



# **NetSupport ServiceDesk**

Handbuch

Version 5.60

**Handbuch COPYRIGHT (C) 2022 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.**

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

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

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

**Programm COPYRIGHT (C) 1991-2022 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.**

**Warenzeichen**

NetSupport ist ein eingetragenes Warenzeichen von NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2003/XP und Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10 und Windows 11 sind Warenzeichen der Microsoft Corporation.

IBM sind eingetragene Warenzeichen der International Business Maschinen Corporation.

NetWare ist ein eingetragenes Warenzeichen von Novell Inc. Andere Produkte, Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen befinden sich im Besitz ihrer jeweiligen Eigentümer.

## **Softwarelizenzvereinbarung**

Dies ist eine rechtliche Vereinbarung zwischen Ihnen und der Firma NetSupport Ltd. Vertreten durch die Firma PCI Software GmbH. Wenn Sie den Botton Einverstanden klicken erkennen Sie die nachfolgende Lizenzvereinbarung an.

**LAUFZEIT:** Vorbehaltlich der Kündigung unter nachfolgender Kündigungsklausel ist die Lizenzdauer unbeschränkt.

**LIZENZ-ERTEILUNG:** Vorbehaltlich Zahlung der geltenden Lizenzgebühren und Ihrer Erfüllung der Bedingungen dieses Vertrags erteilt NetSupport Ltd Ihnen hiermit das nicht-exklusive, nicht-übertragbare Recht, eine Kopie der angegebenen Version der von Ihnen gekauften Software zu benutzen.

**BENUTZUNG:** Die Software ist für die Volumennutzungsbedingungen lizenziert, die in der dafür geltenden Auftragsbestätigung, der Produktrechnung, dem Lizenzzertifikat oder der Produktverpackung angegeben sind. Sie können sovielen Kopien der Software auf der Anzahl der Geräte anfertigen, installieren und benutzen, wie die Bedingungen vorgeben. Sie müssen einen angemessenen Mechanismus einsetzen, um sicherzustellen, dass die Anzahl der Geräte, auf denen die Software installiert worden ist, die Anzahl der von Ihnen beschafften Lizenzen nicht überschreitet.

**SERVER-Benutzung:** In dem Ausmaß, in dem dies in der dafür geltenden Auftragsbestätigung, Produktrechnung, Produktverpackung oder dem Lizenzzertifikat angegeben ist, können Sie die Software auf einem Gerät oder einem Server innerhalb einer Mehrbenutzer- oder Netzwerk-Umgebung benutzen ("Server-Benutzung"). Für jedes Gerät bzw. für jeden Arbeitsplatz, der irgendwann eine Verbindung mit der Software herstellen kann, ist eine separate Lizenz erforderlich, unabhängig davon, ob diese lizenzierten Geräte oder Plätze gleichzeitig eine Verbindung mit der Software haben oder die Software zu irgendeinem bestimmten Zeitpunkt tatsächlich benutzen. Ihre Nutzung der Software oder Hardware, die die Anzahl der Geräte oder Plätze reduziert, die direkt oder gleichzeitig mit der Software verbunden sind oder diese benutzen (z.B. "Multiplexing" oder "Pooling" Software oder Hardware) verringert nicht die Anzahl der erforderlichen Lizenzen. Genau gesagt muss die Anzahl Ihrer Lizenzen gleich der Anzahl der separaten Inputs an die Multiplexing- oder Pooling-Software bzw. das Hardware-"Front-End" sein). Wenn die Anzahl der Geräte oder Arbeitsplätze, die eine Verbindung mit der Software herstellen kann, die Anzahl der von Ihnen beschafften Lizenzen überschreitet, müssen Sie einen angemessenen Mechanismus einsetzen, der sicherstellt, dass Ihre Nutzung der Software die auf der von Ihnen beschafften Lizenz angegebenen Nutzungsgrenzen nicht überschreitet.

**COPYRIGHT:** Diese Software ist von internationalen Urheberrechtsgesetzen geschützt. Sie dürfen sie nur zur Sicherung kopieren. Die Software ist an Sie lizenziert, aber nicht verkauft.

**EINSCHRÄNKUNGEN:** Weder Sie noch ein beliebiger Weiterverkäufer darf diese Software vermieten, leasen, lizenzierte Kopien davon [zur Ansicht] verkaufen, oder auf eine andere Weise die Rechte zur Verwendung dieser Software an eine Drittperson übertragen. Sie haben allerdings das Recht, Ihre Originalkopie zu verkaufen oder verschenken, vorausgesetzt dass Sie selbst keine Kopien davon behalten. Die Software darf weder geändert, zerlegt oder zurückentwickelt werden, ohne dazu vorher die schriftliche Genehmigung von NetSupport Ltd einzuholen.

**BESCHRÄNKTE GARANTIE:** NetSupport Ltd garantiert im Wesentlichen die Leistung der Software in Übereinstimmung mit den Begleitdokumenten für eine Dauer von neunzig (90) Tagen ab Verkaufsdatum. Die gesamte Haftbarkeit von NetSupport und Ihr ausschließliches Rechtsmittel ist entweder a) der Ersatz der fehlerhaften Software oder b) die Rückerstattung des gezahlten Preises. Das Rechtsmittel darf von NetSupport gewählt werden und unterliegt dem Beweis, dass das Produkt bei einer bevollmächtigten Stelle gekauft wurde.

Alle stillschweigenden Garantien, einschließlich von Qualitätsgarantien oder Garantien zur Eignung für einen bestimmten Zweck, sind auf die Bedingungen der ausdrücklichen Garantien beschränkt. NetSupport Ltd. ist auf keinen Fall haftbar für den Verlust von Gewinn, Daten oder Informationen beliebiger Art. Ferner übernimmt es auch keinerlei Haftung für spezielle, nebenher oder als Folge entstandene, indirekte oder andere ähnliche Schäden, die auf eine Verletzung des Garantievertrags oder die Verwendung der Software trotz Benachrichtigung über die Möglichkeit solcher Schäden zurückzuführen sind. In einigen Ländern ist die Einschränkung oder der Ausschluss von nebenher oder als Folge entstandenen Schäden nicht gestattet, d. h. dass sich obige Einschränkung oder Ausschluss u. U. nicht auf Sie bezieht. Die Garantie beeinträchtigt Ihre gesetzlich verankerten Rechte nicht, und Sie haben u. U. zusätzliche Rechte, die sich von Land zu Land unterscheiden. Auf jeden Fall geht die maximale Haftbarkeit von NetSupport nicht über den vom Endbenutzer/Lizenzinhaber bezahlten Preis hinaus.

**KÜNDIGUNG:** Sie können diese Lizenz und diesen Vertrag jederzeit kündigen, indem Sie das Programm und seine Dokumentation, zusammen mit allen Kopien in beliebiger Form, zerstören.

NetSupport Ltd. kann diese Lizenz sofort durch eine schriftliche Benachrichtigung an Sie kündigen, wenn Sie eine Bedingung dieser Lizenz ernsthaft verletzen und (im Falle einer Verletzung, die sich korrigieren lässt) innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer diesbezüglichen schriftlichen Aufforderung durch NetSupport Ltd. die Verletzung nicht korrigiert haben (eine solche Aufforderung muss Sie über die Kündigungsabsicht von NetSupport in Kenntnis setzen). Nach der Kündigung müssen Sie das Original und sämtliche Kopien der Software zerstören oder an NetSupport Ltd zurückgeben und es NetSupport Ltd schriftlich bestätigen, dass dies getan wurde.

**SUPPORT:** Wenn bei der Installation der Software Probleme auftreten, müssen Sie sich zunächst einmal an Ihren Lieferanten wenden. Sie können separat Support und Wartung kaufen, was auch die Lieferung von Erweiterungen und Upgrades mit einschließt.

**GELTENDES GESETZ:** Dieser Vertrag unterliegt dem englischen Gesetz.

## Inhalt

<b>INFO ZUM NETSUPPORT SERVICEDESK .....</b>	<b>8</b>
<b>INSTALLATION .....</b>	<b>9</b>
Planen einer Installation .....	9
Systemanforderungen und -voraussetzungen .....	9
Installation von NetSupport ServiceDesk .....	10
ServiceDesk Setup-Assistent.....	11
<b>STARTEN DES NETSUPPORT SERVICEDESK.....</b>	<b>13</b>
Bildschirmlayout.....	15
Verwaltungsoptionen .....	17
Mail Server-Einstellungen .....	18
Eingehende E-Mail-Regeln .....	21
Mail Center .....	23
DB-Optionen.....	24
Benutzer .....	26
Erstellen eines neuen Unternehmens.....	28
Erstellen einer neuen Abteilung .....	30
Erstellen von Benutzern.....	32
Benutzerberechtigungen .....	35
Erstellen einer neuen Berechtigungsverlage .....	43
Benutzereinstellungen .....	46
Kennwort-Policy .....	48
Kennwort einstellen .....	50
Benutzer importieren .....	51
Workflowregeln .....	53
Service Level Agreements .....	57
E-Mail-Vorlagen.....	59
E-Mail-Variablen .....	61
Benachrichtigungen .....	64
Lizenz .....	65

Status.....	66
Auflösungscodes .....	68
Prioritätscodes .....	69
Kategorien.....	70
Benutzerdefinierte Daten.....	72
Editor für benutzerdefinierte Daten .....	72
Abschnitt erstellen .....	74
Kontrollkästchen erstellen.....	75
Erstellen einer Dropdownliste .....	78
Textbereich erstellen.....	81
Textfeld erstellen.....	85
Registerkarte erstellen .....	88
Betrachten und Eingeben von benutzerdefinierten Daten .....	89
Anpassen .....	90
Objektoptionen.....	91
Anmeldeoptionen.....	95
Aussehen.....	96
<b>VERWENDUNG VON NETSUPPORT SERVICEDESK .....</b>	<b>99</b>
Zuweisen von Objekten.....	100
Zusammenfassungsseite .....	101
Layouts.....	103
Objektlisten .....	105
Neue Objekte erstellen.....	106
Vorlagen .....	109
Schnell schließen.....	110
Einstellen der Priorität für ein neues Objekt .....	111
Objekte verfolgen.....	111
Suchen nach Objekten .....	112
Umgang mit Objekten .....	114
Schließen von Objekten.....	117
Hinzufügen von Notizen zu Objekten.....	119
Hinzufügen von Dateien zu einem Objekt .....	121

Text-Editor .....	126
Verknüpfen von Objekten .....	127
Beratungsgremium für Änderungen .....	128
Audit Trail .....	130
Lösungen .....	131
Hardware/Software-Inventar .....	133
Zuweisen von Hardware .....	135
Fernsteuerungssitzungen.....	136
Starten einer Fernsteuerungssitzung.....	137
Einstellen von Fernsteuerungsoptionen .....	138
Berichte .....	139
Armaturenbrett .....	139
Berichte Durchsuchen .....	140
Berichtordnerberechtigungen .....	141
Designer für benutzerdefinierte Berichte .....	142
Meine Details - Ändern der Details für den angemeldeten Benutzer .....	145
Abwesenheit aktivieren .....	145
<b>KONTAKTANGABEN .....</b>	<b>147</b>

## **Info zum NetSupport ServiceDesk**

NetSupport ServiceDesk ist ein leistungsfähiges, jedoch trotzdem einfach zu bedienendes Modul für das Unternehmenshelpdesk. NetSupport ServiceDesk kann entweder als alleinstehende Lösung oder als Teil der vollständigen NetSupport DNA Asset Management Suite gekauft werden. Es bietet ein Instrument zum mühelosen Tracking, Organisieren, Verwalten und Beantworten der schwierigsten Desktop Support-Herausforderungen.

Das webbasierte und mit den unerlässlichen ITIL Prozessen – Ereignis, Problem, Änderung und Servicelevel-Management - kompatible NetSupport ServiceDesk gewährleistet, dass Ihr Support Team Kundenerwartungen effektiv verwalten und die Systemausfallzeiten auf ein Minimum beschränken kann.

Mit seiner voll anpassbaren und intuitiven Benutzeroberfläche, die sowohl Desktop- als auch Mobilplattformen unterstützt, seinen robusten Workflow-Prozessen, einer Vielzahl von Managementberichten und einem kundenfreundlichen Self-Service-Portal wird NetSupport ServiceDesk die Erbringung des Service garantiert müheloser machen!

## Installation

### Planen einer Installation

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

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

### Systemanforderungen und –voraussetzungen

#### Server

Windows 2008R2 und später.

#### Clientplattform

Der Client muss einen der folgenden Browser installiert haben:

Firefox.  
Chrome.  
Edge.

#### Unterstützung von mobilen Geräten

NetSupport ServiceDesk kann mit mobilen Versionen der obigen Browser verwendet werden.

#### Datenbank

SQL-Server 2005 oder besser.

## Installation von NetSupport ServiceDesk

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

1. Am Anfang des Setups wird der Begrüßungsbildschirm des Installshield-Assistenten eingeblendet. Klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".
2. Der NetSupport ServiceDesk-Lizenzvertrag wird eingeblendet. Nehmen Sie sich zum Lesen des Vertrags eine Weile Zeit und fahren Sie nur fort, wenn Sie mit den Vertragsbedingungen einverstanden sind.
3. Wählen Sie die passende Umgebung für das Hosting der ServiceDesk-Datenbank. Es kann sich dabei um einen vorhandenen SQL-Server oder das Datenbankmodul von Microsoft (MSDE) handeln. Klicken Sie auf "Weiter".
4. Bestätigen Sie den Speicherort der Setupdateien. Der Standardordner ist **c:\Programme\NetSupport\NetSupport ServiceDesk\**. Klicken Sie auf "Weiter".
5. Überprüfen Sie die Installationsdetails und klicken Sie auf "Weiter", um mit dem Kopieren der Setupdateien zu beginnen.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, werden Sie dazu aufgefordert, den Computer neu zu starten. Dies ist nötig, um das Setup zu beenden. Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Computer neu zu starten.
7. Bei der Anmeldung nach dem Neustart wird der NetSupport ServiceDesk Setup-Assistent eingeblendet.

## ServiceDesk Setup-Assistent

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

**Sprache auswählen.** NetSupport ServiceDesk bietet Mehrsprachenunterstützung, sodass Operatoren und Endbenutzer leicht die Benutzeroberfläche auf eine gewünschte Sprache einstellen können. Im Setupstadium können Sie die Standardsprache sowie alle u. U. benötigten zusätzlichen Sprachen angeben. Wenn Sie bei ServiceDesk eingeloggt sind, brauchen Sie nur auf die in der Symbolleiste angezeigte passende Sprachschaltfläche zu klicken und die Benutzeroberfläche wird auf die betreffende Sprache umgestellt. Sie können auch innerhalb von ServiceDesk im Abschnitt „Anpassen - Aussehen“ die Standardsprache ändern und durch Auswahl von „Verwaltung - Anpassen“ in der Symbolleiste zusätzliche Sprachen hinzufügen.

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

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

**E-Mail-Optionen.** ServiceDesk lässt sich zum Senden automatischer E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren. Zur Nutzung dieser Funktion müssen Sie Ihre SMTP Server-Einstellungen angeben. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders ein. Es muss sich dabei um eine gültige Adresse, die im Server vorhanden ist, handeln. Geben Sie den vollständigen Namen des Absenders ein. Die Angaben des Absenders sind normalerweise die des Systemadministrators. Nach der Installation können Sie diese Details unter der Option **Mail Server-Einstellungen** wieder ändern. Hier lässt sich auch der POP3 Server so einstellen, dass ServiceDesk eingehende E-Mails abfängt.

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

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

## Starten des NetSupport ServiceDesk

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

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

---

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

---



Wenn ein Benutzer versucht, sich mit einer E-Mail-Adresse, die nicht bereits in der ServiceDesk-Datenbank vorhanden ist, anzumelden, wird er zur Eingabe seiner Details aufgefordert.

---

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

---

Ein Sprachidentifikator wird eingeblendet. Der Benutzer kann hier die Sprache für den NetSupport ServiceDesk umschalten. Die verfügbaren Sprachen lassen sich während der Installation oder innerhalb von

ServiceDesk einstellen. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“, klicken Sie auf das Symbol „Anpassen“ und wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Sprachen“ in der Symbolleiste.

Nach der Anmeldung wird die standardmäßige Startseite des Benutzers eingeblendet. Dies kann in Benutzereinstellungen geändert werden.

---

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

---

### **Abmeldung**

Um NetSupport ServiceDesk zu beenden, wählen Sie die Registerkarte „Home“ und klicken auf das Symbol „Abmelden“ in der Symbolleiste.

---

**Hinweis:** Sie können eine benutzerdefinierte Abmeldeseite anzeigen lassen, wenn ein Benutzer NetSupport ServiceDesk beendet. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung, klicken Sie das Anpassen-Symbol in der Symbolleiste an, wählen Sie die Registerkarte Darstellung und geben Sie in der Option Benutzerdefinierte Abmeldeseite ein URL für Ihre benutzerdefinierte Seite ein.

---

## Bildschirmlayout

Die Benutzeroberfläche von ServiceDesk besteht aus folgenden Bereichen:

### Registerkarten

Zum Navigieren zwischen ServiceDesk-Optionen. Innerhalb von ServiceDesk werden vier Hauptregisterkarten eingeblendet.

- **Home**  
Hier können Sie Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen erstellen und nach ihnen suchen, auf das Mail Center zugreifen, Lösungen erstellen und betrachten sowie auf Benutzerdetails und -einstellungen zugreifen.
- **Verw.**  
Liefert den Zugriff auf Verwaltungstools wie E-Mail-Einstellungen, Workflow-Regeln, Erstellen und Bearbeiten von Unternehmen, Abteilungen und Benutzern sowie Anpassungseinstellungen.
- **Berichte**  
Ermöglicht es Ihnen, Bericht für NetSupport ServiceDesk zu zeigen, zu konfigurieren und zu erstellen.
- **Listen**  
Zeigt die Listen mit Vorfällen, Problemen oder Änderungsanfragen an. Sie können hier auch nach Objekten suchen.

### Symbolleiste



Die Symbolleistenoptionen sind je nach gewählter Registerkarte unterschiedlich. Welche Optionen den einzelnen Benutzern zur Verfügung stehen, ist abhängig von den durch den "Systemadministrator" eingeräumten Berechtigungen.

### Informationsfenster

Nach der Auswahl einer Registerkarte oder Symbolleistenoption wird das passende Informationsfenster für die entsprechende Aufgabe eingeblendet. Rechts im Fenster sind Objekte, auf die kürzlich zugegriffen wurde, aufgelistet. Dies bietet den Schnellzugriff auf die am häufigsten verwendeten Objekte.

The screenshot shows the 'Benutzer Chris bearbeiten' (Edit User Chris) interface. On the left is a navigation tree with 'Marketing' selected. The main area is titled 'Angaben' (Details) and contains the following fields:

- Name: Chris
- E-Mail-Adresse: c.lovass@netsupport-software.com
- NT-Anmeldung: [Redacted]
- Telefonnummer: [Redacted]
- Handynummer: [Redacted]
- Firma: NetSupport Ltd
- Abteilung: Marketing
- Standardpriorität: [Redacted]
- ServiceDesk-Benutzertyp: Normaler Benutzer

At the bottom of the form are three checkboxes: 'Liste Alle Objekte' in Symbolleiste zeigen (checked), 'Kennwörter laufen nie ab' (checked), and 'Sync mit AD' (checked). A 'Speichern' (Save) button is at the bottom right.

