckers in die Freifelder eines Maskenprofils einzutragen.

---

#### **Release 7.0.9**

---

### **Importmöglichkeit für Textblöcke und Layoutvorlagen in Hardware-dokumente, SB-Geräte und Softwaredokumente**

In das Haupttextfeld der oben genannten Dokumententypen können zukünftig vorgefertigte Layoutvorlagen und Textblöcke importiert werden.

**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **„Antwort mit Protokoll“ bei „Single“-Screenshot**

Sofern in einem Ticket ausschließlich ein Screenshot im Haupttextfeld hinterlegt war, ohne weiteren Text davor oder dahinter, wurde dieser beim Aufruf der „Antwort mit Protokoll“-Funktionen nicht in das Antwortdokument/die E-Mail übergeben. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden

### **Dokument-URL bei Wiedervorlage und Eskalations E-Mails zukünftig ohne Leerzeichen**

Einige automatische E-Mails aus dem System verwenden zwischenzeitlich keine Dokumentenlinks zu den verbundenen Tickets mehr, sondern stattdessen die Dokument-URL. Wenn allerdings in der Domainbezeichnung des Unternehmens ein Leerzeichen enthalten war, stellte der E-MailClient in Notes den Link nicht in voller Länge dar, wodurch ein Zugriff auf das verlinkte Dokument durch einen Klick nicht möglich war. Zukünftig werden vom System in der URL sämtliche Leerzeichen entfernt.

### **Suchfunktion für Kategorien bei Neuanlage von Tickets**

Wenn ein Ticket neu angelegt wird, haben Sie die Möglichkeit, Mitarbeitern eine Liste mit gültigen Kategorien/Unterkategorien für die Zuordnung des Problems anzubieten. Sofern sehr viele Kategorien zur Verfügung stehen, gestaltet sich die Auswahl der richtigen Kategorie häufig relativ schwierig, da unter Umständen in dem Fenster auch gescrollt werden muss. Zukünftig steht oberhalb der Kategorielisten ein Suchfeld zur Verfügung, in welches beliebige Strings eingegeben werden können. Kategorien und Unterkategorien die diesen String enthalten werden anschließend sofort im unteren Teil des Dialogfensters als Suchergebnis angezeigt, wodurch die Auswahl der gewünschten Kategorie erheblich schneller möglich wird.

---

## **Release 7.0.11**

---

### **Dienstleister-Ticket-IDs werden automatisch erkannt**

Zukünftig ist Easy-Support in der Lage, Maileingänge Ihrer Dienstleister automatisiert zu erkennen, die Ticket-ID des Dienstleisters aus dieser E-Mail auszulesen und in ein neues Easy-Support Ticket einzutragen.

Im Rahmen dieses Mechanismus überprüft die Applikation, ob es gegebenenfalls bereits ein Ticket mit der Ticket-ID Ihres Dienstleisters im System gibt. Ist dies der Fall, wird eine weitere E-Mail lediglich als Antwortdokument dem Basisticket zugeordnet. Sie haben die Möglichkeit im Stammdatenbereich der Software, dort wo Sie die Dienstleister pflegen, zu jedem Dienstleister beliebig viele Präfixe für die Ticket-IDs zu definieren. Sie legen dort also fest, wie und in welcher Form eine Ticket-ID Ihres Dienstleisters in einer eingehenden E-Mail genannt wird.

Beliebig viele Präfixe pro Dienstleister sind möglich.

**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15





Die Anwendung prüft dann bei Eingang einer E-Mail ob eines der definierten Präfixe in der E-Mail, entweder in der Betreffzeile oder im Haupttextfeld vorhanden ist. Anschließend versucht die Anwendung rechts vom Prefix die eigentliche Ticket ID zu identifizieren. Gelingt dies, wird der entsprechende Wert in das Ticket direkt eingetragen und auch eine Verlinkung des Dienstleisters mit seinen Stammdaten zum

Ticket wird automatisiert gesetzt.



Wesentlicher Vorteil dieser neuen, sehr komplexen Funktion ist der, dass es nicht mehr zwingend notwendig ist, die Ticketnummer Ticketnummer von Easy-Support, welche grundsätzlich mit **SC-20 ...** beginnt irgendwo in der E-Mail zu nennen. Es ist zukünftig vollkommen ausreichend, wenn die Ticket-ID des Dienstleisters genannt ist. Easy-Support erkennt diesen Vorgang dann vollautomatisch und hält alle Kommunikationsdokumente zu diesem Vorgang zusammen.

### Release 7.1.0

#### **E-Mails von Kunden (oder anderen) können nun die Kundennummer enthalten. Kunden im Kundenmodul werden hieran erkannt**

Zukünftig ist Easy-Support in der Lage, Mailadressen Ihrer Kunden nicht nur anhand der Absenderadresse (Feld: „From“) im Kundenmodul zu identifizieren, sondern alternativ auch über die Nennung der Kundennummer in der Betreffzeile der E-Mail. Es ist vollkommen ausreichend, wenn dort der String ‚Kundennummer:‘ erscheint. Easy-Support wird dann versuchen auf Basis des Wertes, der sich rechts von diesem String bis zum nächsten Leerzeichen befindet, den zugehörigen Kundenda-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

tensatz im Kundenmodul zu identifizieren. Ist diese Suche erfolgreich, wird, genauso wie auch bei der Identifikation via Absenderadresse, der entsprechende Kundendatensatz direkt mit dem neuen Ticket verknüpft.

---

### Release 7.1.1

---

#### **E-Mails an Dienstleister, vorgeschlagene Selektion**

Wenn Sie bisher aus einem Ticket heraus eine E-Mail an einen Dienstleister gesendet haben, welcher im Ticket beispielsweise durch ein SB Gerät oder durch eine Hardware bereits zugeordnet war, wurde dieser bei Aufruf der Funktion „E-Mail an Dienstleister“ bereits vorselektiert, sodass das entsprechende Dialogfenster nur noch mit OK bestätigt werden musste.

Mit der Einführung der globalen Dienstleistererkennung ist ein 3. Dienstleisterfeld im Ticket hinzugekommen, welches dazu führte, dass diese automatische Selektion nicht mehr genutzt wurde. Um dennoch eine Vorgabeselektion zu erhalten war es notwendig, direkt im Abschnitt des zugeordneten SB-Gerätes bzw. der zugeordneten Hardware auf den Link „E-Mail“ zu klicken. In dem Fall erfolgte eine Selektion in dem Dialogfenster.

Da diese Vorgehensweise für viele Anwender aber offensichtlich ungewohnt ist, wurden wir darum gebeten, den Mechanismus wie in früheren Versionen wieder zur Verfügung zu stellen. Insofern prüft die Routine zukünftig ob ein SB-Gerät im Ticket zugeordnet wurde und somit auch ein zuständiger Dienstleister. Ist dies der Fall, wird zunächst dieser für die Vorgabeselektion verwendet. Wurde eine „sonstige Hardware“ zugeordnet, aber kein SB Gerät, so wird der Dienstleister der Hardware für die Vorgabeselektion verwendet. Ist weder ein Dienstleister zu einem SB-Gerät noch zu einer Hardware zugeordnet, wird geprüft, ob es einen „Masterdienstleister“ zum Ticket gibt. In dem Fall wird dieser für die Vorgabeselektion verwendet.

#### **Überarbeitung der R-IT Schnittstelle der österreichischen Rechenzentrale „Raiffeisen Informatik GmbH“**

Easy-Support erkennt zukünftig aufgrund der Antworten der Rechenzentrale ob der Vorgang in der Rechenzentrale als gelöst gekennzeichnet wurde. Diese neue Erkennungsmechanismus wurde notwendig, da das „Wiedereröffnen“ eines solchen Vorganges in der Rechenzentrale nur dann ordnungsgemäß funktioniert, wenn eine weitere E-Mail aus Easy-Support an die Rechenzentrale im XML-Element „CallStates.ShortName“ das Kürzel „NPA“, und nicht wie gewohnt bei nachgereichten Informationen „IFC“ enthält. Insofern merkt sich Easy-Support zukünftig, ob ein Vorgang in der Rechenzentrale erledigt wurde und vermerkt diese Information im Ticket. Wird nun aus dem Ticket eine weitere E-Mail an die Rechenzentrale gesendet, weiß das System, dass es das oben genannte Kennzeichen im Mail-Pendant verwenden muss.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Dies erfolgt allerdings nur ein einziges Mal. Ab der 2. E-Mail nach der Erledigungsmeldung stellt Easy-Support das XML-Element wieder auf „IFC“ zurück, bis die nächste Erledigungsmeldung der Rechenzentrale zu diesem Vorgang eingeht. In gleicher Weise setzt sich dieser Mechanismus dann unendlich fort.

---

## Release 7.1.2

---

### **Wiedervorlage kann sich selbst löschen**

Zukünftig können Sie bei der Definition von Stichtagswiedervorlagen in einem Ticket festlegen, ob diese Wiedervorlage nach erstmaliger Erinnerung sich automatisch selbst wieder löscht. Ist dies der Fall, wird für das Ticket keine weitere Erinnerungs-E-Mail gesendet.

### **Dokumentenlink bei Mastertickets steuerbar**

Sobald ein Ticket als „Masterticket“ definiert wird, haben Sie in einem Dialog die Möglichkeit, die definierten Leser des Tickets über diesen Sachverhalt zu informieren. Standardmäßig enthielt diese Benachrichtigungs-E-Mail grundsätzlich einen Dokumentenlink zum Ticket, was dazu führte, dass bei Aufruf des Links aus dem Briefkasten des Mitarbeiters unter Umständen mehrere Kollegen gleichzeitig auf das Dokument zugriffen. Solange sich dieses im Lesemodus öffnete, war es kein Problem, hat der Mitarbeiter aber erhöhte Berechtigungen, wie beispielsweise eine „Zuständigkeit“ oder die Kompetenzrolle „Dispatcher“ führte dies dazu, dass das Ticket sich automatisch in den Bearbeiten Modus stellte und durch das Notes intern geregelte „Softlocking“ kein weiterer Mitarbeiter auf das Dokument zugreifen konnte. Insofern kann der Initiator des Masterticket zukünftig entscheiden, ob lediglich ein Benachrichtigungstext zum Masterticket versendet wird oder zusätzlich auch ein Dokumentenlink angehängt wird. Wir empfehlen in solchen Fällen von einem Dokumentenlink Abstand zu nehmen, da jeder berechnigte Mitarbeiter in der Datenbank die Ansicht „Mastertickets“ zur Verfügung hat und hier eine reduzierte Version des Tickets im Lesemodus für alle Personen gleichzeitig angezeigt werden kann.

### **Individuelle Steuerungen zur Anzeige des Kategorie-Dialoges**

In der Konfiguration konnten Sie bisher lediglich einstellen, dass der Dialog mit der Kategorieliste bei der Neuanlage eines Tickets angezeigt oder unterbunden wird. Zukünftig haben Sie ergänzend die Möglichkeit nun festzulegen, dass der Dialog bei positiver Prüfung einer selbst formulierten @Formel unterbunden wird. Auf diese Weise könnten Sie beispielsweise für einzelne Kollegen Ihres Unternehmens ganz gezielt den Kategoriedialog unterbinden. In einem solchen Fall wird die ebenfalls in der Konfiguration vorgegebene „Ausweichkategorie“ als Standardwert in das Kategoriefeld des neuen Tickets eingetragen.

### **„ReplyTo“-Adresse bei Fremderfassung eines Tickets**

Sofern ein Supportmitarbeiter im Namen eines anderen Kollegen ein Ticket erfasste (Fremderfassung), erschien im Rahmen der Speicherung



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

des neuen Tickets ein Dialog, mit dem ein kurzer Nachrichtentext an die Personen geschickt werden konnte, für die das Ticket erfasst wurde. Als Rückantwortadresse dieser Benachrichtigungs-E-Mail wurde allerdings die persönliche E-Mail-Adresse des Support-Mitarbeiters verwendet. Zukünftig nutzt das System die in der Konfiguration hinterlegte Adresse für das Feld „ReplyTo“. Somit werden Antworten, die der Mitarbeiter auf diese Benachrichtigungs-E-Mail schreibt automatisch an das System und nicht mehr an den persönlichen Briefkasten des Supportmitarbeiters zurückgesendet.

---

## Release 7.1.5

---

### **Import von Hardware und SB-Geräten nun auch mit Aktualisierungen**

Easy-Support bietet verschiedene Datenübernahmemöglichkeiten für das Inventarmodul. So ist es beispielsweise durch die Anlage von Importprofilen möglich, beliebige Excel- und CSV-Daten in die Kategorien „SB-Geräte“, „sonstige Hardware“ und „Software“ zu importieren. Diese Mechanismen hatten bisher allerdings das Problem, dass immer nur eine initiale Datenübernahme möglich war. Sofern diese Datenübernahme wiederholt wurde, wurden die bereits bestehenden Datensätze dupliziert bzw. ein erneuter Import führte immer dazu, dass auch die Datensätze immer wieder neu angelegt wurden.

Zukünftig besteht in den Importprofilen die Möglichkeit, festzulegen, dass im Rahmen des Datenimportes von der Routine überprüft wird, ob ein Datensatz bereits existiert. Als Suchschlüssel für die Datenkontrolle wird das Feld „LANID“, welches sowohl in SB-Geräten als auch in sonstiger Hardware in der Registerkarte „Details“ vorzufinden ist, verwendet. Befindet sich in der Rohdatendatei ein Datensatz, in dem die LANID identisch ist mit einem bereits bestehenden Datensatz, so werden die Felder des Datensatzes inhaltlich zwar aktualisiert, aber es wird kein neuer Datensatz mehr angelegt, wodurch selbst vorgenommene Ergänzungen und Standortzuordnungen etc. im bestehenden Datensatz erhalten bleiben. Der Aktualisierungsmechanismus existierte bislang bereits im Kundenmodul beim Import von Kundenlisten und wurde mit diesem Release nunmehr auch in das Hardwaremodul übernommen.

Wesentlicher Initiator dieser neuen Funktion waren Benutzeranforderungen von Banken, die der Rechenzentrale Fiducia angeschlossen sind, und die Inventarlisten der Anwendung AFRO (Advanced Fiducia Remote Operator) in Easy-Support abbilden wollten. Eine regelmäßige Datenübernahme aus dieser Anwendung ist somit zukünftig ohne weiteres möglich.

### **Textblockimport in E-Mails**

Sofern in eine E-Mail ein Textblock importiert wurde, wurden die in diesem Textblock definierten Platzhalter, welche im Regelfall auf Inhalte des zugrunde liegenden Tickets zugreifen, nicht automatisch verarbeitet und im Text ersetzt. Darüber hinaus konnte festgestellt werden, dass eine Vorbelegung der Betreffzeile und vordefinierte Empfänger



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

aus dem Textblock nicht in die neue E-Mail übernommen wurden. Beide Probleme konnten nachgestellt und behoben werden.

---

## Release 7.2.0

---

### **ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

Seit der Version 7.2.0 ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigen Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen, benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

### **Weiterleitung des Ticketinhaltes**

Zukünftig steht innerhalb der Ticketmaske eine neue Funktion „Weiterleiten“ unterhalb der „Aktionen“-Schaltfläche zur Verfügung. Anders als die bereits verfügbare Funktion „Weiterleiten (DocLink)“ erzeugt die neue Funktion ein Blanko E-Mail Dokument und fügt den Inhalt des Haupttextfeldes sowie die Betreffzeile in die neue E-Mail ein. Es muss also lediglich noch der Empfänger der Weiterleitung genannt und das Dokument gesendet werden. Auf diese Weise ist es sehr komfortabel und schnell möglich, Inhalte eines Tickets, beispielsweise zur Kontrolle oder für Rücksprachen, an einen beliebigen anderen Kollegen weiterzuleiten. Der Empfänger der Weiterleitung benötigt nicht zwangsläufig einen Zugriff auf das Ticket.

### **Weiterleitung nun auch mit „Analyzern“ möglich**

Die „Analyzer“ werden nach und nach mit weiteren Funktionalitäten ausgestattet. Eine der neuen nunmehr zur Verfügung stehenden Funktionen ist die „Weiterleitung“ einer eingehenden E-Mail an eine beliebige andere Adresse. Bisher war es nicht möglich, eine E-Mail, die an Easy-Support gesendet wurde, ohne weiteres an eine andere Person oder Gruppe weiterzuleiten. Mit dieser neuen Funktion ist dies nun problemlos möglich. Darüber hinaus können Sie festlegen, ob die wei-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

tergeleitete E-Mail aufbewahrt und dem Ticket zugeordnet werden soll oder ob gegebenenfalls nach der Weiterleitung eine komplette Lösung der Originalmail erfolgen soll. Mit dieser neuen Funktion ist es nunmehr möglich, ganz gezielt eingehende E-Mails an beliebige Personen und Gruppen innerhalb des Unternehmens oder auch nach extern weiterzugeben, ohne manuell eingreifen zu müssen.

#### **Hardware und SB Geräte nun via „Analyzer“ zuordnen**

Ebenfalls in diese Version wurde eine Funktion implementiert, die es Ihnen gestattet, ähnlich wie es bereits der TextPhraser in der Konfiguration beherrscht, SB Geräte und sonstige Hardware durch einen Analyzer automatisch einem Ticket zuzuordnen

#### **Neue Benutzereinstellung „MyButtons“**

Mit dieser neuen Funktion haben Inhaber der Kompetenzrolle „SupportAbt“ die Möglichkeit, in ihren persönlichen Benutzereinstellungen bis zu 3 individuelle Schaltflächen zu konfigurieren, die in der Aktionsleiste des Tickets angezeigt werden. Diese Schaltflächen können via IBM @Formel mit einer beliebigen Aktion belegt werden um beispielsweise häufig benötigte Funktionen schneller in den Zugriff zu bekommen. Der besondere Unterschied zu den ebenfalls bereits konfigurierbaren Schaltflächen besteht darin, dass diese neuen Steuerungen ausschließlich für den einzelnen Supportmitarbeiter gelten und somit jeder Kollege sich die individuell benötigten Schaltflächen konfigurieren kann, was das gesamte System für den Einzelnen noch deutlich flexibler macht.

---

### Release 7.2.1

---

#### **Fehlerkorrektur bei der „Beantwortung“**

Mit der Einführung der neuen Weiterleitungsfunktion hat sich leider ein kleiner Bug in die Anwendung eingeschlichen. Bei der klassischen „Beantwortung eines Tickets“ wurde in dem Dialogfenster der Benachrichtigungs-E-Mail keine Empfängeradresse, also die Adresse des Ticketinhabers, mehr angezeigt. Man musste diese zunächst manuell in das Feld eintragen. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

---

### Release 7.2.2

---

#### **Betreffzeile kürzt nun auch bei Maileingängen**

In der Konfiguration können Sie seit jeher einstellen, wie lang die Kurzbeschreibung eines Tickets bezüglich der Zeichenzahl sein darf, wenn dieses in der Datenbank angelegt wird. Hintergrund dieser Funktion ist die bessere Übersichtlichkeit in den Ansichten. Der überschüssige Teil der Kurzbeschreibung wird bei der Speicherung eines Tickets automatisch an den Anfang des Langbeschreibung-Feldes übertragen. Dieser



Mechanismus funktionierte bisher allerdings ausschließlich im Rahmen der manuellen Anlage eines Tickets innerhalb der Datenbank. Sofern eine Mail an die Applikation übertragen wurde, wandelte der Ticketmechanismus die Betreffzeile nicht entsprechend ab, sondern behielt auch bei gültiger Steuerung in der Konfiguration den überschüssigen Teil im Feld „Kurzbeschreibung“. Zukünftig verhält sich die Maileingangsroutine genauso wie der Mechanismus bei der Speicherung eines Tickets und kürzt das Feld „Kurzbeschreibung“ auf die angegebene Zeichenanzahl.

---

## Release 8.0.0

---

### **ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

Seit der Version 7.5.0 ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigem Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

### **Maileingänge (neue Antworten) geben nun Inhalte optional mit**

Bisher war es in Easy-Support so, dass bei Eingang einer neuen Antwort oder einer neuen E-Mail zu einem bestehenden Ticket die „Zuständigen“ lediglich darüber informiert wurden, dass eine neue Antwort eingegangen ist. Diese Kurzinformation enthielt grundsätzlich einen DocLink zur Antwort und einen zum Originalticket. Häufig wurde bemängelt, dass es keine Möglichkeit gab, den Inhalt der eigentlichen Antwort in diese Kurzbenachrichtigung mit aufzunehmen.

Zukünftig können Sie in der Konfiguration ankreuzen, ob der eigentliche Inhalt der neuen Antwort als „PlainText“, also ohne Grafiken, Formatierungen und Anhänge, der Benachrichtigungs-E-Mail hinzugefügt werden soll oder ob gar das gesamte Haupttextfeld der einge-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

gangenen Antwort als RichText der Informations-E-Mail hinzugefügt werden soll.

Beachten Sie bitte, dass bei RichText-Weitergabe der Antwortmail auch eine entsprechend große Speichernutzung stattfindet, da die Informationen dann sowohl in Easy-Support als auch in den Postfächern der „Zuständigen“ enthalten sind. Insbesondere bei großen Dateianhängen kann dies unter Umständen nicht gewünscht sein, weshalb die „PlainText“-Variante eine durchaus sinnvolle Alternative darstellt.

#### **Individuelle Feldnamen für Kurz- und Langbeschreibung im Ticket**

Standardmäßig haben die Felder Kurzbeschreibung und Langbeschreibung innerhalb eines Tickets ein festdefiniertes Label. Vereinzelt kam es in der Vergangenheit vor, dass Anwender die Standardbezeichnungen dieser Felder als „nicht zielführend“ einstufen und sich wünschten, eigene Feldnamen für diese beiden Felder vergeben zu können. Bisher gab es diese Möglichkeit bereits, allerdings nur dann, wenn ein „Maskenprofil“ dem Ticket bzw. der Kategorie zugeordnet wurde. War dies nicht der Fall, wurden die Standardbezeichnungen „Kurzbeschreibung des Problems“ sowie „Ausführliche Beschreibung des Problems“ verwendet. Zukünftig haben Sie in der Konfiguration die Möglichkeit, selbst zu definieren, wie die Label dieser beiden Felder lauten sollen, auch dann, wenn kein Maskenprofil zugeordnet wurde.

#### **Lösungsvorschlag im Ticket**

Seit langer Zeit wird von der Anwendergemeinde gewünscht, dass eine Möglichkeit zur Verfügung steht, den „Lösungsvorschlag“ zu einem gemeldeten Problem direkt in das Ticket hinein schreiben zu können. Rudimentär bestand diese Möglichkeit bereits in der Vergangenheit durch die Verwendung der „Vermerke“-Funktion. Diese hatte allerdings den großen Nachteil, dass Vermerke im Nachhinein nicht mehr änderbar waren und darüber hinaus handelte es sich lediglich um ein einfaches Textfeld, wodurch Formatierungen, Tabellen, Layouts und Dateianhänge nicht möglich waren.

Mit der aktuellen Version haben wir diesem Anwenderwunsch Rechnung getragen und eine entsprechende Lösung implementiert. In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, ob ein Feld namens „Lösungsvorschlag“ innerhalb des Tickets sichtbar wird. Sie können festlegen, ob sich dieses Feld immer unterhalb des Feldes „Langbeschreibung“ oder innerhalb einer eigenen Registertabelle befindet. Darüber hinaus kann gesteuert werden, ob das Feld bereits bei der Neuanlage eines Tickets oder nach der erstmaligen Speicherung sichtbar ist. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, festzulegen, wer Inhalte dieses Feldes im Nachgang verändern darf, ähnlich der Berechtigungssteuerungen zum Feld „Langbeschreibung“.

Zukünftig ist es somit nicht mehr zwangsläufig notwendig, „Antwortdokumente“ zu produzieren, um dem Ticketinhaber eine Lösung zur Verfügung zu stellen. Der Ablauf im Rahmen der Ticketbearbeitung



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



kann hierdurch durchaus verschlankt werden. Selbstverständlich können vorgefertigte Elemente wie Textblöcke, Layoutvorlagen, Anleitungen sowie Tipps und Tricks auch direkt in das neue Feld „Lösungsvorschlag“ importiert werden, um selbst komplexere bzw. wiederkehrende Formulierungen innerhalb kürzester Zeit produzieren zu können.

