



One Identity Manager 8.1.3

Anwenderhandbuch für das  
Helpdeskmodul

**Copyright 2020 One Identity LLC.**

**ALLE RECHTE VORBEHALTEN.**

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

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

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

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

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

**Patente**

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

**Marken**

One Identity und das One Identity Logo sind Marken und eingetragene Marken von One Identity LLC. in den USA und anderen Ländern. Für eine vollständige Liste der One Identity Marken besuchen Sie bitte unsere Website unter [www.OneIdentity.com/legal](http://www.OneIdentity.com/legal). Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

**Legende**

-  **WARNUNG:** Das Symbol **WARNUNG** weist auf ein potenzielles Risiko von Körperverletzungen oder Sachschäden hin, für das Sicherheitsvorkehrungen nach Industriestandard empfohlen werden. Dieses Symbol ist oft verbunden mit elektrischen Gefahren bezüglich Hardware.
-  **VORSICHT:** Das Symbol **VORSICHT** weist auf eine mögliche Beschädigung von Hardware oder den möglichen Verlust von Daten hin, wenn die Anweisungen nicht befolgt werden.

One Identity Manager Anwenderhandbuch für das Helpdeskmodul  
Aktualisiert - Juni 2020  
Version - 8.1.3

# Inhalt

<b>Helpdesk</b> .....	<b>5</b>
Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls .....	5
Einrichten von Bearbeitern .....	6
Einrichten von Bearbeitergruppen .....	6
Allgemeine Stammdaten .....	7
Organisatorische Stammdaten .....	7
Benutzerdefinierte Stammdaten .....	8
Calleingänge .....	8
Callstatus .....	9
Calltypen .....	10
Callprioritäten .....	10
Schweregrade .....	11
Eskalationsstufen .....	11
Eskalationsprozeduren .....	12
Servicevereinbarungen .....	13
Produkte .....	15
Erfassen und Bearbeiten eines Calls .....	16
Allgemeine Stammdaten eines Calls .....	17
Lösungsbeschreibung eines Calls .....	19
Ansprechpartner .....	19
Benutzerdefinierte Stammdaten .....	20
Erzeugen eines Callanhangs .....	21
Erstellen einer Callhistorie .....	21
Aufbau einer Wissensbasis .....	22
Ermitteln der Reaktionszeit und der Lösungszeit eines Calls .....	23
Erfassen der Bearbeitungszeiten .....	25
<b>Anhang: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul</b> .....	<b>27</b>
<b>Über uns</b> .....	<b>30</b>
Kontaktieren Sie uns .....	30
Technische Supportressourcen .....	30



## Helpdesk

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

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

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

## Basisdaten für die Erfassung und Bearbeitung von Calls

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

- Bearbeiter und Bearbeitergruppen
- die Art des Eingangs eines Calls (beispielsweise Telefon, Fax, E-Mail, Post)
- die Priorisierung
- die Kategorisierung eines Calls
- den Schwierigkeitsgrad
- die festgelegten Eskalationsstufen
- einzuleitende Eskalationsprozeduren
- die Definition von Produkten
- Angaben zu Servicevereinbarungen

# Einrichten von Bearbeitern

## **Um die Stammdaten eines Bearbeiters zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Personen | Personen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste eine Person aus und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
3. Wechseln Sie auf den Tabreiter **Sonstiges**.
4. Aktivieren Sie die Option **Helpdesk-Mitarbeiter**.
5. Wählen Sie den **Systembenutzer** "viHelpdesk".

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


6. Prüfen Sie die **Standard-E-Mail-Adresse**.
7. Speichern Sie die Änderungen.

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

# Einrichten von Bearbeitergruppen

Zusätzlich zu den Bearbeitern können Sie Bearbeitergruppen definieren, denen mehrere Bearbeiter zugeordnet werden. Bearbeitergruppen sind als virtuelle Helpdesk-Mitarbeiter anzusehen, die als Bearbeiter von Calls zur Verfügung stehen. Die Mitgliedschaft in Bearbeitergruppen entscheidet über die Anzeige der Calls für den angemeldeten Helpdeskbearbeiter. Für den Helpdeskbearbeiter werden dann alle Calls angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Calls, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat.