On the right side, there are two panels:

- 'Gespeicherte Suchvorgänge' (Saved Searches) with a search for 'Chris'.
- 'Zuletzt zugegriffene Benutzer' (Recently Accessed Users) listing Chris, Jane, Brian, Admin, and Dan.
- 'Zuletzt zugegriffene Abteilungen' (Recently Accessed Departments) listing Marketing, Support, Accounts, and Sales.

## Hinweise:

- Wenn Sie zusätzliche Sprachen aus ServiceDesk hinzufügen möchten, wählen Sie die Registerkarte "Verwaltung" und klicken auf das Symbol "Anpassen" gefolgt vom Symbol "Sprachen" in der Symbolleiste.
- Um die Standardsprache zu bearbeiten, wählen Sie die Registerkarte "Verwaltung" und klicken auf das Symbol "Anpassen" in der Symbolleiste. Ändern Sie im Abschnitt Aussehen die gewünschte Standardsprache.
- Wenn sich ein Benutzer zuerst bei NetSupport ServiceDesk anmeldet, erscheint die Zusammenfassungsseite. Sie können eine benutzerdefinierte Startseite für Unternehmen, Abteilungen oder individuelle Benutzer im Anpassen-Abschnitt erstellen.

## **Verwaltungsoptionen**

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

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

## Mail Server-Einstellungen

Damit Sie die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion von ServiceDesk nutzen können, müssen Sie die Einstellungen Ihres Mail Servers konfigurieren. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Einstellungen“ in der Symbolleiste.

The screenshot shows the 'SMTP-Server' configuration page. At the top, there are tabs for 'Ausgehende E-Mail' and 'Eingehende E-Mail'. The 'SMTP-Server' section includes a checkbox for 'SMTP zum Senden von E-Mails verwenden' which is checked. Below this, there are input fields for 'Server' (mail.natsupportsoftware.com), 'Anschluss' (25), 'Authentifizierungstyp' (AUTH LOGIN), 'Benutzername', and 'Kennwort'. There are also checkboxes for 'Dieser Server erfordert eine verschlüsselte Verbindung (SSL)' and 'Mein SMTP-Server muss authentifiziert werden'. The 'Standardabsender' section has input fields for 'Name' (ServiceDesk) and 'E-Mail-Adresse' (ServiceDesk@natsupportsoftware.com). The 'E-Mail von Incident Optionen Senden' section has a dropdown for 'E-Mail senden von' (Standardabsender), and input fields for 'Name', 'E-Mail-Adresse', 'Default Subject' (Ref #ITEMTYPE# #TICKETID#), and 'Standardmaske'. A 'Speichern' button is located at the bottom right.

## Ausgehende E-Mail

### SMTP Server

Wenn Sie NetSupport ServiceDesk zum Senden von E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren möchten, geben Sie die Details Ihres SMTP Servers ein. Fügen Sie gegebenenfalls entsprechende Authentifizierungsinformationen hinzu.

### Standardabsender

Geben Sie die Kontaktdetails des Standardabsenders - Namen und E-Mail-Adresse - ein. Es kann sich dabei um ein generisches ServiceDesk Administrator-Konto oder eine spezifische Person handeln.

### E-Mail von Vorfalloptionen senden

Wenn Sie lieber keine Standardabsenderadresse für gesendete E-Mails haben möchten, können Sie die angemeldeten Benutzerdetails wählen oder eine bestimmte Person angeben. Wenn gewünscht, kann ein Standardbetreff eingegeben werden.

Wenn eine E-Mail von einem Vorfall, Problem oder einer

Änderungsanfrage gesendet wird, können Sie wählen, automatisch eine E-Mail-Vorlage zu laden. Die entsprechende Vorlage, die verwendet werden soll, aus der Dropdownliste **Standardvorlage** wählen.

Ausgehende E-Mail    Eingehende E-Mail

### POP3-Server

E-Mail auf POP3-Server überprüfen :

Neue Mails abrufen alle :  Min.

Mailbox-Pfad : C:\Program Files (x86)\NetSupport\NetSupport Se

### POP3 Mailboxen

Server	Anschluss	Benutzer	SSL	Authentifizierungstyp	Aktiviert	
10.20.0.17	110	admin@testing.com	Nein	AUTH PLAIN	Ja	<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Löschen</a> <span style="float:right;">+ Hinzufügen</span>

### E-Mail-Adressen

E-Mail-Adresse	Kontakte autom. erstellen	Firma	Abteilung	
Admin@testing.com	Ja	NetSupport Ltd	Accounts	<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Löschen</a>
Dan\Woods@test.com	Ja	NetSupport Ltd	Admin	<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Löschen</a>

Speichern

## Eingehende E-Mail

### POP3 Server

Zur Verwaltung eingehender E-Mails geben Sie die Details Ihres POP3 Servers ein.

### POP3 Mailboxen

Es werden mehrere POP3 Mailboxen unterstützt. Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um die Mailboxdetails einzugeben. Sie können gegebenenfalls den ServiceDesk POP3 Service so einstellen, dass er die Verbindung zum POP3 Server über eine SSL-Verbindung herstellt.

---

**Hinweis:** Der Standardport für POP3 über SSL ist 995. Wenn dies bei Ihrem Mailserver nicht der Fall ist, müssen Sie die Porteinstellung ändern.

---

### E-Mail-Adressen

Sie können gegebenenfalls aus nur dem Namen und der E-Mail-Adresse eines neuen Kontakts einen neuen Benutzer erstellen. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und geben Sie die E-Mail-Adresse, an die E-Mails gesendet werden sollen, ein. Stellen Sie sicher, dass „Kontakte für an diese Adresse gesendete E-Mails automatisch erstellen“ markiert ist und geben Sie das Unternehmen und die Abteilung, denen der neue Kontakt zugewiesen werden soll, ein.

**Hinweise:**

- Angegebene E-Mail-Adressen müssen mit einer POP3 Mailbox verknüpft sein.
  - Um aus verschiedenen in ServiceDesk konfigurierten Mailboxen empfangene Objekte automatisch spezifischen Abteilungen oder Operatoren zuzuweisen, müssen Sie im Abschnitt „Kategoriebeschreibung“ neue eingehende E-Mail-Regeln erstellen. Für jede neue Regel müssen Sie sicherstellen, dass das Feld „Wo nach Daten gesucht werden soll“ auf die Empfängeradresse eingestellt ist und verknüpfen Sie dann die Adresse, an welche die E-Mail gesendet wurde, mit einer spezifischen Kategorie. Die gewählte Kategorie muss auch so konfiguriert werden, dass sie der Abteilung oder dem Operator, die Sie gewählt haben, zugewiesen wird.
- 

Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu bestätigen.

## Eingehende E-Mail-Regeln

NetSupport ServiceDesk kann mehrere Mailboxen nach neuen E-Mail-Nachrichten absuchen und dann durch Anwendung gewisser Regeln neue Objekte erstellen oder vorhandene Objekte anhand des Inhalts der eingehenden Mail aktualisieren. Wenn Sie mehrere Mailboxen haben, können Sie unterscheiden, an welche Mailbox die eingehenden E-Mails gesendet werden und so sicherstellen, dass E-Mails automatisch der richtigen Abteilung zugewiesen werden.

Wenn die E-Mail eintrifft, wird sie überprüft und folgende Aktionen finden statt:

- Wenn ServiceDesk feststellt, dass sich die Nachricht auf einen vorhandenen Objekt bezieht, wird der Objekt mit dem Inhalt der E-Mail aktualisiert.
- Wenn die Nachricht nicht auf einen vorhandenen Objekt bezogen werden kann, versucht ServiceDesk, einen neuen zu erstellen. Damit dies möglich ist, muss die E-Mail eine minimale Informationsmenge enthalten. ServiceDesk richtet sich nach den von Ihnen erstellten E-Mail-Regeln zur Suche der Daten, um den Objekt aufzufüllen.

---

**Hinweis:** Ein neues Objekt und ein neuer Benutzer lassen sich aus allein dem Namen und der E-Mail-Adresse eines neuen Kontakts erstellen. Dies lässt sich in den Mailservereinstellungen für spezifische E-Mail-Adressen einstellen.

---

- Alle E-Mails, die keinen der vordefinierten Regeln entsprechen, werden im Mail Center von ServiceDesk gespeichert. Hier können Sie vom Bediener manuell akioniert werden.

---

**Hinweis:** Damit ServiceDesk eingehende E-Mails bearbeiten kann, müssen Sie Ihre POP3 Server-Einstellungen konfigurieren.

---

- Regeln zum Erstellen eines neuen Objekts von Mail
  - Benutzer**
  - Fälligkeitsdatum
  - Prioritätsbeschreibung
  - Kontakt-E-Mail-Adresse
  - Kategoriebeschreibung
  - Objektzusammenfassung
  - Elementbeschreibung
- Regeln, um Mail zu einem Posten hinzuzufügen

### Neue Extraktionsregel

Namen für diese Regel eingeben *	<input type="text"/>
Wo nach den Daten gesucht werden soll *	<input type="text"/>
Zielfeld *	<input type="text"/>
Wie man die Daten findet *	<input type="text"/>
Data1 *	<input type="text"/>
Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt	<input type="checkbox"/>
Diese Regel aktivieren	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern

1. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung und klicken Sie auf das Regeln-Symbol im Email-Abschnitt der Symbolleiste.
2. In der Strukturansicht sind mehrere vordefinierte Kategorien angezeigt. Diese entsprechen den verschiedenen Datenfeldern, die sich in einem Objekt finden lassen. Sie können beliebig vielen dieser Kategorien Regeln hinzufügen, um sicherzustellen, dass ServiceDesk in der E-Mail genügend Details zum Auffüllen eines Objekts finden kann. Als Mindestanforderung sollten Sie eine Regel haben, die entweder die E-Mail-Adresse, den Namen oder den Windows-Benutzernamen des Kontakts findet und eine für die Beschreibung der Kategorie sowie eine für die Objekteschreibung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Regel" in der Symbolleiste.
4. Geben Sie die Eigenschaften der Regel ein.
  - Geben Sie einen passenden Namen für die Regel ein.
  - Geben Sie die Stelle in der E-Mail an, wo ServiceDesk nach den Daten zum Auffüllen der einzelnen Objekt-Datenfelder suchen soll.
  - Geben Sie das Zielfeld an.
  - Wählen Sie die beste Option zum Suchen der Daten. Je nachdem, was Sie ausgewählt haben, können Sie ein oder zwei variable Datenobjekte zur Unterstützung bei der Suche nach den gewünschten Optionen angeben.
  - Legen Sie fest, ob die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche berücksichtigt werden soll.
  - Sie können die Regel wunschgemäß aktivieren oder deaktivieren.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

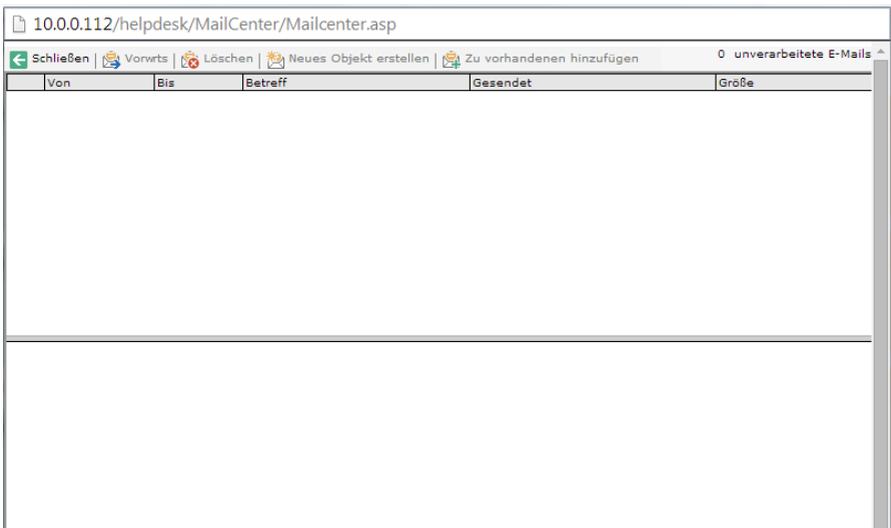
## Mail Center

Im ServiceDesk eingehende Nachrichten, die keinen der festgelegten E-Mail-Regeln entsprechen, werden im Mail Center gespeichert, bis ein Bediener sie aktioniert.

Das Symbol „Mail Center“ in der Registerkarte „Home“ zeigt an, wie viele E-Mails auf Aktionierung warten. Im oberen Bereich des Mail Center-Fensters wird eine Liste der auf Aktionierung wartenden E-Mails eingeblendet und der Inhalt der markierten E-Mail erscheint im unteren Bereich.

Es lassen sich folgende Aktionen durchführen:

- E-Mail zur Aktionierung an eine bestimmte Person weiterleiten.
- E-Mail löschen.
- Aus den E-Mail-Details einen Objekt erstellen.
- E-Mail mit einem vorhandenen Objekt verknüpfen.



## DB-Optionen

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

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

Helpdesk-Datenbankoptionen	
Datenbankserver *	: WIN-N1Y91LMR90K\...
Datenbankname *	: ServiceDesk
Benutzername *	: sa
Kennwort *	: .....

Inventardatenbank-Optionen	
DNA für Inventardaten verwenden *	: <input type="checkbox"/>
DataSource-Name *	: DNAInventory
Benutzername *	: sa
Kennwort	:

Optionen Für Dateibibliothek	
Speicherort der Dateibibliothek *	: C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Service

 Speichern

## ServiceDesk-Datenbankoptionen

### ***Datenbankserver***

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

### ***Datenbankname***

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

***Benutzername***

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

***Kennwort***

Das Kennwort für den obigen Benutzer.

**Inventarisierungsdatenbank-Optionen**

***DNA für Inventardaten verwenden***

Wenn diese Option markiert ist, lassen sich die Inventarisierungsdaten aus DNA in einem Objekt im NetSupport ServiceDesk anzeigen. Wenn NetSupport ServiceDesk auf demselben Rechner wie NetSupport DNA installiert ist, wird diese Option bei der Installation eingestellt.

***DataSource Name***

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

***Benutzername***

Der von der DNA-Datenquelle verwendete Benutzername.

***Kennwort***

Das Kennwort für den obigen Benutzer.

**Dateibibliothekoptionen**

***Speicherort der Dateibibliothek***

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

## Benutzer

Unter den "Benutzer"-Optionen können Bediener mit den entsprechenden Rechten Benutzerkonten erstellen und verwalten und bestimmen, wem protokollierte Probleme zur Lösung zuzuweisen sind. Das ist ein wichtiger Bestandteil des Verwaltungsprozesses und muss eingerichtet werden, bevor Benutzer die Möglichkeit erhalten, Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen zu protokollieren.



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

Wenn ein Endbenutzer ein neues Objekt erstellt, wird dieses vom System aufgrund der vordefinierten Unternehmens- und Abteilungsdetails zugewiesen.

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

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

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

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

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

**Wem sind von einem bestimmten Endbenutzer protokollierte Probleme zuzuweisen?**

Sie müssen für alle technischen und nicht technischen Abteilungen angeben, wo von Benutzern in der betreffenden Abteilung protokollierte Objekte zugewiesen werden sollen. Es kann sich dabei um eine technische Abteilung oder einen spezifischen ServiceDesk-Bediener handeln. Andererseits können Sie auch Verantwortliche für einen bestimmten Problemtyp festlegen.

Nachdem Ihre Organisations- und Kontaktstruktur eingerichtet ist, können sich Endbenutzer bei ihrem ersten Einloggen zum passenden Teil der Strukturansicht hinzufügen und wenn sie ein neues Objekt eingeben, weiß das System, wo dieses zugewiesen werden muss.

## Erstellen eines neuen Unternehmens



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

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

Standardmäßig haben alle Operatoren Zugriff auf das Unternehmen in der Strukturansicht. Diese Funktion kann bei der Bearbeitung eines Unternehmens gegebenenfalls eingeschränkt werden.

### Erstellen eines neuen Unternehmens:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste. Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "**Neues Unternehmen**". Das Fenster "Neues Unternehmen" wird eingeblendet.

### Neues Unternehmen

**General**

**Firmenname \*** :

**Anschrift** :

**Telefonnummer** :

**Wo Ein Incident Von Diesem Unternehmen Zuzuweisen Ist**

**Zuweisen zu** :



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

Name, Adresse und Telefonnummer des Unternehmens.

Festlegen, wie Einträge zugewiesen werden, die von Benutzern in diesem Unternehmen aufgezeichnet werden. Sie können wählen, sie entweder an eine Abteilung zu senden, wo sie einem Benutzer unter Anwendung der gewählten Zuweisungsmethode zugewiesen werden, oder Sie können einen bestimmten Benutzer auswählen. In den Dropdownlisten sehen Sie alle Abteilungen, die als technische Endbenutzer mit ServiceDesk-Bedienerrechten gekennzeichnet sind. Wenn die gewünschte Option nicht verfügbar ist, speichern Sie den teilweise vollständigen Record und bearbeiten ihn, sobald passende Abteilungen/Benutzer zur Datenbank hinzugefügt werden.

4. Klicken Sie auf "Speichern".
5. Das neue Unternehmen wird zur Strukturansicht hinzugefügt.
6. Während der neue Unternehmensrecord in der Strukturansicht ausgewählt ist, wenden Sie die gewünschten Einstellungen, Berechtigungen und Operatoren an.

## Erstellen einer neuen Abteilung

In der Strukturansicht lassen sich innerhalb der einzelnen Unternehmen mehrere Abteilungen und Unterabteilungen erstellen.

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

### Erstellen einer neuen Abteilung:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste. Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "**Neue Abteilung**". Das Fenster "Neue Abteilung" wird eingeblendet.

Neue Abteilung

General	
Firma *	NetSupport Ltd
Abteilung von *	Keine
Abteilungsname *	<input type="text"/>
Technische Abteilung *	Nein
Wo Incident Von Dieser Abteilung Zuzuweisen Sind	
Zuweisen zu	<input type="text"/>

Speichern

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

Wählen Sie das Unternehmen, mit dem die Abteilung verknüpft werden soll. Wenn Sie eine Unterabteilung erstellen möchten, wählen Sie die übergeordnete Abteilung. Wenn die Abteilung für den Empfang und die Lösung von Problemen verantwortlich sein soll, kennzeichnen Sie sie als "technisch".

Beschließen Sie letztendlich, wem von dieser Abteilung ausgelöste Objekte zugewiesen werden sollen. Sie können sie an eine andere technische Abteilung oder einen ServiceDesk-Bediener senden. Wenn diese Informationen auf Unternehmensebene hinzugefügt wurden,

brauchen Sie die gleichen Details nicht wieder anzugeben, da sie geerbt werden. Sie können jedoch ggf. für einzelne Abteilungen einen anderen Verantwortlichen auswählen.

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

Wenn es sich hierbei um eine technische Abteilung handelt, können Sie wählen, wem neue Einträge zugewiesen werden sollen (standardmäßig werden sie dem Abteilungsleiter zugewiesen). Die folgenden Zuweisungsmethoden stehen zur Verfügung:

Manager - neue Einträge werden dem Abteilungsleiter zugewiesen.  
Bestimmte Person - neue Einträge werden einer bestimmten Person in der Abteilung zugewiesen (Sie müssen den Benutzerdatensatz anlegen, ehe Sie dies tun können).