Beachten Sie bitte auch den direkten Zusammenhang des neuen Feldes „Lösungsvorschlag“ mit der ebenfalls neuen Funktion „oft gefragt“, die wir weiter unten beschreiben.

#### **Neue Funktion: „oft gefragt“**

Es wurde eine neue Ansicht in die Applikation namens „oft gefragt“ implementiert. Diese Ansicht steht in direktem Zusammenhang mit einer ebenfalls neuen Funktion, die es Ihnen gestattet, ein Ticket zu einem „oft gefragt“ Ticket zu konvertieren. Wird diese Funktion innerhalb des Tickets aufgerufen, haben Sie die Möglichkeit, diverse Schlagworte sowie einen erweiterten Leserkreis zu definieren und hierdurch das Ticket zu einem „oft gefragt“ Ticket zu wandeln. Fortan wird es in der angesprochenen neuen Ansicht „oft gefragt“ angezeigt, unterhalb der entsprechenden Schlagwortkategorien.

Hintergrund dieser neuen Funktion ist, dass die Erfahrung der vergangenen Jahre gezeigt hat, dass von Anwendern im Laufe der Zeit immer wieder gleich- oder ähnlich lautende Fragestellungen über das Ticketsystem eingereicht werden. Damit Anwender zukünftig die Möglichkeit haben in Eigenregie eine Vorabrecherche zu betreiben, ob gegebenenfalls eine ähnliche oder gleichlautende Problemstellung bereits durch andere Kollegen eingereicht wurde, gibt es zukünftig die neue Ansicht und Funktion.

Tickets, die aus der neuen Ansicht heraus aufgerufen werden, stellen sich in einer deutlich reduzierten und für den Anwender übersichtlicheren Form dar. Es wird nicht die Standard-Ticketmaske benutzt. Welche Detailinformationen ganz konkret in der Maske angezeigt werden, können Sie in einem neuen Abschnitt „oft gefragt“ in der Konfiguration festlegen.

#### **Import von „Tipps und Tricks“ – Dokumenten**

Bei der Beantwortung von Supportcalls können Sie im Antwortdokument bisher bereits Textblöcke, Layoutvorlagen sowie Anleitungen aus dem Informationsmodul importieren, um das Procedere zu beschleunigen. Zukünftig besteht ergänzend die Möglichkeit auch auf „Tipps und Tricks“ Dokumente des Informationsmoduls zuzugreifen und diese in das Antwortdokument zu importieren. Gleiches gilt für das neue Feld „Lösungsvorschlag“ sowie „Langbeschreibung“ direkt im Ticket.

#### **Erstellung von „DocLinks“ per Funktion**

Zukünftig können Sie mithilfe einer neuen Funktion „DocLinks“ zu „Anleitungen“ und/oder „Tipps und Tricks“-Dokumenten sowohl in den Feldern „Lösungsvorschlag“ als auch „Langbeschreibung“ des Ti-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

ckets“ sowie in das Haupttextfeld von Antwortdokumenten und E-Mails erstellen.

### **Neue Funktion: „GhostMail“ im Analyzer**

Mit diesem neuen Mechanismus erhält Easy-Support eine der mächtigsten und leistungsfähigsten Funktionen im Major-Release 8. Was sich auf den 1. Blick sehr trivial anhört, ist ein äußerst dynamischer Roboter, der es Ihnen zukünftig gestattet, eingehende E-Mails vollautomatisch an beliebige Personen bzw. Dienstleister weiterzureichen.

Hintergrund dieser neuen Funktion ist der Wunsch vieler Anwender, dass automatisierte Meldungen, beispielsweise von SB Geräten, Kopierern oder sonstigen Maschinen ohne menschliches Zutun 1 zu 1 an einen zugeordneten Dienstleister weitergegeben werden können. Easy-Support beherrscht diese Technik ab sofort.

Die E-Mail wird nach wie vor zunächst in das Ticketsystem gesendet. Hieraus erzeugt Easy-Support wie gehabt ein neues Ticket und bewahrt den ursprünglichen Maileingang auf. Zusätzlich kann das System nun unter Verwendung von „GhostMail“ diese eingegangene E-Mail an einen definierten Dienstleister oder eine beliebige andere Adresse weiterreichen. Auch ist es möglich, auf die in einem Hardwaredokument zugeordneten Dienstleister (und Texte) zuzugreifen und die Nachricht an diese weiterzuleiten. Auch stehen sämtliche technischen Felder aus den Hardwaredokumenten in Form von Platzhaltern zur Verfügung. Dies ist natürlich nur dann möglich, wenn das Inventarmodul im Einsatz ist. Die weitergeleitete E-Mail an den Dienstleister kann mit einem beliebigen Textblock (inklusive beliebiger Platzhalter) beginnen und auf Wunsch auch den Originalinhalt der ursprünglichen E-Mail enthalten. Somit ist es zukünftig möglich, dem System die automatische Störungsmeldung an externe Dienstleister zu übergeben, ohne dass noch menschliches Zutun erforderlich wäre.

Im Idealfall kommen Sie am Montagmorgen in die Firma und Ihr am Wochenende als „defekt“ gemeldeter Geldautomat wurde bereits vom externen Dienstleister repariert, da Easy-Support die Benachrichtigung vollautomatisch übernommen hatte.

Ergänzend ist die neue Funktionalität nicht nur in der Lage, eingehende E-Mails entsprechend zu behandeln und weiterzureichen, sondern kann gleichlautend auch bei der manuellen Anlage eines neuen Tickets in der Datenbank agieren. In diesem Fall wird dann natürlich keine eingehende E-Mail an den Dienstleister gesendet, sondern auf Wunsch der Inhalt des neu erfassten Tickets. So könnte beispielsweise eine Materialbestellung, die durch einen Mitarbeiter in einem Easy-Support Ticket erfasst wird, unmittelbar nach der Speicherung des Tickets an einen externen Materiallieferanten weitergegeben werden, inklusive individueller textlicher Formulierung und diversen Variablen aus dem Ticket, die wiederum als Platzhalter in die verfügbaren Textblöcke eingebunden werden können.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Der Mechanismus „GhostMail“ steht als neue zusätzliche Option in den Analyzer-Dokumenten zur Verfügung. Sie können beliebig viele „Analyzer“ in der Datenbank konfigurieren.

#### **Kategorieauswahl im Analyzer-Dokument**

Eine der am häufigsten genutzten Funktionen in den Analyzer-Dokumenten ist eine Regelprüfung auf Basis der „gewählten Kategorie“ bei der Neuanlage eines Tickets. Bisher musste allerdings der gesuchte Kategoriestring manuell in das entsprechende Analyzer-Feld eingetragen werden. Zukünftig kann über eine Auswahlliste auf die verfügbaren Kategorien entsprechend der Konfiguration zugegriffen werden, sodass eventuelle Schreibfehler bei der Definition der Überprüfungsregel von vornherein ausgeschlossen werden.

#### **Individuelle @Formel nach Genehmigungsworkflow**

Zukünftig haben Sie die Möglichkeit, in den Stammdaten in den sogenannten „Vorgabeworkflows“ eine zusätzliche individuelle @Formel zu definieren, die unmittelbar nach der letzten positiven Entscheidung im Rahmen eines Genehmigungsverfahrens für ein Ticket ausgeführt wird. Auf diese Weise ist es sehr komfortabel möglich, Datenmanipulationen direkt am Ticket vorzunehmen, wie beispielsweise eine automatische Statusänderung, individuelle Mailbenachrichtigungen, Plausibilitätsüberprüfungen etc..

#### **Softwarezuordnungen zum Ticket möglich**

Bisher war es lediglich möglich, aus dem Hardwaremodul „SB Geräte“ oder „sonstige Hardware“ einem Ticket zuzuordnen. Mehrfach wurde der Wunsch geäußert, dass auch Software-Dokumente einem Ticket zugeordnet werden können sollten. Insofern haben wir mit dem aktuellen Release diese Funktion zur Verfügung gestellt. Sie haben zum einen direkt im Ticket die Möglichkeit, über das Aktionenmenü ganz konkret eine Software auszuwählen und diese so dem Ticket zuzuordnen. Alternativ verfügen sowohl die „TextPhraser“ (Konfiguration) als auch die „Analyzer“ über eine neue Möglichkeit, dem Ticket eine Software zuzuordnen. Ergänzend wurde der Navigation „Software“ ein Menüpunkt „Supportcalls“ hinzugefügt, welcher eine Ansicht aufruft, die ausschließlich Tickets anzeigt, denen eine Software zugeordnet wurde. Diese Ansicht kann beispielsweise für Auswertungen genutzt werden.

#### **Inhaberinformationen direkt im Ticket sichtbar**

Durch die Nutzung der „eigenen Benutzerdatenbank-Schnittstelle“ in der Konfiguration hatten Sie bisher bereits die Möglichkeit, diverse Informationen zum Ticketinhaber aus einer beliebigen Benutzerdatenbank zu übernehmen und in das Ticket einzutragen. Bisher war es allerdings notwendig, auf ein kleines Info-Symbol vor dem Inhabernamen des Tickets zu klicken, um diese Inhaberinformationen angezeigt zu bekommen. Zukünftig können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „Benutzerdatenbank“ festlegen, dass einige oder alle übernommenen Informationen aus der Benutzerdatenbank direkt unterhalb des Inhabernamens angezeigt werden. Ein Klick auf das Infosymbol zur Öffnung des entsprechenden Dialogfensters ist somit



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

zukünftig nicht mehr zwingend notwendig. Unter Verwendung einer individuellen @Formel können Sie darüber hinaus genau festlegen, wann die Inhaberinformationen angezeigt werden sollen und wann nicht.

### **„Analyzer“ beherrschen zukünftig auch Lotus Skript Code**

Die „Analyzer“ wurden auch in diesem Release intensiv weiter ausgebaut, um dem Anwender zusätzliche Möglichkeiten zu eröffnen. Zukünftig können Sie in einem Analyzer auch individuell formulierten Lotus Skript Code ausführen. Das aktuelle Ticketdokument, in dessen Kontext der Analyzer ausgeführt wird, ist in einer Variablen namens „masterdoc“ bereits verfügbar. Insofern ist die Erzeugung individueller Feldinformationen, Berechnungen, Plausibilitäten, Mailbenachrichtigungen, aber auch **Datenübernahmen aus anderen Anwendungen** etc., sehr einfach mit wenigen Zeilen Code erledigt. Aber auch tiefgehende Funktionalitäten, wie die Erstellung individueller Berechtigungsfelder, Fehlerabfangeroutinen, Zugriffe auf die Konfiguration, Ansichten, Stammdaten etc., sind somit zukünftig möglich. Die Leistungsfähigkeit der Analyzer wird durch diese neuen Möglichkeiten erheblich erweitert.

### **Neue Funktion: „QuickTicket“**

Mit diesem neuen Mechanismus kommen wir wiederum einem Anwenderwunsch nach, der seit vielen Jahren immer wiederkehrend eingereicht wird. Hier heißt es sinngemäß, dass es eine Möglichkeit geben sollte, ein Ticket mit nur wenigen Mausklicks zu erzeugen, idealerweise auch ohne die Datenbank vorher manuell öffnen zu müssen. Auch die Erfassungsmaske an sich sollte möglichst einfach gehalten, idealerweise sogar individualisierbar sein.

Mit der brandneuen Funktion „QuickTicket“ stellen wir genau diesen Mechanismus zur Verfügung. Der Zugriffskontrollliste (ACL) wurde eine neue Kompetenzrolle namens [QuickTicket] hinzugefügt. Inhaber dieser Kompetenzrolle können zukünftig über das Benutzermenü „Aktionen → Benutzerfunktionen → QuickTicket“ ein neues QuickTicket erzeugen. Ergänzend wurden den Ansichten „mir zugeordnete“, „selbst erstellte“, „oft gefragt“ und „Mastertickets“ eine Schaltfläche hinzugefügt, welche dieselbe Funktion aufruft. Sollte die Schaltfläche bei Ihnen in den Ansichten „selbst erstellte“ sowie „mir zugeordnete“ noch nicht sichtbar sein, löschen Sie die Datenbankkachel einmal vom Workspace Ihres Notes Klienten und lassen hierbei die persönlichen Ansichten entfernen. Nachdem Sie die Datenbank dann erneut vom Server geöffnet haben, sollten die neuen Schaltflächen verfügbar sein.

Die Funktion „QuickTicket“ generiert ein kleines Dialogfenster, in welches lediglich eine Kurzbeschreibung und eine optionale Langbeschreibung zu einem vorliegenden Problem eingetragen werden kann. Sobald der Anwender das Dialogfenster mit OK bestätigt, erzeugt die Routine ein Dokument, welches von Easy-Support identisch normaler „Maileingänge“ behandelt wird. Soll heißen, dass im Rahmen der nächsten Maileingangsverarbeitung dieses „QuickTicket“



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

durch die gegebenenfalls konfigurierten TextPhraser bzw. Analyzer überprüft und in ein Ticket gewandelt wird.

Alternativ können Sie in der Konfiguration einstellen, dass die Erfassung nicht in einem Dialogfenster, sondern in einer ganz normalen Notesmaske erfolgt. Vorteil der Maske ist, dass diese unter Verwendung der Briefkopfdatenbank BKRISE bezüglich des Designs und der enthaltenen Felder vollständig individualisierbar ist. Dies ist im Dialogfenster leider nicht möglich.

Als besondere Zusatzoption haben Sie in der Konfiguration die Möglichkeit, festzulegen, dass ergänzend bei der Erfassung der Daten auch eine Kategorieauswahl sowie die Erfassung des Tickets „im Namen eines Anderen“ möglich sein soll. Auch können Sie dort definieren, dass mit dem Klick auf „OK“ bzw. „Speichern“ eine individuelle @Formel im Kontext des neuen Dokumentes berechnet wird.

Zusätzlich stellen wir einen Formelcode in der Hilfe der Applikation zur Verfügung, mit welchem es Ihnen möglich ist, ein individuelles SmartIcon in Ihrem Notes Klienten zu konfigurieren. Sobald Sie dieses Icon dann anklicken, öffnet sich im Hintergrund automatisch die Easy-Support Datenbank und die QuickTicket-Routine, also das entsprechende Dialogfenster bzw. die Erfassungsmaske. Nachdem Sie dieses dann ausgefüllt und bestätigt haben, schließen sich die entsprechenden Fenster automatisch wieder. Auf diese Weise ist für die Anwender die schnelle und unkomplizierte Erfassung kurzer Problemstellungen zukünftig sehr einfach bei minimalem Zeitaufwand möglich.

#### **Analyzer können nun auch Kategorien zuordnen**

Bisher war es ausschließlich mithilfe der sogenannten „TextPhraser“ in der Konfiguration möglich, eingehende E-Mails (und zukünftig somit auch „QuickTickets“) zu analysieren und automatisch definierten Kategorien zuzuordnen. Zukünftig beherrschen auch die Analyzer diese Technik. Sie können dort ähnlich wie in den TextPhrasern eine Kategorie zuordnen. Anders als beim TextPhraser besteht allerdings im Analyzer auch die Möglichkeit, die Kategorien nicht nur statisch zuzuordnen, sondern diese gegebenenfalls auch aus einem eventuell vorhandenen Feld des eingehenden Dokumentes auszulesen, so wie es beispielsweise bei „QuickTicket“ zukünftig sinnvoll ist. Auch könnten Sie aus eigenen Applikationen ein individuelles Feld in Ihren E-Mails setzen, welches dann durch den Analyzer ausgelesen und hieraus die Kategoriezuordnung abgeleitet wird. Darüber hinaus können Sie einstellen, dass die „Zuständigen“, die Sie gegebenenfalls mit den Kategorien verknüpft haben, mit einem freidefinierten Textblock über die Zuordnung des Tickets informiert werden. Diese Textblöcke wiederum können beliebig viele Platzhalter zum Basisticket enthalten.

Selbstverständlich arbeitet die Routine gleichlautend der TextPhraser, also sowohl die Zuständigkeiten als auch der Initialstatus sowie Standardpriorität, Maskenprofile und auch zugeordnete Eskalations-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

level werden vollautomatisch aus der identifizierten Kategorie ausgelesen und in das neue Dokument eingetragen. Somit haben Sie zukünftig die Möglichkeit, die Analyzer auch diesbezüglich sehr umfangreich zu nutzen und Funktionen zur Anwendung zu bringen, die bisher ausschließlich den TextPhrasern vorbehalten waren. Da Analyzer nicht nur bei Maileingängen, sondern auch bei manuell in der Datenbank erzeugten Tickets funktionieren, ergeben sich völlig neue Möglichkeiten für den Anwender.

#### **Neues „EskalationsmanagementR8“**

Aufgrund zahlreicher Nachfragen sowie der Formulierungen in den aktuellen BAIT haben wir uns dazu entschieden, das Eskalationsmanagement in Easy-Support vollständig neu zu entwickeln. Das bisher gültige Eskalationsmanagement, welches über einen separaten Abschnitt in der globalen Konfiguration eingestellt werden konnte, ist nach wie vor enthalten und kann (noch) genutzt werden. Wir empfehlen allerdings zukünftig die Möglichkeiten des neuen EskalationsmanagementsR8 zu nutzen, da die alten Mechanismen mittelfristig aus der Datenbank entfernt werden.

Das neue EskalationsmanagementR8 definieren Sie im Bereich „Stammdaten → Eskalation“. Dort haben Sie die Möglichkeit, beliebig viele, sogenannte „EskalationsJobs“ anzulegen. Jeder EskalationsJob kann selbst definierte Regeln auswerten und entsprechend reagieren. Darüber hinaus können Sie pro EskalationsJob individuelle Empfänger und auch individuelle Benachrichtigungen konfigurieren. Alles in allem ist das EskalationsmanagementR8 deutlich flexibler und leistungsfähiger als die alten Mechanismen. Darüber hinaus erstellt das neue EskalationsmanagementR8 ein sehr umfangreiches und lückenloses Protokoll, welches für Sie nachvollziehbar alle Eskalationsschritte zu jedem einzelnen Ticket zusammenfasst. Insbesondere aus Dokumentationsicht ist das EskalationsmanagementR8 dringend dem alten Eskalationsmanagement vorzuziehen und zukünftig einzusetzen.

**ToDo:** Stellen Sie bitte mittelfristig das alte Eskalationsmanagement auf die neuen Möglichkeiten um. Der Termin für die Abschaltung der alten Routinen ist noch nicht bekannt, es ist aber durchaus denkbar, dass spätestens mit dem Release 9 von Easy-Support die Funktionen nicht mehr zur Verfügung stehen werden.

#### **ToDo: „Analyzer“ müssen aktualisiert werden**

Die Analyzer haben zahlreiche neue Funktionen erhalten und müssen aus diesem Grund einmalig aktualisiert werden. Nach dem Update wechseln Sie bitte in die Ansicht „Stammdaten → Analyzer“ und klicken dort auf die Schaltfläche „Analyzer aktualisieren“. Innerhalb weniger Sekunden werden sämtliche Analyzer einmal neu berechnet.

#### **„Automatische Statusänderung“ ohne Mailnachricht**

Easy-Support verfügt schon seit langem über einen Mechanismus, der es erlaubt, eingehende E-Mails auf bestimmte Begriffe hin zu untersuchen und hieraus abzuleiten, ob ein bestehendes Ticket auto-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

matisch geschlossen werden soll. Diese Routine sendete allerdings im Rahmen der Schließung des Tickets grundsätzlich eine Nachricht an die „Zuständigen“ des Tickets. Zukünftig können Sie in der Konfiguration einstellen, dass eine Mailbenachrichtigung nicht stattfindet.

### **CEO-Report**

Insbesondere die Ausführungen in den neuen BAIT, in denen der Gesetzgeber eine zeitnahe und umfangliche Information der Geschäftsleitung zum Thema Störungsmanagement erwartet, veranlasste uns dazu, diese neue Funktion zu implementieren.

Sie haben ähnlich dem neuen Eskalationsmanagement die Möglichkeit, beliebig viele „ReportJobs“ zu generieren, die auf Basis eines selbst definierten Regelwerkes Berichte erzeugen und diese auf Wunsch zusätzlich auch an beliebige Zielpersonen verteilen.

Der Mechanismus arbeitet bezüglich der Regelauswertung sowie des Reportinhaltes äußerst flexibel, wodurch im Grunde jedes Ticket und jede Konstellation problemlos abgebildet werden kann.

Unter Verwendung des neuen Reportgenerators können Sie also zukünftig beliebige Personen Ihres Hauses (Geschäftsleitung, Prokuristen, Abteilungsleiter etc.) regelmäßig und vollautomatisiert über das aktuelle Störungsaufkommen informieren lassen, ohne dass zusätzliche manuelle Tätigkeiten notwendig wären.

### **Interne Prioritäten**

Die Ausführungen in den aktuellen BAIT besagen, dass eine Priorisierung einzelner Störungen erfolgen muss. Vielen Anwendern waren die 4 Standardprioritäten, welche ein Ticket statisch zur Verfügung stellt (1-4), nicht ausreichend. Aus diesem Grund haben wir - ähnlich der bereits existierenden „internen Kategorien“ - ein neues Funktionsfeld „interne Prioritäten“ geschaffen. In der Konfiguration haben Sie die Möglichkeit, Ihre individuellen, internen Prioritäten zu definieren und diese dann dem Ticket entweder automatisiert via „Analyzer“ oder „TextPhraser“ oder alternativ manuell durch die Supportmitarbeiter zuzuweisen. Zusätzliche Mechanismen wie der „CEO-Report“ und „Eskalationsmanagement R8“ können bei der Regelverarbeitung auch die neuen „internen Prioritäten“ berücksichtigen. Eine weitere Anforderung aus dem BAIT lässt sich somit vollumfänglich mit Easy-Support 8 umsetzen.

### **Individuelle Navigationsmenüpunkte auch im Usernavigator**

Die individuellen Navigationseinträge im Standardnavigator von Easy-Support, welche Sie sich in der Konfiguration selbst erstellen und mit eigenen Funktionen belegen können, standen bisher nur und ausschließlich im „Standardnavigator“ zur Verfügung. Häufiger Anwenderwunsch war es aber, dass diese individuellen Navigationspunkte auch im „Usernavigator“ verfügbar sind. Mit dem aktuellen Release haben wir dies umgesetzt.

### **Namensfeld im Ticket**



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Einem Ticket konnten Sie bereits in der Vergangenheit zusätzliche „Leser“ und „Bearbeiter“ als Personen, Gruppen oder ACL-Rollen hinzufügen. Ergänzend wurde nun ein 3. Feld vom Typ „Namen“ der Registerkarte „Diverses“ hinzugefügt. Dieses Feld vergibt keinerlei Rechte auf das Ticket, Sie haben aber dennoch die Möglichkeit, hiermit auf Ihr öffentliches Namens- und Adressbuch zuzugreifen und Personen, Gruppen oder ACL-Rollen einzutragen, die beispielsweise durch weitere Mechanismen wie dem Eskalationsmanagement, Nachtagenten, CEO-Reports etc. verwendet werden.

### **UKS Datenimport auch als ‚Namen‘ möglich**

Die Datenschnittstelle zu unserem Abwesenheitsmanagement UKS, welches Ihnen erlaubt, vollautomatisiert Vertreter, Abteilungsmitglieder, Vorgesetzte etc. aus dem UKS-Datenbestand in ein Ticket zu übernehmen, wurde erweitert. Bisher hatten Sie lediglich die Möglichkeit, die übernommenen Personen als „Leser“ oder als „Bearbeiter“ in ein Ticket eintragen zu lassen. Dies war punktuell aber nicht zielführend, da in Einzelfällen auch der Wunsch bestand, die Personen lediglich rein informativ in ein Ticket einzutragen, um sie beispielsweise für weitere Mechanismen zu verwenden. Ein Zugriff auf das eigentliche Dokument sollte jedoch nicht erfolgen. In der Schnittstellenkonfiguration können Sie nun zusätzlich einstellen, dass die übernommenen Personen lediglich in das neue Namensfeld des Tickets eingetragen werden. Ein zusätzliches Recht auf das Dokument entsteht somit nicht mehr zwingend.