## **Um die Stammdaten eine Bearbeitergruppe zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Bearbeitergruppen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Bearbeitergruppe und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Erfassen Sie auf dem Stammdatenformular die benötigten Daten.
4. Speichern Sie die Änderungen.


### Um Helpdeskmitarbeiter in die Bearbeitergruppe aufnehmen

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

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

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

#### Um eine Zuweisung zu entfernen

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

Für den Helpdeskbearbeiter werden dann alle Calls angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Calls, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat.

## Allgemeine Stammdaten

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

**Tabelle 1: Allgemeine Stammdaten einer Bearbeitergruppe**

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

## Organisatorische Stammdaten

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

**Tabelle 2: Organisatorische Stammdaten einer Bearbeitergruppe**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Beschreibung</b>
Abteilung	Abteilung, der die Gruppe zugeordnet ist.
Standort	Standort, dem die Gruppe zugeordnet ist.
Kostenstelle	Kostenstelle, der die Gruppe zugeordnet ist.
Bürobriefkasten	Bürobriefkasten.

## Benutzerdefinierte Stammdaten


**Tabelle 3: Benutzerdefinierte Stammdaten**

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

## Calleingänge

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

### ***Um die Stammdaten eines Calleingangs zu bearbeiten***

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Call Eingangsarten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Calleingang und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .



3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 4: Stammdaten für Calleingänge**


<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Calleingang	Art des Calleingangs, zum Beispiel Telefon, Fax, E-Mail, Post.
Beschreibung	Beschreibung zum Calleingang.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Calleingang verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

## Callstatus

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

### **Um die Stammdaten eines Callstatus zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Callstatus**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Callstatus und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 5: Stammdaten für Callstatus**


<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Callstatus	Art des Callstatus, zum Beispiel Bearbeitung, Abgeschlossen.
Beschreibung	Beschreibung zum Callstatus.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Callstatus verwendet wird.
Abgeschlossen	Calls mit diesem Status können nicht bearbeitet werden.
Ausgesetzt	Dieser Status führt zum vorübergehenden Bearbeitungsstopp eines Calls.

4. Speichern Sie die Änderungen.

# Calltypen

Zur weiteren Kategorisierung eines Calls erfassen Sie Calltypen.

## **Um die Stammdaten eines Calltyps zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Calltypen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Calltyp und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 6: Stammdaten für Calltypen**


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

4. Speichern Sie die Änderungen.

# Callprioritäten

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

## **Um die Stammdaten einer Callpriorität zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Prioritäten**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Callpriorität und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 7: Stammdaten für Callprioritäten**


<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Priorität	Bezeichnung der Callpriorität.
Beschreibung	Beschreibung zur Callpriorität.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob die Callpriorität verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

## Schweregrade

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

### **Um die Stammdaten eines Schweregrades zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Schweregrade**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Schweregrad und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 8: Stammdaten für Schweregrade**


<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Schweregrad	Bezeichnung des Schweregrads.
Beschreibung	Beschreibung zum Schweregrad.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob der Schweregrad verwendet wird.

4. Speichern Sie die Änderungen.

## Eskalationsstufen

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

### **Um die Stammdaten einer Eskalationsstufe zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Eskalationsstufen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Eskalationsstufe und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .
3. Bearbeiten Sie die Stammdaten für die Eskalationsstufe.

**Tabelle 9: Stammdaten für Eskalationsstufen**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Eskalationsstufe	Bezeichnung der Eskalationsstufe.
Beschreibung	Beschreibung zur Eskalationsstufe.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob die Eskalationsstufe verwendet wird.


4. Speichern Sie die Änderungen.

## **Eskalationsprozeduren**

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

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

### **Um die Stammdaten einer Eskalationsprozedur zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Eskalationsprozeduren**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Eskalationsprozedur und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten für die Eskalationsprozedur.