Ring - neue Einträge werden automatisch nacheinander allen Benutzern zugewiesen, damit sie gleichmäßig verteilt werden.

Belastungsausgleich - neue Einträge werden dem Benutzer mit den wenigsten offenen Einträgen (Einträgen, die nicht abgeschlossen sind) zugewiesen.

---

**Hinweis:** Standardmäßig haben alle Operatoren Zugriff auf die Abteilung in der Strukturansicht. Diese Funktion kann bei der Bearbeitung einer Abteilung gegebenenfalls eingeschränkt werden.

---

## **Erstellen von Benutzern**

Zusätzlich zum standardmäßigen Administratorbenutzer gibt es in NetSupport ServiceDesk noch 3 andere Kontentypen.

### **ServiceDesk-Bediener**

Beim Erstellen Ihrer Unternehmens-/Abteilungsstruktur geht es Ihnen hauptsächlich um diejenigen Benutzer, denen Objekte zugewiesen werden sollen. Eine als technisch gekennzeichnete Abteilung enthält normalerweise Kontakte, die mindestens ServiceDesk-Bedienerberechtigungen benötigen.

### **Bediener**

Im Bedienerstatus können Sie Unterstützungsorganisationen von Drittparteien in ServiceDesk erstellen. Dieser Art von Benutzern können Objekte zugewiesen werden, aber Sie können sich nicht bei ServiceDesk anmelden oder das Programm benutzen. Solche Benutzer zählen nicht zu der im Rahmen Ihrer Lizenz zugelassenen Anzahl Benutzer.

### **Normaler Benutzer**

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

### **Erstellen eines neuen Benutzers:**

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste. Die aktuelle Strukturansicht wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Neuer Benutzer". Das Fenster "Neuer Benutzer" wird eingeblendet.

### Neuer Benutzer

**General**

Name *	:	<input type="text" value="Josef Kopp"/>
E-Mail-Adresse *	:	<input type="text" value="j.kopp@nsl.com"/>
Windows-Anmeldung	:	<input type="text"/>
Telefonnummer	:	<input type="text"/>
Handynummer	:	<input type="text"/>
Kennwort *	:	<input type="password" value="*****"/>
Kennwort bestätigen *	:	<input type="password" value="*****"/>
Firma *	:	<input type="text" value="NetSupport Ltd"/>
Abteilung *	:	<input type="text" value="Marketing"/>
ServiceDesk-Benutzertyp	:	<input type="text" value="ServiceDesk-Bediener"/>
Alle Incident in Menü zeigen	:	<input type="checkbox"/>



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

Wenn Sie zur Anmeldung im ServiceDesk Windows-Authentifizierung verwenden, müssen Sie für den Benutzer eine Windows-Anmeldung eingeben.

Wählen Sie die Art des Benutzerkontos in der Dropdown-Liste.

Sie können den Zugriff von ServiceDesk-Operatoren auf bestimmte Objekte einschränken, indem Sie die Option „Alle Objekte im Menü zeigen“ deaktivieren. Hierdurch wird gewährleistet, dass der Operator nur diejenigen Objekte bearbeiten kann, die ausdrücklich ihm oder seiner Abteilung zugewiesen wurden.

4. Klicken Sie auf "Speichern".
5. Der neue Benutzer wird zur Strukturansicht hinzugefügt.
6. Nachdem in der Strukturansicht neuer Benutzer gewählt ist, die geeigneten Einstellungen, Berechtigungen und Passworrichtlinien anwenden.

## Benutzerdetails bearbeiten

Die Benutzer-Strukturansicht spiegelt die Struktur Ihrer Organisation wider und enthält eine Aufstellung der Unternehmen, Abteilungen/Unterabteilungen und Benutzer, die erstellt wurden. Diese Details lassen sich jederzeit von Benutzern mit den nötigen Berechtigungen ändern oder löschen:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das Unternehmen, die Abteilung oder den Benutzer, die Sie bearbeiten möchten.
3. Die Register ‚Allgemeines‘, ‚Einstellungen‘ oder ‚Berechtigungen‘ wählen und die gewünschten Punkte ändern.

---

**Hinweis:** Abwesenheit kann für Benutzer im Register ‚Allgemeines‘ aktiviert werden.

---

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

### Benutzer Jane Neal bearbeiten

General	Einstellungen	Berechtigungen
<b>Angaben</b>		
Name *	:	<input type="text" value="Jane Neal"/>
E-Mail-Adresse *	:	<input type="text" value="j.neal@netsupportsoftware.com"/>
Windows-Anmeldung	:	<input type="text"/>
Telefonnummer	:	<input type="text"/>
Handynummer	:	<input type="text"/>
Firma *	:	<input type="text" value="Company Name"/>
Abteilung *	:	<input type="text" value="Support"/>
Standardpriorität	:	<input type="text"/>
ServiceDesk-Benutzertyp	:	<input type="text" value="ServiceDesk-Bediener"/>
Abwesenheit	:	<input type="checkbox"/>
Liste ‚Alle Objekte‘ in Symbolleiste zeigen	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Kennwörter laufen nie ab	:	<input type="checkbox"/>
Sync mit AD	:	<input type="checkbox"/>

 Speichern

## **Benutzerberechtigungen**

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

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

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

Die Einstellung von Berechtigungen ist besonders im Zusammenhang mit den Verantwortungsbereichen für Objekte wichtig. Für jedes Unternehmen und jede Abteilung, die Sie erstellen, müssen Sie die technische Abteilung oder den ServiceDesk-Operator wählen, denen vom entsprechenden Bereich ausgelöste Objekte zugewiesen werden.

Die Berechtigungen sind in folgende Kategorien unterteilt:

### **Vorfall / Problem / Änderungsanfrage**

#### **Erstellen**

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Erstellen eines Vorfalls, eines Problems oder einer Änderungsanfrage.

#### **Lesen**

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Lesen aller Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen in ServiceDesk, aber er darf keine Änderungen daran speichern.

#### **Löschen**

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Löschen eines Vorfalls, eines Problems oder einer Änderungsanfrage.

## **Bearbeiten**

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Bearbeiten eines Vorfalls, eines Problems oder einer Änderungsanfrage in ServiceDesk, aber er darf den Verantwortlichen nicht ändern oder eine Lösung hinzufügen.

Einige der speziellen Berechtigungen setzen diese Berechtigungen außer Kraft.

## **Berichte**

### **Bericht erstellen**

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

### **Berichte lesen**

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

### **Bericht löschen**

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

### **Bericht bearbeiten**

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

## **Unternehmen**

### **Unternehmen erstellen**

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

## **Unternehmen löschen**

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option "Benutzer" im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch das Symbol „Unternehmen speichern“ in der Symbolleiste der Seite „Benutzer“ und sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details vorhandener Unternehmen und das Speichern von an einem vorhandenen Unternehmen vorgenommenen Änderungen.

## **Unternehmen bearbeiten**

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option "Benutzer" im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch das Symbol „Unternehmen löschen“ im Unternehmensabschnitt der Symbolleiste auf der Seite „Benutzer“ und sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details vorhandener Unternehmen und das Löschen von vorhandenen Unternehmen.

## **Abteilungen**

### **Abteilung erstellen**

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

### **Abteilung bearbeiten**

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option "Benutzer" im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch das Symbol „Abteilung speichern“ im Abteilungsbereich der Symbolleiste auf der Seite „Benutzer“ und sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details über vorhandene Abteilungen und das Speichern der an vorhandenen Abteilungen vorgenommenen Änderungen.

### **Abteilung löschen**

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option "Benutzer" im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch das Symbol „Abteilung löschen“ im Abteilungsabschnitt der Symbolleiste auf der Seite „Benutzer“ und sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details vorhandener Abteilungen und das Löschen von vorhandenen Abteilungen.

## **Benutzer**

### **Benutzer erstellen**

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

Wenn der Benutzer ein ServiceDesk-Operator ist, erscheint durch diese Berechtigung auch auf der Seite "Vorfall und Änderungsanfrage erstellen" die Schaltfläche "Neuer Kontakt". Diese ermöglicht es dem Benutzer, beim Erstellen eines Vorfalls oder einer Änderungsanfrage gleichzeitig auch einen neuen Kontakt zu erstellen.

### **Benutzer bearbeiten**

Mit dieser Berechtigung erscheint die Option "Benutzer" im Menü im Verwaltungsabschnitt. Mit dieser Berechtigung erscheint auch das Symbol „Benutzer speichern“ in der Symbolleiste der Seite „Benutzer“ und sie ermöglicht dem Benutzer das Lesen der Details und das Speichern der an einem vorhandenen Benutzer vorgenommenen Änderungen.

Wenn der Benutzer ein ServiceDesk-Operator ist, erscheint durch diese Berechtigung auch auf der Seite "Vorfall und Änderungsanfrage erstellen" die Schaltfläche "Kontaktdetails bearbeiten". Diese ermöglicht es dem Benutzer, beim Erstellen eines Vorfalls oder einer Änderungsanfrage gleichzeitig auch die Details für den gewählten Kontakt zu bearbeiten.

### **Benutzer löschen**

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

## **Lösungen**

### **Lösung lesen**

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

### **Lösung erstellen**

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

### **Lösung löschen**

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

### **Lösung bearbeiten**

Mit dieser Berechtigung erscheinen im Menü im Lösungsabschnitt die Optionen "Suchen" und "Alle betrachten". Sie ermöglichen dem Benutzer das Bearbeiten einer vorhandenen Lösung. Diese Berechtigung ermöglicht es Benutzern auch, unveröffentlichte Lösungen zu einem Objekt hinzuzufügen.

### **Lösung veröffentlichen**

Diese Berechtigung ermöglicht einem Benutzer das Veröffentlichen neuer Lösungen.

---

**Hinweis:** Alle Lösungen werden angezeigt. Lösungen lassen sich erst zu einem Objekt hinzufügen, wenn sie veröffentlicht worden sind, außer wenn beim Benutzer die Berechtigung "Lösung bearbeiten" aktiviert ist.

---

## **Kategorien**

### **Kategorien erstellen**

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

### **Kategorien löschen**

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option "Kategorien". Sie ermöglicht dem Benutzer das Löschen von vorhandenen Typen.

### **Kategorien bearbeiten**

Mit dieser Berechtigung erscheint im Menü im Verwaltungsabschnitt die Option "Kategorien". Sie ermöglicht dem Benutzer das Bearbeiten von vorhandenen Typen.

## **Dateien**

### **Dateien hinzufügen**

Mit dieser Berechtigung wird die Schaltfläche „Dateien hinzufügen“ zu dem Objekt hinzugefügt. Diese Berechtigung wirkt sich auf alle Objekte aus.

### **Dateien löschen**

Diese Berechtigung fügt zu allen dem Objekt zugeordneten Dateien die Schaltfläche „Löschen“ hinzu. Diese Berechtigung wirkt sich auf alle Objekte aus.

### **Dateiordner hinzufügen**

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

### **Dateiordner löschen**

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

Einige der speziellen Berechtigungen setzen diese Berechtigungen außer Kraft.

## **Verw**

### **Notizen bearbeiten**

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

### **SMTP-Optionen bearbeiten**

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

### **Datenbankoptionen bearbeiten**

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

### **Berechtigungen bearbeiten**

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

### **Eskalationen bearbeiten**

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

### **E-Mail-Vorlagen bearbeiten**

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

### **Benachrichtigungen bearbeiten**

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

### **Lizenzinformationen bearbeiten**

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

### **Status bearbeiten**

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

### **Prioritäten bearbeiten**

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

### **Alle Kategorien betrachten**

Diese Berechtigung ermöglicht es Administratoren, alle Kategorietypen zu betrachten.

### **Alle Unternehmen betrachten**

Diese Berechtigung ermöglicht es Administratoren, alle Unternehmen in der Strukturansicht zu betrachten.

### **Alle Abteilungen betrachten**

Diese Berechtigung ermöglicht es Administratoren, alle Abteilungen in der Strukturansicht zu betrachten.

### **Anwendung anpassen**

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

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

- Der Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage
- Der „Manager“ der Abteilung, die den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält
- Der „Standardkontakt“ des Unternehmens, das den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält

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

## **Erstellen einer neuen Berechtigungsverlage**

Innerhalb von NetSupport ServiceDesk wird eine Reihe vordefinierter Berechtigungsverlagen angeboten, aber unter gewissen Umständen möchten Sie vielleicht Ihre eigene Vorlage erstellen und diese Vorlage dann auf mehrere Benutzer anwenden.

### **Erstellen einer neuen Vorlage**

1. Wählen Sie die Registerkarte "Verwaltung" und klicken Sie auf das Symbol "Berechtigungen" in der Symbolleiste.
2. Klicken Sie auf das Symbol "Neue Vorlage" in der Symbolleiste. Es wird eine leere Vorlage eingeblendet.
3. Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein und wählen Sie die gewünschten Berechtigungen.
4. Klicken Sie auf "Speichern". Die neue Vorlage wird zur Liste mit vorhandenen Vorlagen hinzugefügt.

## Einstellen von Berechtigungen

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

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

---

**Hinweis:** ServiceDesk enthält eine Reihe von vordefinierten Berechtigungsvorlagen, aber Sie können auch Ihre eigenen Vorlagen erstellen.

---

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

- Die Berechtigung ist nicht eingestellt.
- Die Berechtigung ist eingestellt.
- oder  Die Berechtigung wird geerbt.

## Einstellen von Berechtigungen mit einer Vorlage:

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

## Manuelles Einstellen von Berechtigungen:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das Unternehmen, die Abteilung oder den individuellen Benutzer, denen Sie Berechtigungen zuweisen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Berechtigungen".
4. Stellen Sie die gewünschten Berechtigungen ein.
5. Klicken Sie auf "Speichern", um die Berechtigungen anzuwenden.

## Spezielle Berechtigungen

Standardmäßig erhalten gewisse Benutzer in ServiceDesk zusätzliche Berechtigungen für bestimmte Vorfälle und Änderungsanfrage.

Diese Benutzer sind:

- Der Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage
- Der „Manager“ der Abteilung, die den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält
- Der „Standardkontakt“ des Unternehmens, das den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält

Diese Benutzer erhalten folgende Berechtigungen für die Vorfälle und Änderungsanfrage, denen sie zugeordnet sind:

- Lesen
- Löschen
- Bearbeiten
- Status ändern
- Dateien hinzufügen
- Status des Objekte ändern
- Fälligkeitsdatum sehen

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

## Benutzereinstellungen

Anzeigeeinstellungen lassen sich auf Unternehmens-, Abteilungs- oder individueller Benutzerebene anwenden. Die Standardstartseite für ServiceDesk-Operatoren könnte zum Beispiel die Vorfalldatei sein, oder für Endbenutzer die Seite „Neuen Vorfall erstellen“.

### Benutzer Chris bearbeiten

General | **Einstellungen** | Berechtigungen

#### Einstellungen

Datumformat : dd/mm/yyyy ▾

Standardstartseite : Zusammenfassungsseite ▾

Bestätigung anzeigen wenn Daten nicht gespeichert wurden :

Objekte in neuem/r Fenster/Registrierkarte öffnen:

#### Listeneinstellungen

##### Incidents

Filter in Incident-Liste zeigen:

Liste automatisch aktualisieren:

Alle 0 Sekunden aktualisieren

Incident: Listenspalten [Liste bearbeiten](#)

Incident	Status	Priorität	Kontakt	Kategorie	Beschreibung	Zeit offen (gesamt)
----------	--------	-----------	---------	-----------	--------------	---------------------

Sortierreihenfolge für Incident-Liste [Sortierreihenfolge bearbeiten](#)

Incident

### Vorhaben von Einstellungen:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie in der Strukturansicht das gewünschte Unternehmen, die gewünschte Abteilung oder den gewünschten Benutzer.
3. Wählen Sie die Registerkarte "Einstellungen".
4. Im Dialogfeld "Einstellungen" können Sie Folgendes angeben:
  - ein alternatives Datumsformat, z. B. MM/TT/JJJJ oder TT/MM/JJJJ.
  - die Standard-Startseite bei der Anmeldung. Sie können zwischen einer Standardseite und einem benutzerdefinierten Layout wählen.
  - ob eine Eingabeaufforderung angezeigt werden soll, wenn Daten nicht gespeichert wurden.
  - ob Objekte in einem neuen Fenster/einer neuen Registerkarte geöffnet werden sollen.

- ob beim Betrachten der Liste eines Vorfalls, eines Problems und einer Änderungsanfrage Filter gezeigt werden sollen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, können Sie anhand der Filter Suchkriterien eingeben, um spezifische Problemtypen zu finden.
- wie oft die Liste eines Vorfalls, eines Problems und einer Änderungsanfrage aktualisiert werden soll.
- die Spalten, die in die Liste eines Vorfalls, eines Problems und einer Änderungsanfrage aufgenommen werden sollen. Sie können je nach individuellen Bedürfnissen Felder zur Objektliste hinzufügen oder sie daraus entfernen. Klicken Sie auf "Liste bearbeiten", um die gewünschten Spalten anzugeben.
- die Sortierreihenfolge für die Liste eines Vorfalls, eines Problems und einer Änderungsanfrage lässt sich anpassen.

---

**Hinweis:** Die Einstellungen für den angemeldeten Benutzer lassen sich ändern, indem Sie die Registerkarte „Home“ auswählen und auf das Symbol „Einstellungen“ in der Symbolleiste klicken.

---

## Kennwort-Policy

Mit der Registerkarte „Kennwort-Policy“ können Sie die Einstellungen der Benutzerkennwörter für ServiceDesk konfigurieren. Sie können den eingestellten Kennworttyp, das Ablaufdatum für ein Kennwort, wann ein Konto gesperrt wird sowie den Inhalt des Sicherheitsprotokolls kontrollieren.

### Einstellen von Kennwort-Policys

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie „Standardeinstellungen“ in der Strukturansicht.
3. Wählen Sie die Registerkarte „Kennwort-Policy“.

Einstellungen	Berechtigungen	Richtlinien Für Kennwörter
Richtlinien Für Kennwörter		
Kennwörter laufen nie ab	:	<input checked="" type="checkbox"/>
Mindestlänge für Kennwort	:	<input type="text" value="3"/>
Komplexe Kennwörter erzwingen	:	<input type="checkbox"/>
Kennwort-History erzwingen	:	<input type="checkbox"/>
Richtlinien Für Kontensperrung		
Dauer der Kontensperrung	:	<input type="text" value="30"/> Min.
Limit für Kontensperrung	:	<input type="text" value="5"/> ungültige Anmeldeversuche
Sperrungszähler zurücksetzen nach	:	<input type="text" value="30"/> Min.
Protokoll Für Sicherheitsprüfung		
Gescheiterte Anmeldeversuche protokollieren	:	<input type="checkbox"/>
Erfolgreiche Anmeldeversuche protokollieren	:	<input type="checkbox"/>



### Kennwort-Policy

Ermöglicht die Einstellung des Kennworttyps und seines Ablaufdatums.

#### **Kennwörter laufen nie ab**

Bei Aktivierung dieser Option läuft das Benutzerkennwort nie ab.