### **Redaktionelle Änderungen**

Wir haben zahlreiche redaktionelle Änderungen sowohl in den Hilfetexten als auch in einigen Funktionsblöcken vorgenommen. Eine dieser redaktionellen Änderungen werden Sie beispielsweise als sogenannter [Fremderfasser] bei der Erfassung eines Tickets „im Namen eines Anderen“ bemerken. Bisher lautete in Easy-Support die Frage grundsätzlich „für wen möchten Sie ein **Problem** erfassen?“. Da mit Easy-Support aber bei Weitem schon lange nicht mehr nur Problemstellungen und Störungen erfasst werden, sondern dieses umfangreiche System auch Einzug in viele andere Unternehmensbereiche gehalten hat, werden auch klassische Prozesse, wie Materialbestellungen, Investitionsverträge, Kompetenzanforderungen etc., mit der Software verarbeitet, weshalb eine solche Formulierung unter Umständen nicht mehr zielführend ist. Auch die Feldbezeichnungen für die Kurzbeschreibung und die Langbeschreibung können zukünftig individualisiert werden. Hier ist nicht mehr zwangsläufig der Begriff „Problem“ notwendig. Viele weitere redaktionelle Änderungen wurden vorgenommen, die keiner separaten Erwähnung bedürfen.

### **Favoritenfunktion**

Auch diese Funktion wird seit langem von der Anwendergemeinde gefordert. Sie haben zukünftig die Möglichkeit, beliebige Dokumente, völlig ungeachtet ob es sich um Anleitungen, Tipps und Tricks, Tickets oder andere Dokumente aus der Datenbank handelt, als sogenannte Favoriten zu deklarieren. Hierfür ist es ausreichend, in der Zugriffskontrollliste (ACL) den entsprechenden Personen die neue



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Kompetenzrolle [Favoriten] zuzuordnen. Anschließend wird in der Navigation ein entsprechender Menüpunkt sichtbar. Hierbei handelt es sich um einen individuellen Favoritenordner, der auf Ihrem Server abgelegt wird. In diesen Ordner können Sie nun via „Drag & Drop“ jedes beliebige Dokument hineinziehen, um sich die für Sie wichtigsten Dokumente immer zusammenfassend zu platzieren. Der Favoritenordner ist wie gesagt ein persönlicher Ordner, sodass jeder Mitarbeiter sich seine eigenen Favoriten zusammenstellen kann.

### „MyViews 1 – 3“

Grundsätzlich gibt es zwar die Möglichkeit, die Gesamtapplikation in sogenannten „offenen Designs“ zu erwerben und hierdurch die gesamte Gestaltung der Software an den eigenen Bedarf anzupassen, häufig wird dieser Wunsch aber aufgrund der zusätzlichen Kosten in den Hintergrund gestellt. Wiederkehrend erhielten wir in den vergangenen Jahren aber die Anforderung, mindestens 2-3 Ansichten völlig individuell in Easy-Support gestalten zu können. Mit dem neuen Release 8 kommen wir diesem Wunsch nach. Sie haben zukünftig in der separaten Briefkopfdatenbank BKRISE.nsf die Möglichkeit, bis zu 3 individuelle Ansichten für Easy-Support zu konfigurieren. Diese Ansichten finden Sie in der Briefkopfdatenbank im Domino Designer in der Ansichten-Übersicht. Die Namen der Ansichten lauten „Easy-Support\MyView1 - 3“. Da die Briefkopfdatenbank gestaltungstechnisch offen ist, können Sie die Ansichten nun entsprechend Ihrer Wünsche völlig individuell gestalten. Um diese dann in Easy-Support aufrufen zu können, nutzen Sie die bereits zur Verfügung stehenden 5 individuellen Navigationspunkte und belegen sie mit einem entsprechenden Aufrufbefehl. Für die individuelle Ansicht 1 würde dieser Befehl also beispielsweise folgendermaßen aussehen:

```
@SetTargetFrame („NotesView“ );  
@Command ([OpenView]; „ESMyView1“ );
```

Sollte sich in den nächsten Monaten abzeichnen, dass die 3 zur Verfügung gestellten Basisansichten für die Individualisierung nicht ausreichend sind, werden wir gegebenenfalls weitere implementieren.

### **Masterticket: Information an Ticketinhaber optional steuerbar**

Im Zuge der Wandlung eines „normalen“ Tickets zu einem „Masterticket“ haben Sie die Möglichkeit, den Leser- und Bearbeiterkreis des Tickets per E-Mail über die globale Störung, sprich den Inhalt des Mastertickets aktiv per E-Mail zu informieren. Bisher wurde der Ticketinhaber grundsätzlich in diese E-Mail-Benachrichtigung eingeschlossen, was immer dann störend war, wenn der Inhaber des Tickets beispielsweise ein externer Dienstleister oder eine Maschine wie ein Kopierer oder ein SB-Gerät war. Insofern haben Sie zukünftig bei der Definition zum Masterticket die Möglichkeit, festzulegen, ob auch der Ticketinhaber im Rahmen der Benachrichtigungs-E-Mail berücksichtigt werden soll.

### **MIME-Konvertierung bei Maileingängen kann deaktiviert werden**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Standardmäßig versucht Easy-Support MIME-E-Mails die an das System gesendet werden ordnungsgemäß zu konvertieren und die gesetzten Formatierungen möglichst identisch in das Ticket zu übertragen. In Ausnahmefällen kann es aber sein, dass dieser Konvertierungsmechanismus zu Problemen führt, beispielsweise wenn dauerhaft keine Umlaute mehr erkannt werden oder sonstige Probleme auftreten. In diesem Fall ist es möglich, die Standardkonvertierung von IBM Notes zu aktivieren, indem man die Easy-Support MIME-Konvertierung in der Konfiguration abgeschaltet.

---

### Rel. 8.0.2

---

#### **Nachricht an Ticketzuständige optional**

Zukünftig können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „Mailinformationen“ festlegen, ob generell eine Mailbenachrichtigung der Ticketzuständigen erfolgen soll, sobald eine Mailantwort zu dem Ticket eingeht. Bisher konnten Sie diese Funktion lediglich an bzw. abschalten. Zukünftig ist es via einer individuellen @Formel möglich festzulegen, dass nur unter bestimmten Bedingungen keine Benachrichtigung erfolgt. Das Rückgabergebnis der individuellen @Formel muss in diesem Fall @True lauten.

#### **Maileingangsverarbeitung um weiter @Formel erweitert**

Die Routine, welche eingehende E-Mails in der Applikation verarbeitet, wurde dahingehend erweitert, dass zukünftig neu eingegangene E-Mails zunächst am Anfang vor allen weiteren Überprüfungen und Bearbeitungsschritten mit einer individuellen @Formel bearbeitet werden können. Bisher war lediglich eine Bearbeitung via individuelle @Formel am Ende der Maileingangsverarbeitung im Kontext des eingegangenen Dokumentes möglich. Durch die neue Verarbeitungsmöglichkeit am Anfang können Sie das zu verarbeitende Maildokument bezüglich des Inhaltes noch manipulieren bevor alle weiteren Mechanismen wie TextPhraser, Analyzer usw. auf das Dokument zugreifen.

#### **Neues Steuerungsfeld „NoInfoByNewAnswer“ für Maileingänge**

Sofern eine neu eingegangene E-Mail das vorgenannte Feld mit einer alphanumerischen „1“ enthält, verzichtet die Maileingangsroutine darauf, die Ticketzuständigen des zugrundeliegenden Mutterdokumentes über den neuen Maileingang zu informieren. Sollte das Feld nicht bereits in der eingegangenen E-Mail enthalten sein, sondern erst im Rahmen der Maileingangsverarbeitung gesetzt werden, ist dies beispielsweise mithilfe der individuellen @Formel möglich, die zukünftig auch am Anfang einer Maileingangsverarbeitung abgearbeitet werden kann. Siehe hierzu die vorstehend beschriebene Funktion.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### CEO-Report umfänglich erweitert

Eine der neuen Funktionen, die im Rahmen der Veröffentlichung des Major-Release 8 für erheblich Aufsehen und viele Reaktionen gesorgt hat, ist das neue Auswertungsinstrument „CEO-Report“. Einer der Gründe scheint augenscheinlich die konkrete Anforderung der BaFin an das Reporting im Störungsmanagement (Pkt. 50, BAIT) zu sein. Zur Funktion „CEO-Report“ haben uns insofern sehr viele Reaktionen erreicht, sowohl Lob als auch durchaus konstruktive Kritik. Dies haben wir zum Anlass genommen, alle nunmehr im Nachgang eingereichten Wünsche und Optimierungsvorschläge zu berücksichtigen und in den Funktionsmechanismus zu implementieren um den CEO-Report letztlich noch leistungsfähiger zu machen.

- **Intervallsteuerung überarbeitet**  
Bisher war es lediglich möglich, dass Intervall des Berichtes als Basis für die Auswahl der darin verarbeiteten Tickets zu verwenden. Wenn Sie also beispielsweise einen Report alle 7 Tage vom System erhalten wollten, konnten innerhalb dieses Reports auch nur Tickets berücksichtigt werden, die innerhalb der letzten 7 Tage angelegt wurden. Zukünftig können Sie das Alter der Tickets völlig losgelöst vom Erstellungsintervall des Reports definieren, entweder auf Basis eines Tageswertes oder auf Basis einer selbst formulierten Selektionsformel.
- **Bericht als Textliste oder Tabelle möglich**  
Bisher wurde der Bericht ausschließlich als einfache Textliste erzeugt. Zukünftig besteht die Möglichkeit in den Steuerungen festzulegen, dass alternativ eine vollwertige Spaltentabelle erzeugt wird. Insbesondere dann, wenn der Bericht ausgedruckt werden soll, macht sich eine Tabelle deutlich besser und sieht ansprechender aus. Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist, dass die Tabelle in vollem Umfang Excel kompatibel ist. Sie können also beliebige Teile der Tabelle via Windows Zwischenablage nach Excel übertragen um dort den Bericht nach eigenen Wünschen zu ergänzen oder zu modifizieren.
- **Diverse Platzhalter für Mailbenachrichtigung ergänzt**  
Der Textblock mit dem die Berichtempfänger auf den neuen Report hingewiesen werden können, kann nun diverse zusätzliche Felder des zu Grunde liegenden Reportjobs wiedergeben, beispielsweise die ausführliche Reportbeschreibung, die Intervallsteuerung, die Leser oder Empfänger des Berichtes und diverse weitere.
- **Zusätzliche Felder für Reportinhalt**  
Die Felder, welche im Report berücksichtigt werden können, wurden erweitert. Neben den statisch anzugeben Feldern besteht zukünftig auch die Möglichkeit, jedes beliebige indi-

viduelle Feld im Ticket abzufragen und im Report ausgeben zu lassen. Hierbei werden diverse Besonderheiten bezüglich des Feldtypen berücksichtigt, sodass beispielsweise Namens-, Autoren- oder Leserfelder grundsätzlich die Namensdarstellung auf das sogenannte CN-Kurzformat herunterschneiden, um eine bessere Lesbarkeit zu erreichen.

- **Berichte innerhalb des Jobs aufrufbar**

Sämtliche Reports/Berichte werden nach wie vor in einer eigenen Ansicht dargestellt. Darüber hinaus werden aber nun sämtliche Berichte zu einem Job auch innerhalb des Jobs hinter einer eigenen Registerkarte „Berichte“ angezeigt, sodass ein schnellerer und komfortablerer Zugriff möglich ist.

### **Weitergabe der Inhalte eingehender Antworten**

Mit der Version 8 der Applikation wurde eine Funktion implementiert, die es Ihnen gestattet, die Inhalte neu eingehender Antworten zu bestehenden Tickets direkt an die Zuständigen weiterzureichen, sodass aus dieser sofort abgeleitet werden kann, worum es geht. Dieser Mechanismus funktionierte aber nur teilweise. Insbesondere dann, wenn es sich bei den eingehenden Mails um sogenannte MIME-E-Mails handelte, führte dies dazu, dass eine Einbindung in den Benachrichtigungstext nicht erfolgte. Der Mechanismus wurde überarbeitet und funktioniert nun einwandfrei.

### **Kürzung der Betreffzeile optional bei Maileingängen**

In der Konfiguration können Sie schon seit jeher festlegen, dass die Kurzbeschreibung eines Tickets bei der Speicherung desselben auf einen maximalen Zeichenwert gekürzt wird. Diese Funktion dient schlicht der besseren Lesbarkeit innerhalb der Ansichten. Die Funktion wurde mit der Version 8 auch für eingehende E-Mails implementiert. In Ausnahmefällen führte dies aber dazu, dass der Ticketinhalt dann nicht mehr richtig interpretiert werden konnte. In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, dass die Kürzung der Betreffzeile nur dann automatisch vorgenommen wird, wenn es sich um ein manuell in der Datenbank erstelltes Ticket und nicht um einen Maileingang handelt. Wird ein Maileingang allerdings erstmalig in der Datenbank geöffnet, greifen die normalen Ticketsteuerungen bei der ersten Speicherung und die Kürzung der Betreffzeile wird auch in diesen Fällen vorgenommen.

### **MIME-Konvertierung kann deaktiviert werden**

In Ausnahmefällen kann es gewünscht sein, dass die von uns implementierte Konvertierungsfunktion für eingehende MIME E-Mails nicht genutzt werden soll. In einem solchen Fall haben Sie zukünftig in der Konfiguration die Möglichkeit, diesen Mechanismus abzuschalten. Sämtliche eingehenden E-Mails werden dann mit der Standardkonvertierungsfunktion von IBM Notes/Domino konvertiert, was aber in Einzelfällen dazu führen kann, dass beispielsweise eingebettete Bildelemente etc. im Rahmen des Speichervorgangs entfernt werden müssten. Wir raten dazu, diesen Mechanismus nur dann zu nutzen, wenn es mit der MIME Konvertierung nicht zu behebbende Problem gibt.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **Mailnachricht aus Analyzer überarbeitet**

Der Analyzer verfügt über eine Funktion, die es gestattet beliebige Empfänger mit einem Nachrichtentext zu versorgen. Dieser Nachrichtentext enthält zukünftig grundsätzlich einen DocLink zum zugrunde liegenden Ticket. Wird dieser DocLink nicht gewünscht, kann dies explizit im Analyzer deaktiviert werden.

### **Ansicht „neue Supportcalls“ überarbeitet**

Die Spalten „Wunschtermin“ sowie „Wiedervorlage“ können nun auch in die Ansicht „neue Supportcalls“ eingeblendet werden.

### **IT-Orga Schnittstelle überarbeitet**

Die Daten-Importschnittstelle der vorgenannten Datenbank der ehemaligen Rechenzentrale GAD wurde überarbeitet, sodass eine Datenübernahme der Inventardaten nach Easy-Support nun noch einfacher erfolgen kann.

### **Kundenmodul kann nun auch externe Datenbank ansprechen**

Sofern Sie über das Kundenmodul der Datenbank verfügen, war es bisher notwendig, sämtliche Kundendatensätze in die Easy-Support eigenen Ansichten zu importieren. Zukünftig haben Sie alternativ in der Konfiguration die Möglichkeit, jede beliebige Drittdatenbank als Kundendatenbank zu nutzen. Sie müssen dort lediglich die Speicherinformationen sowie die zu übernehmenden Felddaten nennen. Easy-Support wird dann auf Wunsch neue Tickets mit gezielt gewählten Kunden dieser Drittdatenbank verknüpfen. Auch ist ein Automatismus implementiert worden, der es Ihnen gestattet, auf Basis einer im Betreff genannten Kundennummer die externe Datenbank abzufragen und die gefundenen Daten automatisch in ein neu aus der eingehenden E-Mail erzeugtes Ticket zu übernehmen.

### **Datenübernahme aus „QuickTicket“-Feldern in das neue Ticket**

Bisher konnten lediglich Datenfelder aus eingehenden E-Mails mit folgender Formel direkt in das hieraus neu erzeugte Ticket übergeben werden:

```
@SetField(„MeinZielFeldImTicket“;  
@GetDocField(UniIDOrigMail;„MeinQuellFeldInDerEMail“))
```

Dieser Mechanismus funktionierte aber aufgrund der Tatsache, dass QuickTickets nicht dauerhaft in der Datenbank gespeichert werden, bei diesen bisher nicht. Der Mechanismus wurde dahingehend geändert, dass nun auch die Übergabe von Datenfeldern aus einem QuickTicket an das hieraus erzeugte Ticket funktioniert. Diese Funktion ist insbesondere deshalb von großem Interesse für die Anwendergemeinschaft, da die QuickTicket-Maske vollständig individualisiert und somit auch mit eigenen Feldern ausgestattet werden kann. Um diese eigenen Felder dann in gewünschte Zielfelder des regulären Tickets zu übergeben, ist die genannte Funktion unumgänglich.

### **Neue Ansicht: „Alle Supportcalls\ohne Filter | SCOhneFilter“**

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Bei der Ansicht handelt es sich um eine nicht über die reguläre Navigation aufrufbare Ansicht. Sie enthält sämtliche Tickets der Applikation, kategorisiert nach ihrem Status und unterkategorisiert nach ihrer Kategorie. Die Ansicht eignet sich insbesondere dafür, Volltextsuchen komfortabel auszuführen. Selbstverständlich kann die Ansicht durch die individuellen Menüpunkte des Navigators angesprochen und aufgerufen werden, sofern ein direkter Zugriff gewünscht ist. Andernfalls erfolgt der Zugriff über das Menü „Ansicht -> Gehe zu“

#### **Multifunktionaler Platzhalter #F~Feldname# bei Zugriff auf SB-Gerät in E-Mail an Dienstleister verfügbar**

Es ist bereits heute möglich, ein zugeordnetes SB-Gerät aus einem Ticket mit einem Mausklick per E-Mail an den zuständigen Dienstleister zu melden. Der E-Mail Text, der im Zuge dieser Aktion zusammengestellt wird, kann innerhalb des SB-Gerätes hinterlegt werden und diverse Platzhalter enthalten, die auf Detailinformationen des Gerätes zugreifen. Die Anzahl der Platzhalter war allerdings bisher begrenzt, sodass nur ganz bestimmte Informationen der Maschine in den E-Mail Text eingearbeitet werden konnten. Zukünftig ist es möglich, den multifunktionalen Platzhalter #F~Feldname# in den E-Mail Text einzubinden und die gewünschten Feldnamen konkret zu benennen. Somit steht ab sofort jedes Feld (außer RichText-Felder) des SB-Gerätes für den E-Mail Text an den Dienstleister zur Verfügung.

#### **Multifunktionaler Platzhalter #F~Feldname# bei Zugriff auf Hardware in E-Mail an Dienstleister verfügbar**

Es war bisher bereits möglich, ein Hardwaredokument einem Ticket zuzuordnen und aus dem Ticket heraus den Dienstleister per E-Mail - zum Beispiel über eine Störung dieses Gerätes - zu informieren. Bedauerlicherweise konnte man bisher auf die Detailinformationen des Hardwaredokumentes, anders als beim SB-Gerät, nicht zugreifen und diese in den E-Mail Text implementieren. Zukünftig kann der oben genannte, multifunktionale Platzhalter auch hierfür genutzt werden. Dieser ist in der Lage bei einer E-Mail an den Dienstleister sowohl Detailinformationen aus dem Hardwaredokument, dem Dienstleisterdokument als auch den zugrunde liegenden Ticket auszulesen und in die E-Mail zu implementieren, was den gesamten Prozessablauf erheblich beschleunigt.

#### **Rückfrage bezüglich Speicherung beim Schließen eines Tickets**

In Einzelfällen konnte nachgestellt werden, dass innerhalb eines Tickets Änderungen vorgenommen wurden und sobald man dieses mit der Escape-Taste verlassen hat, keine Rückfrage mehr erschien, ob eine Speicherung erfolgen soll. Sollten Sie derartige Tickets noch immer in Ihrer Datenbank finden, sorgen Sie dafür, dass diese einmalig gespeichert werden. Wenn Sie es dann erneut öffnen, eine kleine Änderung in irgendeinem beliebigen Feld vornehmen und es mit der Escape-Taste schließen, muss eine Rückfrage erscheinen, ob die Änderungen gespeichert werden sollen. Die explizite Nutzung der Schaltfläche „Speichern“ ist somit nicht zwingend notwendig, wenn auch empfohlen.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Dienstleisterdialog bei E-Mail kann unterdrückt werden**

Sie haben bereits heute die Möglichkeit, einem Ticket, losgelöst von einer Hardware- oder SB-Gerätezuordnung, mit einem Dienstleister zu verknüpfen. Hierfür ist es ausreichend, das Feld „MasterDienstleister“ mit dem Namen des gewünschten Dienstleisters, so wie er in den Stammdaten hinterlegt wurde, zu befüllen. Wenn Sie nun die Funktion „E-Mail an Dienstleister“ verwenden, sorgte dies dafür, dass trotz des zugeordneten Dienstleisters im Ticket immer noch ein Dialog angezeigt wurde, in welchem Sie den gewünschten Dienstleister auswählen mussten. Der dem Ticket zugeordnet Dienstleister wurde zwar bereits in dieser Liste vorselektiert, der Dialog konnte aber nicht gänzlich unterdrückt werden. An dieser Stelle haben wir eine Optimierung implementiert, sodass Sie zukünftig durch das Setzen des Feldes „NoShowDLDialog“ mit einer alphanumerischen 1, idealerweise initiiert durch einen Analyzer, das Einblenden des Dialoges unterdrücken können. Die E-Mail wird dann automatisch an den Dienstleister adressiert, der in das Feld „MasterDienstleister“ eingetragen wurde.

### **Automatische Löschung neu eingehender E-Mails**

Bereits in den vorherigen Versionen war es möglich, beliebige Begrifflichkeiten mit der Betreffzeile und/oder des Absenderfeldes einer eingehenden E-Mail abzugleichen und diese bei Übereinstimmung automatisch vom System löschen zu lassen. Sinnvoll ist dieser Mechanismus beispielsweise für E-Mails, die ungewünscht durch Maschinen erzeugt wurden oder Automatik-Antworten, wie beispielsweise Abwesenheitsnachrichten. Zukünftig können Sie neben den beiden genannten Feldern auch das Haupttextfeld (Body) der eingehenden E-Mail auf beliebige Begrifflichkeiten hin überprüfen und auf diese Weise für die Löschung der eingehenden E-Mail sorgen.

### **Erweiterung des @Formel-„Text-Phrasers“**

Dieser Mechanismus, der für die Überprüfung eingehender E-Mails zuständig ist, kann beliebige @Formeln im Kontext des eingegangenen Dokumentes ausführen. Zukünftig ist es möglich, nach einer beliebigen @Formel-Überprüfung das Feld „DeleteAfterWork“ mit einer alphanumerischen „1“ zu belegen. Dies sorgt dann dafür, dass die eingegangene E-Mail ohne weitere Aktionen unwiderruflich aus dem System gelöscht und somit kein neues Ticket erzeugt wird. Der neue Mechanismus dient als sinnvolle Ergänzung der vorgenannten neuen Funktion, die die Überprüfung des Haupttextfeldes nach beliebigen Begrifflichkeiten gestattet, um eine automatische Löschung der E-Mail zu initiieren. Hintergrund für die 2. Methode ist, dass es unter Umständen neben des Absenderfeldes, der Betreffzeile oder dem Haupttextfeld beliebige weitere Felder innerhalb der eingehenden E-Mail geben kann, die dazu führen sollen, dass die E-Mail nicht verarbeitet und stattdessen sofort gelöscht wird. Mit diesem neuen Mechanismus ist dies somit ab sofort möglich.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

---

#### Rel. 8.1.4

---

##### **Neues Eskalationsmanagement überarbeitet**

Das neue Eskalationsmanagement, welches es Ihnen gestattet, beliebige Regeln für die Eskalationsmechanismen festzulegen, konnte performancetechnisch deutlich optimiert werden. In den ersten Versionen dieses neuen Mechanismus konnte nachgestellt werden, dass mitunter Agentenlaufzeiten von mehr als 60 Minuten die Regel waren.

##### **Ansicht Maileingänge nun kompetenzgesteuert**

Bisher konnte die Ansicht „Maileingänge“ in der Navigation grundsätzlich von allen Inhabern der Kompetenzrolle [Supporttab] aufgerufen werden. Insbesondere bei sensiblen Inhalten eingehender E-Mails stellte dies ein Sicherheitsproblem dar, da die Maileingangsroutine bis zu 10 Minuten benötigt, sämtliche Maileingänge zu verarbeiten und die hieraus erzeugten Tickets mit den korrekten Berechtigungen auszustatten. Aus diesem Grund können Sie zukünftig in der Konfiguration eigenständig festlegen, welche Personen/Gruppen bzw. ACL-Kompetenzrollen berechtigt sind, die Ansicht „Maileingänge“ in der Navigation zu öffnen.