**Tabelle 10: Stammdaten für Eskalationsprozeduren**

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

4. Speichern Sie die Änderungen.

### Beispiel für eine Eskalationsprozedur

Wenn für einen Call die Bedingung Schwierigkeitsgrad2 und Priorität2 festgelegt wird, soll die Eskalationsprozedur Check(Schwierigkeit, Priorität) ausgelöst werden. Durch einen zeitgesteuerten Auftrag wird regelmäßig überprüft, ob ein Call die definierte Bedingung erfüllt. Ist dies der Fall, löst die Eskalationsprozedur das Ereignis CallPrio2 aus. Dadurch wird über einen Prozess an den eingetragenen Bearbeiter des Calls eine Mail versandt.

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

## Servicevereinbarungen

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

### Um die Stammdaten einer Servicevereinbarung zu bearbeiten

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Servicevereinbarungen**.
  2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.
- ODER -

Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 11: Stammdaten für Servicevereinbarungen**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Servicevereinbarung	Bezeichnung der Servicevereinbarung.
Verantwortlicher	Verantwortliche Person für die Servicevereinbarung.
Startdatum	Datum ab die Servicevereinbarung gültig ist.
Enddatum	Datum bis zu dem die Servicevereinbarung gültig ist.
Reaktionszeit [min]	Reaktionszeit nach Eingag des Calls in Minuten.
Lösungszeit [h]	Lösungszeit für den Call in Stunden.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob die Servicevereinbarung verwendet wird.
Beschreibung	Beschreibung zur Servicevereinbarung.

4. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Servicevereinbarungen an Geschäftsrollen und Organisationen zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie eine der Aufgaben
  - Organisationen zuweisen
  - Geschäftsrollen zuweisen
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Geschäftsrollen und Organisationen zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Geschäftsrollen und Organisationen.
5. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Servicevereinbarungen an Produkte zuzuweisen**

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

Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Produkte.

5. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Servicevereinbarungen an Eskalationsprozeduren zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Eskalationsprozeduren zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Eskalationsprozeduren zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Eskalationsprozeduren.
5. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Servicevereinbarungen an Geräte zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Servicevereinbarungen**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste die Servicevereinbarung.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Geräte zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Geräte zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Geräte.
5. Speichern Sie die Änderungen.

## Produkte

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

#### **Um die Stammdaten eines Produkte zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt und führen Sie die Aufgabe **Stammdaten bearbeiten** aus.  
- ODER -  
Klicken Sie in der Ergebnisliste .

3. Bearbeiten Sie die Stammdaten.

**Tabelle 12: Stammdaten für Produkte**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Produkt	Bezeichnung des Produktes.
Bearbeitungsstufe	Anspruch, den das Produkt an die Callbearbeitung stellt, als numerischer Wert.
Produktverantwortlicher	Verantwortliche Person für das Produkt.
Beschreibung	Beschreibung des Produkts.
Deaktiviert	Kennzeichen, ob das Produkt verwendet wird.
Freie Option Nr. 01- Freie Option Nr. 05	Über die Optionen können Sie weitere unternehmenseigene Kennzeichnungen für Produkte definieren.

4. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Calltypen an Produkte zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Zulässige Calltypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Calltypen zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Calltypen.
5. Speichern Sie die Änderungen.

#### **Um Servicevereinbarungen an Produkte zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Produkte**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste das Produkt.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Servicevereinbarungen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Servicevereinbarungen zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Servicevereinbarungen.
5. Speichern Sie die Änderungen.

## **Erfassen und Bearbeiten eines Calls**


Calls können aufgenommen werden für:



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

In der Kategorie **Helpdesk** werden die Calls nach unterschiedlichen Kriterien gefiltert. Dem angemeldeten Bearbeiter werden alle Calls angezeigt, die er selbst zu bearbeiten hat sowie die Calls, die eine seiner Bearbeitergruppen zu bearbeiten hat. Weiterhin sind Filter definiert, bei deren Zutreffen bestimmte Aktionen ausgelöst werden, wie beispielsweise die Überprüfung der Aktivität eines Calls. Bei Überschreitung eines festgelegten Zeitlimits wandert der Call vom Filter "Im Limit" zum Filter "Am Limit" und weiter. Sie können weitere unternehmensspezifische Filter implementieren. Diese sind nicht auf Erreichung eines Zeitlimits beschränkt, sondern können sich auf Prioritäten, Status, Produkte, Problemarten oder Bearbeiter beziehen.