#### **Mindestkennwortlänge**

Angabe der Mindestlänge eines Benutzerkennworts.

### **Komplexe Kennwörter verlangen**

Bei Aktivierung dieser Option müssen Kennwörter den folgenden Anforderungen entsprechen:

- Sie müssen mindestens 8 Zeichen lang sein.
- Sie dürfen den Namen des Benutzers nicht enthalten.
- Sie müssen mindestens drei der folgenden Zeichen enthalten:
  - Kleingeschriebene Buchstaben
  - Großgeschriebene Buchstaben
  - Numerische Zeichen
  - Nicht alphanumerische Zeichen

### **Keine früheren Kennwörter**

Wenn diese Option gewählt ist, können Benutzer ihr Kennwort nicht auf ein Kennwort ändern, das sie früher schon benutzt haben.

### **Kontosperr-Policy**

Mit den Einstellungen der Kontosperr-Policy können Sie steuern was passiert, wenn Benutzer mit einem ungültigen Kennwort auf ServiceDesk zugreifen versuchen. ServiceDesk sperrt Benutzer automatisch aus dem System aus, wenn sie versuchen, mit einem falschen Kennwort darauf zuzugreifen.

### **Kontosperrdauer**

Geben Sie die Anzahl Minuten für die Kontosperrung an.

### **Kontosperrschwelle**

Geben Sie die Anzahl falscher Versuche, bis die Kontosperrung eintritt, an.

### **Sperrzähler zurücksetzen nach**

Geben Sie die Dauer in Minuten an, für die die gescheiterten Anmeldeversuche im Speicher bleiben.

### **Protokoll für die Sicherheitsprüfung**

Über das Protokoll für die Sicherheitsprüfung wird kontrolliert, welche Informationen im Sicherheitsprotokoll erscheinen.

### **Gescheiterte Anmeldeversuche protokollieren**

Bei Aktivierung dieser Option werden alle gescheiterten Anmeldeversuche im Sicherheitsprotokoll festgehalten.

## Erfolgreiche Anmeldeversuche protokollieren

Bei Aktivierung dieser Option werden alle erfolgreichen Anmeldeversuche im Sicherheitsprotokoll festgehalten.

## Kennwort einstellen

### Einstellen/Zurücksetzen eines Benutzerkennworts:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie in der Benutzerstrukturansicht den Endbenutzer, dessen Kennwort Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Kennwort zurücksetzen".

Kennwort ändern für

Neues Kennwort

Neues Kennwort bestätigen

OK Abbrechen

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

### Einstellen/Zurücksetzen des Kennworts für den angemeldeten Benutzer:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Home“ und klicken Sie auf das Symbol „Kennwort ändern“ in der Symbolleiste.
2. Geben Sie die Details ein wie oben beschrieben.

---

**Hinweis:** Sie können die Einstellungen für Benutzerkennwörter konfigurieren. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“, klicken Sie auf das Symbol „Benutzer“, gefolgt von „Standardeinstellungen“ in der Strukturansicht, und klicken Sie auf die Registerkarte „Kennwort-Policy“.

---

## Benutzer importieren

Um NetSupport ServiceDesk mit Benutzerinformationen aufzufüllen, importieren Sie die Daten aus einer CSV-Datei oder synchronisieren ServiceDesk mit Active Directory.

### Importieren von Benutzern aus einer CSV-Datei:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol **Benutzer** in der Symbolleiste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Importieren** in der Symbolleiste, um den Assistenten “Benutzer importieren” zu öffnen.
3. Wählen Sie die Datei, die Sie importieren möchten, und drücken Sie auf **Weiter**.
4. Auf der nächsten Seite sehen Sie eine Liste von Feldern in der Textdatei. Ordnen Sie diese Felder den Benutzerinformationfeldern in ServiceDesk zu.
5. Drücken Sie auf **Weiter**, um mit dem Importieren der Benutzer zu beginnen.
6. Wenn der Import beendet ist und gewisse Benutzer nicht importiert werden konnten, lassen sich Importfehler ansehen, indem Sie auf **Weiter** drücken.

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

### Active Directory-Synchronisierung:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol **AD-Synchronisierung** in der Symbolleiste.
2. Zum Einschalten der Synchronisierung markieren Sie **Aktiviert**.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und geben Sie den entsprechenden Domännennamen, den Benutzernamen und das Passwort ein sowie alle Organisationseinheiten, die Sie ausschließen möchten (Sie können mehrere Organisationseinheiten ausschließen, indem Sie die Werte als eine durch Kommata getrennte Liste eingeben).
4. Wiederholen Sie den Vorgang für zusätzliche Domänen.
5. Sie können wählen, welche Daten für den Namen, die Abteilung und die Gesellschaft vom Active Directory genommen werden, wenn Sie einen Benutzer erstellen oder Benutzerdetails aktualisieren. Wählen Sie die geforderte Option in den Dropdown-Listen.
6. Der Dienststatus zeigt den aktuellen Status des Active Directory Dienstes für jede Domäne. Um Ausführen des Dienstes zu erzwingen, klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

ServiceDesk betreibt einen täglichen Dienst, der die konfigurierten Domänen nach Benutzern absucht und die Details in der Benutzerstruktur ergänzt oder aktualisiert.

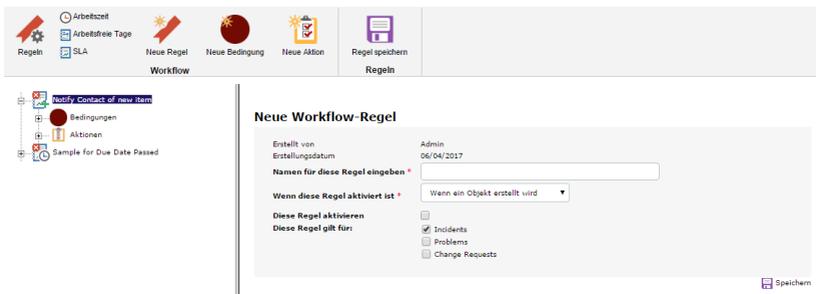
## Workflowregeln

Mit der Option "Workflow" können Sie Service Desk-Prozesse automatisieren und Arbeitsobjekte zuweisen. Workflowregeln lassen sich für Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen definieren und sie können verwendet werden, um eine Reihe spezifischer Aktionen durchzuführen, wenn gewisse Bedingungen erfüllt sind.

Sie halten unter Umständen eine bloße Erhöhung der Priorität für ausreichend, aber Sie haben auch die Möglichkeit, an alle betroffenen Parteien eine automatische E-Mail-Benachrichtigung zu senden, den Vorfall neu zuzuweisen, einen Wert zu ändern oder einen neuen Wert zu erstellen.

### Erstellen einer neuen Workflowregel

1. Wählen Sie die Verwaltung-Registerkarte und klicken Sie das Regeln-Symbol im Workflow-Abschnitt der Symbolleiste an. Alle bereits vorhandenen Regeln, die Sie erstellt haben, werden in der Strukturansicht angezeigt.



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Regel" in der Symbolleiste.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Regel ein und wählen Sie, wann die Regel überprüft werden soll:

### Ständig

Die Regel wird ständig geprüft. Sie haben die Möglichkeit, diese Regel einmal pro Objekt auszuführen.

---

**Hinweis:** Es müssen ausreichende Bedingungen festgelegt werden, um sicherzustellen, dass die Regel nach Durchführung der Aktion nicht ständig wieder neu angewendet wird.

---

Beispielregel:

Fälligkeitsdatum abgelaufen

Es wird eine Regel erstellt, um die Priorität des Objekts zu erhöhen, wenn das Fälligkeitsdatum abgelaufen ist. Damit die Regel nicht erneut angewendet wird, legen Sie eine Bedingung fest, nach der die Regel nur ausgeführt wird, wenn der Objektstatus offen ist. Es muss auch eine Aktion zum Ändern des Status festgelegt werden.

**Wenn ein Objekt erstellt wird**

Die Regel wird ausgeführt, wenn ein Objekt erstellt wird.

Beispielregel:

Neuer Benutzer

Eine Regel zum automatischen Erstellen und Zuweisen von Objekten beim Erstellen eines Vorfalles mit einer Kategorie von neuem Benutzer wird eingerichtet. Es können Änderungsanfragen erstellt werden, zum Beispiel eine für einen neuen PC oder ein neues Telefon/Handy. Es lässt sich auch ein Vorfall zur Einrichtung eines Benutzerkontos erstellen und Sie können festlegen, dass der ursprüngliche Vorfallstatus erfüllt werden muss.

**Wenn ein Objekt aktualisiert wird**

Die Regel wird bei jeder Aktualisierung eines Objekts ausgeführt.

Beispielregel:

Prioritätsänderung

Es kann eine Regel erstellt werden, sodass bei einer Prioritätsänderung auf "hoch" eine E-Mail an den Abteilungsleiter gesendet wird.

4. Beschließen Sie, ob Sie die Regel sofort aktivieren möchten.

---

**Hinweis:** Bevor Sie die Regel aktivieren, müssen Sie sicherstellen, dass alle Bedingungen und Regeln festgelegt wurden.

---

5. Wählen Sie aus, auf was Sie die Regel anwenden wollen:
  - Vorfälle
  - Probleme
  - Änderungsanfragen
6. Klicken Sie auf "Speichern".

### Hinzufügen einer Bedingung zu einer Workflowregel

Die verfügbaren Bedingungen sind vom verwendeten Regeltyp abhängig.

1. Wählen Sie die Workflowregel, auf die Sie die Bedingung anwenden möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Bedingung" in der Symbolleiste.
3. Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein.
4. Wählen Sie die Bedingungsart in der Feld-Dropdownliste; Sie können wählen, den geänderten Wert zu überprüfen (geben Sie die geforderten alten und neuen Werte ein), oder den gegenwärtigen Wert zu überprüfen (geben Sie den geforderten Wert ein).

---

**Hinweis:** Wenn Sie **Erstellt von** (wenn die Regel aktiviert ist, wenn ein Objekt erstellt wird) oder **Aktualisiert von** (wenn die Regel aktiviert ist, wenn ein Objekt aktualisiert wird) im Bedingungsfeld wählen, steht die Option zur Verfügung, die Workflowregel auszulösen, wenn eine andere als die aktuell verantwortliche Person oder der Kontakt ein Objekt erstellt oder aktualisiert. Entweder **Nicht die verantwortliche Person** oder **Nicht der Kontakt** aus der Drop-down-Liste „Aktueller Wert“ wählen.

---

5. Klicken Sie auf "Speichern".

---

**Hinweis:** Wenn eine Regel erstellt wurde, um nach aktualisierten Objekten zu suchen, können Sie den aktuellen Wert markieren. Die Bedingung wird dann bei jeder Aktualisierung eines Objekts ausgeführt.

---

### Bedingungskriterien anwenden

Sie können die Bedingungen und Kriterien wählen, die erfüllt werden müssen, damit eine Aktion ausgeführt wird.

1. Wählen Sie die geforderte Workflow-Regel, und klicken Sie in der Strukturansicht auf **Bedingungen**.
2. Alle Bedingungen für diese Regel werden aufgelistet und nummeriert.
3. Wählen Sie die Kriterien:

#### **Alle Bedingungen müssen erfüllt werden**

Alle Bedingungen müssen erfüllt werden, damit eine Aktion ausgeführt wird.

### **Irgendeine Bedingung muss erfüllt werden**

Irgendeine der aufgelisteten Bedingungen muss erfüllt werden, damit die Aktion ausgeführt wird.

### **Benutzerdefinierte Logik**

Ermöglicht es Ihnen anzugeben, wie die Bedingungen erfüllt werden sollen, damit eine Aktion ausgeführt wird. Wenn Sie beispielsweise eingegeben haben (1 UND 2) ODER 3 ODER 4, müssen Bedingungen 1 und 2 erfüllt werden, ODER Bedingung 3 oder 4 muss erfüllt werden.

4. Klicken Sie auf "Speichern".

### **Hinzufügen einer Aktion zu einer Workflowregel**

1. Wählen Sie die Workflowregel, zu der Sie die Aktion hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Aktion" in der Symbolleiste.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Aktion ein.
4. Wählen Sie den Aktionstyp. Sie können die Priorität einstellen oder erhöhen, eine automatische E-Mail-Benachrichtigung ausgeben oder den Vorfall neu zuweisen.

---

**Hinweis:** Wenn ein Objekt neu zugewiesen wird, können Sie es einer bestimmten Person neu zuweisen oder einem der nachfolgenden verknüpften Nutzer neu zuweisen: der Person, die das Objekt erstellt hat (oder ihrem Manager), dem Kontakt des Objekt (oder ihrem Manager), der Person, die das Objekt als letzte aktualisiert hat (oder ihrem Manager) oder dem Manager der aktuell verantwortlichen Person.

---

5. Geben Sie die gewünschten Eigenschaften für die gewählte Aktion ein.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

---

**Hinweis:** Sie können die Arbeitszeit und arbeitsfreien Tage für Ihren ServiceDesk definieren. Bei Verarbeitung der Regeln wird die Arbeitszeit des ServiceDesk berücksichtigt. Wählen Sie zur Konfiguration dieser Einstellungen in der Registerkarte „Verwaltung“ die Optionen „Arbeitszeit“ oder „Arbeitsfreie Tage“.

---

## Service Level Agreements

Servicelevel-Management ist eine zentrale Komponente des ITIL Service Delivery Framework, und NetSupport ServiceDesk bietet optimierte Workflow-Prozesse, um sicherzustellen, dass Service Level Agreements (SLAs) entwickelt, vereinbart und den Kundenbedürfnissen entsprechend erfolgreich verwaltet werden können.

SLA Regeln können für Ereignisse, Probleme und Änderungsanforderungen definiert und benutzt werden, um zu sehen, ob die vereinbarten Zeitachsen eingehalten werden. Sie können SLA-Regeln für spezifische Objekte filtern, beispielsweise könnten Sie wünschen, dass die SLA-Regeln auf Ereignisse angewandt werden, die die Support-Abteilung auslöst, aber nicht auf Ereignisse, die von der Marketing-Abteilung ausgelöst werden.

Wenn Sie die SLA-Regel erstellt und einen Filter und eine Bedingung angewandt haben. Bei allen Ereignissen, Problemen oder Änderungsanforderungen, die die Regelbedingungen erfüllen, wird ein SLA-Abschnitt zum Objekt hinzugefügt, der das Fälligkeitsdatum und die für das Objekt verbleibende Zeit anzeigt.

### Erstellen einer neuen SLA-Regel

1. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung und klicken Sie das SLA-Symbol im Workflow-Abschnitt der Symbolleiste an. Alle bereits vorhandenen Regeln, die Sie erstellt haben, werden in der Strukturansicht angezeigt.



2. Klicken Sie das Neue SLA-Regel Symbol in der Symbolleiste an.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Regel ein und wählen Sie dann, ob die Regel nur einmal pro Objekt ausgeführt werden soll.
4. Entscheiden Sie, ob die Regel sofort aktiviert werden soll. Hinweis: Bevor Sie die Regel aktivieren, müssen Sie sich vergewissern, dass alle Filter und Bedingungen eingestellt sind.

5. Wählen Sie aus, auf was Sie die Regel anwenden wollen:
  - Vorfälle
  - Probleme
  - Änderungsanfragen
6. Klicken Sie auf "Speichern".

**Filter zu einer SLA-Regel hinzufügen**

1. Wählen Sie die SLA-Regel, auf die Sie den Filter anwenden möchten.
2. Klicken Sie auf das Neue SLA-Filter Symbol in der Symbolleiste.
3. Geben Sie einen Namen für den Filter ein.
4. Wählen Sie die Filterart von der Liste. Sie können nach Unternehmen, Abteilung, Priorität, Status oder vorangegangener SLA-Regel filtern.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

**Bedingung zu einer SLA-Regel hinzufügen**

1. Wählen Sie die SLA-Regel, auf die Sie die Bedingung anwenden möchten.
2. Klicken Sie auf das Neue SLA-Bedingung Symbol in der Symbolleiste.
3. Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein.
4. Wählen Sie die Art der Bedingung von der Liste.
5. Geben Sie die geforderten Eigenschaften für die Bedingung ein, die Sie gewählt haben.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

---

**Hinweis:** Sie können die Arbeitszeit und arbeitsfreien Tage für Ihren ServiceDesk definieren. Bei Verarbeitung der Regeln wird die Arbeitszeit des ServiceDesk berücksichtigt. Wählen Sie zur Konfiguration dieser Einstellungen in der Registerkarte Verwaltung die Optionen Arbeitszeit oder Arbeitsfreie Tage .

---

## E-Mail-Vorlagen

Bei NetSupport ServiceDesk können Sie eine Bibliothek mit benutzerdefinierten E-Mail-Vorlagen anlegen. Dies liefert einen nützlichen Mechanismus zur Ausgabe automatischer Benachrichtigungen an Benutzer in einer Reihe von verschiedenen Szenarien. Zum Beispiel bei der Änderung der Person, der ein Problem zugewiesen wird, oder wenn Sie den Status eines Problems eskalieren möchten. Die Regeln für den Ort, an den eine bestimmte Vorlage gesendet wird, werden unter der Option "Verwaltung – Benachrichtigungen" eingestellt und beim Erstellen einer E-Mail zu Eskalationszwecken müssen Sie auch die Kriterien unter der Option "Verwaltung – Workflow" einstellen.

---

**Hinweis:** E-Mail-Vorlagen lassen sich auch beim Senden einer E-Mail von einem Vorfall, einem Problem oder einer Änderungsanfrage aus verwenden. Sie können diese E-Mails so einrichten, dass automatisch eine E-Mail-Vorlage geladen wird. Dazu die gewünschte Vorlage aus der Dropdownliste **Standardvorlage** in den Einstellungen der ausgehenden E-Mail wählen.

---

### Erstellen einer E-Mail-Vorlage

1. Wählen Sie die Verwaltung-Registerkarte und klicken Sie das Vorlagensymbol im Email-Abschnitt der Symbolleiste an. Eine Liste der vorhandenen Vorlagen wird eingeblendet. Sie können ein Objekt bearbeiten, indem Sie auf Bearbeiten neben der gewünschten Vorlage klicken.

Beschreibung	Von Adresse	Betreff	
Auto Response to Customer On Creating a new Item		Thank you for your \$ITEMTYPE\$ Reference Number \$TICKETID\$	 Bearbeiten    Löschen

2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option „Neue Vorlage“.

Anzeigen für  Benachrichtigungen  Incidents  Probleme  Change Requests

Format HTML  Text

Beschreibung

Von

Betreff

Text-Editor

Variables

Absatz Absatz Betriebsyste... 12pt

0 WÖRTER BETREFFEN VON 1200

Speichern

3. In der Standardeinstellung steht die Vorlage für Benachrichtigungen, Vorfälle, Probleme und Änderungsanforderungen zur Verfügung. Deaktivieren Sie Optionen, für die die Vorlage nicht zur Verfügung stehen soll.
4. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Vorlage, den Namen des Absenders und den Betreff ein.
5. Geben Sie den Inhalt der E-Mail ein. Wählen Sie, ob dies im HTML- oder Nur-Text-Format geschehen soll.
6. Es lassen sich eine Reihe von Variablen mit einschließen, um die E-Mail persönlicher zu gestalten. Wenn Sie in HTML senden, können Sie die gewünschten Variablen einfügen, indem Sie diese aus der Dropdownliste **Variablen** wählen.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

## **E-Mail-Variablen**

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

---

**Hinweis:** Diese Variablen können auch im Texteditor verwendet werden, um Text für die Anmeldeseite anzupassen und Vorfällen, Problemen und Änderungsanfragen und schnell schließenden Objekten Notizen hinzuzufügen.