---

#### Rel. 8.2.2

---

##### **Sicherheitsmechanismus gegen Endlosschleife**

Aufgrund fehlerhafter Konfigurationen konnte es vorkommen, dass Easy-Support eine E-Mail Endlosschleife generierte. Dies passierte immer dann, wenn die MailIn-Datenbankadresse, welche für Easy-Support konfiguriert wurde, auch innerhalb eines Tickets in das Feld „Zuständige“ eingetragen wurde. Die Aufgabe von Easy-Support ist es bei Eingang neuer Antworten zu einem Ticket die „Zuständigen“ über diese neue Antwort zu informieren. Wenn die MailIn-Adresse der Datenbank (auch) allerdings als „Zuständig“ definiert war, führte dies natürlich dazu, dass die Benachrichtigungs-E-Mail direkt an Easy-Support gesendet wurde, was letztlich zu einer Endlosschleife führte. Zukünftig werden diese Benachrichtigungs-E-Mails mit einem zusätzlichen internen Kennzeichen versehen, welches durch Easy-Support vor der Benachrichtigung der „Zuständigen“ im Ticket überprüft wird. Erkennt das System, dass es sich um eine E-Mail aus Easy-Support handelte, werden die „Zuständigen“ nicht mehr informiert. Auf diese Weise kann es nicht mehr zu Endlosschleifen kommen.

##### **Individuelle Betreffzeile bei E-Mail an Dienstleister**

Sie haben bereits heute die Möglichkeit im Dienstleisterdokument einen Text einzutragen, der grundsätzlich als Starttext in einer E-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Mail, die an einen Dienstleister geschrieben wird, verwendet werden soll. Die Betreffzeile dieser E-Mail wurde allerdings statisch vom Programm definiert und bestand grundsätzlich aus der Überschrift des Tickets sowie der Ticketnummer. Zukünftig können Sie nun im Dienstleisterdokument neben dem Starttext für das Haupttextfeld auch die Betreffzeile für die neue E-Mail völlig frei konfigurieren. Die Verwendung von Platzhaltern, die auf Inhalte des Originaltickets zugreifen, ist ebenfalls an dieser Stelle möglich.

#### **Definition von Wiedervorlagen übernimmt „Zuständige“**

Wenn eine neue Stichtagswiedervorlage im Ticket definiert wird, werden nun automatisch die „Zuständigen“ Personen des Tickets als Empfänger der Wiedervorlage angenommen. Bisher war das Empfängerfeld leer und musste manuell gefüllt werden. Durch diesen neuen Vorgabewert kann die Definition einer Wiedervorlage beschleunigt werden, da in den allermeisten Fällen die Zuständigen des Tickets auch die Empfänger der Wiedervorlage sind.

#### **Sichtbarkeit des Menüs „Konfiguration“**

Der Menüpunkt „Konfiguration“ im Standardnavigator unterhalb von Stammdaten ist zukünftig nur noch für Inhaber der Kompetenzrolle [Admin] sichtbar. Bisher reichte die Kompetenzrolle [Supportabt] aus um den Menüpunkt zu sehen. Der Aufruf der Konfiguration war allerdings auch früher schon ausschließlich nur für den [Admin] möglich.

#### **Neue Datenschnittstelle zum Notes Mitarbeiterverzeichnis**

Im Rahmen der Entwicklung des neuen Eskalationsmanagements haben wir nun auch eine neue Datenschnittstelle zum IBM Notes Mitarbeiterverzeichnis der Rechenzentrale Fiducia & GAD IT AG implementiert. Anwender haben in den Eskalationsjobs die Möglichkeit festzulegen, dass entweder der 1. Vertreter des Ticketinhabers und/oder der 1. Vorgesetzter des Ticketinhabers entsprechend der Steuerungen im Mitarbeiterverzeichnis über die Eskalation informiert werden soll. Die aufwändige Konstruktion individueller Benachrichtigungsketten und die gegebenenfalls manuelle Hinterlegung der entsprechenden Vorgesetzten/Vertreter können somit zukünftig vollständig entfallen.

---

### *Rel. 8.2.3*

---

#### **Suchmechanismus für „versteckte“ Categorieschlüssel geändert**

Die Funktion „Schnellsuche“ bei der Auswahl einer Kategorie im entsprechenden Dialog bei der Neuanlage eines Tickets führte in den Suchergebnissen auch Kategorien auf, die in der Konfiguration für die Auswahl im Dialog als „unsichtbar“ gekennzeichnet wurden. Das Problem konnte nachgestellt und durch eine alternative Programmierung des Suchalgorithmus bereinigt werden.



**ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

In dieser Version ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

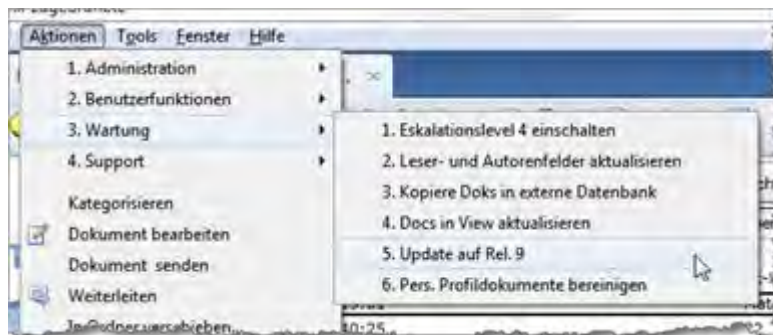
Kunden mit gültigem Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

**Wichtig: Wartung direkt nach dem Update ausführen**

Nachdem Sie das Update unter Verwendung [dieser Updateanleitung](#) installiert haben, ist es notwendig, dass Sie direkt in der Software **einmalig** einen Wartungsagenten starten. Achten Sie darauf, dass der Mitarbeiter, der den Agent startet, über maximale Berechtigungen in der Zugriffskontrollliste (ACL) verfügt.



**Sichtbarkeit der Kategorien dynamisch zur Laufzeit steuerbar**

Bisher können Sie in der Konfiguration lediglich einstellen, dass eine Kategorie im Kategorie-Auswahldialog bei der Neuanlage eines Tickets sichtbar oder unsichtbar ist. Zukünftig besteht darüber hinaus die Möglichkeit, dies auf Basis einer individuellen @Formel auch dynamisch zur Laufzeit errechnen zu lassen.



### **„Statuswechseltext“ bekommt neuen Platzhalter**

Das seit der Version 8 eingeführte Feld „Lösungsvorschlag“, welches die Formulierung einer Lösung direkt im Ticket gestattet, wird zunehmend auch als Platzhalter für die Statuswechseltexte benötigt, beispielsweise dann, wenn ein Ticket in den Status „erledigt“ gestellt wird. Aus diesem Grund wurde in die Funktion „Statuswechseltexte“ ein neuer Platzhalter namens „\$Lösungsvorschlag\$“ implementiert, der den Inhalt des Feldes Lösungsvorschlag aus dem Ticket als „PlainText“ (einfacher Text, ohne Formatierungen etc.) zurückgibt. In den häufigsten Fällen ist dies für die Beantwortung eines Tickets ausreichend, so die Aussage der Anwender, die sich diese Funktion gewünscht haben. Selbstverständlich wird die im Feld Lösungsvorschlag gesetzte Formatierung inklusive aller Anhänge, Bilder etc. dauerhaft im Ticket gespeichert. Beim Platzhalter „Lösungsvorschlag“ geht es lediglich um eine einfache Textübermittlung im Rahmen des Statuswechsels an den Ticketinhaber, um die Bearbeitung in diesem Zuge etwas zu beschleunigen. Sollten umfangreiche Anhänge und Formatierungen als Antwort zu einem Ticket an den Ticketinhaber erforderlich sein, verwenden Sie bitte die hierfür vorgesehene Funktion „Antwort (mit Protokoll/ohne Protokoll)“.

### **Einbindung des „DeepThought-Connectors“**

Für das Kompetenzmanagement innerhalb eines Kreditinstitutes wird sehr häufig die Software „DeepThought“ der Firma „Andermann und Partner“ genutzt. Das Produkt zählt zum sogenannten B-Portfolio der Rechenzentrale. Aufgrund einer strategischen Zusammenarbeit haben wir bereits vor einiger Zeit eine Schnittstelle zum Datenbestand dieser Applikation in unser multifunktionales Anwendungssystem docBASE implementiert. Aufgrund zahlreicher Benutzeranforderungen haben wir uns nun mit der Version 9 von Easy-Support dazu entschieden, dieses Modul auch in Easy-Support zu implementieren. Der DeepThought Connector gilt als lizenzpflichtiges Zusatzmodul der Applikation und kann [hier nachlizenzieren](#) werden. Sofern Sie gegebenenfalls bereits eine Lizenz des Connectors für docBASE besitzen, kann diese ohne zusätzlichen Aufpreis auch in Easy-Support genutzt werden. Fordern Sie in diesem Fall den kostenlosen Lizenzschlüssel für das Easy-Support Modul an.

### **Neue Funktion „Statements“**

In der Vergangenheit erreichten uns sehr viele Benutzeranforderungen zum Thema „individuelle Stellungnahme“ in Easy-Support. Es sollte möglich sein, dass beliebige Mitarbeiter zu einem bestehenden Ticket Bemerkungen/Hinweise/Erläuterungen erfassen können. Solche „Statements“ können auch Stellungnahmen, Bemerkungen, Situationseinschätzungen, Risikoanalysen, Einstufungen eines Vorgangs nach MaRisk etc. sein. Bisher gab es keine adäquate Möglichkeit, derartige Dokumentationen direkt mit einem Ticket revisionssicher zu verknüpfen. Künftig haben Sie in den Stammdaten die Möglichkeit, sogenannte Statement-Vorlagen zu definieren. Dort können Sie festlegen, wie die Statementmaske im Detail aufgebaut sein soll, ob individuelle Felder, individuelle Teilmasken (siehe unten), individuell verwendete Layoutvorlagen usw. enthalten sein sollen, sodass Sie im



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Grunde jeden beliebigen Maskenaufbau selbst vorgeben können. Darüber hinaus können Sie über die Kategorie-Vorgaben definieren, aus welchen Tickets zukünftig Statements erstellt werden dürfen. Mithilfe dieser neuen Funktion sind Sie somit ab sofort in der Lage, beliebige Informationen direkt mit einem bestehenden Ticket zu verknüpfen.

#### **Neue Ansicht „Entschiedene“**

Es wurde eine neue Ansicht implementiert, in der ausschließlich Tickets erscheinen, die ein Genehmigungsverfahren durchlaufen haben bzw. sich derzeit in einem Genehmigungsprozess befinden. Mit dieser neuen Ansicht ist es Ihnen somit per Knopfdruck möglich, alle Tickets auf einen Blick zu identifizieren, für die es in der Vergangenheit einen Freigabeprozess gab.

#### **Neue Ansicht „alle Supportcalls → ohne Filter“**

Die Ansichten „alle Supportcalls ...“ enthalten verschiedene Darstellungen der im Datenbestand existierenden Tickets. Sie unterliegen aber grundsätzlich einem Filter bezüglich des Status. Insbesondere wenn es darum geht, via Volltextsuche bestimmte Tickets schnell zu finden, führte diese „Vorfilterung“ häufig zu Problemen und Rückfragen. Aus diesem Grund wurde eine neue Ansicht „alle Supportcalls → ohne Filter“ implementiert, die ideal für zukünftige Volltextabfragen geeignet ist.

#### **„Tickets zusammenfassen“ wurde optimiert**

Wenn Sie mehrere Tickets zu einem Ticket zusammenfassen möchten, führte dies bisher dazu, dass die Ticketautoren nicht durchgängig von der Erledigung des verbleibenden „PrimärTickets“ erfuhren, weil die Nennung mehrerer Ticketinhaber in diesen nicht möglich war. Zukünftig werden alle Ticketautoren der Tickets, die dem verbleibenden zugeordnet werden, als Ticketinhaber desselben genannt, wodurch Sie zukünftig auch bei der Statusänderung eine entsprechende Information erhalten. Darüber hinaus besteht somit zukünftig auch automatisch ein Zugriff auf das Dokument.

#### **Neues Modul: „Individuelle Teilmasken“**

Mithilfe der Maskenprofile waren Sie bereits auch in der Vergangenheit schon in der Lage, den Maskenaufbau eines Tickets - zumindest bis zu einem gewissen Punkt - selbst zu gestalten, indem Sie eigene Felder implementieren konnten. Vielen Anwendern ging diese Möglichkeit aber nicht weit genug, sodass immer häufiger auf den Erwerb des sogenannten „offenen Designs“ ausgewichen wurde. Um das Ganze zukünftig noch flexibler zu gestalten, haben wir uns dazu entschieden, das bereits aus unserer multifunktionalen Applikation „docBASE“ bekannte „Teilmasken-Modul“ auch in Easy-Support zu implementieren. Sie haben die Möglichkeit, bis zu 4 individuelle Teilmasken in der sogenannten Briefkopfdatenbank (bkriese.nsf) im kostenlosen Dominodesigner von IBM zu gestalten. Über die Kategoriesteuerungen besteht dann die Möglichkeit festzulegen, welche der 4 Teilmasken in ein Ticket eingebunden werden sollen. Auf Wunsch können selbstverständlich auch alle 4 Teilmasken innerhalb eines Ti-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

ckets verwendet werden. Da Sie die Teilmasken direkt in der Briefkopfdatenbank bearbeiten können, steht einer komplett individuellen Gestaltung dieses Maskenabschnittes im Ticket zukünftig nichts mehr im Wege. Somit ist zukünftig jeder beliebige Ticketaufbau möglich. Neben der Nutzung der Teilmasken innerhalb eines Tickets besteht auch die Möglichkeit, mit der neuen „Statement-Funktion“ (siehe oben) die Teilmasken zu nutzen, um direkten Einfluss auf die Erfassungsmaske neuer Statements zu erhalten. Das Teilmasken-Modul gilt als lizenzpflichtiges Zusatzmodul und kann [hier jederzeit nachlizensiert](#) werden.

### **Importfunktion von Anleitungen, Layouts sowie Tipps und Tricks überarbeitet**

Immer dann, wenn die vorgenannten Dokumente in ein Ticket, eine Antwort oder eine E-Mail importiert wurden, konnte festgestellt werden, dass beispielsweise „Dokumentverlinkungen“ oder „Datenbankverlinkungen“, die im Originaldokument hinterlegt waren, zerstört wurden. Diese konnten nach dem Import nicht mehr benutzt werden. Das Problem konnte nachgestellt und durch eine alternative Programmierung behoben werden. Ursache des Problems war die bisherige Nutzung einer (teilweise fehlerhaften) und undokumentierten Importfunktion in der IBM Notes Skriptsprache.

### **Dialogablauf bei Erfassung neuen Tickets optimiert**

Immer dann, wenn ein neues Ticket in der Datenbank erfasst wird, erscheint nun zukünftig zunächst der Kategorie-Auswahldialog, ohne bereits die dahinterliegende Ticketmaske zu öffnen. Diese Vorgehensweise erlaubt es uns, die gegebenenfalls individuell zugeordneten Teilmasken direkt bei der Neueröffnung eines Tickets anzuzeigen. Darüber hinaus konnte durch diese alternative Programmierung die Performance bei der Neuerstellung eines Tickets optimiert werden.

### **Kategorie-Auswahldialog kann Kategorieschlüssel „verstecken“**

In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, dass die Liste mit allen verfügbaren Kategorien bei der Neuerfassung eines Tickets zukünftig nicht mehr direkt angezeigt wird. Stattdessen steht ausschließlich das Suchfeld in dem Dialogfenster zur Verfügung. In Ausnahmefällen gab es die Benutzeranforderung, dass Anwender ausschließlich via Suchfunktion auf die vorhandenen Kategorien zugreifen wollen, statt durch die Listen zu scrollen.

### **Neue Funktion: „ich als Vertreter“ (Vertreterfunktion)**

In die Registerkarte „Bearbeitung“ des Tickets wurde ein neues Feld „Vertreter“ implementiert. Hierbei handelt es sich um ein sogenanntes Autorenfeld. Personen/Gruppen/ACL-Rollen, die in dieses Feld eingetragen werden, erhalten automatisch Vollzugriff und Bearbeitungsrecht auf das Ticket, in gleicher Weise wie die als „zuständig“ genannten. Die Vertreterfunktion kann immer dann sinnvoll eingesetzt werden, wenn ein Ticket zwar durch mehrere Personen, beispielsweise alle Mitarbeiter einer Abteilung, bearbeitbar sein soll, aber nur einer dieser Mitarbeiter primär verantwortlich für das Ti-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

cket ist. Aus diesem Grund wurde auch eine zusätzliche Ansicht namens „ich als Vertreter“ implementiert, die sich unmittelbar unterhalb der Ansicht „mir zugeordnete“ befindet und ausschließlich Tickets anzeigt, in denen ich einer der Vertreter bin. Wenn also für den Fall einer Vertretung einmal Zugriff auf ein Ticket benötigt wird, ist es mithilfe des neuen Feldes und der neuen Ansicht nun sehr einfach auf Tickets zuzugreifen, die primär einem anderen Mitarbeiter zugeordnet sind, bei denen ich selbst aber als Vertreter genannt wurde.

Die Zuordnungsmechanismen wurden ebenfalls ergänzt, sodass es zukünftig möglich ist, mit einem einzigen Mausklick dem Ticket mitzuteilen, dass ich selbst als Hauptverantwortlicher und alle anderen bisher eingetragenen Kollegen lediglich als Vertreter im Ticket geführt werden sollen. Sinnvoll ist diese Steuerung immer dann, wenn beispielsweise bei der Neuanlage eines Tickets durch die Kategoriesteuerungen zunächst einmal alle Mitarbeiter einer Abteilung als zuständig in das Ticket eingetragen wurden, für die finale Bearbeitung aber nur ein einzelner Mitarbeiter verantwortlich sein soll, der sich das Dokument aus dem Pool der neuen Tickets zieht und sich anschließend selbst zuordnet.

Vertreter erhalten aktuell keinerlei E-Mail Informationen oder sonstige Zuordnungshinweise. Das Feld dient lediglich dem Bearbeitungsrecht auf das Dokument für den Vertretungsfall.

### **Schnittstelle zum Notes Mitarbeiterverzeichnis der Rechenzentrale „Fiducia & GAD IT AG“ auch für Vertreterfeld zugänglich**

Die bereits mit der Vorgängerversion für das Eskalationsmanagement eingeführte Schnittstelle zu „Notes Mitarbeiterverzeichnis“ der Rechenzentrale sorgte für sehr viel positive Resonanz, sodass wir diesen Mechanismus auch für weitere Funktionen innerhalb der Datenbank zugänglich machen möchten. In „Analyzern“ haben Sie somit zukünftig die Möglichkeit, die Berechtigungen auf das Ticket automatisiert um beliebige Vertreter zu ergänzen. Der „Analyzer“ ist somit unter Verwendung der entsprechenden Schnittstelle in der Lage, aus dem Notes Mitarbeiterverzeichnis der Rechenzentrale die jeweils 1. Vertreter aller zugeordneten „Hauptverantwortlichen“ des Tickets auszulesen und diese in das Vertreterfeld des Tickets einzutragen. Somit ist die Definition manueller Regeln diesbezüglich nicht mehr notwendig und ein globaler Zugriff, beispielsweise alle Abteilungsmitglieder, kann automatisiert umgesetzt werden.

### **Ansichten lassen sich aus Navigation ausblenden**

In der Konfiguration, im Abschnitt „sonstige Steuerungen und Navigationselemente“, haben Sie zukünftig die Möglichkeit, einzelne Ansichten aus dem Navigationsbaum der Applikation auszublenden. Aktuell sind derzeit die Ansichten „mir zugeordnete“, „ich als Vertreter“ sowie „alle neuen“ abwählbar. Die Anzahl der Ansichten wird im Rahmen der periodischen Weiterentwicklung der Software erweitert.

### **Neue Funktion: „Fälligkeit des Tickets“**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Bereits seit langem wird von der Anwendergemeinde eine Funktion gewünscht, die es gestattet, ein Ticket mit einem Fälligkeitsdatum auszustatten. Mit der Version 9 führen wir erstmals diese Möglichkeit ein. So können Sie in der Registerkarte „Bearbeitung“ des Tickets ein individuelles Datum festlegen, bis zu welchem das Ticket bearbeitet/erledigt sein muss. Eine zu diesem Feld passende neue Spalte wurde ebenfalls in die Anwendung und die unterschiedlichen Ansichten implementiert. Ob diese sortierbare Spalte angezeigt wird, können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „sonstige Steuerungen und Navigationselemente“ festlegen. Die automatische Überwachung des Feldes „Fälligkeit“ ist mit dem neuen Eskalationsmanagement (Stammdaten, Eskalationsjobs) möglich.

#### **Eskalationsjobs können @Formeln ausführen**

Das erstmals mit der Version 8 eingeführte, neue Eskalationsverfahren ist nun in der Lage, zukünftig auch eine individuelle IBM Notes @Formel im Kontext des gerade verarbeiteten Tickets auszuführen. Hierdurch lassen sich beispielsweise beliebige Datenänderungen, Plausibilitätsprüfungen oder Mailbenachrichtigungen realisieren.

#### **Eskalationsjobs können nach @Select-Formel suchen und auch das neue Feld „Fälligkeit“ eskalieren**

Das erstmals mit der Version 8 eingeführte, neue Eskalationsverfahren ist nun in der Lage, zukünftig auch eine individuelle Select-Formel zu verwenden, um eine beliebige Ticketcollection einzusammeln und diese im Rahmen der weiteren Regelprüfungen zu verarbeiten. Die bisher notwendigen Zuordnungen zum Eskalationslevel oder die Abhängigkeit der Tickets zu dessen Alter können somit durch diese neue Möglichkeit umgangen werden. Somit lässt sich zukünftig jedes beliebige Ticket nach eigenen Regeln suchen und eskalieren. Darüber hinaus wurde in die Eskalationsjobs ein Mechanismus implementiert, der explizit auf das neu eingeführte Feld „Fälligkeit des Tickets“ (siehe oben) ausgerichtet ist.

#### **Neue Funktion: „Step-by-Step“-Workflows implementiert**

Hierbei handelt es sich um eine der leistungsfähigsten, neuen Funktionen in Easy-Support 9. Bisher war es lediglich möglich, ein Ticket von einem Mitarbeiter zu einem anderen weiterzureichen, indem man die Zuständigkeiten innerhalb des Tickets verändert hat. Zukünftig kann die Zuständigkeit unverändert bleiben, und dennoch besteht die Möglichkeit, das Ticket durch einen sogenannten „Step-by-Step“-Workflow zu reichen. Im Grunde bedeutet dies, dass das Ticket von einer Instanz an die jeweils darauffolgende weitergegeben wird und dies immer dann, wenn der aktuell verantwortliche „Schrittinhaber“ seinen Schritt als „abgeschlossen“ kennzeichnet. Wie umfangreich diese einzelnen Step-by-Step-Workflows sind, können Sie mithilfe der sogenannten „Step-by-Step“-Profile in den Stammdaten selbst konfigurieren. Eine Begrenzung gibt es nicht. So können Sie zukünftig ein Ticket vollautomatisiert durch beliebig viele Instanzen reichen, um beispielsweise Stellungnahmen, Hinweise, Entscheidungen oder beliebige andere Dinge bei den Schrittinhabern abzufordern.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Diese neue Funktion ist immer dann äußerst hilfreich, wenn die Zusammenarbeit bzw. Zuarbeit durch mehrere Mitarbeiter erforderlich ist. Wie ein solcher Step-by-Step-Workflow gestartet wird, können Sie ebenfalls konfigurieren. Zum einen besteht die Möglichkeit diesen manuell, direkt aus einem Ticket heraus zu starten, zum anderen kann ein beliebiger „Analyzer“ einen solchen Workflow auf den Weg bringen und dies sowohl bei der Neuanlage eines Tickets, bei der Speicherung eines Tickets oder beim Eingang einer neuen E-Mail, aus der ein Ticket erzeugt wird.