### **Um die Stammdaten für einen Call zu bearbeiten**

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

### **Detaillierte Informationen zum Thema**

- [Allgemeine Stammdaten eines Calls](#) auf Seite 17
- [Lösungsbeschreibung eines Calls](#) auf Seite 19
- [Ansprechpartner](#) auf Seite 19
- [Benutzerdefinierte Stammdaten](#) auf Seite 20
- [Erzeugen eines Callanhangs](#) auf Seite 21
- [Erstellen einer Callhistorie](#) auf Seite 21
- [Aufbau einer Wissensbasis](#) auf Seite 22
- [Ermitteln der Reaktionszeit und der Lösungszeit eines Calls](#) auf Seite 23
- [Erfassen der Bearbeitungszeiten](#) auf Seite 25

## **Allgemeine Stammdaten eines Calls**

**HINWEIS:** Bei der Erstellung eines Calls wird intern eine Callnummer vergeben. Aus dieser Callnummer und dem Namen der Person, die das Problem gemeldet hat, wird ein

Anzeigemuster gebildet, unter welchem der Call in den unterschiedlichen Filtern der Benutzeroberfläche wiederzufinden ist.

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

**Tabelle 13: Allgemeine Stammdaten eines Calls**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Beschreibung</b>
Datum	Zeitpunkt der Erfassung des Calls. Das Datum der Callerfassung wird mit dem aktuellen Datum belegt.
Gemeldet von	Person, die ein Problem gemeldet hat.
Bearbeiter	Bearbeiter. Der angemeldete Benutzer wird als Bearbeiter des Calls eingetragen, dieser kann jedoch geändert werden.  <b>HINWEIS:</b> Wird ein Bearbeiter zu einem späteren Zeitpunkt aus der Datenbank gelöscht, wird zu den Calls dieses Bearbeiters die Datensicherung angezeigt. Diese Calls sind dann nicht mehr bearbeitbar.
Telefon	Telefonnummer der Person.
Produkt	Produkt, zu welchem der Call erfasst wird.
Zu lösen bis	Lösungszeit des Calls.
Zu reagieren bis	Reaktionszeit des Calls.
Beschreibung	Problembeschreibung.
Maßnahme	Eingeleitete Maßnahmen.
Calltyp	Typ des Calls.
Arbeitsplatz	Arbeitsplatz, bei dem der Fehler aufgetreten ist.
Gerät	Gerät, bei dem der Fehler aufgetreten ist.
Kostenstelle	Kostenstelle zur Verrechnung.
Ausgesetzt am	Datum, zu dem der Call in den Haltestatus gesetzt wurde.
Max. auszusetzen [Tage]	Maximale Anzahl Tage, die ein Call im Haltestatus verbleiben darf.
Call in Thesaurus aufgenommen	Angabe, ob der Call in die Wissensbasis aufgenommen wurde.
Haupt-Call (Auswahl)	Haupt-Call, zu dem dieser Call gehört.
Haupt-Call (Option)	Angabe, ob dieser Call ein Haupt-Call ist. In weiteren Calls können Sie diesen Hauptcall referenzieren.

## Verwandte Themen

- [Ermitteln der Reaktionszeit und der Lösungszeit eines Calls](#) auf Seite 23
- [Aufbau einer Wissensbasis](#) auf Seite 22