---

<b>Variable</b>	<b>Beschreibung</b>
\$ALLNOTES\$	Umfasst alle zu einem Objekt hinzugefügten Notizen in chronologischer Reihenfolge.
\$APPNAME\$	Unter der Option "Anpassen" konfigurierter Name der Anwendung
\$ASSIGNEECCELL\$	Handynummer der aktuell für das Objekt verantwortlichen Person.
\$ASSIGNEECOMP\$	Unternehmen der aktuell für das Objekt verantwortlichen Person.
\$ASSIGNEEDEPT\$	Abteilung, zu der die aktuell für das Objekt verantwortliche Person gehört.
\$ASSIGNEEMAIL\$	E-Mail-Adresse der aktuell für das Objekt verantwortlichen Person.
\$ASSIGNEENAME\$	Vollständiger Name der aktuell für das Objekt verantwortlichen Person.
\$ASSIGNEEPHONE\$	Telefonnummer der aktuell für das Objekt verantwortlichen Person.
\$CATEGORY\$	Aktuelle Kategorie des Objekts.
\$CLOSED-DATE\$	Datum der Schließung des Objekts
\$CLOSED-DATETIME\$	Datum und Uhrzeit der Schließung des Objekts
\$CLOSED-TIME\$	Uhrzeit der Schließung des Objekts
\$CONTACTCELL\$	Handynummer des Kontakts.
\$CONTACTCOMP\$	Unternehmen des Kontakts für das Objekt.
\$CONTACTDEPT\$	Abteilung, zu der der Objektkontakt gehört.
\$CONTACTEMAIL\$	E-Mail-Adresse des Kontakts für das Objekt.
\$CONTACTNAME\$	Vollständiger Name des Kontakts für das Objekt.
\$CONTACTPHONE\$	Telefonnummer des Kontakts

\$CREATED-DATE\$	Datum der Erstellung des Objekts
\$CREATED-DATETIME\$	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Objekts
\$CREATED-TIME\$	Uhrzeit der Erstellung des Objekts
\$CREATOREMAIL\$	E-Mail-Adresse der Person, die das Objekt erstellt hat.
\$CREATORNAME\$	Vollständiger Name der Person, die das Objekt erstellt hat.
\$CUSTOMDATAxxx\$	Sie können einer Vorlage beliebig viele angepasste Felder hinzufügen.
\$DATECREATED\$	Erstellungsdatum des Objekts.
\$DESCRIPTION\$	Beschreibung des Objekts (wie sie im Beschreibungsfeld des Objekts steht).
\$DUEDATE\$	Aktuelles Fälligkeitsdatum für das Objekt.
\$DUE-DATE\$	Aktuelles Fälligkeitsdatum des Objekts (im Format JJJJ-MM-TT angezeigt).
\$DUE-DATETIME\$	Aktuelles Fälligkeitsdatum und -uhrzeit des Objekts (im Standardformat des Systems angezeigt).
\$DUE-TIME\$	Aktuelle Fälligkeitsuhrzeit des Objekts (im Format H:M:S angezeigt).
\$ITEMTYPE\$	Der Objekttyp: Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage.
\$LASTNOTE\$	Umfasst nur die letzte Notiz, die zu dem Objekt hinzugefügt wurde.
\$LASTUPDATEDBY\$	Person, die das Objekt als letzte aktualisiert hat
\$PRIORITY\$	Aktuelle Priorität des Objekts.
\$PRIORITYCHANGE-DATE\$	Datum der letzten Prioritätsänderung
\$PRIORITYCHANGE-DATETIME\$	Datum und Uhrzeit der letzten Prioritätsänderung
\$PRIORITYCHANGE-TIME\$	Uhrzeit der letzten Prioritätsänderung
\$RESOLUTION\$	Umfasst den neuen Auflösungscode für das Objekt.
\$SOLUTION\$	Der Text der Lösung, wenn eine solche zum Objekt hinzugefügt wurde.
\$STATUS\$	Aktueller Status des Objekts.

\$STATUSCHANGE-DATE\$	Datum der letzten Statusänderung
\$STATUSCHANGE-DATETIME\$	Datum und Uhrzeit der letzten Statusänderung
\$STATUSCHANGE-TIME\$	Uhrzeit der letzten Statusänderung
\$SUMMARY\$	Text der Objekt-Zusammenfassung erscheint in der E-Mail.
\$TICKETID\$	Objektnummer.
\$TICKETURL\$	URL für das Objekt.
\$UPDATED-DATE\$	Datum der letzten Aktualisierung des Objekts
\$UPDATED-DATETIME\$	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Objekts
\$UPDATED-TIME\$	Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Objekts

## Benachrichtigungen

Mit dieser Option können Sie den Ort festlegen, an den eine gespeicherte E-Mail-Vorlage gesendet werden soll.

### Einstellen von Benachrichtigungsregeln

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Benachrichtigungen“ in der Symbolleiste. Eine Liste der vorhandenen Benachrichtigungen wird eingeblendet. Sie können ein Element bearbeiten, indem Sie auf eine der Spalten klicken.
2. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option “Neu”.
3. Geben Sie eine passende Beschreibung für die Benachrichtigung ein.
4. Geben Sie an, an wen die E-Mail gesendet werden soll, indem Sie die betreffende Empfängerschaltfläche aktivieren.
5. Wählen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie senden möchten. Zum Erstellen einer neuen E-Mail-Vorlage klicken Sie auf “Neue E-Mail”.
6. Klicken Sie auf “Speichern”, um die Benachrichtigung zu speichern.

The screenshot shows a configuration window for a notification rule. It is divided into three main sections: 'Beschreibung', 'Empfänger', and 'E-Mail-Vorlage'.  
1. **Beschreibung**: A text input field with the placeholder 'Beschreibung für diese Regel eingeben'.  
2. **Empfänger**: A list of recipients with checkboxes. The list includes: 'Kontakt', 'Manager des Kontakts', 'Verantwortlicher', 'Manager des Verantwortlichen', 'Erstellt von', 'Manager des Erstellers', 'Standard E-Mail-Adresse für Kontaktunternehmen', 'Das Beratungsgremium für Änderungen', and 'Spezifische E-Mail-Adresse'. To the right of each item are three checkboxes labeled 'Bis', 'CC', and 'BCC'.  
3. **E-Mail-Vorlage**: A dropdown menu labeled 'Welche E-Mail-Vorlage zu verwenden ist' with the selected option 'Auto Response to Customer On Creating a new Item'. A button labeled 'Neue E-Mail-Vorlage' is located to the right of the dropdown.  
At the bottom right of the window is a 'Speichern' button with a floppy disk icon.

---

**Hinweis:** Beim Einstellen einer Aktion unter Workflow können Sie definieren, wann welche E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird und Sie können gegebenenfalls eine neue E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

---

## Lizenz

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

Lizenz	
<b>Firmenname</b>	: NetSupport
<b>Seriennummer</b>	: EVAL
<b>Lizenzdetails</b>	
Evaluierungslizenz, 3 ServiceDesk-Bediener, läuft in 27 Tagen ab	
<input type="button" value="Lizenz registrieren"/>	

Versionsinformationen	
<b>Helpdesk Version</b>	: 5.00.0000i11
<b>Datenbankversion</b>	: 13
<b>Workflow-Serviceversion</b>	: 3.0.0.28
<b>SMTP-Komponentenversion</b>	: 4.1.0.23
<b>DNA Inventory-Version</b>	: 1.0.0.1
<b>Active Directory-Serviceversion</b>	: 3.0.0.5
<b>Posteingang-Serviceversion</b>	: 4.2.0.24

Es stehen folgende Lizenzmodi zur Verfügung:

### Eval

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

### Pro Bediener

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

## Status

Statuscodes sind ein Indikator für den Fortschritt von Vorfällen, Problemen und Änderungsanfragen und sie ermöglichen die rasche Identifizierung aller ausstehenden Objekte, die unter Umständen eskalationsbedürftig sind. Wenn ein neues Objekt ausgelöst wird, erhält es automatisch den Status "Neu". Bei der Durchführung nachfolgender Aktionen lässt sich der Status ändern, um den aktuellen Stand der Dinge widerzuspiegeln.

NetSupport ServiceDesk liefert eine Standardliste mit Codes, aber Sie können ggf. auch neue hinzufügen.

### Hinzufügen eines neuen Statuscodes:

1. Wählen Sie die Registerkarte "Verwaltung" und klicken Sie auf das Symbol "Status" in der Symbolleiste.
2. Klicken Sie auf das Symbol "Neu".
3. Geben Sie eine Beschreibung für den Status ein.
4. Entscheiden Sie, in welcher Statuslistenposition der neue Code erscheinen soll.
5. Geben Sie an, ob das System den Status als "abgeschlossen", d.h. beendet behandeln soll. Alle Objekte, denen dieser Status zugewiesen wird, werden aus der Objektliste entfernt.
6. Entscheiden Sie, ob die Zeit in diesem Status zur Berechnung der Arbeitszeit verwendet werden soll.
7. Wählen Sie aus, wofür dieser Status verwendet wird:
  - Vorfälle
  - Problemen
  - Änderungsanfrage
8. Wählen Sie, ob dies der Standardstatus für Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen sein soll.
9. Sie können vordefinieren, auf welche Werte dieser Statuscode geändert werden kann, indem Sie ihm Code zuweisen. Alle Code werden in der Normaleinstellung zugewiesen. Sie können festlegen, auf welche Werte diese Status geändert werden können, indem Sie Posten zu der „Zugewiesen“ -Liste hinzufügen.
10. Klicken Sie auf "OK".

**Statuscodes**

Status	Sortierreihenfolge	Geschlossen	Arbeitszeit	Incidents	Problems	Change Requests	
New	1	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	 Bearbeiten    Löschen
Waiting Authorization	1	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	 Bearbeiten    Löschen
Open	2	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	 Bearbeiten    Löschen
Waiting on someone else	3	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	 Bearbeiten    Löschen
In Progress	4	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	 Bearbeiten    Löschen
Completed	5	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	 Bearbeiten    Löschen
Deferred	6	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	 Bearbeiten    Löschen

## Bearbeiten der Liste mit Statuscodes:

1. Wählen Sie die Registerkarte "Verwaltung" und klicken Sie auf das Symbol "Status" in der Symbolleiste. Die Liste mit vorhandenen Statuscodes wird eingeblendet.
2. Klicken Sie neben dem gewünschten Statuscode auf "Bearbeiten".
3. Bearbeiten Sie die erforderlichen Details.
4. Ein Status lässt sich entfernen, indem Sie auf das Symbol "Löschen" klicken.

## Auflösungscodes

Mit dieser Option können Sie eine Liste der Auflösungscodes erstellen. Wenn ein ServiceDesk-Operator einen Objekt schließt, kann er aus der vordefinierten Liste einen angemessenen Code wählen.

Vorhandene Auflösungscodes

Auflösung	Sortierreihenfolge	
N/A	1	
Advice Given	2	
Hardware Replaced	3	
Software Re-Installed	4	

Neuen Auflösungscode Hinzufügen

Auflösung	Sortierreihenfolge
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 50%;" type="text"/>

Speichern

### Bearbeiten der Liste mit Auflösungscodes:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Auflösung“ in der Symbolleiste. Die Liste mit vorhandenen Auflösungscodes wird eingeblendet.
2. Zum Bearbeiten einer Beschreibung klicken Sie auf das entsprechende Feld und ändern ggf. den Text.
3. Wählen Sie die Reihenfolge, in der die Elemente angezeigt werden sollen. In dieser Reihenfolge erscheinen sie in der Dropdownliste, die im Objektfenster eingeblendet ist.
4. Eine Auflösung lässt sich entfernen, indem Sie auf das Symbol "Löschen" klicken.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

### Hinzufügen eines neuen Auflösungscode:

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

## Prioritätscodes

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

### Bearbeiten der Prioritätscodes:

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Priorität“ in der Symbolleiste. Die Liste mit vorhandenen Prioritäten wird eingeblendet.

**Vorhandene Prioritäten**

Symbol	Priorität	Reihenfolge	Standard-Fälligkeitsdatum
<span style="color: red;">●</span>	High	1	Minuten ▼
<span style="color: yellow;">●</span>	Medium	2	Minuten ▼
<span style="color: green;">●</span>	Low	3	Minuten ▼

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

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

**Neue Priorität Hinzufügen**

Symbol	Priorität	Reihenfolge	Standard-Fälligkeitsdatum
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Minuten ▼ (Arbeitszeit)

3. Sie können durch Eingabe einer Zeitperiode von 1 Minute bis 9999 Tage für jede Priorität ein Standardfälligkeitsdatum definieren.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

## Kategorien

Mit dieser Option haben Sie die Möglichkeit, sich zu überlegen, welche Problemtypen wahrscheinlich von Endbenutzern ausgelöst werden, und Sie können eine Liste mit Kategorien erstellen. Der Name lässt sich anpassen, wenn Sie Ihre eigene Terminologie verwenden möchten, z. B. Problem-Record, Hilfeanfragetypen. In einer hierarchischen Strukturansicht sind die verschiedenen erstellten Kategorien aufgeführt. NetSupport stellt eine Standardauswahl an Kategorien zur Verfügung, aber Sie können ggf. weitere hinzufügen.

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

Beim Auslösen eines Vorfalles kann der Initiator die angemessene Problemkategorie aus einer vordefinierten Liste wählen.

### Erstellen einer neuen Kategorie

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Kategorien“ in der Symbolleiste.
2. Klicken Sie auf „Neu“.
3. Beim Hinzufügen einer neuen Subkategorie zu einem vorhandenen Objekt in der Strukturansicht können Sie die Eigenschaften der Kategorie durch Erweitern der Struktur und Markieren der entsprechenden Ebene teilweise ausfüllen. Wenn es sich nicht um eine Subkategorie handelt, können Sie das Feld durch Auswahl der Leeroption in der Dropdownliste löschen.
4. Nachdem Sie den Strukturbereich, wo die neue Kategorie eingefügt werden soll, gewählt haben, geben Sie eine Beschreibung ein.
5. Legen Sie die Standardpriorität für Objekt dieses Typs fest.
6. Die Objekte in jeder Kategorie lassen sich in einer spezifischen Reihenfolge anordnen, indem Sie einen Wert für die Sortierreihenfolge eingeben. Wenn Sie zum Beispiel vier Subkategorien in der Kategorie „Hardware/PC“ haben, können diese von 1 bis 4 nummeriert werden.
7. Wählen Sie, für welche Art von Vorfällen, Problemen oder Änderungsanfragen diese Kategorie angezeigt werden soll.
8. Objekte lassen sich je nach gewählter Kategorie spezifischen Abteilungen oder Operatoren zuordnen.

9. Standardmäßig haben alle Operatoren den Zugriff auf eine Kategorie. Dies lässt sich einschränken, indem Sie die Registerkarte "Operatoren" auswählen und angeben, welche Operatoren auf diese Kategorie zugreifen dürfen.
10. Wenn diese Kategorie für Änderungsanfragen angezeigt ist, wird die Registerkarte "Beratungsgremium ändern" eingeblendet. Hier können Sie angeben, wer die Erlaubnis für eine Änderungsanfrage geben muss, bevor sie genehmigt werden kann.
11. Klicken Sie auf „Speichern“, um die neue Kategorie zur Struktur hinzuzufügen.

## Benutzerdefinierte Daten

NetSupport ServiceDesk bietet die am häufigsten verwendeten Felder zum Speichern von Informationen über die einzelnen Objekte, wie z. B. Status, Priorität, Fälligkeitsdatum, usw. Sie möchten jedoch unter Umständen noch andere Informationen über einen Objekt speichern, z. B. wollen Sie vielleicht ein Feld für die Lohnlistennummer des Angestellten hinzufügen.

Der Editor für benutzerdefinierte Daten in NetSupport ServiceDesk gibt Ihnen die Möglichkeit, zusätzliche Felder, Abschnitte und neue Registerkarten zu einem Vorfall, einem Problem, einer Änderungsanfrage, einem Unternehmen, einer Abteilung und einem Benutzer hinzuzufügen. Diese lassen sich dann entweder vom Endbenutzer oder vom ServiceDesk-Operator ausfüllen.

Felder mit benutzerdefinierten Daten sind, ähnlich wie die anderen in ServiceDesk angezeigten Seiten, in Abschnitte unterteilt. Die einzelnen Felder oder Abschnitte lassen sich so einstellen, dass sie entweder im Formular „Objekt erstellen“, im Formular „Objekt bearbeiten“ oder in beiden angezeigt werden.

Benutzerdefinierte Datenfelder lassen sich so einstellen, dass Sie nur bei einzelnen Benutzern oder ServiceDesk-Operatoren angezeigt werden oder nur unter bestimmten Kategorie betrachtet werden können.

Zum Erstellen Ihres Layouts für benutzerdefinierte Daten starten Sie den Editor für benutzerdefinierte Daten durch Auswahl der Registerkarte „Verwaltung“ und Anklicken des Symbols „Benutzerdefinierte Daten“ in der Symbolleiste.

### Editor für benutzerdefinierte Daten

Der Editor für benutzerdefinierte Daten ermöglicht das Erstellen von Abschnitten mit benutzerdefinierten Daten und Feldern sowie von neuen Registerkarten, die sich entweder im Formular „Vorfall erstellen“ oder im Formular „Vorfall bearbeiten“ oder in beiden anzeigen lassen.

Mit dem Editor für benutzerdefinierte Daten können Sie:

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

- Einen Textbereich erstellen oder bearbeiten
- Registerkarte erstellen oder bearbeiten

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

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

## Abschnitt erstellen

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

Es werden Abschnitte zur Gruppierung ähnlicher Felder bereitgestellt.

### Erstellen eines neuen Abschnitts:

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

**Neuer Abschnitt Für Benutzerdefinierte Daten**

Abschnittstitel :

In Registerkarte anzeigen : In Hauptregisterkarte anzeigen ▼

Sortierreihenfolge :

OK Abbrechen

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

### Bearbeiten eines vorhandenen Abschnitts:

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

### Abschnittseigenschaften

#### Abschnittstitel

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

#### In Registerkarte anzeigen

Wählen Sie die Registerkarte, in der Sie den Abschnitt anzeigen möchten.

#### Sortierreihenfolge

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

## Kontrollkästchen erstellen

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

### Erstellen eines neuen Kontrollkästchens:

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

**Neues Kontrollkästchen Für Benutzerdefinierte Daten**

Name :

Standard markiert :

In Abschnitt anzeigen :

Sortierreihenfolge :

In halber Zeile anzeigen :

Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen :

Feld verknüpfen mit :

Anzeigen auf

<input checked="" type="checkbox"/> Incident bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/> Problem bearbeiten	<input checked="" type="checkbox"/> Change Request bearbeiten
<input checked="" type="checkbox"/> Incident erstellen	<input checked="" type="checkbox"/> Problem erstellen	<input checked="" type="checkbox"/> Change Request erstellen
<input checked="" type="checkbox"/> Firma	<input checked="" type="checkbox"/> Abteilung	<input checked="" type="checkbox"/> Benutzer

Für diese Benutzer anzeigen

Anzeigen für diese Kategorien  Alle Kategorien

Hinzufügen Entfemen Hinzufügen Entfemen

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

### Bearbeiten eines vorhandenen Kontrollkästchens:

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

## Eigenschaften von Kontrollkästchen

### Name

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

### **Standard markiert**

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

### **In Abschnitt anzeigen**

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

### **Sortierreihenfolge**

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

### **In halber Zeile anzeigen**

Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld als halbe Zeile gezeigt, und rechts daneben erscheint ein weiteres Feld.