Die neuen Dokumentationsmöglichkeiten werden mit den „Step-by-Step“-Workflows zukünftig innerhalb von Easy-Support deutlich optimiert. Insbesondere im Zusammenhang mit den nachfolgend beschriebenen neuen „Statements“ lässt sich das Step-by-Step-Workflow-Verfahren ideal einsetzen.

#### **Neue Funktion: „Statements“ implementiert**

Diese Anforderung entstand insbesondere aufgrund der veröffentlichten „BAIT“ der BaFin im vergangenen Jahr. Im Rahmen vieler Prozesse wird Easy-Support zwischenzeitlich für die reversionssichere Dokumentation genutzt. Bisher war es allerdings nicht ohne weiteres möglich, zu einem bestehenden Vorgang (Ticket) individuelle Hinweise, Stellungnahmen, Risikobewertungen, Situationseinschätzungen oder beliebige andere Dokumentationen zu hinterlegen. Mit der Version 9 führen wir die sogenannten „Statements“ ein. Statements sind Dokumente, die als sogenannte „Töchterdokumente“ zu einem Ticket angelegt werden können. Wie ein solches Statement inhaltlich aufgebaut ist, ob es gegebenenfalls individuelle Felder enthält, bereits mit Layouts vorbefüllt ist oder sogar völlig individuell gestaltete Teilmasken enthält (Teilmaskenmodul erforderlich) kann in den sogenannten Statementvorlagen im Stammdatenbereich geregelt werden. Jedes zu einem Ticket erzeugte Statement kann ganz individuellen Berechtigungen unterliegen. Bei der Speicherung eines Statements können beliebige Personen/Gruppen per E-Mail informiert werden. Die Dokumentationsmöglichkeiten in Easy-Support werden durch die neuen Statements erheblich verbessert.

#### **Filterung der persönlichen Ansichten nach [CANONICALIZE]**

Die persönlichen Ansichten „selbst erstellte Tickets“, „mir zugeordnete Tickets“ und die neue Ansicht „ich als Vertreter“ werden zukünftig auf Basis des kanonischen Notes Namens [CANONICALIZE] gefiltert. Bisher wurde lediglich der einfache Notes Name [CN] verwendet. In großen Unternehmen kommt es allerdings immer wieder vor, dass es Mitarbeiter gibt, die sowohl in Bezug auf den Vor- als auch auf den Zunamen gleichlautend sind. In einem solchen Fall ist die Zugriffsregelung nur dann korrekt steuerbar, wenn mit der vollen kanonischen Schreibweise des Notes Namens gearbeitet wird, da sich dann in der Regel einzelne Elemente des Notes Namens, wie beispielsweise die Organisationseinheit, unterscheiden.

#### **Manuelle Revisionskopie möglich**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Um quasi einen „Snapshot“ des aktuellen Tickets zu jedem beliebigen Zeitpunkt anfertigen zu können, gibt es zukünftig die Möglichkeit, eine „Revisionskopie“, die normalerweise nur im Rahmen eines Freigabeverfahrens kreiert wird, per Mausklick zu erzeugen. Die Routine fertigt eine komplette Kopie des zuletzt gespeicherten Zustandes des Tickets an und hinterlegt diese im Register „Freigabeverfahren“, „Revisionskopien“.

#### **Statusänderung in Status „neu“ erlaubt**

Zukünftig besteht die Möglichkeit, ein Ticket, welches bereits beispielsweise im Status „in Bearbeitung“ oder „erledigt“ oder in jedem anderen beliebigen Status steht, wieder in den Status „neu“ zurückzustellen. Diese Möglichkeit bestand bisher nicht.

#### **Ticket „mir zuordnen“ aus Ansicht „alle neuen“ jetzt möglich**

Es wurde eine neue Funktion implementiert, die es Supportmitarbeitern gestattet, in der Ansicht „Supportcalls → alle neuen“ beliebige Tickets zu selektieren und mit einem Mausklick auf die Schaltfläche „mir zuordnen“ sich selbst zuzuordnen. In vielen Unternehmen ist es augenscheinlich so, dass mehrere Mitarbeiter die Ansicht „alle neuen“ nutzen, um sich quasi die Tickets, die ihren eigenen Verantwortungsbereich betreffen, sich selbst zuzuordnen. Bei einer derartigen Vorgehensweise spart die neue Funktion sehr viel Zeit, da das explizite Öffnen des Tickets vor dem Wechsel des Verantwortlichen nicht mehr notwendig ist. Selbstverständlich wird bei dieser Vorgehensweise keine zusätzliche E-Mail mehr bezüglich der Verantwortlichkeit versendet, da der Mitarbeiter ja weiß, dass er sich das Ticket selbst zugeordnet hat.

#### **Mailbenachrichtigung nach Genehmigungsverfahren**

Grundsätzlich können Sie in der Konfiguration einstellen, dass im Rahmen eines Genehmigungsverfahrens nach der letzten Entscheidung der „Initiator des Verfahrens“ hierüber informiert wird. Bisher konnte diese Funktion lediglich an bzw. abgeschaltet werden. Zukünftig können Sie ergänzend eine individuelle @Formel definieren, die im Kontext des Tickets ausgeführt wird. Gibt diese @Formel @True zurück, kann die Mailbenachrichtigung an den Initiator des Freigabeverfahrens unterbunden werden.

---

### *Rel. 9.0.3*

---

#### **Schaltfläche „mir zuordnen“ auch in Ansicht „Zuordnungen“**

Die mit der Version 9 eingeführte Schaltfläche „mir zuordnen“, die bisher lediglich in der Ansicht „Supportcalls, alle neuen“ verfügbar war, steht zukünftig auch in der Ansicht „Supportcalls, nach Zuordnungen“ zur Verfügung.

#### **DocLink bei Zuordnung der Verantwortlichkeit im Analyzer**

Sofern Sie einen Analyzer benutzt haben um eine neu eingehende E-Mail einer Kategorie zuzuordnen und über diese Aktivität auch die



Zuständigen mithilfe eines Textblockes zu informieren, so konnte festgestellt werden, dass diese E-Mail keinen DocLink zum Ticket enthielt. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Der Workaround bestand bisher darin, im selben Analyzer einfach die Funktion „Mailinformation“ zu benutzen, die einen entsprechenden DocLink versendet hat. Dieser „Umweg“ ist zukünftig nicht mehr notwendig.

---

#### *Rel. 9.0.3a*

---

#### **Step-by-Step Workflow startet nicht**

Immer dann, wenn für ein Ticket ein automatisches Freigabeverfahren innerhalb eines Analyzers konfiguriert war oder ein solches manuell per Importfunktion aus einem Ticket heraus gestartet wurde, konnte festgestellt werden, dass ein darauf folgender Step-by-Step Workflow nicht startete. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Für Tickets, die bereits dieses Problem enthielten und in einer Vorgängerversion angelegt wurden, ist es ausreichend, via „Massenänderung Felder“ das Feld ‚WFName‘ auf einen Leerstring zu setzen.

---

#### *Rel. 9.0.5*

---

#### **CEO-Report überarbeitet**

Unter bestimmten Voraussetzungen wurden definierte CEO-ReportJobs nicht ordnungsgemäß ausgeführt. Insbesondere dann, wenn eine definierte Periode oder ein beliebiges Tagealter der Tickets als Kriterium innerhalb des Jobs genannt wurde, führte dies dazu, dass täglich der Job ausgeführt und das entsprechende Ausführungsdatum ungeachtet der Periode täglich hochgestellt wurde. Dies führte wiederum dazu, dass nach Ablauf der periodischen Zeitfenster keine Tickets zum Abruf des Periodenzeitfensters zur Verfügung standen und somit der Report leer blieb. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

Außerdem werden E-Mailnachrichten zu einem neuen CEO-Report zukünftig nur noch versendet, wenn mind. ein Ticket vom Job gefunden wurde.

#### **„Statements“ können vor späterer Bearbeitung geschützt werden**

Zukünftig besteht die Möglichkeit in den neu eingeführten Statement-Vorlagen zu kennzeichnen, ob ein am Ticket erzeugtes Statement nach der erstmaligen Speicherung noch verändert werden darf. Insbesondere dann, wenn es um revisions sichere Stellungnahmen/Protokolle etc. geht, ist es erforderlich, die Authentizität des



Dokumentes, welches ursprünglich erfasst wurde, sicherzustellen, was durch den neuen Bearbeitungsschutz nunmehr gewährleistet ist.

#### **Schnittstelle zum Mitarbeiterverzeichnis der Fiducia & GAD IT AG für Eskalationsmanagement erweitert**

Das Eskalationsmanagement bot bisher die Möglichkeit via Schnittstelle auf das Mitarbeiterverzeichnis der Fiducia & GAD IT AG zuzugreifen. Bisher gab es allerdings lediglich die Möglichkeit einzustellen, dass der 1. Vorgesetzte und/oder der 1. Vertreter des Ticketinhabers mit in das Eskalationsszenario eingebunden werden. Zukünftig besteht darüber hinaus die Möglichkeit, auch den 1. Vorgesetzten und/oder den 1. Vertreter des 1. genannten Ticketzuständigen mit in das Eskalationsverfahren einzubinden, womit wir diversen Benutzer-vorschlägen nachgekommen bei E-Mail und Weiterleitung bei E-Mails sind.

---

#### *Rel. 9.0.6*

---

#### **Deep Thought-Connector Änderung**

Zukünftig können Sie in der Schnittstellenkonfiguration festlegen, ob bei der Synchronisation der Kompetenzen mit einem SollKonzeptUser „Stellen“ berücksichtigt werden sollen oder nicht.

---

#### *Rel. 9.0.7*

---

#### **Cursorposition bei E-Mails und Weiterleitungen**

Sofern aus einem Ticket heraus eine E-Mail an einen Dienstleister oder jemand anderen gesendet wird bzw. eine Weiterleitung initiiert wurde, befand sich der Cursor im neuen E-Mail-Dokument anfänglich im Haupttextfeld (Body). Zukünftig befindet sich der Cursor initial im Feld "Senden an", um die Adresse des Empfängers direkt eingeben zu können.

#### **Neue Sortieroption für Autorenfeld**

In der Ansicht "alle neuen Supportcalls" besteht zukünftig die Möglichkeit, die Spalte "Autor" aufsteigend zu sortieren

#### **"Antworten an"-Adresse kann geändert werden**

Wenn eine E-Mail an einen Dienstleister oder jemand anderen gesendet wird, besteht zukünftig die Möglichkeit, die sogenannte "ReplyTo"-Adresse direkt im E-Mail Dokument auf eine alternative Adresse zu ändern. Die Standardvorgabe aus der Konfiguration von Easy-Support kann somit optional "überschrieben" werden, wenn der Supporter aus irgendeinem Grund im Ausnahmefall wünscht, dass Antworten an eine andere Adresse als an Easy-Support zurückgeschickt werden.



### **Maskenprofile angepasst**

Die in den Maskenprofilen selbstdefinierten Optionsfelder und Kontrollkästchen wurden im Ticket bisher als 3-spaltige Tabelle dargestellt. Da dies in einigen Fällen zu unerwünschten Maskenereignissen führte, wurde die 3-spaltige Darstellung in eine 2-spaltige Darstellung geändert.

---

*Rel. 9.0.9*

---

### **Überprüfung der Kurzbeschreibung vor diversen Transaktionen**

Das Feld „Kurzbeschreibung“ innerhalb der Ticketmaske ist das einzige Pflichtfeld, welches „ab Werk“ zur Verfügung gestellt wird. Dennoch war es bisher möglich, diverse Transaktionen innerhalb eines neu angelegten Tickets durchzuführen, wie beispielsweise E-Mails zu senden, E-Mails an Dienstleister zu senden oder anderes, ohne die Betreffzeile zu füllen. Dies führte zu unvorhersehbaren Ereignissen innerhalb des Tickets und im ungünstigsten Fall sogar zur Verweisung neu angelegter Maildokumente. Das Problem wurde dahingehend bereinigt, dass bei allen „sensiblen“ Transaktionen vorher eine Prüfung erfolgt, ob bereits ein String in die Kurzbeschreibung eingegeben wurde.

### **Mailbenachrichtigung bei Inhaberwechsel**

Wenn der Inhaber eines Tickets gewechselt wird, fragt die Anwendung zukünftig nach, ob der neue Inhaber per E-Mail über den Inhaberwechsel informiert werden soll. Der Text ist nicht individualisierbar und weist auch nur in einem einzigen Satz darauf hin, dass ein Inhaberwechsel im Ticket durchgeführt wurde.

### **Kleinere Fehlerkorrekturen**

Darüber hinaus wurden insbesondere an den Schnittstellensteuerungen innerhalb der Konfiguration kleinere Fehlerkorrekturen vorgenommen.

---

*Rel. 9.1.0*

---

### **Ansicht „Tickers nach interner Kategorie“ überarbeitet**

In der vorgenannten Ansicht werden zukünftig nur noch Tickets entsprechend ihrer „internen Kategorie“ kategorisiert dargestellt. Alle anderen Tickets werden unterhalb der Kategorie „# keine interne Kategorie zugeordnet #“ gelistet.

### **Erweiterung der Analyzer-Funktion „Ticket zuordnen“**

Sie haben in einem Analyzer unter anderem die Möglichkeit, eine eingehende E-Mail einem ganz konkreten Ticket auf Basis einer definierten Ticketnummer zuzuordnen. Zukünftig können Sie im Kontext der



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

eingehenden E-Mail auch eine individuelle @Formel berechnen lassen. Über ein besonderes Konstrukt besteht dort auch die Möglichkeit, Datenänderungen auf diesem Wege an dem Ticket, welchem die E-Mail zugeordnet wird, vorzunehmen. Entsprechende Beispiele wurden im Analyzer-Dokument hinterlegt.

#### **Maileingangsverarbeitungsprotokoll listet Analyzer**

Ein großes Problem war bisher, dass man im Maileingangsprotokoll nicht ohne weiteres erkennen konnte, welche Analyzer auf die eingehende E-Mail angewendet wurden. Die entsprechende Protokollroutine wurde erweitert, sodass nun im Maileingangsprotokoll auch aufgeführt ist, welche Analyzer im Kontext einer eingehenden E-Mail relevant waren. Eine Verlinkung zum Analyzer erfolgt ebenfalls.

#### **Teilmaskenzuordnung durch Analyzer möglich**

Wenn ein Ticket einer Kategorie mithilfe eines Analyzers zugeordnet wurde, führte dies aber nicht automatisch dazu, dass auch die an der Kategorie definierten „individuellen Teilmasken“ im Ticket gültig wurden. Die Analyzer-Funktion wurde entsprechend überarbeitet, so dass zugeordnete, individuelle Teilmasken aus der Kategoriesteuerung nun auch via Analyzer greifen.

#### **„Agentensignaturen löschen“ erweitert**

Die Wartungsroutine zum Löschen von Agentensignaturen wurde um einige Agenten der Applikation erweitert, sodass im Problemfall vorhandene Signaturen ohne weiteres entfernt und neu gesetzt werden können.

#### **Optionale Entsperrung der Ticketmaske im Terminate-Event**

Für die Kunden, die die Applikation in „offenem Design“ erworben und die Datenbankeigenschaft „Sperrungen von Dokumenten zulassen“ für das sogenannte „Hardlocking“ benutzen, wurde eine neue Option in die Konfiguration (Abschnitt: Sonstige Steuerungen und Navigationselemente) implementiert. Hier können Sie über ein Kontrollkästchen steuern, ob die Ticketmaske beim Schließen derselben im Terminate-Event zwingend entsperrt und erneut abgespeichert wird, um eine Freigabe des Dokumentes für weitere Benutzer zu erzwingen. In Ausnahmefällen kann dieses Verhalten allerdings dazu führen, dass eingeleitete Genehmigungsverfahren nicht ordnungsgemäß zu Ende geführt werden können. Im Zweifel ist hier zu überprüfen, ob die Option tatsächlich eingeschaltet werden muss oder das sogenannte „Softlocking“ von Notes als ausreichend eingestuft wird. In der Regel gibt es hiermit keinerlei Probleme, da der Domino Server eigenständig überprüft, ob ein Dokument durch die Benutzung eines anderen Anwenders gesperrt werden muss oder nicht. In Ausnahmefällen konnte beobachtet werden, dass diese „Softlocking“ entweder in der notes.ini Datei deaktiviert oder vom Server nicht ordnungsgemäß interpretiert wird. Nur für solche Fälle ist die Option vorgesehen sollte somit nur im Ausnahmefall aktiviert werden.

#### **Wiedervorlagefunktion erweitert**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Die Stichtagswiedervorlage kann zukünftig pro Ticket so eingestellt werden, dass die E-Mail an die definierten Personen unterdrückt wird. In dem Fall erfolgt also quasi nur die Statusänderung und auf Wunsch auch die Löschung der Wiedervorlage automatisch durch die Routine selbst. Darüber hinaus ist es zukünftig möglich, im Rahmen der Wiedervorlage, die in der Nacht durch einen automatischen Agenten auf dem Domino Server ausgeführt wird, eine individuelle @Formel der Notes Formelsprache im Kontext des betreffenden Tickets auszuführen, um beliebige Datenmanipulationen oder sonstige Transaktionen am Ticket durchzuführen.

#### **Browserschnittstelle, Behebung eines Fehlers**

Wenn ein Ticket direkt im Browser erfasst wurde kam es punktuell zu einer Fehlermeldung. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Ursprüngliche Gruppe bei öNab-Zuordnung wird gespeichert**

Manchmal kann es notwendig sein, dass man die Zuständigkeit in einem Ticket auf Basis einer Gruppe aus dem öffentlichen Adressbuch (öNab) definiert. Auch die Hinterlegung derartiger Gruppen an den Kategoriesteuerungen ist durchaus gängige Praxis. In der Regel ist das System vom Anwender so eingestellt worden, dass diese Gruppenzuordnung automatisch in die Einzelpersonen aufgelöst wird, um beispielsweise Ansichten wie „mir zugeordnete“ vernünftig nutzen zu können. Um aber mit automatischen Routinen, wie beispielsweise den Analyzern auf bestimmte Zuordnungen reagieren zu können, ist es mitunter hilfreich, zu wissen, welche ursprüngliche Gruppe aus dem öffentlichen Adressbuch dem Ticket zugeordnet war, ungeachtet der Tatsache, dass im Feld „Zuständigkeit“ bereits die aufgelöste Gruppe in Form von Einzelpersonen wiederzufinden ist. Diese ursprünglich zugeordnete Gruppe wird zukünftig im Ticket im Feld ‚originalgruppe\_oenab‘ dauerhaft gespeichert. Eine Überprüfung mit einem Analyzer auf die Inhalte dieses Feldes kann somit ab sofort erfolgen.

---

#### *Rel. 9.1.1*

---

#### **Maileingangsroutine überarbeitet**

Vereinzelt konnte festgestellt werden, dass definierte Analyser, die beispielsweise auf den „Absender“ eine E-Mail hin geprüft haben, eine Fehlermeldung sowie ein falsches Prüfergebnis ausgaben, wenn sich im Absenderfeld („From“) der eingehenden E-Mail Anführungszeichen befanden, wie zum Beispiel in dieser Weise:

„Max Muster“ <max.muster@meine-firma.de>

Auch führte die Formulierung der Absenderadresse in der gezeigten Weise dazu, dass die „Autoantwort“ nicht immer sauber adressiert werden konnte. Beide Probleme wurden aufgegriffen und durch eine alternative Programmierung behoben.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

---

### Rel. 9.1.2a

---

#### **„ReplyTo“-Adresse bei Vermerken berücksichtigt**

Wenn aus einem Ticket heraus einen Bearbeitungsvermerk erstellt wird, gibt es dort die Option, diesen Vermerk auch als E-Mail an den Ticketinhaber senden zu lassen. Das Problem dieser Funktion war bisher, dass als Absender der E-Mail grundsätzlich der Initiator des Vermerks eingetragen wurde. Das ist auch nach wie vor der Fall, allerdings wird zusätzlich das Feld „ReplyTo“ berücksichtigt, indem das System überprüft, ob in der Konfiguration eine entsprechende Antwortadresse für das MailIn-System von Easy-Support hinterlegt wurde. Ist dies der Fall, wird diese Adresse in die Vermerk-E-Mail eingetragen. Für den Fall, dass der Empfänger des Vermerkes eine Rückantwort adressiert, wird diese dann automatisch der richtigen Adresse zugestellt statt dem Initiator des Vermerks.

---

### Rel. 9.1.3

---

#### **„Mail an Dienstleister“ übernimmt keine Betreffzeile**

In den Dienstleisterdokumenten können Sie einstellen, dass jede neue E-Mail an den Dienstleister mit einem ganz bestimmten, individuellen Text beginnt. Seit einiger Zeit ist es auch möglich, die Betreffzeile dieser E-Mail zu individualisieren, unter Verwendung bestimmter Platzhalter. Nun konnte nachgestellt werden, dass das Setzen der alleinigen Betreffzeile ohne den einleitenden Text leider nicht funktionierte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Es kann nun sowohl die Betreffzeile als auch der einleitende Text gesetzt werden, völlig unabhängig voneinander.

#### **Neue Startansicht in den Benutzereinstellungen verfügbar**

Inhaber der Kompetenzrolle [Supportabt], also Kollegen, die sich um die Bearbeitung von Tickets kümmern sollen, können in ihren persönlichen Einstellungen neben den bereits vorhandenen Ansichten nun die neue Ansicht „alle Supportcalls → ohne Filter“ als persönliche Startansicht festlegen. In dieser Ansicht werden beim Start der Datenbank dann automatisch alle Tickets, für die für den angemeldeten Benutzer eine Leseberechtigung vorliegt, dargestellt. Da diese Ansicht keinerlei weiteren Filterung unterliegt, ist sie auch prädestiniert um Dokumente zu suchen. Hierfür empfehlen wir die Tastenkombination Strg+E oder die Verwendung des Volltextindexes um auch alle Inhalte des Dokumentes mit der Suche berücksichtigen zu können.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

**ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

In dieser Version ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigem Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres Online-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

**Überarbeitung der Browser-Schnittstelle**

Sofern Sie die Applikation auch in einem Internet Browser für die Erfassung neuer Tickets nutzen, gab es bisher immer dann Probleme, wenn bei der Erfassung eines Tickets der Kategorie-Auswahldialog ohne Auswahl einer Kategorie mit OK bestätigt wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Darüber hinaus werden nun die wesentlichen Elemente der „Analyzer“ aus der Client Version auch bei der Speicherung eines Tickets im Browser abgearbeitet. So ist beispielsweise das Senden von Mailbenachrichtigungen oder das Ergänzen oder Setzen von Berechtigungen (Leser, Bearbeiter, Zuständige) nun ohne weiteres möglich.

**Kompetenzrolle [NoZuordnungen] wurde entfernt  
WICHTIG: ToDo notwendig !!!**

Bisher existierte in der Zugriffskontrollliste (ACL) eine Kompetenzrolle namens [NoZuordnungen]. Jeder, dem diese Kompetenzrolle zugewiesen war hatte keine Berechtigung ein Ticket einer anderen Person/Gruppe zuzuweisen. Die Rolle verbot dies. Zukünftig existiert eine neue Kompetenzrolle namens [Zuordnungen] in der Zugriffskontrollliste (ACL). Mitarbeiter, die Tickets anderen zuweisen sollen wie beispielsweise [Dispatcher] müssen Inhaber dieser Kompetenzrolle werden, da eine Zuordnung eines Tickets zu einer anderen Person/Gruppe sonst nicht möglich ist.





### **Easy-Support identifiziert versteckte Ticket-IDs**

Viele Dienstleister (so auch die Fiducia) senden E-Mails aus ihren eigenen Ticketsystemen in denen auf den 1. Blick nicht erkennbar ist, ob eine Ticket-ID des dortigen Systems in der E-Mail enthalten ist oder nicht. Dies ist immer dann problematisch, wenn zu ein und demselben Vorgang mehrere E-Mails von Easy-Support entgegengenommen werden. Das System kann in solchen Fällen nicht erkennen, dass diese E-Mails eigentlich zusammengehörig sind und einem Vorgang zugeordnet werden müssten. Aus diesem Grund werden bisher zu jeder eingehenden E-Mail neue Tickets eröffnet wenn die Ticket ID von Easy-Support nicht explizit in der Betreffzeile oder im Haupttextfeld genannt wurde. Zukünftig besteht die Möglichkeit mithilfe neuentwickelter Routinen derartige „versteckte“ Ticket-IDs aus den Inhalten einer eingehenden E-Mail Ihres Dienstleisters auszulesen und Easy-Support zu veranlassen mehrere E-Mails zum gleichen Thema automatisch zusammenzufassen. Wir haben diese Funktion ausführlich [in diesem Video](#) demonstriert.