# Lösungsbeschreibung eines Calls

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

**Tabelle 14: Stammdaten zur Lösungsbeschreibung**

Eigenschaft	Beschreibung
Problemlösung	Beschreibung der Problemlösung.
Geschlossen am	Datum, an dem der Call geschlossen wurde.
Shortcall	Angabe, ob es sich um einen Shortcall handelt. Beträgt die Lösungszeit eines Calls weniger als 5 Minuten, kann der Call als Shortcall eingestuft werden. Dieser Call gilt damit als abgeschlossen.
Wurde abgerechnet	Angabe, ob der Call zu fakturieren ist.
Ausgesetzt	Angabe, ob der Call ausgesetzt ist. Die Option wird gesetzt, wenn der Call einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Abgeschlossen	Angabe, ob der Call abgeschlossen ist. Die Option wird gesetzt, wenn der Call einen entsprechenden Bearbeitungsstatus annimmt.
Archiviert	Angabe, ob der Call archiviert ist. Diese Option wird durch den zeitgesteuerten Auftrag "Helpdesk-Calls als historisch markieren" gesetzt. Der Auftrag überprüft in regelmäßigen Abständen das Datum der geschlossenen Calls. Alle Calls, die länger als ein Jahr als abgeschlossen gekennzeichnet sind, werden archiviert.
Programmfehler	Angabe, ob es sich um einen Programmfehler handelt.
Prozessfehler	Angabe, ob es sich um einen Prozessfehler handelt.
Bedienfehler	Angabe, ob es sich um einen Bedienfehler handelt.
Herstellerfehler	Angabe, ob es sich um einen Herstellerfehler handelt.

## Ansprechpartner

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

| **HINWEIS:** Die persönlichen Daten der Ansprechpartner werden aus der Person

übernommen und können nicht bearbeitet werden.

**Tabelle 15: Ansprechpartner**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Beschreibung</b>
Gemeldet von	Person, die ein Problem gemeldet hat.
Vorname	Vorname der Person.
Telefon	Telefonnummer der Person.
Nachname	Nachname der Person.
Fax	Faxnummer der Person.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Mobiltelefon	Mobiltelefon der Person.
Zusätzlicher Mitarbeiter	Zusätzliche Person als Ansprechpartner.
Vorname	Vorname der Person.
Telefon	Telefonnummer der Person.
Nachname	Nachname der Person.
Fax	Faxnummer der Person.
Beschreibung	Freitextfeld für zusätzliche Erläuterungen.
Mobiltelefon	Mobiltelefon der Person.
Standortbeschreibung	Nähere Beschreibung zum Standort.

## Benutzerdefinierte Stammdaten

**Tabelle 16: Benutzerdefinierte Stammdaten**

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

# Erzeugen eines Callanhangs

**Tabelle 17: Konfigurationsparameter für Callanhänge**

<b>Konfigurationsparameter</b>	<b>Bedeutung</b>
Helpdesk\Attachment\CreatePathScript	Der Konfigurationsparameter enthält den Namen des Skriptes zum Anlegen des Ablageverzeichnisses. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript "VI_AE_CreateAttachmentPath".
Helpdesk\Attachment\DialogScript	Skript zum Generieren des Verzeichnispfades für die Dateiablage an Calls. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript "VI_AE_GetAttachmentPath".
Helpdesk\Attachment\RootPath	In diesem Konfigurationsparameter wird der Rootpfad für die Anhänge eines Calls festgelegt, beispielsweise "\\SERV01\Attachments".

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

## **Um einen Anhang zu bearbeiten**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Anhänge** aus.  
Das Anhangverzeichnis wird geöffnet. In diesem Verzeichnis können Sie Dateien einfügen, anzeigen und bearbeiten.
3. Speichern Sie die Änderungen.

# Erstellen einer Callhistorie

**Tabelle 18: Konfigurationsparameter für die Callhistorie**

<b>Konfigurationsparameter</b>	<b>Bedeutung</b>
Helpdesk\TroubleHistory	Der Konfigurationsparameter legt fest, ob eine Callhistorie geschrieben wird. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Callhistorie erzeugt.

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

**HINWEIS:** Die Callhistorie wird nur geschrieben, wenn der Konfigurationsparameter "Helpdesk\TroubleHistory" aktiviert ist.

### **Um die Historie zu einem Call anzuzeigen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Call und führen Sie die Aufgabe **Historie** aus.  
Zu jedem Eintrag können Sie detaillierte Informationen, wie den Bearbeiter und die eingeleiteten Maßnahmen einsehen.