### **Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen**

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

### **Feld verknüpfen mit**

Geben Sie an, mit was Sie das Feld verknüpfen wollen. Die Optionen sind: Vorfall, Problem, Änderungsanfrage, Kontakt, Abteilung und Unternehmen.

### **Anzeigen auf:**

Wählen Sie, auf welchen Formularen die benutzerdefinierten Daten angezeigt werden sollen. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von den Verknüpfungen, die Sie für das Feld gewählt haben, ab.

### **Vorfall bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall bearbeiten“ angezeigt.

### **Problem bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem bearbeiten“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage bearbeiten“ angezeigt.

### **Vorfall erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall erstellen“ angezeigt.

### **Problem erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem erstellen“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage erstellen“ angezeigt.

### **Unternehmen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Unternehmen bearbeiten“ angezeigt.

### **Abteilung**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Abteilung bearbeiten“ angezeigt.

### **Benutzer**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Benutzer bearbeiten“ angezeigt.

### **Für diese Benutzer anzeigen**

Sie können angeben, bei welchen Benutzern dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Benutzern angezeigt.

### **Für diese Kategorien anzeigen**

Sie können angeben, unter welchen Kategorien dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Kategorietypen angezeigt.

---

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld mit einem Unternehmen, einer Abteilung oder einem Kontakt verknüpft haben, wird die Anzeige für diese Benutzer- und Kategorieoptionen nicht eingeblendet.

---

## Erstellen einer Dropdownliste

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

### Erstellen einer neuen Dropdownliste:

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

**Neue Dropdownliste Für Benutzerdefinierte Daten**

Name :

In Abschnitt anzeigen : test ▼

Listenwerte :

Listenwert	Standardoption
------------	----------------

Sortierreihenfolge : 1

In halber Zeile anzeigen :

Muss Wert haben :

Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen :

Feld verknüpfen mit : Incident ▼

**Anzeigen auf**

Incident bearbeiten  Problem bearbeiten  Change Request bearbeiten  
 Incident erstellen  Problem erstellen  Change Request erstellen  
 Firma  Abteilung  Benutzer

**Für diese Benutzer anzeigen** **Anzeigen für diese Kategorien**

Alle  Alle Kategorien

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

### Bearbeiten einer vorhandenen Dropdownliste:

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

## **Eigenschaften einer Dropdownliste**

### **Name**

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

### **In Abschnitt anzeigen**

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

### **Listenwert**

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

---

**Hinweis:** Sie können das Feld leer lassen. Wenn dies als Standardoption ausgewählt ist und die Option „Muss Wert haben“ ebenfalls aktiviert ist, muss der Benutzer einen Wert aus der Dropdownliste eingeben.

---

### **Sortierreihenfolge**

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

### **In halber Zeile anzeigen**

Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld als halbe Zeile gezeigt, und rechts daneben erscheint ein weiteres Feld.

### **Muss Wert haben**

Wenn diese Option markiert ist, enthält die Dropdownliste keine leeren Werte.

### **Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen**

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

### **Feld verknüpfen mit**

Geben Sie an, mit was Sie das Feld verknüpfen wollen. Die Optionen sind: Vorfall, Problem, Änderungsanfrage, Kontakt, Abteilung und Unternehmen.

### **Anzeigen auf:**

Wählen Sie, auf welchen Formularen die benutzerdefinierten Daten angezeigt werden sollen. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von den Verknüpfungen, die Sie für das Feld gewählt haben, ab.

### **Vorfall bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall bearbeiten“ angezeigt.

### **Problem bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem bearbeiten“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage bearbeiten“ angezeigt.

### **Vorfall erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall erstellen“ angezeigt.

### **Problem erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem erstellen“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage erstellen“ angezeigt.

### **Unternehmen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Unternehmen bearbeiten“ angezeigt.

### **Abteilung**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Abteilung bearbeiten“ angezeigt.

### **Benutzer**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Benutzer bearbeiten“ angezeigt.

### Für diese Benutzer anzeigen

Sie können angeben, bei welchen Benutzern dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Benutzern angezeigt.

### Für diese Kategorien anzeigen

Sie können angeben, unter welchen Kategorien dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Kategorietypen angezeigt.

---

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld mit einem Unternehmen, einer Abteilung oder einem Kontakt verknüpft haben, wird die Anzeige für diese Benutzer- und Kategorieoptionen nicht eingeblendet.

---

## Textbereich erstellen

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

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

### Erstellen eines neuen Textbereichs:

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

**Neuer Textbereich Für Benutzerdefinierte Daten**

Name :

Standardwert :

In Abschnitt anzeigen :

Anzahl Zeilen :

Sortierreihenfolge :

Muss Wert haben :

Nur bei ServiceDesk-Bediernern anzeigen :

Feld verknüpfen mit :

Anzeigen auf

Incident bearbeiten  Problem bearbeiten  Change Request bearbeiten

Incident erstellen  Problem erstellen  Change Request erstellen

Firma  Abteilung  Benutzer

Für diese Benutzer anzeigen  Alle

Anzeigen für diese Kategorien  Alle Kategorien

Hinzufügen Entfemen Hinzufügen Entfemen

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

### **Bearbeiten eines vorhandenen Textbereichs:**

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

### **Textbereicheigenschaften**

#### **Name**

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

#### **Standardwert**

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

#### **In Abschnitt anzeigen**

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

#### **Anzahl Zeilen**

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

#### **Sortierreihenfolge**

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

#### **Muss Wert haben**

Wenn diese Option markiert ist, enthält der Textbereich keine leeren Werte.

#### **Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen**

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

### **Feld verknüpfen mit**

Geben Sie an, mit was Sie das Feld verknüpfen wollen. Die Optionen sind: Vorfall, Problem, Änderungsanfrage, Kontakt, Abteilung und Unternehmen.

### **Anzeigen auf:**

Wählen Sie, auf welchen Formularen die benutzerdefinierten Daten angezeigt werden sollen. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von den Verknüpfungen, die Sie für das Feld gewählt haben, ab.

### **Vorfall bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall bearbeiten“ angezeigt.

### **Problem bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem bearbeiten“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage bearbeiten“ angezeigt.

### **Vorfall erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall erstellen“ angezeigt.

### **Problem erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem erstellen“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage erstellen“ angezeigt.

### **Unternehmen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Unternehmen bearbeiten“ angezeigt.

### **Abteilung**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Abteilung bearbeiten“ angezeigt.

### **Benutzer**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Benutzer bearbeiten“ angezeigt.

### **Für diese Benutzer anzeigen**

Sie können angeben, bei welchen Benutzern dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Benutzern angezeigt.

### **Für diese Kategorien anzeigen**

Sie können angeben, unter welchen Kategorien dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Kategorietypen angezeigt.

---

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld mit einem Unternehmen, einer Abteilung oder einem Kontakt verknüpft haben, wird die Anzeige für diese Benutzer- und Kategorieoptionen nicht eingeblendet.

---

## Textfeld erstellen

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

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

### Erstellen eines neuen Textfelds:

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

**Neues Textfeld Für Benutzerdefinierte Daten**

Name :

Standardwert :

In Abschnitt anzeigen :  ▼

Breite :

Sortierreihenfolge :

In halber Zeile anzeigen :

Muss numerischer Wert sein :

Muss Wert haben :

Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen :

Feld verknüpfen mit :  ▼

Anzeigen auf

Incident bearbeiten    Problem bearbeiten    Change Request bearbeiten

Incident erstellen    Problem erstellen    Change Request erstellen

Firma    Abteilung    Benutzer

Für diese Benutzer anzeigen   Anzeigen für diese Kategorien

Alle    Alle Kategorien

Hinzufügen   Entfernen   Hinzufügen   Entfernen

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

### Bearbeiten eines vorhandenen Textfelds:

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

## **Textfeldeigenschaften**

### **Name**

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

### **Standardwert**

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

### **In Abschnitt anzeigen**

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

### **Breite**

Hierbei handelt es sich um die Anzahl der Textzeilen, die im Textfeld angezeigt werden. Wenn der Benutzer mehr als diese Anzahl von Zeilen eingibt, erscheint eine Bildlaufleiste am Textfeld.

### **Sortierreihenfolge**

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

### **In halber Zeile anzeigen**

Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld als halbe Zeile gezeigt, und rechts daneben erscheint ein weiteres Feld.

### **Muss numerischer Wert sein**

Wenn diese Option aktiviert ist, können im Textfeld nur numerische Zeichen eingegeben werden.

### **Muss Wert haben**

Wenn diese Option markiert ist, enthält das Textfeld keine leeren Werte.

### **Nur bei ServiceDesk-Bedienern anzeigen**

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

### **Feld verknüpfen mit**

Geben Sie an, mit was Sie das Feld verknüpfen wollen. Die Optionen sind: Vorfall, Problem, Änderungsanfrage, Kontakt, Abteilung und Unternehmen.

### **Anzeigen auf:**

Wählen Sie, auf welchen Formularen die benutzerdefinierten Daten angezeigt werden sollen. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von den Verknüpfungen, die Sie für das Feld gewählt haben, ab.

### **Vorfall bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall bearbeiten“ angezeigt.

### **Problem bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem bearbeiten“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage bearbeiten**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage bearbeiten“ angezeigt.

### **Vorfall erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Vorfall erstellen“ angezeigt.

### **Problem erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Problem erstellen“ angezeigt.

### **Änderungsanfrage erstellen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Änderungsanfrage erstellen“ angezeigt.

### **Unternehmen**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Unternehmen bearbeiten“ angezeigt.

### **Abteilung**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Abteilung bearbeiten“ angezeigt.

### **Benutzer**

Wenn dieses Feld markiert ist, wird es im Formular „Benutzer bearbeiten“ angezeigt.

### **Für diese Benutzer anzeigen**

Sie können angeben, bei welchen Benutzern dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Benutzern angezeigt.

### **Für diese Kategorien anzeigen**

Sie können angeben, unter welchen Kategorien dieses Feld angezeigt wird. Standardmäßig wird es bei allen Kategorietypen angezeigt.

---

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld mit einem Unternehmen, einer Abteilung oder einem Kontakt verknüpft haben, wird die Anzeige für diese Benutzer- und Kategorieoptionen nicht eingeblendet.

---

## **Registerkarte erstellen**

Es lässt sich eine Registerkarte erstellen, um Felder in den Formularen „Erstellen“ und „Bearbeiten“ in einer neuen Registerkarte anzuzeigen. Bevor neue Felder hinzugefügt werden können, muss ein Abschnitt erstellt werden.

### **Erstellen einer neuen Registerkarte**

1. Wählen Sie im Editor für benutzerdefinierte Daten die Schaltfläche „Registerkarte“ in der Symbolleiste, um die Eigenschaften der Registerkarte einzublenden.



**Neue Angepasste Datenregisterkarte**

Registerkartentitel :

Sortierreihenfolge :

2. Stellen Sie die Eigenschaften der Registerkarte ein und drücken Sie auf „OK“.

### **Bearbeiten einer vorhandenen Registerkarte:**

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Eigenschaften“ rechts an dem Feld, das Sie bearbeiten möchten.
2. Stellen Sie die Eigenschaften der Registerkarte ein und klicken Sie auf „OK“.

## **Eigenschaften des Registerkartenabschnitts**

### **Registerkartentitel**

Hierbei handelt es sich um den Namen, der auf der neuen Registerkarte angezeigt wird.

### **Sortierreihenfolge**

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

### **Betrachten und Eingeben von benutzerdefinierten Daten**

Wenn Sie den Editor für benutzerdefinierte Daten zum Erstellen und Speichern des Layouts von benutzerdefinierten Daten verwendet haben, werden im Formular „Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage erstellen“ oder im Formular „Vorfall, Problem, Änderungsanfrage, Unternehmen, Abteilung oder Benutzer bearbeiten“ je nach eingestellten Eigenschaften die benutzerdefinierten Datenfelder angezeigt.

Beim Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern werden diese in der Hauptregisterkarte der Formulare „Bearbeiten“ und „Erstellen“ angezeigt, wenn Sie keine neue Registerkarte für die Anzeige der Felder erstellt haben.

## Anpassen

Diese Option ermöglicht es Ihnen, eine Anzahl von NetSupport ServiceDesk Standardeinstellungen anzupassen.

Die Anpassungsoptionen sind in drei Abschnitte unterteilt.

- Objektoptionen
- Anmeldeoptionen
- Aussehen

---

**Hinweis:** Sie können in diesem Abschnitt ein benutzerdefiniertes Layout für die Benutzer-Startseite erstellen. Klicken Sie das Layout-Symbol in der Symbolleiste an.

---

## Ändern der Anpassungsoptionen

1. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken auf das Symbol „Anpassen“ in der Symbolleiste.
2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Optionen vor.
3. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

## Hinzufügen zusätzlicher Sprachen

NetSupport ServiceDesk bietet Unterstützung in mehreren Sprachen. Sie können die Benutzeroberfläche durch Hinzufügen zusätzlicher Sprachen anpassen.

---

**Hinweis:** Zusätzliche Sprachen lassen sich auch während der Installation auswählen.

---

1. Klicken Sie auf das Symbol "Sprache" in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie die gewünschte(n) Sprache(n) für die ServiceDesk-Benutzeroberfläche.
3. Klicken Sie auf "Weiter". Es wird eine Bestätigungsmitteilung für die Erstellung der Datenbank eingeblendet.
4. Klicken Sie auf "Schließen".
5. Zum Umschalten zwischen Sprachen wählen Sie die Registerkarte „Home“ und klicken auf den Sprachidentifikator. Eine Liste mit verfügbaren Sprachen wird eingeblendet.

**Hinweis:** Benutzer können auch auf dem Anmeldebildschirm die Sprache für ServiceDesk auswählen.

## Objektoptionen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken auf das Symbol „Anpassen“ in der Symbolleiste.

Objektoptionen
Anmeldeoptionen
Aussehen

**Zuweisung**

Zuweisungsmethode für neues Objekt : Kontakt dann Kategorie für Verantwortlichen aktivieren ▼

Standardverantwortlicher : Admin ...

**Optionen**

Wenn ein Objekt geschlossen wird : Lösung erforderlich ▼

Wenn ein Objekt schnell geschlossen wird : Lösung erforderlich ▼

Wer die Priorität eines Objekts ändern kann : Alle Benutzer mit Bearbeitungs Berechtigung für das Objekt ▼

Automatische Prioritätsmethode für neues Objekt : Kontakt dann Kategorie für Priorität aktivieren ▼

Standardpriorität für neues Objekt : Medium ▼

Zusammenfassungseingabe auf Formular „Neues Objekt“ anzeigen :

Zusammenfassungseingabe auf Formular „Objekt bearbeiten“ anzeigen :

**Sonderberechtigung Für Incidents Und Change Requests**

	Lesen	Löschen	Bearbeiten	Status ändern	Dateien hinzufügen	Fälligkeitsdatum anzeigen	Den Audit-Trail anzeigen
Kontakt	<input checked="" type="checkbox"/>						
Kontaktmanager	<input checked="" type="checkbox"/>						
Standardkontakt für das Unternehmen	<input checked="" type="checkbox"/>						

## Zuweisung

### Zuweisungsmethode für neues Objekt

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

- ***Kontakt dann Kategorie für Verantwortlichen aktivieren***  
Kontakt, Abteilung und Unternehmen werden nach einem Verantwortlichen abgesucht, bevor der Kategorie für einen Verantwortlichen überprüft wird.
- ***Kategorie dann Kontakt für Verantwortlichen aktivieren***  
Die drei Kategorie werden nach einem Verantwortlichen abgesucht, bevor Kontakt, Abteilung und Unternehmen überprüft werden.

## **Standardverantwortlicher**

Wählen Sie einen Kontakt als Standardverantwortlichen für das System. Wenn ein Objekt bei seiner Protokollierung vom System nicht automatisch an eine technische Abteilung oder einen ServiceDesk-Operator weitergeleitet werden kann, wird das Problem dem hier angegebenen Standardbenutzer zugewiesen.

## **Optionen**

### **Wenn ein Objekt geschlossen wird**

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

- ***Lösung erforderlich***  
Der Operator muss eine Lösung zu dem Objekt hinzufügen, bevor er geschlossen werden kann.
- ***Nach Lösung auffordern***  
Der Operator wird zwar zum Hinzufügen einer Lösung zu dem Objekt aufgefordert, aber er kann den Objekt trotzdem speichern, ohne eine Lösung hinzuzufügen.
- ***Nicht nach Lösung auffordern***  
Der Operator wird beim Schließen eines Objekts nicht zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert.

### **Wenn ein Objekt schnell geschlossen wird**

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

- ***Lösung erforderlich***  
Der Operator muss eine Lösung zu dem Objekt hinzufügen, bevor er geschlossen werden kann.
- ***Nach Lösung auffordern***  
Der Operator wird zwar zum Hinzufügen einer Lösung zu dem Objekt aufgefordert, aber er kann den Objekt trotzdem speichern, ohne eine Lösung hinzuzufügen.

- ***Nicht nach Lösung auffordern***

Der Operator wird beim Schließen eines Objekts nicht zum Hinzufügen einer Lösung aufgefordert.

### **Wer die Priorität eines Objekts ändern kann**

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

- Alle Benutzer mit Bearbeitungsberechtigung für den Objekt
- Alle ServiceDesk-Bediener
- Nur ServiceDesk-Bediener mit der Berechtigung "Prioritäten bearbeiten"

### **Automatische Prioritätsmethode für neues Objekt**

Beim Erstellen eines neuen Objekts kann die Priorität automatisch aufgrund der Standardprioritätseinstellung für den Benutzer oder der Standardpriorität für den Objekt eingestellt werden.

Die Standardpriorität für einen Benutzer kann durch Bearbeiten des Benutzers eingestellt werden.

Die Standardpriorität für den Kategorie lässt sich durch Bearbeiten des Kategorie einstellen.

### **Standardpriorität für neues Objekt**

Wählen Sie eine Standardpriorität für neue Objekte. Wenn das System beim Protokollieren eines Objekts die Priorität nicht automatisch einstellen kann, wird diese Priorität festgelegt. Siehe Einstellen der Priorität für einen neuen Objekt.

### **Zusammenfassungseingabe auf Formular ‚Neues Objekt‘ anzeigen**

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

### **Zusammenfassungseingabe auf Formular ‚Objekt bearbeiten‘ anzeigen**

Geben Sie an, ob beim Bearbeiten eines Objekts das Zusammenfassungsfeld erscheinen soll. Standardmäßig aktiviert.

### **Sonderberechtigung für Vorfälle und Änderungsanfrage**

Standardmäßig erhalten gewisse Benutzer in ServiceDesk zusätzliche Berechtigungen für bestimmte Vorfälle und Änderungsanfrage.