### **Ticket-ID von Easy-Support besser identifizierbar**

Klassischerweise erkennt Easy-Support an der Ticket-ID (SC-20...) in einer Betreffzeile oder im Haupttextfeld einer eingehenden E-Mail ob ein entsprechendes Ticket in der Datenbank bereits existiert. Voraussetzung hierfür war aber immer, dass die Ticket-ID freigestellt ist. D. h. am Ende der Ticketnummer durfte kein weiterer String folgen. Es muss ein Leerzeichen oder das Zeilenende erreicht sein, da andernfalls die Ticket ID nicht sauber identifiziert werden konnte. Die Praxis hat allerdings gezeigt, dass häufig Sonderzeichen wie Punkte, Klammern, Kommas etc. hinter der Ticketnummer folgten. Dies führte dazu, dass die Nummer nicht eindeutig identifiziert werden konnte und somit ein neues Ticket eröffnet werden musste. Die Routinen wurden dahingehend optimiert, dass nun folgende Sonderzeichen automatisch erkannt und bei der Suche nach einem bestehenden Ticket ignoriert werden  
; , . ] ) ` `

### **Bearbeitungsschutz bei Statusänderung aus Ansichten**

Unter ganz bestimmten Voraussetzungen kam es vor, dass ein Ticket, welches gemäß Konfigurationsangabe in einem Status stand, der vor weiterer Bearbeitung geschützt ist, aus der Ansicht heraus dennoch in einen anderen Status gesetzt werden und somit der Bearbeitungsschutz quasi umgangen werden konnte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Automatische Statusänderung bei periodischen Wiedervorlagen**

In Einzelfällen konnte nachgestellt werden, dass die Statusänderung an einem Ticket bei der Definition einer periodischen Wiedervorlage auch schon dann durchgeführt wurde, wenn das Periodendatum noch gar nicht erreicht war. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

---

### Rel. 9.2.3

---

#### **Wiedervorlagen werden optimiert dargestellt**

Sämtliche Dokumente, die in der Ansicht „alle Supportcalls“, „Wiedervorlagen“, „nach Datum“ dargestellt werden, zeigen nun an, ob sich innerhalb des Dokumentes eine Stichtagswiedervorlage und oder eine periodische Wiedervorlage befindet. Handelt es sich um eine periodische Wiedervorlage, wird darüber hinaus das Startdatum dieser sowie auch das Intervall der Periode in Klartext dargestellt, was einen Überblick deutlich vereinfacht.

#### **„Analyzer“ Verarbeitung kann eingeschränkt werden**

Die Analyzer sind in der Lage eingehende E-Mails zu verarbeiten und diverse Aktionen im Kontext dieser auszuführen. In Einzelfällen kann es jedoch vorkommen, dass die definierten Aktionen des Analyzer nur dann ausgeführt werden sollen, wenn die neue E-Mail dafür gesorgt hat, dass ein neues Ticket erzeugt wurde. Wenn die eingegangene E-Mail hingegen einem bereits bestehenden Ticket zugewiesen wurde, beispielsweise auf Basis der genannten Ticketnummer in der E-Mail, dann soll die definierte Aktion ggf. nicht ausgeführt werden. Bisher gab es keine Möglichkeit dies im Analyzer zu trennen. Zukünftig ist dies möglich.

---

### Rel. 9.3.0

---

#### **Umfangreiche Erweiterungsmaßnahmen „Step-By-Step“ Verfahren**

Das Verfahren wurde umfangreich überarbeitet. Folgende Dinge wurden gegenüber den bisher bereits verfügbaren Funktionalitäten erweitert:

- zukünftig kann eingestellt werden, dass die Rückgabe eines aktuellen Arbeitsschrittes nicht nur an den ursprünglichen Initiator des Verfahrens sondern stattdessen an die Inhaber des vorherigen Schrittes erfolgt. In dem Fall wird natürlich auch der vorherige Schritt wieder aktiviert.
- ein laufendes Verfahren kann zukünftig abgebrochen werden
- zukünftig kann nach erfolgreichem Durchlauf des Verfahrens der Status des zu Grunde liegenden Tickets automatisch auf „erledigt“ gestellt werden
- die Schrittinhaber können zukünftig vor Einleitung des nächsten Schrittes optional verändert werden, sofern dies im Profil angegeben wurde.
- Die Schrittinhaber müssen nun nicht mehr zwingend namentlich benannt werden. Sie können unter Verwendung des multifunktionalen Platzhalters #F~Feldname# die Namen der Schrittinhaber auch zur Laufzeit aus dem zu Grunde liegenden Ticket



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

auslesen, ähnlich wie dies bereits im Rahmen von Freigabeverfahren möglich ist.

- nach Durchlauf eines kompletten Workflows werden in der Regel der Initiator bzw. die „Zuständigen“ des Tickets über den Abschluss des Verfahrens informiert. Zukünftig können Sie im Profil einstellen, dass auch der „Ticketinhaber“ eine Benachrichtigung als Kopie bekommen soll.
- Die einzelnen Protokollierungen des Verfahrens werden zusätzlich nun auch im Feld „öffentliche Vermerke“ des Tickets dargestellt

Ausführlich erläutern wir die neuen Funktionen [in diesem Video](#).

### **Zuständigkeiten im „Vermerke“-Feld sichtbar**

In der Konfiguration können Sie zukünftig einstellen, dass die im Ticket genannten „Zuständigen“ zusätzlich auch im Feld „öffentliche Vermerke“ dargestellt werden. Auf diese Weise ist es beispielsweise auch dem Ticketinhaber möglich, schnell zu erkennen, welche Mitarbeiter mit der Lösung seines Problems beschäftigt sind.

### **Mailbenachrichtigung bei Reaktivierung kann unterbunden werden**

Regulär ist es bisher so, dass bei Eingang einer neuen E-Mail zu einem Ticket, welches sich bereits im Status „erledigt“ befand, eine E-Mail an die im Ticket genannten „Zuständigen“ versandt wurde, um über den Statuswechsel zu informieren, da eine eingehende E-Mail grundsätzlich dafür sorgt, dass das Ticket vom Status „erledigt“ in einen anderen Status zurückversetzt wird, in der Regel in den Status „in Bearbeitung“. Zukünftig können Sie unterbinden, dass diese Benachrichtigungsmail versendet wird. Der Statuswechsel kann auf Wunsch dennoch durchgeführt werden.

### **Feld für individueller Status größer im Dialogfenster**

In der Konfiguration können Sie „individuelle Status“ definieren. Das Feld, in dem Sie diesen individuellen Status dem Ticket zuweisen wurde bezüglich der Größe erweitert, da längere individuelle Status früher nicht ordnungsgemäß angezeigt wurden, aufgrund der Kürze des Dropdownfeldes im Dialogfenster.

### **Individuelle @Formel im Entscheidungsprozess**

Im Rahmen eines sogenannten „Vorgabeworkflows“, welcher in den Stammdaten definiert werden kann, haben Sie zukünftig die Möglichkeit eine individuelle @Formel vom System auswerten zu lassen, um beispielsweise eigene Feldmanipulationen, Feldberechnungen, E-Mail Benachrichtigungen etc. zu initiieren. Bisher war dies ausschließlich nach der letzten positiven Entscheidung eines Verfahrens möglich. Zukünftig können Sie die @Formel auch im Rahmen der Ablehnung eines Genehmigungsprozesses berechnen lassen. Um individuell auf die jeweilige Situation reagieren zu können, ist es möglich das Feld „Entscheidung“ auf den entsprechenden Wert (abgelehnt, genehmigt) hin zu überprüfen und anschließend im Formelkonstrukt wie gewünscht zu reagieren.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Klartext-Felddarstellung in Konfiguration für Kategoriewerte**

Wenn Sie einem Administrator die undokumentierte Rolle [ShowHide-Fields] in der Zugriffskontrollliste zuweisen, ist es zukünftig möglich nicht nur, wie bisher die Felder des Text-Phrasers in Klartext einzusehen und auf Wunsch zu manipulieren, sondern darüber hinaus auch das Feld mit den Kategorien/Unterkategorien. Sollte es zu technischen Problemen oder Unstimmigkeiten innerhalb des Feldes kommen, die sich über die regulären Mechanismen (Bearbeiten, Hinzufügen, Löschen) nicht klären lassen, ist dieser neue Funktionsmechanismus sehr hilfreich da ein direkter Eingriff in die Feldwerte möglich wird.

### **Rechteerweiterung des Vertreterfeldes durch Schnittstellenausbau**

Wenn Sie mithilfe eines „Analyzers“ beabsichtigen die Berechtigungen innerhalb eines Tickets automatisiert zu erweitern, beispielsweise weil Sie möchten, dass der Vorgesetzte oder Vertreter des jeweiligen Ticketinhabers auch Zugriff auf das entsprechende Ticket erhalten soll, so war dies bisher nur durch die Formulierung individueller @Formeln möglich, da einzelnen auf den Ticketinhaber hin geprüft werden musste. Zukünftig steht eine Schnittstelle zur Mitarbeiterdatenbank der Fiducia-Rechenzentrale zur Verfügung, die es Ihnen gestattet voll automatisch aus dieser Datenbank den 1. Vorgesetzten und/oder den 1. Vertreter des Ticketinhabers auszulesen und in das Vertreterfeld des Tickets einzutragen. Diese neue Funktion bedeutet eine erhebliche Erleichterung im administrativen Aufwand bezüglich der Zugriffsberechtigungen einzelner Tickets.

### **Automatische Statusänderung bei Nachtrag**

Zukünftig können Sie in der Konfiguration festlegen ob der Status eines Tickets sich im Rahmen eines „Nachtrages“ automatisch verändern soll. Diese Funktion macht insbesondere dann Sinn, wenn ein Ticket bereits im Status „erledigt“ stand und durch den neu erfassten Nachtrag inhaltlich dafür sorgt, dass das Ticket wieder eröffnet werden müsste. Zukünftig können Sie der Konfiguration einstellen, welcher Status gesetzt werden soll, sobald ein Nachtrag erfasst wurde.

### **Sortierbare Spalten in Ansicht „alle neuen“**

Zukünftig sind die Spalten Datum, Kategorie, Überschrift sowie Zuständigkeit in der Ansicht „Supportcalls, neue“ sortierbar. Bisher war eine Sortierung dort nicht möglich.

### **Neue Spalte in Ansicht „Anleitungen“/„Tipps und Tricks“**

In den vorgenannten Ansichten gibt es nun zusätzlich die Spalte Leser. Auf diese Weise ist schnell erkennbar, wie die Leseberechtigungen innerhalb des Dokumentes gesetzt wurden.

### **Stichtagswiedervorlage einfacher zu setzen**

Ähnlich wie bereits bei der periodischen Wiedervorlage ist es nun auch bei der Stichtagswiedervorlage möglich, einfach anzukreuzen, dass die Ticketzuständigen bzw. der Ticketinhaber eine E-Mail Benachrichtigung erhält, sobald das Wiedervorlagedatum erreicht ist. Zusätzlich können darüber hinaus weitere beliebige Personen oder Gruppen benannt werden. Bisher war grundsätzlich die konkrete Benennung der Wieder-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

vorlageempfänger nötig. Eine Kurzoption für den Ticketinhaber bzw. die Ticketzuständigen war bisher nicht verfügbar.

#### **Einschränkungen beim Versand der „Statuswechsel Texte“**

Wenn ein Ticket in einen anderen Status versetzt wird, können Sie in der Konfiguration via „StatuswechselTxt“ veranlassen, dass der Ticketinhaber hierüber automatisch informiert wird. Bisher war es möglich einzelne Ticketinhaber von dieser Regel auszuschließen, diese mussten dann aber konkret in der Konfiguration benannt werden. Zukünftig können Sie ergänzend eine sogenannte „Whitelist“ bilden, die es Ihnen gestattet, diverse Adressen zu benennen, die ausschließlich für die Versendung der Statuswechsel Texte gültig sind. Wenn Sie also beispielsweise nur an Absender Ihrer eigenen Domain eine Statuswechsel Text senden möchten und an alle anderen nicht, ist dies nun problemlos möglich. Die Steuerungen werden an gleicher Stelle der Konfiguration vorgenommen.

#### **Überschriften der Spalten in CEO-Reports**

Wenn Sie den CEO-Report bisher benutzt haben, ist Ihnen bekannt, dass als Spaltenüberschriften für die einzelnen Felder der Tickets grundsätzlich der „echte“ programmatische Feldname verwendet wurde. Da dieser in vielen Fällen sehr kryptisch ist und manchmal nicht auf den eigentlichen Inhalt bzw. Bedeutung dieses Feldes schließen lässt werden die Feldnamen im Bericht nun durch sogenannte „Aliase“ ersetzt. Für die statischen Felder geben wir neue Klartextbezeichnungen vor, für „eigene“ Felder kann der Anwender nun eigene Aliase als Spaltenüberschrift definieren.

---

#### *Rel. 9.3.5*

---

#### **„CEO-Report“ auf 1.000 Tickets erweitert**

Vom Grundsatz her wurde der Mechanismus „CEO-Report“ dafür entwickelt, kleinere Ticketbestände auf Basis konkret definierter Regeln in automatisiert erzeugte Berichte einzubetten und diese vollautomatisch hausintern zu verteilen. Aufgrund der kurzen Zeitfenster war die Anzahl der Tickets die innerhalb eines solchen Reports enthalten sein durften auf 255 beschränkt. Die Vergangenheit hat allerdings gezeigt, dass es durchaus in Einzelfällen vorkommen kann, dass diese reduzierte Anzahl überschritten wird. Mit der aktuellen Version haben wir den Mechanismus dahingehend erweitert, dass zukünftig bis zu 1.000 Tickets innerhalb eines CEO-Reports ausgewertet werden können.

#### **Neue Spalte „Leser“ in Zugangsdatendokumenten**

In der Ansicht „Informationen -> Zugangsdaten“ wurde eine neue Spalte mit den leseberechtigten Personen/Gruppen des entsprechenden Dokumentes eingebunden. Auf diese Weise sind die Zugriffe auf einen Blick zu greifen.



### **Beschreibungstext/Hilfetext bei Suchfunktion in Kategorien**

Wenn bei der Neuerfassung eines Tickets im Kategoriedialog lediglich das Feld „Suche“ verwendet wurde, führte dies dazu, dass bei einem Klick auf das entsprechende Suchergebnis die in der Konfiguration hinterlegten Hinweise/Kategorie Bemerkungen nicht angezeigt wurden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Analyzer kann „interne Kategorie“ setzen**

Die Analyzer wurden um einen weiteren Mechanismus erweitert. Zukünftig sind sie in der Lage, sogenannte „interne Kategorien“ in das Ticket zu schreiben. Diese Informationen werden dem entsprechenden Feld der Konfiguration entnommen. Individuelle Werte können darüber hinaus direkt im Analyzer angegeben werden, ungeachtet dessen, ob die internen Kategorien offiziell im Vorgabefeld der Konfiguration vorhanden sind.

### **Änderungen an der Rechtestruktur eingehender E-Mails**

In Einzelfällen konnte nachgestellt werden, dass Inhaber der Kompetenzrolle [Dispatcher] eingehende E-Mails, die als 1. Tochterdokument zum Ticket gespeichert wurden, nicht aufrufen/sehen konnten. Dies lag daran, dass die Kompetenzrolle [Dispatcher] unter ganz bestimmten Voraussetzungen nicht dem Feld ‚EditRole‘ hinzugefügt wurde. Mit der aktuellen Version haben wir die Routine etwas optimiert, sodass dieses Problem nicht mehr auftreten kann.

---

*Rel. 9.3.5b*

---

### **Uhrzeitdarstellung im Reservierungskalender**

Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, werden zukünftig in die Kalenderdarstellung des Reservierungskalenders die Uhrzeiten (Start / Ende) mit angezeigt.

### **Doppelter Hinweis bei „unzugeordneten“ E-Mail-Eingängen**

In der Konfiguration lässt sich einstellen, dass das System automatisch an die dort hinterlegten „zentralen Überwacher“ der Datenbank eine Nachricht sendet, wenn neu eingegangene E-Mails mithilfe der „TextPhraser“ nicht automatisch einer definierten Kategorie zugewiesen werden konnten. In Ausnahmefällen konnte festgestellt werden, dass diese E-Mail mitunter zweimal innerhalb von 10 Minuten zugestellt wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

### **Default-Schaltfläche im Mail-Senden Dialog geändert**

Bei den Funktionen „E-Mail senden“ aus einem Ticket heraus wird beim Schließen des neuen Maildokumentes das Dialogfenster zum Senden der E-Mail eingeblendet. Standardmäßig war bisher die Schaltfläche „nur speichern“ selektiert, was dazu führte, dass mitunter E-Mails zwar dem Ticket zugewiesen und gespeichert wurden aber der Versand nicht erfolgte, da der Anwender übersehen hat dass der Fokus nicht auf der



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

Schaltfläche „Senden und speichern“ stand. Dies haben wir nun geändert. Die Default-Schaltfläche in dem Dialogfenster lautet nun „Senden und speichern“, wodurch das versehentliche *nur speichern* ohne die E-Mail zu versenden nicht mehr passieren kann.

---

*Rel. 9.5.0*

---

**ACHTUNG: NEUER LIZENZSCHLÜSSEL ERFORDERLICH !!!**

In dieser Version ist ein neuer, kostenpflichtiger Lizenzschlüssel erforderlich. Erkundigen Sie sich in unserem [Online-Shop](#) über die aktuellen Konditionen, sofern Sie nicht über einen Wartungsvertrag verfügen. Ob Sie in dem Fall updateberechtigt sind, entnehmen Sie bitte unseren [Updatebedingungen](#).

Kunden mit gültigem Wartungsvertrag können die aktuelle Schablone und den neuen benötigten Lizenzschlüssel im [Supportbereich](#) unserer Webseite kostenfrei herunterladen.

Hiervon betroffen sind vor der offiziellen Veröffentlichung auch sogenannte „Pre“-Versionen ([Details](#)), was an einem „Pre“ in der Versionsnummer erkennbar ist. Diese Versionen stehen ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Sollten Sie bisher keinen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, können Sie das neue Update in der [Update-Kategorie unseres On-line-Shops](#) bestellen und hierbei entscheiden, ob Sie zukünftig einen Wartungsvertrag für die Software abschließen möchten. Entsprechend differiert der Preis.

**Wiederkehrende IT Kontrollen | Kopiervorlagen**

Zum Alltag eines IT-Administrators gehören sogenannte „wiederkehrende IT-Kontrollen“. Zahlreiche Prozesse im Unternehmen erfordern eine regelmäßige Überprüfung durch die entsprechenden Kompetenzträger. Sei es die tägliche Datensicherung, die Überprüfung der Berechtigungen von Mitarbeitern oder die Steuerung von Netzwerkressourcen. Allerdings ist es aus Sicht der BaFin nicht ausreichend diese IT Kontrollen durchzuführen, sondern darüber hinaus müssen sie auch dokumentiert werden.

Ohne ein entsprechendes Werkzeug fällt dies vielen IT-Administratoren jedoch schwer, was die entsprechenden Vermerke in den Prüfungsberichten der Verbände widerspiegeln. Ein Grund mehr für uns, sich dieses Themas einmal anzunehmen.

Mit der neuen Version 9.5 haben wir in unser Ticketsystem Easy-Support eine Funktion implementiert, die es Ihnen gestattet, ein Ticket



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

mit einer periodischen Wiedervorlage auszustatten (Periode kann völlig frei eingestellt werden) und dann festzulegen, dass mit Erreichen des Periodentermins das Ticket dupliziert wird. Dieses Ticket dient somit als „Kopiervorlage“ für neue Tickets. Auf diese Weise haben Sie die Möglichkeit, die Überprüfung des entsprechenden Sachverhaltes, beispielsweise einer regelmäßigen Datensicherung, in einem eigenständigen Ticket (der Kopie) zu dokumentieren.

Wesentlicher Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass sie sich nur einmal ein Basisticket/Kopiervorlage für die Überprüfung des Prozesses anlegen müssen und fortan automatisch vom System immer nach Ablauf der Periode eine neue Kopie dieses Tickets erzeugt wird, die dann natürlich auch vom Eskalationssystem überwacht werden kann. Das neue Ticket erhält selbstverständlich eine neue eindeutige Ticket-ID sowie auch ein aktuelles Erstellungsdatum. Alle anderen wesentlichen Informationen werden aus dem Basisticket übernommen.

Mithilfe dieser neuen Funktion fällt es Ihnen somit zukünftig sehr leicht wiederkehrende IT-Kontrollen innerhalb von Easy-Support zu dokumentieren und letztendlich den Prüfern gegenüber nachzuweisen, dass Sie die notwendigen IT-Kontrollen durchgeführt haben, denn durch das manuelle setzen des Erledigungsstatus in der Ticketkopie ist dies in der Regel ausreichend dokumentiert. Natürlich können Sie auch noch beliebige Stellungnahmen und Vermerke hinterlegen, in der Regel ist dies aber nicht notwendig. Schauen Sie sich auch unser Video zu diesem Thema an.

Wir haben dementsprechend der Anwendung eine neue ACL-Kompetenz „[Kopiervorlagen]“ sowie eine passende Ansicht „alle Supportcalls -> Kopiervorlagen“ hinzugefügt. Falls die neue Rolle Ihrer ACL nicht automatisch im Rahmen des Updates hinzugefügt wurde, fügen Sie diese bitte manuell hinzu.

#### **Risiko-Priorisierung gemäß BAIT nun möglich**

In Punkt 50 der BAITs (BaFin) heißt es wörtlich:

*„Störungen... sind insbesondere hinsichtlich möglicherweise resultierender Risiken zu priorisieren ...“*

Bisher war es jedoch nicht möglich eine entsprechende Risikoschlüsselzuweisung innerhalb eines Tickets vorzunehmen. Zukünftig existiert in der Konfiguration (Abschnitt: Sonstige Steuerungen und Navigationselemente) ein entsprechendes Schlüsselwortfeld, in dem Sie die notwendigen Risikoschlüssel hinterlegen können. Innerhalb eines Tickets besteht dann hinter der Registerkarte „Diverses“ die Möglichkeit, diese definierten Risikoschlüssel zuzuweisen. Eine entsprechende Auswertungsansicht wurde ebenfalls hinzugefügt. Sie finden diese in der Gliederung „alle Supportcalls -> nach Risiko“. Somit wird ein weiteres wesentliches Kriterium des Gesetzgebers in Bezug auf die Dokumentation von Störungen mit Easy-Support abgebildet.

#### **Multifunktionaler Platzhalter #F~Feldname# in Wiedervorlagen**



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



Die Stichtagswiedervorlage und auch die periodischen Wiedervorlagen sind zukünftig in der Lage im entsprechenden Bemerkungsfeld der Wiedervorlagekonfiguration den multifunktionalen Platzhalter #F~Feldname# zu verwenden. Dies ermöglicht es Ihnen völlig variabel diverse Inhalte aus unterschiedlichsten Feldern des zugrundeliegenden Tickets in den Bemerkungstext der Wiedervorlage einzubinden. Lediglich RichText Felder sind von dieser Funktion ausgeschlossen.

#### **Feld für Langbeschreibung lässt sich ausblenden**

Wenn Sie, aus welchem Grund auch immer, bei bestimmten Tickets das Feld für die Langbeschreibung nicht benötigen, können Sie dies zukünftig ausblenden, indem Sie den Wert des neuen Feldes „NoShowBody“ auf eine alphanumerische 1 setzen. Am einfachsten lässt sich dies über die neue individuelle @Formel bei der Erstellung eines neuen Tickets realisieren. Siehe nachstehende Funktionserweiterung.