## **Aufbau einer Wissensbasis**

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

### **Um die Wissensbasis anzuzeigen**

- Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Knowledge Base**.

### **Um Einträge für die Wissensbasis zu erfassen**

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

### **Um Einträge an Calls zuzuweisen**

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk** und wählen Sie einen Filter.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Eintrag.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Thesaurus**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Einträge zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Einträge.
5. Speichern Sie die Änderungen.

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

### Um Calltypen an Einträge zuzuweisen

1. Wählen Sie die Kategorie **Helpdesk | Basisdaten zur Konfiguration | Thesaurus**.
2. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Eintrag.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Zulässige Calltypen zuweisen**.
4. Weisen Sie im Bereich **Zuordnungen hinzufügen** die Calltypen zu.  
- ODER -  
Entfernen Sie im Bereich **Zuordnungen entfernen** die Calltypen.
5. Speichern Sie die Änderungen.

## Ermitteln der Reaktionszeit und der Lösungszeit eines Calls

**Tabelle 19: Konfigurationsparameter für die Reaktions- und Lösungszeiten**

<b>Konfigurationsparameter</b>	<b>Bedeutung</b>
Helpdesk\HoliDayRule	Der Konfigurationsparameter bildet die im Helpdesk gültigen Arbeitszeiten, Wochenenden und Feiertage ab. Diese werden bei der Berechnung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten berücksichtigt.
Helpdesk\ReactionTime	Der Konfigurationsparameter enthält die Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Calleingang erfolgen muss.
Helpdesk\SolutionTime	Der Konfigurationsparameter enthält die Standardzeit in Stunden, in der das Problem gelöst sein muss.

Wird ein Call von einer Person gemeldet, werden zur Ermittlung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten die folgenden Informationen herangezogen:

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

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

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

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

Als Personen werden dabei berücksichtigt:

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

Da für diese Personen verschiedene Bundesländer ermittelt werden können, wird die Verarbeitung über den Konfigurationsparameter "Helpdesk\HoliDayRule" gesteuert.

**Tabelle 20: Werte des Konfigurationsparameters "Helpdesk\HoliDayRule"**

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

Bei der Berechnung der Arbeitszeiten werden zusätzlich folgende Konfigurationsparameter beachtet:

- Ist der Konfigurationsparameter **QBM | WorkingHours | IgnoreHoliday** aktiviert, werden Feiertage bei der Berechnung der Arbeitszeit nicht berücksichtigt.
- Ist der Konfigurationsparameter **QBM | WorkingHours | IgnoreWeekend** aktiviert, werden Wochenenden bei der Berechnung der Arbeitszeit nicht berücksichtigt.



# Erfassen der Bearbeitungszeiten

**Tabelle 21: Konfigurationsparameter für die Erfassung der Arbeitszeiten**

<b>Konfigurationsparameter</b>	<b>Bedeutung</b>
Helpdesk\AutomatedTroubleWorkTimes	Der Konfigurationsparameter legt fest, wie die Bearbeitungszeiten eines Calls zu erfassen sind. Ist der Parameter aktiviert, wird die Zeit vom Öffnen der Stammdaten eines Calls bis zum Speichern des Calls gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst. Ist der Parameter nicht aktiviert, muss die Bearbeitungszeit manuell erfasst werden.

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

## **Um den Bearbeitungsaufwand eines Calls anzuzeigen**

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


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

## **Um Bearbeitungszeiten automatisch zu erfassen**

- Aktivieren Sie den Konfigurationsparameter "Helpdesk\AutomatedTroubleWorkTimes"

Die Zeit vom Öffnen des Stammdatenformulars eines Calls bis zum Speichern der Änderungen wird gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst.