Diese Benutzer sind:

- Der Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage
- Der „Manager“ der Abteilung, die den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält
- Der „Standardkontakt“ des Unternehmens, das den Kontakt für einen Vorfall und Änderungsanfrage enthält

Diese Benutzer erhalten folgende Berechtigungen für die Vorfälle und Änderungsanfrage, denen sie zugeordnet sind:

- Lesen
- Löschen
- Bearbeiten
- Status ändern
- Dateien hinzufügen
- Status des Objekte ändern
- Fälligkeitsdatum sehen
- Den audit-trail anzeigen.

## Anmeldeoptionen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken auf das Symbol „Anpassen“ in der Symbolleiste.

Objektoptionen Anmeldeoptionen Aussehen

**Anmeldeoptionen**

Benutzer bei erster Anmeldung erstellen :

Benutzeranmeldung mit : E-Mail-Adresse

Benutzer mit Windows-Sicherheit authentifizieren :

Liste angemeldeter Benutzer für Nicht-Bediener zeigen :

Liste angemeldeter Benutzer für Bediener zeigen :

Vergessene Kennwörter senden an : E-Mail-Adresse des Benutzers

E-Mail-Adresse :

Speichern

### Benutzer bei erster Anmeldung erstellen

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

### Benutzeranmeldung mit

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

- E-Mail-Adresse
- Windows-Benutzername
- Vollständiger Name

### Benutzer mit Windows-Sicherheit authentifizieren

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

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

## Liste angemeldeter Benutzer für Bediener zeigen

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

## Liste angemeldeter Benutzer für Nicht-Bediener zeigen

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

## Vergessene Kennwörter senden an

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

## Aussehen

Um auf diese Optionen zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken auf das Symbol „Anpassen“ in der Symbolleiste.

## Name des ServiceDesk-Systems

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

### **Benutzerdefiniertes Logo-URL**

Ermöglicht es Ihnen, Ihr eigenes Logo für die Benutzung innerhalb von NetSupport ServiceDesk zu kreieren. Geben Sie das URL für eine benutzerdefinierte Datei ein.

---

**Hinweis:** Die empfohlene Größe für ein Logo ist 400 x 65 Pixel.

---

### **Name eines Vorfalls/ eines Problems/ einer Änderungsanfrage**

Wenn der von NetSupport ServiceDesk verwendete Jargon nicht angemessen ist, können Sie ihn auf Begriffe ändern, die innerhalb von Ihrer Organisation leichter verständlich sind. Sie ziehen es z. B. vielleicht vor, einen Vorfall eine Hilfeanfrage zu nennen.

### **Online Hilfe-URL**

Wenn Sie die Standardhilfedatei nicht benutzen möchten, können Sie eine URL in eine angepasste Datei eingeben.

### **Benutzerdefinierte Abmeldeseite**

Sie können wählen, dass eine benutzerdefinierte Abmeldeseite angezeigt wird, wenn sich ein Benutzer aus NetSupport ServiceDesk abmeldet. Geben Sie das gewünschte URL ein.

### **Standardsprache**

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

### **Paging für Objektlisten aktiviert**

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

### **Records pro Seite**

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

### **Anzahl Seiten zur Anzeige**

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

### **Suche nach Benutzern**

Mit dieser Option wird bestimmt, wie man nach Benutzern sucht. Sie haben die Wahl aus folgenden Optionen.

- Hierarchie von Unternehmen und Abteilungen anzeigen Standardsuchoption. Benutzer werden nach Unternehmen und Abteilung gesucht.
- Formular zur Suche nach Namen, E-Mail-Adresse, Unternehmen und Abteilung anzeigen Eine erweiterte Suchoption, mit der Sie die Benutzer nicht nur nach Unternehmen und Abteilung, sondern auch nach Namen und E-Mail-Adresse suchen können.

### **Benutzerdefinierbarer Text auf Anmeldeseite**

Sie können auch anpassbare Nachrichten angeben, die auf dem Benutzer-Anmeldebildschirm erscheinen. Es kann sich dabei um wichtige System- oder Firmeninformationen handeln. Verschiedene Variablen können verwendet werden, und Sie können diese aus der Dropdownliste **Variablen** wählen.

## VERWENDUNG VON NETSUPPORT SERVICEDESK

### Überblick

NetSupport ServiceDesk bietet die zentralen von ITIL empfohlenen Vorfall-, Problem- und Änderungsmanagementfunktionen:

### Vorfälle

Vorfälle sind Records, die Supportanfragen von Einzelpersonen enthalten. Durch Vorfallmanagement können Sie Probleme lösen und so schnell wie möglich zum normalen Service zurückkehren.

### Probleme

Probleme sind die zugrundeliegende Ursache von einem oder mehreren Vorfällen. Mit dem Problemmanagement können Sie die Ursache von Vorfällen herausfinden und wiederholt auftretende Vorfälle eliminieren.

### Änderungsanfragen

Eine Methode zum Umgang mit und der Aufzeichnung von Änderungsanfragen. Mit dem Änderungsmanagement können Sie eine Reihe vordefinierter Methoden und Verfahren für den effizienten und schnellen Umgang mit Änderungsanfragen einführen. Für jede Kategorie lässt sich ein Beratungsgremium für Änderungen definieren. Hier können Sie angeben, von wem die Änderungsanfrage autorisiert werden muss.

---

**Hinweis:** Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen können miteinander verknüpft werden. So lassen sich verwandte Records gleichzeitig aktualisieren.

---

Wenn Endbenutzer technische Probleme haben, können Sie ihren Vorfall, ihr Problem oder ihre Änderungsanfrage in ServiceDesk über ihren Web Browser senden.

Ausgelöste Objekte werden über die Registerkarte "Listen" verwaltet. Die Berechtigungen eines Benutzers sind ausschlaggebend dafür, ob er genügend Rechte hat, Probleme zu betrachten und zu lösen.

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

Sie können die Begriffe "Vorfall", "Problem" oder "Änderungsanfrage" mit den Optionen "Anpassen" auf etwas ändern, das besser zu Ihrer Organisation passt.

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

### **Zuweisen von Objekten**

Die Entscheidung, wo Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen zugewiesen werden, ist bei der Konfiguration Ihrer ServiceDesk-Umgebung von zentraler Bedeutung. Wenn ein Endbenutzer ein Problem protokolliert, weist das System den Objekt automatisch aufgrund von Regeln, die vom Administrator vordefiniert wurden, zu.

#### **Aufgrund der Person, die den Objekt protokolliert**

Wenn ein Objekt protokolliert wird, überprüft das System die Eigenschaften des Unternehmens/der Abteilung des Initiators um festzustellen, welche technische Abteilung oder welcher ServiceDesk Operator als Verantwortliche(r) für diesen Bereich registriert ist.

#### **Aufgrund des Objekttyps**

Der Objekttyp kann ebenfalls entscheiden, wem Probleme zugewiesen werden. Wenn Sie einen Mitarbeiter haben, der sich auf eine bestimmte Anwendung oder ein Hardwaregerät spezialisiert, können Sie alle Objekte dieses Typs filtern, sodass sie an diesen bestimmten Operator gelangen.

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

## Zusammenfassungsseite

In der Standardeinstellung ist die Zusammenfassungsseite in NetSupport ServiceDesk für alle Benutzer als Startseite eingestellt.

**Hinweis:** Die Startseite für Benutzer kann in Einstellungen geändert werden. Sie können aus einer Anzahl von Standardstartseiten wählen oder im Abschnitt Anpassen ein kundendefiniertes Layout erstellen. Auf diese Weise können Sie spezifische Startseiten für verschiedene Benutzertypen vorgeben.

Das ist für Endbenutzer nützlich, da es den Status der von ihnen ausgelösten Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen anzeigt. Die Zusammenfassungsseite wird in der Registerkarte „Home“ eingeblendet, sodass Benutzer schnell neue Vorfälle erstellen und die Lösungsdatenbank nach Problemen ähnlicher Art absuchen sowie ihre Benutzerdetails ändern können.

Guten Tag Andrew Dean, willkommen bei ServiceDesk



Incidents Zusammenfassung für Andrew Dean öffnen

Incidents	Beschreibung	Status
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Change Request Zusammenfassung für Andrew Dean öffnen

Change Request	Beschreibung	Status
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

Abb. 1: Zusammenfassungsseite für einen Endbenutzer

ServiceDesk-Operatoren und Administratoren bekommen eine kategorisierte Zusammenfassung der Objekte, die ihnen zugewiesen wurden, und ihre Abteilung.

**Hinweis:** Wenn die Startseite geändert worden ist, und die Zusammenfassungsseite nicht mehr die Startseite ist, können Benutzer diese Seite trotzdem noch anzeigen, indem sie auf das Meine Zusammenfassung Symbol in der Registerkarte Home klicken.

Guten Tag Admin, willkommen bei ServiceDesk

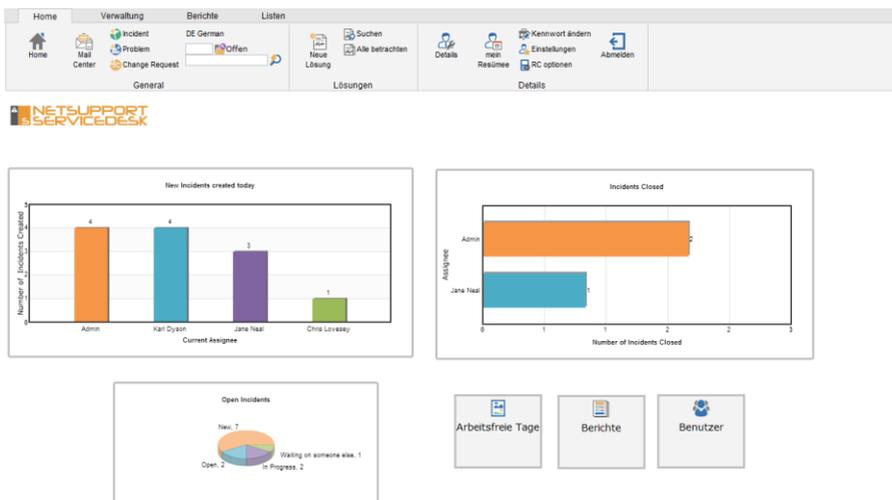
<b>Incidents Zusammenfassung für Admin</b> <b>High Priorität Incidents</b> New <span style="float: right;">1 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Problem Zusammenfassung für Admin</b> <b>High Priorität Problem</b> New <span style="float: right;">1 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Change Request Zusammenfassung für Admin</b> <b>Medium Priorität Change Request</b> Waiting Authorization <span style="float: right;">2 <a href="#">Liste</a></span>
<b>Medium Priorität Incidents</b> New <span style="float: right;">3 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Medium Priorität Problem</b> New <span style="float: right;">2 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Change Request Zusammenfassung für Abteilung Support</b> <b>Medium Priorität Change Request</b> Waiting Authorization <span style="float: right;">2 <a href="#">Liste</a></span>
<b>Low Priorität Incidents</b> New <span style="float: right;">1 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Problem Zusammenfassung für Abteilung Support</b> <b>High Priorität Problem</b> New <span style="float: right;">1 <a href="#">Liste</a></span>	
<b>Incidents Zusammenfassung für Abteilung Support</b> <b>High Priorität Incidents</b> New <span style="float: right;">1 <a href="#">Liste</a></span>	<b>Medium Priorität Problem</b> New <span style="float: right;">2 <a href="#">Liste</a></span>	

Abb. 2: Zusammenfassungsseite für ServiceDesk- Bediener/Administratoren

## Layouts

Wenn sich ein Benutzer im NetSupport ServiceDesk anmeldet, ist die Zusammenfassungsanzeige die Standardstartseite. Sie können diese auf eine Auswahl vordefinierter Seiten ändern oder ein benutzerdefiniertes Layout kreieren, bei dem Sie den Inhalt für individuelle Benutzer, Abteilungen oder Gesellschaften anpassen können. Dies ermöglicht es Ihnen, auf der Startseite eine Mischung von Informationen und Funktionen anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass ein Administrator die Liste offener Vorfälle sieht, einen Graph, der die in dieser Woche erledigten Probleme zeigt, eine Schaltfläche mit direktem Link zum Urlaubskalender; oder wenn Sie möchten, dass Endbenutzer eine Liste ihrer offenen Vorfälle sehen und ein Link zur Support-Wissensdatenbank der Gesellschaft.

**Hinweis:** Um ein neues Layout zu implementieren, müssen Sie sich von NetSupport ServiceDesk abmelden und wieder anmelden.



## Neues Layout erstellen

1. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung in der Symbolleiste und klicken Sie das Layout-Symbol an.
2. Nun werden alle vorhandenen Layouts, die erstellt worden sind, aufgelistet.
3. Klicken Sie das Neu-Symbol an.
4. Daraufhin werden die Layout-Tools gezeigt. Sie können die folgenden Tools in das neue Layout aufnehmen:

Graph  
HTML  
Liste  
Zusammenfassung  
Schaltfläche

5. Ziehen Sie das gewünschte Objekt aus dem Toolmenü in das weiße Feld. Um die Größe des Tools zu ändern und es zu positionieren, wählen Sie das geforderte Tool und klicken das Größe/Position-Symbol in der Symbolleiste an. Sie können auch die Ausrichtung einstellen, indem Sie das entsprechende Symbol in der Symbolleiste anklicken.
6. Stellen Sie die Eigenschaften für das Objekt ein.
7. Wenn Sie alle geforderten Objekte positioniert haben, geben Sie einen Namen für das Layout ein. Die Symbolleiste und die rechte Randleiste können Sie, wenn Sie wünschen, ausblenden.
8. Klicken Sie auf Speichern.
9. Klicken Sie auf Vorschau, um das Layout zu betrachten.

### **Layout anwenden**

1. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung in der Symbolleiste und klicken Sie das Benutzer-Symbol an.
2. Klicken Sie auf die Gesellschaft, die Abteilung oder den Benutzer, für die bzw. den das Layout angewendet werden soll.
3. Wählen Sie die Registerkarte Einstellungen.
4. Wählen Sie das gewünschte Layout in der Dropdown-Liste in der Standardstartseite-Option.
5. Klicken Sie auf Speichern.
6. Wenn sich Benutzer das nächste Mal bei NetSupport ServiceDesk anmelden, werden sie die benutzerdefinierte Startseite sehen.

## Objektlisten

Die Berechtigungen des angemeldeten Benutzers sind ausschlaggebend für die Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen, auf die er Zugriff hat. Endbenutzer können nur Objekte, die sie erstellt haben, betrachten. ServiceDesk-Operatoren können Objekte nach verantwortlicher Person, Abteilung oder allen verfolgen, außer wenn die Kategorien, auf die sie zugreifen dürfen, eingeschränkt wurden. Administratoren können alles betrachten.

Der Zugriff auf die Objektlisten kann auf verschiedene Arten erfolgen:

- Legen Sie beim Erstellen von Benutzerrecords eine Liste als Standardstartseite in den Benutzereinstellungen fest.
- Über die Zusammenfassungsseite lässt sich diese Seite als Standardstartseite des Benutzers einstellen oder Sie können von der Registerkarte "Home" aus darauf zugreifen.
- Durch Auswahl der Registerkarte "Listen".

Suchen	Zugewiesen zu mir Zugewiesen zu Support Alle	Zugewiesen zu mir Zugewiesen zu Support Alle	Zugewiesen zu mir Zugewiesen zu Support Alle	Drucken		
Suchen	Incidents	Problems	Change Requests	Drucken		
Ergebnisseiten: 1						
↑ Incident	Status	Priorität	Kontakt	Kategorie	Beschreibung	Zeit offen (gesamt)
1	New	●	Mark Evans	Hardware(Printer)Paper Jam	The Sales printer has a paper jam.	3 Tage, 3 Stunden, 46 Min.
2	In Progress	●	Paul Saint	Software(Application)Graphics Program	Photoshop keeps crashing.	3 Tage, 3 Stunden, 44 Min.
4	New	●	Ashley Walter	Hardware(PCI)Monitor	Monitor is cracked.	2 Tage, 23 Stunden, 42 Min.
3	Open	●	Cole Howard	Building(Repair)Walls	There is a large crack in the wall next to my desk.	2 Tage, 4 Stunden, 50 Min.
6	In Progress	●	Donna Parsons	Hardware(PCI)Monitor	My PC is running very slowly.	2 Tage, 4 Stunden, 43 Min.
12	New	●	Rob Hawkins	Software(Application)	Excel keeps crashing.	2 Tage, 4 Stunden, 24 Min.
14	Open	●	Andy Gibbons	Network(Connections)External Connection	VPN access.	2 Tage, 4 Stunden, 9 Min.
16	Waiting on someone else	●	Paul Saint	Building	A new desk is required in Admin, for the new staff member at.....	2 Tage, 4 Stunden, 6 Min.
17	New	●	Donna Parsons	Software(Application)Spreadsheet	Sales spreadsheet is corrupt.	2 Tage, 4 Stunden, 2 Min.
22	New	●	Jody Burnette	Software(Application)Word Processor	Word won't copy and paste.	2 Tage, 2 Stunden, 18 Min.
23	New	●	Matt Jones	Software(Application)Other	My email has stopped working.	2 Tage, 1 Min.
24	New	●	Mike Burrow	Hardware	My telephone keeps cutting out when I'm on calls.	2 Tage
25	New	●	Robert Mondie	Hardware(Printer)	The printer is not working.	3 Stunden, 4 Min.
Ergebnisseiten: 1						
13 Records Gefunden, Angezeigt Auf 1 Seiten						

Die Liste lässt sich sortieren, indem Sie auf einen der Spaltentitel klicken. Sie können zum Beispiel nach offener Zeit sortieren um hervorzuheben, welche Objekte am längsten ungelöst sind.

Geschlossene Objekte lassen sich durch Markieren der Option "Geschlossene zeigen" zu der Liste hinzufügen.

Um ein einzelnes Objekt zu betrachten, klicken Sie auf eine der Spalten des gewünschten Records ausschließlich der Spalte "Kontakt". Wenn Sie auf die Spalte "Kontakt" klicken, können Sie eine E-Mail an den Benutzer, der das Objekt erstellt hat, senden.

Es lassen sich hier Suchvorgänge nach Objekten durchführen. Wählen Sie das Suchsymbol in der Symbolleiste. Sie können gespeicherte Suchvorgänge rechts im Informationsfenster auflisten und so schnell und einfach auf diese zugreifen.

## Neue Objekte erstellen

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

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

## Neue Benutzer

Wenn sich Benutzer zum ersten Mal bei NetSupport ServiceDesk anzumelden versuchen, werden sie zur Eingabe ihrer Benutzerdetails aufgefordert. Hierzu gehören ihr Unternehmen und ihre Abteilung, die vom Systemadministrator vordefiniert sein sollten. Beim Absenden der Details gelangen Sie auf die Standardstartseite für Endbenutzer, wo Sie einen neuen Vorfall, ein Problem oder eine Änderungsanfrage erstellen können.