#### **Neue Formel während der Erstellung eines neuen Tickets aber noch vor dem Öffnen der Maske**

Unter bestimmten Voraussetzungen kann es hilfreich sein im Rahmen der Neuerstellung eines Tickets bereits individuelle Felder zu erzeugen oder Steuerungen in Bezug auf den Maskenaufbau zu setzen. Dies war über eine individuelle @Formel bisher bei der Neuanlage eines Tickets nicht möglich. Zukünftig können Sie in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge und Wunschtermin“ eine individuelle @Formel definieren, die im Rahmen der Neuerstellung eines Tickets abgearbeitet wird, unmittelbar nach der Auswahl der Ticketkategorie. Dies bedeutet, dass die Ticketkategorie bereits bei der Auswertung der Formen Berücksichtigung finden kann. Wenn Sie beispielsweise wünschen, dass bei einer ganz bestimmten Kategorie (Bsp. EBL) das Feld für die Langbeschreibung innerhalb des Tickets nicht angezeigt wird, könnte die Formel folgendermaßen lauten:

```
@If( Key = "EBL" ; @SetField( "NoShowBody" ; "1" ) ; "" )
```

#### **Diverse Optimierungen und kleinere Korrekturen**

Neben den vorgenannten Neuerungen wurden diverse Performanceoptimierungen, Funktionsverbesserungen und kleinere Fehlerkorrekturen vorgenommen.

#### **Analyzer können nun Layoutvorlagen setzen**

In den Analyzern (Stammdaten, Analyzer) können Sie zukünftig auch definieren, dass eine Layoutvorlage als Inhalt in das Haupttextfeld des Tickets eingetragen wird. Sofern im Haupttextfeld des Tickets bereits etwas enthalten ist, wird die Layoutanlage hinten angehängt. Dies gilt sowohl für Tickets, die direkt in der Datenbank angelegt werden als auch für Tickets, die aus eingehenden E-Mails erzeugt werden.

#### **UKS-Schnittstelle erweitert**

Die Schnittstelle zum UKS-Abwesenheitsmanager wurde dahingehend erweitert, dass die aus dem Stammdokument des Mitarbeiters übernommenen Personen auch in das Zielfeld „Vertreter“ des Tickets über-



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

geben werden können. Bisher waren lediglich die Zielfelder „Leser“, „Bearbeiter“ und „Namen“ möglich.

---

#### Rel. 9.5.6

---

#### **Änderung bei Wiederkehrenden IT Kontrollen | Kopiervorlagen**

Zu dieser neuen Funktion haben uns zahlreiche Feedbacks in den vergangenen Wochen erreicht. Ziel ist es, die Applikation und ihre Einzel-funktion so zu gestalten, dass sie für den Großteil unserer Anwender optimal eingesetzt werden können. In diesem Zusammenhang erhielten wir den Vorschlag, dass die definierte Wiedervorlage für die Erzeugung der Kopie nicht auf das Original, also die Kopiervorlage verweisen sollte, sondern auf die angelegte Kopie. Dies haben wir mit diesem Release angepasst.

Außerdem ist es zukünftig bei periodischen Wiedervorlagen nicht mehr zwingend notwendig, überhaupt einen E-Mail Empfänger anzugeben. Somit kann der Mechanismus auch dafür genutzt werden, lediglich die Ticketkopie zu erzeugen ohne weitere E-Mails an die Verantwortlichen oder andere zu verteilen.

Darüber hinaus ist es zukünftig möglich, in dem Steuerungsdialo für die Kopiervorlage festzulegen, dass in der neu entstehenden Kopie automatisch das Fälligkeitsdatum auf einen errechneten Wert, ausgehend vom aktuellen Tagesdatum, gesetzt wird. Somit ist es auf diese Weise sehr komfortabel möglich, ein solches, neu erstelltes CopyTicket mit dem Eskalationssystem zu überwachen.

#### **„GhostMails“ an Dienstleister bei MIME-Mails**

Verschiedene Tests haben gezeigt, dass E-Mails, die beispielsweise im MIME-Format an die Applikation gesendet wurden, nicht ordnungsgemäß an Dienstleister mithilfe der definierten Analyser weitergegeben werden konnten wenn zusätzlich ein individueller Textblock eingebunden wurde. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

---

#### Rel. 9.6.0

---

#### **Betreffzeile in „Antwort auf Supportcall“**

Die Standardfunktion für die Beantwortung eines Supportcalls gestattete es bisher nicht, eine individuelle Betreffzeile für die versendete E-Mail zu definieren. Zukünftig ist dies möglich. Auch werden die in gegebenenfalls vorhandenen und importierten Textblöcken vorgegebenen Betreffzeilen unter Beachtung ebenfalls definierter Variablen berücksichtigt.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### „docTransporter“ übergibt nun optional TicketID

In der Praxis kann es vorkommen, dass Sie aus einem anderen Datenbanksystem, beispielsweise der eigenen Maildatenbank den docTransporter verwenden, um die E-Mail an das Ticketsystem zu übergeben. Bisher war es nicht möglich, eine TicketID bei der Übergabe mit anzugeben, die dafür sorgt, dass die übergebene E-Mail automatisch einem bereits vorhandenen Ticket zugeordnet wird. Der Quellcode für den „docTransporter“ wurde erweitert. Somit ist optional nun die Angabe einer TicketID für die automatische Zuordnung der E-Mail möglich. Sie wird von der Routine automatisch der Betreffzeile der E-Mail vorangestellt um dem System eine Zuordnung zu ermöglichen.

### Import von Textblöcken und Layoutvorlagen per Schaltfläche

Supportmitarbeiter haben die Möglichkeit 3 individuelle Schaltflächen mit eigener @Formel in die Ticketmaske einzublenden. Zukünftig stehen auch 2 Routinen zur Verfügung, die mithilfe dieser Schaltflächen direkt angesteuert werden können. Sie erlauben es sowohl die **Layouts**

```
@Command([RunAgent];"(Textblockimport mit Variablen)")
```

als auch **Textblöcke**

```
@Command([RunAgent];"(Layout importieren)")
```

per Knopfdruck zu importieren. Der Umweg über die „Aktionen“-Schaltfläche kann somit entfallen. Gerade dann, wenn Textblockimporte bzw. Layoutimporte häufig genutzt werden führt dies zu einer erheblichen Zeitersparnis.

### Individuelle Zuordnungsformel für Zuständigkeiten

Wenn Sie innerhalb eines Tickets die Verantwortlichkeiten zuordnen, tun sie dies in der Regel über die entsprechende Funktion „Zuordnen“. Es wird Ihnen ein Dialogfenster angezeigt mit verschiedenen Zuordnungsmöglichkeiten. Zukünftig können Sie in der Konfiguration diesem Dialogfenster einer „eigenen Zeile“ hinzufügen, die dann wiederum mit Hilfe einer selbst formulierten @Formel ein völlig individuelles Konstrukt ausführt. Auf diese Weise lassen sich sehr komplexe und individuelle Zuordnungsmechanismen innerhalb des Tickets konfigurieren. Wir haben das ganze anhand eines Beispiels innerhalb der Konfigurationsmaske verdeutlicht.

### @Formel bei Kopiervorlagen

Sofern ein Ticket mit einer periodischen Wiedervorlage ausgestattet und zusätzlich das Kennzeichen für die „Kopiervorlage“ gesetzt wird, besteht die Möglichkeit im Rahmen der Anlage der Kopie durch das System eine individuelle @Formel ausführen zu lassen die diverse Feldänderungen oder Funktionen im Kontext der neuen Kopie ausführt. Diese @Formel musste bisher jedes Mal manuell in das entsprechende Dialogfenster der periodischen Wiedervorlage eingetragen werden. Da häufig gleichlautende Funktionen benötigt werden, besteht zukünftig in der Konfiguration im Abschnitt „Verhalten der Dialoge, Wunschtermin, @Formeln“ die Möglichkeit, eine solche @Formel als Vorlage zu hinterlegen, die dann in das Dialogfenster „importiert“ werden kann.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Ticket-ID aus Ansichten in Zwischenablage**

Der Ansicht „mir zugeordnete“ wurde dem Kontextmenü der rechten Maustaste eine Funktion hinzugefügt, die es gestattet, die Ticket ID des selektierten Tickets in die Zwischenablage zu kopieren. Das Ticket muss hierfür nicht geöffnet, sondern lediglich mit der rechten Maustaste angeklickt werden.

### **Vermerke bei Statusänderungen möglich**

Zukünftig können Sie bei Statusänderungen für Tickets, egal ob die Aktion aus einer Ansicht heraus oder direkt im Ticket gestartet wird, mit zusätzlichen Hinweisen ergänzen. Das Dialogfenster für die Statusänderung wurde entsprechend erweitert. Neben den Hinweisen können Sie in dem Dialogfenster auch entscheiden, ob diese zusätzlichen Bemerkungen als öffentlicher oder interner Kommentar innerhalb des Tickets gespeichert werden sollen.

### **„Maskenprofile“ können nun überarbeitet werden**

Wenn in einem Maskenprofil der Name desselben verändert wird, geht regulär die Verbindung zu den Tickets, die dieses Maskenprofil bis dahin benutzten, verloren. Dies führt dazu, dass unter Umständen die Selectfelder, die Optionsfelder und auch die Kontrollkästchen keine Werte mehr darstellen können. Die Verbindung lässt sich mithilfe der sogenannten „Nachtagenten“ (Stammdaten, Nachtagenten) sehr einfach wiederherstellen, indem das Feld „Standardfehler“ in den Tickets auf die neue Bezeichnung des Maskenprofils geändert wird.

Außerdem ist es zukünftig möglich, direkt im Maskenprofil die Feldbezeichnungen zu verändern und diese mit einer neuen Funktion in der Maske an die bestehenden Tickets weiterzugeben. Somit lassen sich auch Anpassungen im Maskenprofil einfach im bereits vorhandenen Datenbestand nutzen.

Revisionskopien werden zukünftig in keinsten Weise mehr von Änderungen am Maskenprofil berücksichtigt. Für den Fall, dass die Bezeichnung des Maskenprofils angepasst wurde, zeigt die Revisionskopie grundsätzlich nur noch die Felder an, dessen Wert zuletzt gesetzt wurde um sicherzustellen, dass spätere Änderungen die Sinnhaftigkeit einer Revisionskopie infrage stellen.





### **Kopiervorlage nur am Wochenende möglich**

In der Konfiguration im Abschnitt der Agentensteuerung können Sie beim Agenten für die „Wiedervorlagen“ zukünftig einstellen, dass nicht nur die Wiedervorlagen nur an Wochentagen, sondern auch die Verarbeitung von „Kopiervorlagen“ an solchen Tagen erfolgen soll.

### **Kopiervorlagen können Status setzen**

Im Dialogfenster für die Steuerung von Kopiervorlagen können Sie direkt im Ticket zukünftig steuern, dass die neue Kopie einen anderen Status als das Original bekommen soll.

### **Bemerkungsfelder in Kopiervorlage leeren**

Ergänzend können Sie in dem Dialogfenster für die Steuerung der Kopiervorlage zukünftig einstellen, dass die Bemerkungsfelder (offene und interne) des Originals explizit in der Kopie geleert werden.

### **Ticket ID in Zwischenablage kopieren**

In der Ansicht „mir zugeordnete“ existiert seit einiger Zeit eine Funktion im Kontext der rechten Maustaste, die es Ihnen gestattet, die Ticket ID des markierten Tickets in die Zwischenablage zu kopieren. Diese Funktion wurde nun zusätzlich auch in das Kontextmenü der rechten Maustaste der Ansicht „alle Supportcalls => nach Zuständigkeit“ aufgenommen.

### **Vorschaufunktion erweitert**

In allen wesentlichen Ansichten der Anwendung existiert eine Schaltfläche „Vorschau“, die es Ihnen gestattet, das Haupttextfeld, das Erstellungsdatum sowie auch die Überschrift eines selektierten Tickets anzeigen zu lassen, ohne dieses zuvor öffnen zu müssen. Diese Funktion wurde nun dahingehend erweitert, dass auch eingegangene E-Mails, die bereits als Töchterdokumente unterhalb des Tickets platziert wurden, erkannt und ordnungsgemäß in dem Vorschauldialog angezeigt werden.

### **„Default“-Schaltfläche beim Senden einer E-Mail**

Vor einiger Zeit haben wir die „Default“-Schaltfläche beim Senden einer E-Mail, beispielsweise an einen Dienstleister oder an jemand anderen von der Option „nur speichern“ auf die Option „Senden und speichern“ umgestellt, um zu verhindern, dass versehentlich ein Dokument zwar gespeichert aber nicht gesendet wird. Dies führte aber zu diversen anderen Problemen im Prozessablauf, weshalb wir diese Änderung rückgängig gemacht haben. Zukünftig steht der Fokus beim Schließen einer neuen E-Mail automatisch wieder auf der Schaltfläche "nur speichern". Allerdings haben wir für diesen Fall eine zusätzliche Hinweismeldung für den Anwender eingebaut, die darauf aufmerksam macht, dass die soeben verfasste E-Mails lediglich gespeichert, aber nicht gesendet wurde. Wenn also der Benutzer nicht explizit auf die Schaltfläche „Senden und speichern“ klickt, wird dieser Hinweis erscheinen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass nicht versehentlich ein Dokument nun ge-

RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

speichert wird, ohne dass es zuvor gesendet wurde. Natürlich kann es auch in Ausnahmesituationen gewünscht sein, eine E-Mail zunächst einmal nur zu speichern und sie zu einem späteren Zeitpunkt zu senden. In dem Fall kann der Hinweis einfach ignoriert werden. Eine E-Mail, die bereits gespeichert wurde und zu einem späteren Zeitpunkt gesendet werden soll, kann einfach hinter der Registerkarte „Töchter“ des Tickets mit einem Doppelklick geöffnet und in den „Bearbeiten“-Modus gestellt werden. Drücken Sie nun erneut die Esc-Taste und der „Mail Senden Dialog“ wird erneut angezeigt, in dem Sie dann die gewünschte „Senden“-Option auswählen können.

#### **Ansicht „Arbeitsplätze“ im Softwaredatensatz**

Im Inventarmodul der Datenbank kann unter anderem Software erfasst werden. Wenn eine Software einem Arbeitsplatz (PC, Laptop, Server etc.) zugewiesen wurde, so wird diese Zuweisung direkt im Software-Dokument in einem entsprechenden Feld (Arbeitsplätze) dargestellt. Bisher wurden lediglich der Arbeitsplatzname und sein Standort in diesem Feld dargestellt. Die Darstellung wurde um die Felder LANID und Hostname des entsprechenden Arbeitsplatzes erweitert.

#### **DocLinks nun 2 x in E-Mails vorhanden**

Diverse Routinen in der Applikation versenden regelmäßig oder aktionsbezogen E-Mails mit Verlinkungen zu einem bestehenden Ticket. Diese Verlinkungen werden zukünftig immer doppelt in der E-Mail vorhanden sein. Zum einen wird das bekannte gelbe Icon als Link vorhanden sein und zusätzlich die qualifiziert kanonische Schreibweise der sogenannten „NotesURL“ des betreffenden Dokumentes. Hintergrund ist der, dass in Mailapplikationen anderer Anbieter, wie beispielsweise Thunderbird, Outlook, Bird etc. häufig nur einer der beiden Links ordnungsgemäß auf das im Betriebssystem verbundene Anwendungssystem Notes zeigt. Um allen Eventualitäten vorzubeugen sind somit beide Links in die E-Mails implementiert, um jederzeit auch weiterhin komfortabel die entsprechenden Dokumente in der Datenbank aufrufen zu können.

---

*Rel. 9.6.8*

---

#### **Kopiervorlage nur am Wochenende neu geregelt**

Erst kürzlich haben wir in einer Vorgängerversion eine Funktion zur Verfügung gestellt, die es ermöglicht, das Erstellen von Kopiervorlagen am Wochenende zu unterbinden. Da die Steuerung in der Konfiguration hinterlegt wurde, galt sie natürlich für den gesamten Datenbestand. Im Nachgang hat sich herausgestellt, dass es durchaus zielführend ist, in Abhängigkeit der einzelnen Kopiervorlage einstellen zu können, ob eine Verarbeitung am Wochenende erfolgen soll oder nicht. Insofern wurde die Steuerungsoption aus der Konfiguration wieder entfernt und



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

wird nun direkt bei der Anlage der Kopiervorlage im entsprechenden Dialogfenster definiert.

#### **Risikopriorisierung als Pflichtfeld**

Zukünftig können Sie in der Konfiguration einstellen, dass ein Ticket nur dann in den Status „erledigt“ gestellt werden darf, wenn mindestens eine Option bezüglich der Risikopriorität im Ticket ausgewählt wurde. Ist dies nicht der Fall, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung und das Feld muss zunächst gepflegt werden. Erst anschließend ist eine Änderung in den Status „erledigt“ möglich.

#### **Periodische Archivierung auf Basis der letzten Statusänderung**

Wenn Sie in der Konfiguration die sogenannte „periodische Archivierung“ nutzen, können Sie dort einstellen, wie alt ein Ticket in Tagen sein soll, bevor es automatisch in das definierte Archiv verschoben wird. Als Basis für diese Berechnung wurde grundsätzlich das „Erstellungsdatum“ des Tickets herangezogen. Zukünftig können Sie dort festlegen, dass nicht das Erstellungsdatum des Tickets, sondern das *Datum der letzten Statusänderung* im Ticket die Basis für die Berechnung des Alters bilden soll.

#### **Numerische Werte im CEO Report**

In Einzelfällen konnte festgestellt werden, dass ein CEO Report vom System nicht automatisch erstellt werden konnte, wenn numerische Werte aus den zugrundeliegenden Tickets als Zusatzspalten in den Bericht eingebaut wurden. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Registerkarte „Töchter“ im Ticket umbenannt**

Die Registerkarte „Töchter“, in der sich in einem Supportcall beispielsweise eingehende oder gesendete E-Mails und Antwortdokumente befinden, wurde umbenannt. Sie heißt zukünftig „Dokumente“, ähnlich wie in unseren weiteren Applikationen docBASE, PROjekte etc.

---

*Rel. 9.6.8a*

---

#### **Problembhebung: Statuswechsel bei Kopiervorlagen**

Sofern Sie ein Ticket als „Kopiervorlage“ definiert haben, besteht in den Steuerungen die Möglichkeit, auch den Status des neu erzeugten Tickets individuell zu steuern. Zwischenzeitlich wurde bekannt, dass dieser automatische Statuswechsel bei der Anlage der neuen Kopie nicht immer zuverlässig fusionierte. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



#### **Persönliche Startansichten erweitert**

In den persönlichen Einstellungen können nun die Supportmitarbeiter festlegen, dass neben den bereits vorhandenen Ansichten auch die Ansicht „alle Supportcalls => nach Kategorie“ als Startansicht agieren soll. Diese öffnet sich dann direkt automatisch beim Öffnen der Datenbank.

#### **Kleinere Anpassungen an Ansichten im Hardwaremodul**

Im Inventarmodul, hier in der Ansicht „Hardware nach Arbeitsplätzen“ wurden kleinere Designanpassungen vorgenommen.

#### **Sichtbarkeit der Kategorien im Quickticket**

In der Konfiguration können Sie Kategorien für die Ticketerfassung anlegen, und dort festlegen, ob die jeweilige Kategorie für die Auswahl bei der manuellen Ticketanlage zur Verfügung stehen soll. Diese Steuerung ist sowohl über ein Kontrollkästchen als auch über eine individuelle @Formel regelbar. Das Problem war, dass bei der Verwendung der Maske „Quickticket“, die sie mithilfe der Briefkopfdatenbank BKRISE individualisieren können, diese Sichtbarkeitssteuerungen ignoriert wurden. Bei der Neuanlage eines Tickets mithilfe dieser Maske standen immer alle Kategorien zur Verfügung, unabhängig von den gesetzten Sichtbarkeitssteuerungen. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

#### **Protokoll in den „internen Vermerken“ bei per. Wiedervorlage**

Sofern für ein Ticket eine periodische Wiedervorlage definiert war, kam es in Einzelfällen dazu, dass ein Protokolleintrag in den internen Vermerken innerhalb des Tickets vorgenommen wurde, wenn eine Statusänderung durch die Wiedervorlage initiiert wurde. Dieser Protokolleintrag wurde allerdings auch dann gesetzt, wenn das Datum der Wiedervorlage noch gar nicht erreicht war.

#### **„Erledigt“ Schaltfläche verschoben**

Wir wurden darauf hingewiesen, dass aufgrund der ungünstigen Position der „erledigt“-Schaltfläche (sofern sie in der Konfiguration aktiviert wurde) unter Umständen ein versehentliches Schließen des Tickets passieren konnte. Hintergrund ist der, dass direkt neben der Speichern-Schaltfläche die „erledigt“-Schaltfläche positioniert war. Um dies zu vermeiden, haben wir die „erledigt“ Schaltfläche nun etwas weiter nach rechts platziert und die „Abrechnung“-Schaltfläche zwischen der „Speichern“ und „erledigt“ Schaltfläche platziert. Auf diese Weise sollte ein versehentliches Schließen eines Tickets zukünftig ausgeschlossen sein.

#### **Feld „Lösungsvorschlag“ nun in Statuswechseltext verfügbar**



Bisher konnten Sie in den „Statuswechselltext“, der für jeden beliebigen Statuswechsel individuell konfiguriert werden kann, das Feld „Lösungsvorschlag“ bzw. dessen Inhalt nur als sogenannten PlainText mit einbinden. Zukünftig besteht die Möglichkeit festzulegen, ob der vollumfängliche Inhalt des Feldes „Lösungsvorschlag“ aus dem Ticket in die E-Mail des Statuswechsel-Textes, die klassischerweise an den Ticketautor bei der Erledigung eines Tickets gesendet wird, eingefügt werden soll. Somit sind zukünftig auch Dateianhänge, Screenshots und Formatierungen in diesem Feld nutzbar und sie werden auch ordnungsgemäß bei der Erledigung (oder bei jedem anderen Statuswechsel) an den Ticketautor übertragen, sofern dies gewünscht ist. Die Steuerung, ob der Feldinhalt mit übertragen werden soll oder nicht, erfolgt über ein einfaches Kontrollkästchen. Dieser neue Funktionsmechanismus wurde sowohl in die Statuswechsel-Funktionen innerhalb eines geöffneten Tickets hinzugefügt, als auch in die Routinen, die einen Statuswechsel aus den Ansichten heraus zulassen. Diese Funktionserweiterung wurde von besonders vielen Anwendern in den vergangenen Monaten eingefordert, da die vollumfängliche Nutzung des Feldes „Lösungsvorschlag“ innerhalb des Tickets nun deutlich an Attraktivität gewinnt.

#### **"ReplyTo" Adresse auch bei Nachträgen**

Wenn ein Nachtrag zu einem Ticket erfasst wird und beispielsweise der Ticketinhaber oder die Ticketverantwortlichen über diesen Nachtrag informiert werden, kam es häufig zu dem Problem, dass der Empfänger dieser E-Mail im Falle einer Antwort diese nicht an die Easy-Support Datenbank zurücksendete, sondern an den Absender des Nachtrages. Das lag daran, dass das sogenannte „ReplyTo“ Feld in der E-Mail nicht mit der in der Easy-Support Konfiguration hinterlegten Standardadresse befüllt war. Der Mechanismus wurde nun implementiert, sodass Antworten auf Nachtragsbenachrichtigungen auch immer an das ursprüngliche Ticket zurückgesendet werden, statt an den Autor des Nachtrages.

#### **E-Mail Benachrichtigung bei Genehmigungsverfahren abschaltbar**

Sofern Sie im Rahmen von Genehmigungsprozessen auf die in den Stammdaten hinterlegten Vorgabeworkflows zurückgreifen, haben Sie dort zukünftig die Möglichkeit auch einzustellen, dass eine E-Mail Benachrichtigung des jeweils nächsten Kompetenzträgers unterbunden werden soll. In seltenen Fällen kann es gewünscht sein, dass bei der Weitergabe des Tickets von einem Kompetenzträger zum nächsten eine E-Mail Benachrichtigung nicht gewünscht ist. Mithilfe der neuen Steuerung ist dies nun einstellbar.