## **Um Bearbeitungszeiten manuell zu erfassen**

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

4. Erfassen Sie die benötigten Daten.

**Tabelle 22: Zeiterfassung**

<b>Eigenschaft</b>	<b>Bedeutung</b>
Datum	Datum der Bearbeitung.
Dauer	Dauer der Bearbeitungszeit in Minuten.
Intern	Angabe, ob die Bearbeitungszeit intern aufgewendet wurde.
Bemerkungen	Bemerkungen zur Bearbeitungszeit.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul

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

**Tabelle 23: Konfigurationsparameter für das Helpdeskmodul**

Konfigurationsparameter	Beschreibung
Helpdesk	Präprozessorrelevanter Konfigurationsparameter zur Steuerung der Modellbestandteile für das Helpdeskmodul. Ist der Parameter aktiviert, sind die Bestandteile des Helpdesk verfügbar. Die Änderung des Parameters erfordert eine Kompilierung der Datenbank.
Helpdesk\Attachment	Der Konfigurationsparameter legt fest, ob Angaben zu Anhängen an einen Call erfolgen.
Helpdesk\Attachment\CreatePathScript	Der Konfigurationsparameter enthält den Namen des Skriptes zum Anlegen des Ablageverzeichnisses. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript "VI_AE_CreateAttachmentPath".
Helpdesk\Attachment\DialogScript	Skript zum Generieren des Verzeichnispfades für die Dateiablage an Calls. Eine Beispielimplementierung enthält das Skript "VI_AE_GetAttachmentPath".
Helpdesk\Attachment\RootPath	In diesem Konfigurationsparameter wird der Rootpfad für die Anhänge eines Calls festgelegt, beispielsweise "\\SERV01\Attachments".
Helpdesk\AutomatedTroubleWorkTimes	Der Konfigurationsparameter legt fest, wie die Bearbeitungszeiten eines Calls zu erfassen sind. Ist der Parameter aktiviert, wird die Zeit

Konfigurationsparameter	Beschreibung
	vom Öffnen der Stammdaten eines Calls bis zum Speichern des Calls gemessen und als Bearbeitungszeit erfasst. Ist der Parameter nicht aktiviert, muss die Bearbeitungszeit manuell erfasst werden.
Helpdesk\ExcludeColumns	Der Konfigurationsparameter enthält eine Liste (mit Komma getrennt) an Spalten der Tabelle TroubleTicket , die aus der Sperrlogik von IsClosed und IsHistory ausgeschlossen werden.
Helpdesk\HoliDayRule	Der Konfigurationsparameter bildet die im Helpdesk gültigen Arbeitszeiten, Wochenenden und Feiertage ab. Diese werden bei der Berechnung der Reaktionszeiten und Lösungszeiten berücksichtigt.

**Tabelle 24: Werte des Konfigurationsparameters "Helpdesk\HoliDayRule"**

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

Konfigurationsparameter	Beschreibung
Helpdesk\PersonInTroubleChangeable	Der Konfigurationsparameter legt fest, ob die meldende Person geändert werden kann.
Helpdesk\ReactionTime	Der Konfigurationsparameter enthält die Standardzeit in Minuten, in der eine Reaktion auf den Calleingang erfolgen muss.
Helpdesk\SolutionTime	Der Konfigurationsparameter enthält die Standardzeit in Stunden, in der das Problem gelöst sein muss.
Helpdesk\TroubleHistory	Der Konfigurationsparameter legt fest, ob eine Callhistorie geschrieben wird. Für jede Aktion wird ein Eintrag in der Callhistorie erzeugt.

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

## Kontaktieren Sie uns

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

## Technische Supportressourcen

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

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

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

## C

### Call

- Anhang 21
- Aufwandsübersicht 25
- Bearbeiter 6
- Bearbeitergruppe 6
- Bearbeitungsschritte 21
- Bearbeitungszeit 25
- Eingangsart 8
- erfassen 16
- Eskalationsprozedur 12
- Eskalationsstufe 11
- Historie 21
- Lösungszeit 23
- Priorität 10
- Produkt 15
- Reaktionszeit 23
- Schweregrad 11
- Servicevereinbarung 13
- Status 9
- Typ 10
- Verlauf 21
- Wissensbasis 22

Systembenutzer

viHelpdesk 6

## H

### Helpdesk 5

- Bearbeiter 6
- Bearbeitergruppe 6

## S

### Servicevereinbarung 13