#### **E-Mail Benachrichtigung in „Step-by-Step“ Workflows abschaltbar**

Im Rahmen eines Step-by-Step Verfahrens, welches Sie in den Stammdaten konfigurieren können, wird im Normalfall der jeweils nächste Schrittinhaber über seinen Schritt informiert damit er tätig werden kann. In seltenen Fällen kann es gewünscht sein, dass eine E-Mail Benachrichtigung des jeweils nächsten Schrittinhabers unterbunden wird. Diese Steuerung steht nun in den einzelnen Schrittdokumenten in den Stammdaten zur Verfügung.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



### **Mailbenachrichtigung an „Zentrale Überwacher“ bei Maileingang**

In der Konfiguration der Anwendung können Sie einstellen, dass neben den „Zuständigen“ auch die sogenannten „zentralen Überwacher“ der Datenbank, die dort ebenfalls hinterlegt werden können, über den Eingang neuer Tickets informiert werden, wenn bestimmte Prioritäten gesetzt wurden. Dieser Mechanismus funktionierte bisher leider nicht zuverlässig bei E-Mail Eingängen. Wenn ein Ticket manuell in der Datenbank erfasst wurde, gab es in der Regel keine Probleme. Die gesamte Routine wurde nun überarbeitet, sodass nun auch bei Maileingängen zuverlässig die Benachrichtigung an die „zentralen Überwacher“ gesendet wird, wenn die weiteren Konstrukte bei der Maileingangsverarbeitung die entsprechende Priorität identifiziert haben.

### **Feld „Lösungsvorschlag“ kann vorgefüllt werden**

Ähnlich wie beim Feld „Problem-Langbeschreibung“ besteht nun zukünftig auch über die sogenannten Layoutvorlagen (Stammdaten, Layoutvorlagen) die Möglichkeit, ganz konkrete Kategorien zu benennen, in denen das Feld „Lösungsvorschlag“ im Ticket bereits mit einem Inhalt vorgefüllt wird. Insofern lassen sich nun beide RichText Felder innerhalb des Dokumentes bei Neuanlage individuell vorbelegen. Natürlich können beliebig viele Kategorien und beliebig viele unterschiedliche Layouts konfiguriert werden. Beachten Sie bitte, dass die „Layoutvorlagen“ zum Modul „Informationen“ gehören, welches optional für Easy-Support verfügbar ist.

### **Ansicht „Tipps und Tricks“ nun für alle aufrufbar**

Bisher war es lediglich Inhabern der Kompetenzrolle [TippsundTricks] möglich, die zugehörige Ansicht im Informationsmodul zu öffnen. Da aber jedes einzelne Dokument dieser Ansicht mit individuellen Zugriffsberechtigungen in Bezug auf lesen/bearbeiten ausgestattet werden kann, ist eine Einschränkung auf die komplette Ansicht nicht mehr zielführend. Anwender forderten, den Zugriff auf diese Ansicht global zu öffnen, ohne separate Kompetenzprüfung. So ist dies bereits auch vor einigen Jahren für die Ansicht "Anleitungen" geschehen. Sollten Sie also noch einzelne Dokumente mit sensiblen Inhalten in der Ansicht vorhalten, überprüfen Sie bitte ob die dort gesetzten Berechtigungen korrekt eingestellt sind.

### **Statuswechseltext lässt sich individuell unterdrücken**

Bisher bestand bereits die Möglichkeit, in Abhängigkeit der Kategorie einen automatischen Statuswechseltext an den Ticketinhaber zu unterdrücken, weil beispielsweise dieser einen solchen nicht wünscht oder es sich beim Ticketinhaber um Automatismen wie Maschinen oder Alarmanlagen handelt. Zukünftig können Sie in der Konfiguration nun auch eine individuelle @Formel der Notes Formelsprache verwenden, die es Ihnen ermöglicht, jedes beliebige Kennzeichen und jeden beliebigen Inhalts des Tickets zu überprüfen und in Abhängigkeit hiervon zu steuern, ob der Statuswechseltext generiert wird oder nicht.

### **Eskalationsindikator im Workflow**

Einige Anwender nutzen das Eskalationsmanagement auch dafür, laufende Workflowprozesse zu überwachen und bei Bedarf zu eskalieren.

Das Problem hierbei ist, dass es bisher keine komfortable Möglichkeit gab eine bestimmte Anzahl von Tagen, je nach Workflow, steuern zu können. Zukünftig gibt es bei der Anlage eines Genehmigungsprozesses die Möglichkeit, einen sogenannten „Eskalationsindikator“ anzugeben. Hierbei handelt es sich um einen numerischen Wert, der auch direkt in das Ticket hineingespeichert wird. Mit dem Easy-Support Eskalationssystem können Sie dann auf dieses Feld 'WFEsklndi' zugreifen und ihre ganz individuellen Eskalationsjobs für die Workflows konfigurieren.

#### **Autoantwort führte in Ausnahmefällen zu Problemen**

In der Konfiguration können Sie einstellen, dass bei Eingang einer neuen E-Mail eine automatische Antwort an den Autor des Originaldokumentes gesendet wird, in dem er über seinen Maileingang und die anschließende Bearbeitung seines Problems informiert wird. In Ausnahmefällen, insbesondere dann, wenn diese E-Mails als SMTP E-Mails aus dem Internet in das System kamen, konnten wir vereinzelt feststellen, dass diese automatische Antwortgenerierung nicht immer fehlerfrei funktionierte. Die Routinen wurden an dieser Stelle optimiert und es konnten in Tests nun keinerlei Probleme mehr festgestellt werden.

#### **Tickets duplizieren**

Es wurde eine neue Funktion implementiert, die es dem Anwender gestattet, ein Ticket in seiner ursprünglichen Form zu duplizieren. Lediglich das Erstellungsdatum sowie die Ticketnummer werden von der Routine neu ermittelt und eingetragen, der Rest des Dokumentes ist zunächst identisch des Originals. Natürlich haben Sie in der Konfiguration über die Formulierung einer individuellen @Formel die Möglichkeit, beliebige zusätzliche Manipulationen am neu erstellten Ticket vorzunehmen, wie beispielsweise das Erstellen neuer Felder, das Ändern von Werten in bestehenden Feldern oder auch das Entfernen solcher.

Um die Funktion aufzurufen, müssen Sie in einer beliebigen Ansicht das gewünschte Ticket markieren und dann die Funktion „Aktionen, Benutzerfunktionen, Ticket duplizieren“ aufrufen. Nachdem der Duplizierenvorgang abgeschlossen wurde, wird das Ticket direkt im Kontext des Benutzers geöffnet. Zu diesem Zeitpunkt handelt es sich um eine noch nicht gespeicherte Kopie des Originals. Sodass der Anwender immer noch die Möglichkeit hat, über die „Abbrechen“-Funktion den Duplizierenvorgang zu verhindern.

#### **Mail an Dienstleister (Liste kann reduziert werden)**

Wenn Sie aus einem Ticket heraus eine E-Mail an einen Dienstleister schreiben möchten, wird Ihnen ein Dialog eingeblendet, der sämtliche Dienstleister, die zuvor im Stammdatenbereich angelegt wurden, anzeigt. Aus dieser Liste können Sie dann den gewünschten Dienstleister auswählen. Häufig ist es allerdings so, dass in dieser Liste auch viele Dienstleister auftauchen, die Sie niemals per E-Mail kontaktieren möchten und diese nur der Vollständigkeit halber mit in die Stammdaten der Datenbank aufgenommen haben. Zukünftig können Sie in diesem Stammdatendokument des Dienstleisters festlegen, ob sein Name in dem E-Mail Dialog angeboten werden soll oder nicht.



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Modifikationen des docTransporters**

Der „docTransporter“ gestattet es, sehr komfortabel E-Mails, die sich beispielsweise in einer Maildatenbank befinden, per Knopfdruck an Easy-Support zu übertragen. Er verfügt über ein optionales Werkzeug, das es gestattet, eine Ticketnummer direkt bei der Übertragung der E-Mail an die Support-Datenbank mit anzugeben, damit im Anschluss eine korrekte Zuweisung zu einem bestehenden Ticket erfolgen kann. Damit dies aber reibungslos funktioniert, ist eine Editorberechtigung in der Easy-Support Datenbank benötigt. Das Problem ist, dass eine Editorberechtigung häufig nicht gewünscht wird und der Mitarbeiter somit nur über Autorenrecht in der Zugriffskontrollliste (ACL) verfügt. Wir haben die Routine dahingehend modifiziert, dass zukünftig für den Transportermechanismus inklusive Ticketnummer auch eine Autorenberechtigung ausreichend ist.

### **DocLink in E-Mails per Funktion eintragen**

Bei der Erstellung von E-Mails an einen Dienstleister bzw. an „jemand anderen“ hat man die Möglichkeit über eine Funktion („Importieren, DocLink erstellen“) einen DocLink zu einer Anleitung, einem Tipps & Tricks Dokument und zukünftig auch zum zugrunde liegenden Ticket zu erzeugen. Bisher war es notwendig, wenn man das Basisticket verlinken wollte, eine manuelle DocLink-Verknüpfung herzustellen. Der Prozess kann somit erheblich vereinfacht werden.

### **Antwort auf Supportcall**

Wenn Sie aus einem Ticket heraus eine Antwort mit der entsprechenden Funktion erzeugen, haben Sie unter anderem in diesem Antwortdokument die Möglichkeit, sogenannte „Textblöcke“ zu importieren. In einem solchen Textblock können Sie sowohl den Text als auch die Betreffzeile der Antwort vordefinieren. Wenn im Textblock selbst keine Betreffzeile hinterlegt wurde, führte dies aber dazu, dass im Antwortdokument die Standardbetreffzeile, die defaultmäßig vom System bereits gesetzt wird, überschrieben wurde und somit das Betreff-Feld leer war. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.

In diesem Zusammenhang möchten doch noch einmal darauf hinweisen, dass Sie innerhalb der Textblöcke sowohl in den Betreffzeilen als auch im Haupttext mit diversen Platzhaltern arbeiten können um auf individuelle Inhalte des zugrunde liegenden Tickets zuzugreifen. Details hierzu finden Sie in der Hilfe der Datenbank.

### **Bitmap-Speicherproblem im Ticket**

Immer wieder ist festzustellen, dass bei eingehenden MIME-E-Mails eingebettete Grafiken nicht vom Haupttextfeld des Tickets gespeichert werden können. Dies führt dazu, dass häufig die einzelnen Grafik-Platzhalter (rote Vierecke) manuell aus dem Haupttextfeld entfernt werden müssen, bevor eine Speicherung des Tickets möglich ist. Für diese sehr zeitaufwendige und störende Maßnahme haben wir eine kleine Wartungsroutine implementiert. Sie finden nun direkt oberhalb des Haupttextfeldes eines Tickets einen Link namens „reparieren“. Wird dieser Link ausgewählt, bereinigt der Mechanismus das Haupttextfeld automatisch um sämtliche eingebettete Bitmap-Platzhalter, sodass eine anschließende Speicherung möglich ist.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **Neuer Platzhalter für Öffnungszeiten, SB-Gerät**

Ein sehr komfortabler Mechanismus innerhalb der Datenbank ist die Möglichkeit, aus einem Ticket heraus einen Dienstleister für ein eingebettetes SB-Gerät per Knopfdruck zu kontaktieren. Der Mechanismus setzt automatisch die E-Mail entsprechend der Vorkonfiguration zusammen und übernimmt hierbei auch alle notwendigen technischen Detailinformationen aus dem SB Gerät. Diese können Sie mithilfe von individuellen Platzhaltern direkt an die notwendigen Positionen Ihres E-Mail Musters setzen. Auf Benutzeranforderung hin haben wir ein zusätzliches Feld für die Öffnungszeiten des einzelnen SB Gerätes/Standortes hinzugefügt. Der neue Platzhalter heißt #Oeffnungszeiten# und kann ab sofort ebenfalls im Rahmen dieser Routine genutzt werden.

### **Neuer Platzhalter ‚\$Vermerk\$‘ im Statuswechseltext**

Neben den bereits vorhandenen Platzhaltern kann der neue Platzhalter '\$Vermerk\$' im Statuswechseltext für einen Statuswechsel nun auch für die Betreffzeile als auch für das Haupttextfeld der generierten E-Mail verwendet werden. Er basiert auf dem Inhalt des „Hinweise-Feldes“, welches bei einem Statuswechsel im Ticket mit einer Bemerkung gefüllt werden kann. Wenn Sie also beispielsweise ein Ticket in den Status „erledigt“ stellen und in dieses Feld zusätzlich eine kurze Bemerkung eingeben, dann können Sie mit dem neuen Platzhalter im Statuswechseltext auf diese zugreifen und dem Ticketinhaber die Information zukommen lassen.

### **Spalte „Zuständigkeit“ in Ansicht „mir zugeordnete“**

In die persönliche Ansicht „mir zugeordnete“ wurde zusätzlich eine Spalte namens „Zuständigkeit“ aufgenommen, der Sie entnehmen können, welche Mitarbeiter für die Bearbeitung des Tickets als zuständig eingetragen wurden. Der 1. Name wird in Volltext erwähnt und sofern weitere Einträge im Feld vorhanden sind, wird dies durch eine entsprechende Zahl (+ n) kenntlich gemacht. Die Spalte existierte bereits in gleicher Weise in der Ansicht „selbst erstellte“. Da es sich um eine „persönliche Ansicht“ handelt, muss zuvor die alte Ansicht einmal gelöscht werden um die Änderungen sichtbar zu machen. Am einfachsten gelingt dies durch das Entfernen der Kachel vom Desktop des Klienten. Alternativ können Sie auch über das Menü „Ansicht entfernen“ die persönliche Ansicht löschen. Beim nächsten Aufruf wird sie erneut aufgebaut.

### **Feld „Dateianhänge“ in Ticketmaske ausblendbar**

Das Feld für die Dateianhänge, welches auf der Ticketmaske in der 1. Registerkarte zur Verfügung steht, kann nun in der Konfiguration optional ausgeblendet werden. Hintergrund ist der, dass dieses Feld häufig dafür genutzt wird Dateianhänge oder Screenshots aufzunehmen, wobei die Supportmitarbeiter es häufig lieber sehen, dass diese Elemente in das Feld „Langbeschreibung“ des Tickets platziert werden. Um dem Anwender die Entscheidung „leichter“ zu machen, wurde die neue Option implementiert, um das Feld gänzlich auszublenden.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

#### **Neues Feld ‚IndReplyTo‘ im Ticket**

Zukünftig haben Sie die Möglichkeit, beispielsweise unter Verwendung eines Analyzers, das Feld „IndReplyTo“ als verstecktes Feld innerhalb eines Tickets zu erzeugen. Wenn sie dann aus dem Ticket heraus eine E-Mail oder Antwort schreiben, beispielsweise an einen Dienstleister oder an jemand anderen, dann wird als „ReplyTo“ Adresse für die E-Mail automatisch der hinterlegte String dieses Feldes eingetragen. Auf diese Weise sind Sie zukünftig sehr flexibel in der Lage, individuelle Rückantwortadressen für erzeugte E-Mails aus Easy-Support heraus zu generieren.

#### **„CEO-Report“ überarbeitet**

Zukünftig kann der CEO-Report auch dafür benutzt werden beliebige „andere Dokumente“ der Datenbank, bei denen es sich nicht um Supporttickets handelt, auszuwerten. Hierzu zählen Anleitungen, Tipps und Tricks, Hardwaredokumente, Softwaredokumente etc. Bisher war der Report-Generator lediglich dazu in der Lage, nur Supporttickets nach verschiedensten Kriterien auszuwerten und in Form eines Berichtes aufzubereiten.

#### **„Layouts“ mit \$Readers Feld ausgestattet**

Die Layouts in den Stammdaten gehörten zu den letzten Dokumenttypen in Easy-Support, die bisher noch nicht über ein \$Readers-Feld verfügten. Zukünftig ist dieses vorhanden und wird mit der Rolle [Server] belegt, so dass Inhaber dieser immer alle Layouts sehen können. Die bestehenden Datensätze können mit der Funktion „Dokumente in View aktualisieren“ automatisch angepasst werden.

#### **Bearbeitungsschutz von „eigenen Feldern“ in Statements**

Wenn Sie in „Statementvorlagen“ in den Stammdaten „Maskenprofile“ eingebunden haben und in der Konfiguration gesteuert hatten, dass Tickets nach der erstmaligen Speicherung nicht mehr bearbeitet werden dürfen (inkl. der eigenen Felder) bzw. nur noch von ausgewählten Personen oder Kompetenzträgern, dann führte dies dazu, dass die eigenen Felder aus den Maskenprofilen auch in den Statements zu den Tickets nicht mehr bearbeitbar waren. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden.



### **Zutellprobleme bei einigen Providern**

In Einzelfällen konnte festgestellt werden, dass es bei Providern wie web.de, GMX.de oder freenet.de zu Zustellproblemen mit E-Mails aus Easy-Support kam. Das Problem konnte nachgestellt und mit der aktuellen Version behoben werden.

---

*Rel. 9.8.18*

---

### **HCL Nomad Web Anpassungen**

In diesem Release wurden diverse Anpassungen in Vorbereitung auf die „HCL Nomad Web“ Versionen der Applikation vorgenommen. Die Änderungen sind für den Endanwender nicht offensichtlich erkennbar, dennoch wurden zahlreiche Design und Optimierungsmaßnahmen vorgenommen.

### **docTransporter überarbeitet**

Es konnte nachgestellt werden, dass teilweise bei der Übertragung von Dokumenten aus eigenen Maildatenbanken oder anderen Applikationen nach Easy-Support immer dann ein Problem entstand, wenn die Ticket-ID bei der Übertragung für die Zuweisung zum Mutterdokument mit angegeben wurde. Sofern der Initiator dieses Prozesses lediglich über Autorenrechte verfügte, kam es zu einer Fehlermeldung. Wir konnten das Problem nachstellen und den Fehler beheben.

---

*Rel. 9.8.19*

---

### **HCL Nomad Web Anpassungen**

In diesem Release wurden diverse Anpassungen in Vorbereitung auf die „HCL Nomad Web“ Versionen der Applikation vorgenommen. Die Änderungen sind für den Endanwender nicht offensichtlich erkennbar, dennoch wurden zahlreiche Design und Optimierungsmaßnahmen vorgenommen.

### **CEO-Report überarbeitet / Hinweise erlaubt**

Der Report ist dahingehend überarbeitet worden, dass es im Ergebnisbericht zukünftig ein beschreibbares RT-Feld gibt, in welchem Sie Hinweise und Bemerkung hinterlegen können, die sich auf die Ergebnisse des Berichtes beziehen.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

---

### Rel. 9.8.20

---

#### **Suffix in Ticketnummer möglich**

In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass der Wunsch besteht, bei der Verarbeitung eingehender E-Mails, welche in Tickets gewandelt werden, individuelle Ticketnummern zu vergeben. Hintergrund kann sein, dass zwischen mehreren Datenbankkopien kommuniziert wird und auf diese Weise ausgeschlossen werden soll, dass der Automatismus, der für eingehende E-Mails Ticketnummern generiert, gegebenenfalls in einer oder mehreren Kopien der Datenbank gleichlautende Ticketnummern vergibt. Somit haben Sie zukünftig die Möglichkeit, für solche, aus E-Mails generierten Tickets, in der Konfiguration ein sogenanntes „Suffix“ zu hinterlegen. Dieses wird einfach der regulären Ticketnummer, die vom System vergeben wird, angehängt. Wenn Sie diesen Mechanismus in unterschiedlichen Datenbankkopie nutzen, ist sichergestellt, dass die Eingangsroutine niemals gleichlautende Ticketnummern vergeben kann, auch dann nicht, wenn der Verarbeitungsagent für die eingegangenen E-Mails exakt in der gleichen Sekunde arbeitet.

---

### Rel. 9.8.21a

---

#### **Rechteübertragung an Töchterdokumente**

Wenn Sie in der Konfiguration eingestellt haben, dass die Berechtigungen innerhalb der zugewiesenen Tochterdokumente zu einem Supportcall automatisch synchron gehalten werden zu den Inhalten bzw. den Berechtigungsfeldern aus dem Basisticket, dann gab es bisher das Problem, dass Änderungen im Feld "Vertreter der Zuständigen" nicht zu einer Synchronisation der Tochterdokumente mit dem Basisticket führten. Das Problem konnte nachgestellt und behoben werden. Wenn zukünftig also ähnlich wie bei den Feldern "Leser", "Bearbeiter", "Zuständigkeiten" etc. auch das Feld "Vertreter" im Ticket verändert wird, sorgt der Mechanismus bei der Speicherung des Tickets dafür, dass die zugewiesenen Tochterdokumente mit den neuen Berechtigungen aus der Summe aller Felder aktualisiert werden.

#### **CEO Report optimiert**

Seit einiger Zeit ist der CEO-Report in der Lage, bis zu 1000 Zeilen in einem Bericht zu generieren. Bei bestimmten Systemabfragen führte dies jedoch dazu, dass die Agentenlaufzeit 30 Minuten und mehr betrug. Durch eine Umprogrammierung der verantwortlichen Routine konnte



RELEASEINFORMATIONEN

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15



das Ganze optimiert werden, sodass selbst bei komplexen Suchabfragen der Agent zukünftig maximal 2-3 Minuten in der Nacht benötigt, um den gewünschten CEO-Report mit bis zu 1000 Zeilen zu befüllen.

### **Sicherheitsmechanismen bei Maileingangsverarbeitung**

Immer wieder müssen wir im Support feststellen, dass die Maileingangsverarbeitung durch eine NotesID ausgeführt wird, die nicht ausreichend hohe Berechtigungen innerhalb der Datenbank hat. Dies passiert immer dann, wenn beispielsweise ein ganz normaler Mitarbeiter in der Konfiguration den verantwortlichen Agenten aktiviert hat. Somit signiert er diesen und der Agent arbeitet fortan mit den Berechtigungen dieses Mitarbeiters. Wenn dann beispielsweise die Berechtigung zum Löschen von Dokumenten nicht vorhanden ist, kann dies dazu führen, dass es bei der Maileingangsverarbeitung zu einer Endlosschleife kommt. Dieses, wenn auch seltene, aber dennoch vorkommende Problem haben wir nun durch die Implementierung zusätzlicher Sicherheitsmechanismen beseitigt, sodass selbst im Falle von fehlenden Löschberechtigungen keine Endlosschleifen bei der Maileingangsverarbeitung entstehen können.

---

*Rel. 9.8.22*

---

### **SMTP-Adressen in Office 365-Umgebungen / Ticketinhaber**

Wenn eine Office 365-Umgebung inklusive Exchange Server im Einsatz ist und aus Outlook eine E-Mail an Easy-Support gesendet wird, kommt es zu dem Problem, dass der Ticketinhaber, der aus der E-Mail-Adresse extrahiert wird, in Form einer SMTP-Adresse in das Ticket eingetragen wird (Feld: SC\_Autor). Dies führt dazu, dass der Ticketinhaber sein eigenes Ticket im Nachgang nicht öffnen kann, weil die SMTP-Adresse nicht als Notesname identifiziert und für die Rechtsteuerung herangezogen werden kann.

Mit dieser Version haben wir eine Übersetzungsroutine implementiert, die eingehende E-Mails mit dem Notesnamen des öffentlichen Adressbuchs abgleicht. Die Routine übernimmt die SMTP-Adresse und sucht im öffentlichen Adressbuch des jeweiligen Servers nach dem passenden Personendokument. Aus diesem wird dann der voll qualifizierte Benutzername übernommen und in das Ticket eingetragen. Somit hat der Ticketinhaber Vollzugriff auf sein durch diese E-Mail erstelltes Ticket. Der NotesName des Benutzers wird im Ticketfeld NotesName gespeichert und kann mit Hilfe einer kurzen @Formel in der Konfiguration (am Ende der Maileingangsverarbeitung) in das Feld SC\_Autor bzw. auch HAutor übernommen werden.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15

### **CEO-Reportmails können nun auch an Easy-Support gehen**

Zukünftig ist es möglich, die E-Mails, die definierte CEO-Reports an gewünschte Adressen weiterleiten, auch direkt an die Easy-Support-Datenbank zu adressieren. Bisher war dies nicht möglich, weil ein Sicherheitsmechanismus dafür gesorgt hat, dass derartige E-Mails von vornherein nicht entgegengenommen werden konnten, um sogenannte „Endlosschleifen“ zu vermeiden. In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass es häufig zielführend ist, die E-Mails auch direkt im Ticketsystem zu empfangen, um dort beispielsweise entsprechende Verantwortlichkeiten für den jeweiligen CEO-Report zu definieren. Mit der aktuellen Version ist dies nun möglich.



**RELEASEINFORMATIONEN**

© RI-SF Enterprise GmbH · Kundenhotline: +49 (0) 180 5 – 88 98 15