---

**Hinweis:** Die Standardstartseite für Benutzer lässt sich unter der Option "Benutzer" - "Einstellungen" ändern.

---

Guten Tag Andrew Dean, willkommen bei ServiceDesk



Incidents Zusammenfassung für Andrew Dean öffnen

Incidents	Beschreibung	Status
1	The marketing printer has run out of ton...	New
4	Everytime I sign into Skype my machine b...	New
6	There is no audio output from my machine...	New

Change Request Zusammenfassung für Andrew Dean öffnen

Change Request	Beschreibung	Status
2	Marketing require an upgrade to the late...	Waiting Authorization

Abb. 1 – Zusammenfassungsseite

## Bereits registrierte Benutzer

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

## Erstellen eines neuen Objekts

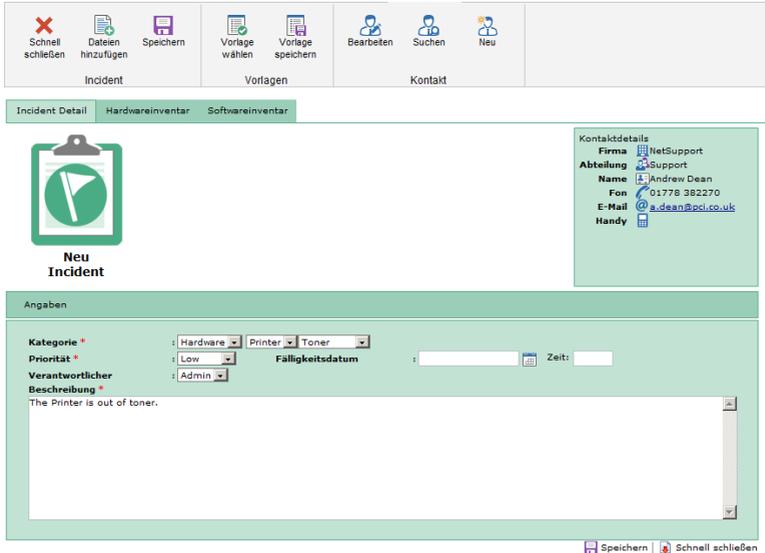


Abb. 2 – Seite "Neues Vorfall"

1. Wenn die Standardstartseite des Benutzers nicht die Seite "Neuer Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage" ist, wählen Sie die Registerkarte "Home" und klicken auf das Symbol "Neuer Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage" in der Symbolleiste, je nach Art der Frage, die Sie auslösen wollen.

---

**Hinweis:** Der Administrator kann eine Vorlage für die häufigsten Probleme erstellen. Der Benutzer kann dann aus einer Liste von Vorlagen wählen, die das Objekt mit den vordefinierten Informationen auffüllen.

---

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

Wenn das Objekt von einem Administrator oder ServiceDesk-Operator protokolliert wird, sind die Kontaktdetails standardmäßig leer. Dies ist dann nützlich, wenn das Objekt für einen Endbenutzer, der nicht auf das System zugreifen kann, eingegeben wird. Um anzugeben, wer das Objekt ausgelöst hat, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" in der Symbolleiste, um nach dem Endbenutzer zu suchen, oder auf "Neu", um ein neues Endbenutzerkonto zum System hinzuzufügen.

---

**Hinweis:** Für Probleme müssen keine Kontaktdetails hinzugefügt werden. Diese Optionen werden daher beim Erstellen eines neuen Problems nicht angezeigt.

---

3. Wählen Sie den **Kategorie**. Die Dropdownlisten sollten bereits passende Optionen enthalten.
4. Wählen Sie die gewünschte **Priorität**.
5. Geben Sie ein Auflösungsfalligkeitsdatum und ggf. eine Zeit an.

---

**Hinweis:** Sie können die Arbeitszeit und arbeitsfreien Tage für Ihren ServiceDesk definieren. Wählen Sie zur Konfiguration dieser Einstellungen in der Registerkarte „Verwaltung“ die Optionen „Arbeitszeit“ oder „Arbeitsfreie Tage“.

---

6. Wenn Sie als Administrator oder ServiceDesk-Operator angemeldet sind, wählen Sie den Operator, dem das Objekt zugewiesen werden soll. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Endbenutzer das Objekt protokolliert, da die Datenbank in diesem Fall bereits Regeln für den Ort, wo das Objekt zugewiesen werden soll, enthält.
7. Geben Sie eine Beschreibung für das Objekt ein.
8. Es ist möglich, dem Objekt Dateien hinzuzufügen. Klicken Sie hierfür auf "Dateien hinzufügen".
9. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf "Speichern".
10. Es wird ein Bestätigungsbildschirm eingeblendet. Hier sehen Sie eine Referenznummer und den Ort, dem das Objekt zugewiesen wurde.

### **Erstellen von Objekten für einen anderen Benutzer**

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

## Vorlagen

Vorlagen können für Vorfälle, Probleme und Änderungsanforderungen erstellt werden. Auf diese Weise kann ein Administrator oder ServiceDesk-Bediener vordefinierte Informationen für die häufigsten Probleme eingeben. Sie können beispielsweise eine Vorlage dafür erstellen, dass dem Drucker der Toner ausgegangen ist, oder dass sich ein Benutzer aus seinem Konto ausgesperrt hat. Bei der Erstellung eines neuen Objekts können Benutzer aus einer Liste von Vorlagen wählen, um Zeit zu sparen.

### Erstellung einer Vorlage

1. Klicken Sie auf der Home-Registerkarte auf Vorfall, Problem oder Änderungsanforderung.
2. Geben Sie die geforderten Informationen für das Objekt ein.
3. Klicken Sie auf Vorlage speichern.
4. Geben Sie einen aussagekräftigen Namen für die Vorlage ein und klicken Sie auf OK.
5. Die Vorlage ist jetzt gespeichert.

### Benutzung einer Vorlage

1. Klicken Sie auf der Home-Registerkarte auf Vorfall, Problem oder Änderungsanforderung.
2. Klicken Sie auf Vorlage wählen.
3. Nun erscheint eine Liste der gespeicherten Vorlagen. Wählen Sie die gewünschte Vorlage.
4. Der neue Vorfall, das Problem oder die Änderungsanforderung ist mit den vordefinierten Informationen in der Vorlage ausgefüllt.
5. Geben Sie zusätzliche Informationen für das Objekt ein.

## Schnell schließen

Mit dem Feature „Schnell schließen“ von NetSupport ServiceDesk kann ein ServiceDesk-Operator schnell einen neuen Objekt aufzeichnen und den Objekt gleichzeitig schließen. Dies ist oft nützlich, wenn ein Benutzer ServiceDesk mit einem Problem anruft und der ServiceDesk-Bediener dieses Problem sofort lösen kann.

### Schnell schließen eines neuen Objekte

1. Erstellen Sie einen neuen Objekt und füllen Sie alle verlangten Informationen aus.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche „Schnell schließen“. Hierdurch wird die Seite „Schnell schließen“ eingeblendet.

Schnell schließen Incident 6352

Angaben

Status:  Zeit verbraucht: 0 Min

Auflösungscode:

Kommentar hinzufügen

Abatz  Betriebssysteme...

0 WÖRTER BETRIEBEN VON TRY

Speichern und schließen

3. Um eine Lösung hinzuzufügen, die gewünschte aus der Dropdownliste **Auflösungscode** wählen.
4. Wenn gewünscht, kann ein Kommentar hinzugefügt werden. Dieser Kommentar wird den zusätzlichen Informationen zu dem Objekt hinzugefügt.

---

**Hinweis:** Verschiedene Variablen können verwendet werden (der Datenwert der Variablen wird eingefügt), und Sie können diese aus der Dropdownliste **Variablen** wählen.

---

5. Die im Editor verbrauchte Zeit wird angezeigt. Diese wird dann zur Gesamtzeit für den Objekt hinzugefügt. Sie können gegebenenfalls anhalten oder den Timer zurücksetzen.
6. Wenn der Vorgang beendet ist, drücken Sie auf die Schaltfläche "Speichern". Geschlossene Objekts lassen sich immer noch in der Objekt-Liste betrachten, indem Sie die Option "Geschlossene zeigen" markieren.

## Einstellen der Priorität für ein neues Objekt

Beim Erstellen eines neuen Objekts wird die Priorität automatisch eingestellt, wenn keine spezifische Priorität vom ServiceDesk-Operator ausgewählt wird.

Zur Berechnung der automatischen Priorität für einen neuen Objekt untersucht ServiceDesk die Standardpriorität, die für eine Kategorie oder einen Benutzer eingestellt werden kann. Wenn eine Standardpriorität sowohl für den Benutzer als auch die Kategorie festgelegt ist, wird die Einstellung für die automatische Prioritätsmethode verwendet, um die Priorität festzustellen.

## Objekte verfolgen

Je nachdem, welche Berechtigungen ein Benutzer hat, können Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen auf folgende Arten verfolgt werden:

- Endbenutzer können den Fortschritt der Objekte, die sie erstellt haben, mitverfolgen.
- Benutzer, die als Abteilungsleiter benannt sind, können eine Aufstellung der ausstehenden Objekte für ihre Abteilung abrufen.
- ServiceDesk-Operatoren können sehen, welche Objekte ihnen und ihrer Abteilung persönlich zugewiesen sind.
- Administratoren können alle Objekte betrachten.

Mit der Option "Einstellungen" können Sie die Standardstartseite für jeden Benutzer angeben. Wenn sich der Benutzer anmeldet, kann entweder eine Zusammenfassung aller auf ihn zutreffenden Objekte oder direkt die Objektliste eingeblendet werden.

Spezifische Objekte lassen sich auch mit den Suchoptionen in der Registerkarte „Home“ suchen. Sie können die Referenznummer eingeben oder mit der Schnellsuchoption Objekte eines bestimmten Typs suchen.

Oder wählen Sie die Registerkarte „Listen“ und bewegen Sie sich mittels der verfügbaren Optionen durch die Objektlisten. Geschlossene Objekte lassen sich betrachten, indem Sie in der Symbolleiste die Option „Geschlossene zeigen“ auswählen.

## Suchen nach Objekten

Benutzer, bei denen die Berechtigung "Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage" lesen aktualisiert ist, haben Zugriff auf eine Suchfunktion, in der sich bestimmte Bedingungen erfüllende Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen schnell auflisten lassen. Die Benutzerfreundlichkeit der Funktion wird noch dadurch erhöht, dass Sie häufig genutzte Suchvorgänge im Objekt-Menü speichern können.

### Definieren einer Suche

1. Wählen Sie die Registerkarte "Liste" und klicken Sie auf das Symbol "Suchen" in der Symbolleiste.
2. Das Informationsfenster **Neue Suche** wird eingeblendet. Dieses umfasst 3 Registerkarten:

#### Kriterien

Wählen Sie den Suchtyp: Vorfall, Problem oder Änderungsanfrage.

Wählen Sie das angemessene Feld, auf dem die Suche beruhen soll.

Klicken Sie auf > und wenden Sie die gewünschten Kriterien an, zum Beispiel "ist gleich wie". (Klicken Sie auf <, um ein Objekt zu entfernen oder auf <<, um alle Objekte zu löschen.) Klicken Sie auf "Zur Suche hinzufügen".

Wiederholen Sie den Vorgang, wenn Sie mehrere Bedingungen benötigen. Sie können die Reihenfolge der Objekte in der Liste mit den auf- und abwärtsweisenden Pfeilen oder durch "Objekte gruppieren/Gruppierung aufheben" ändern um sicherzustellen, dass Suchaktionen in der richtigen Reihenfolge durchgeführt werden.

#### Felderliste

Aufgrund der angegebenen Kriterien können Sie die Datenfelder, die während der Suche angezeigt werden, anpassen. Klicken Sie auf **Felder ändern**, damit Felder wunschgemäß hinzugefügt oder entfernt werden. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu bestätigen.

## Eigenschaften

Wenn Sie die Suche zur zukünftigen Nutzung speichern möchten, geben Sie einen den Zugriff vereinfachenden Namen dafür ein.

Gespeicherte Suchvorgänge lassen sich rechts im

Informationsfenster auflisten. Klicken Sie auf „Im Menü anzeigen“.

Sie können nun ein Symbol mit passendem Menütext auswählen und eine Sortierreihenfolge für den gespeicherten Suchvorgang bestimmen. Gespeicherte Suchen lassen sich auch abrufen, indem Sie in der Symbolleiste des Suchfensters auf die Schaltfläche **Öffnen** klicken.

3. Klicken Sie auf "Speichern", um die Suche nach ihrer Beendigung zu speichern.

---

**Hinweis:** Sie haben auch die Möglichkeit, bei der Erstellung eines neuen Berichts eine gespeicherte Suche zu erstellen, da neue Berichte auf einer gespeicherten Suche basieren.

---

## Durchführen einer Suche

Wenn unter Sucheigenschaften die Option „Im Menü anzeigen“ ausgewählt wurde, werden die gespeicherten Suchvorgänge rechts im Informationsfenster aufgelistet. Wählen Sie die passende benannte Suche. Oder klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol "Öffnen", wählen die gespeicherte Suche in der Liste aus und klicken auf das Symbol "Wechseln zu" in der Symbolleiste. Die Kriterien erfüllende Objekte werden aufgeführt.

Kriterien   Felderliste   Eigenschaften

**Neue Suche**

**Kriterien**

Suchtyp  
 Incidents  Problems  Change Requests

Felder

- Datum der letzten Prioritätsänderung
- Datum der letzten Statusänderung
- E-Mail-Adresse des Erstellers
- E-Mail-Adresse des Kontakts
- E-Mail-Adresse des Verantwortlichen
- Erstellungsdatum
- Fälligkeitsdatum
- Fälligkeitzeit
- Gesamtzeit
- Handynummer des Erstellers
- Handynummer des Kontakts

Kriterien

> < << >> ODER

## Umgang mit Objekten

Es stehen dem Verantwortlichen eine Reihe von Tools zur Verfügung, um ihn bei der Diagnostizierung von Problemen und Kommunikation mit dem Endbenutzer zu unterstützen. Während der Lebensdauer eines Objekts können verantwortliche Personen Fortschrittsinformationen hinzufügen, automatische E-Mail-Benachrichtigungen senden, eine vollständige Hardware-/Softwareinventarisierung für den Rechner des Endbenutzers abrufen, Online-Chatsitzungen initiieren und sogar den Desktop des Benutzers entfernt steuern.

---

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

---

### Hinzufügen/Ändern von Informationen

1. Suchen Sie den gewünschten Vorfall, das Problem oder die Änderungsanfrage.

Wählen Sie entweder aus der Objektliste oder der Zusammenfassungsseite, die bei der Anmeldung des Operators eingeblendet wird.

Oder

Geben Sie in der Registerkarte "Home" die Referenznummer ein, wenn Ihnen diese bekannt ist, oder verwenden Sie die Schnellsuchfunktion.

Oder

Wählen Sie die Registerkarte "Liste". Benutzer können hier ihnen zugewiesene Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen betrachten oder die Suchfunktion verwenden. Administratoren und ServiceDesk-Operatoren können entweder nach Abteilung oder alle einblenden.

2. Das Informationsfenster für das gewählte Objekt wird eingeblendet. Wenn der Initiator ausstehende Objekte hat, wird auch der Status dieser Objekte angezeigt. Wenn es eine SLA-Regel gibt, die für dieses Objekt gilt, wird ein Service Level Agreement Abschnitt gezeigt. Dieser zeigt die Beschreibung, das Fälligkeitsdatum und die verbleibende Zeit für das Objekt.

The screenshot displays the NetSupport ServiceDesk v5.60 interface. At the top, there is a navigation bar with icons for actions like 'Zurück', 'Löschen', 'Dateien hinzufügen', 'Details hinzufügen', 'Drucken', 'Lösung hinzufügen', 'Audit Trail', 'Verknüpfen', 'Save', 'Problem', 'Change Request', 'Benutzer auswählen', 'Benutzer bearbeiten', and 'Fernwartung'. Below this is a sub-menu with 'Incident Detail', 'Hardwareinventar', 'Softwareinventar', and 'Zugeordnete Dateien'. The main content area shows 'Incident 1' with a status of 'New'. To the right, there is a 'Status anderer Incidents' section and a 'Firma' section for 'NetSupport' with contact details for Andrew Dean. Below the incident details, there is a 'Vereinbarungen Zum Servicelevel' section showing 'New Incidents' and 'Ausstehend' status with a 'Verbleibende Zeit' of 6 Stunden, 47 Min. and an 'SLA-Stichtag' of 23/09/2014 17:11:00. The 'Angaben' section includes fields for 'Kategorie' (Hardware), 'Priorität' (Medium), 'Status' (New), 'Verantwortlicher' (Admin), 'Protokollerungsdatum' (23/09/2014 10:11:25), 'Zeit offen' (13 Min. (13 Min.)), and 'Fälligkeitsdatum'. The 'Zusammenfassung' and 'Originalbeschreibung' sections both contain the text 'There is no audio output from my machine.' At the bottom, there is a 'Zusätzliche Informationen' section with a 'Hinzufügen' button.

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

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

4. Fügen Sie im Fensterabschnitt **“Zusätzliche Informationen”** Fortschrittskommentare hinzu. Klicken Sie jedes Mal, wenn Sie einen neuen Kommentar einfügen oder eine E-Mail senden wollen, auf „Hinzufügen“. Das NetSupport ServiceDesk Text Editor-Werkzeug wird eingeblendet.
5. Es lassen sich für das Objekt relevante Dateien hinzufügen. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option **“Dateien hinzufügen”**.
6. Der Verlauf aller durchgeführten Änderungen/Aktualisierungen wird gespeichert. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option **“Audit Trail”**, um diesen zu betrachten.

7. Beim Versuch, das Problem zu diagnostizieren, kann es nützlich sein, den PC des Endbenutzers fernzusteuern oder eine Online-Dialogsitzung zu initiieren. Wenn NetSupport ServiceDesk auf dem PC des ServiceDesk-Bediener und des Endbenutzers installiert ist, kann es in die Fernsteuerungsanwendung einer Drittpartei eingeschaltet werden.
8. Verwandte Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen können miteinander verknüpft werden. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Verknüpfen".

---

**Hinweis:** Auf dem Bild oben im Fenster erscheint ein Symbol, das anzeigt, dass dieses Objekt mit einem anderen verknüpft ist. Wenn Sie darauf klicken, gelangen Sie zum Masterobjekt, bei dem eine Registerkarte "Verknüpfte Objekte" eingeblendet ist.

---

9. Wenn alle gewünschten Elemente aktualisiert sind, klicken Sie auf "Speichern".

---

**Hinweis:** Wenn eine Änderungsanfrage eine Autorisierung erfordert, können nur Mitglieder des Beratungsgremiums für Änderungen die Kategorie, die Priorität, den Status, die verantwortliche Person oder das Fälligkeitsdatum aktualisieren, bis die Änderung von allen erforderlichen Mitgliedern genehmigt wurde. Der Autorisierungsstatus wird in der Änderungsanfrage angezeigt.

---

### **Konvertieren von Objekten**

Vorfälle, Probleme oder Änderungsanfragen lassen sich gegebenenfalls in einen anderen Objekttyp konvertieren.

1. Klicken Sie, während das Objekt, das Sie konvertieren möchten, geöffnet ist, auf die Option **In ein xxxx konvertieren** oben im Informationsfenster.
2. Das Objekt verwandelt sich in den gewählten Objekttyp. Objekte lassen sich beliebig oft konvertieren.

## Schließen von Objekten

Zum Schließen eines Objekts sind folgende Schritte durchzuführen:

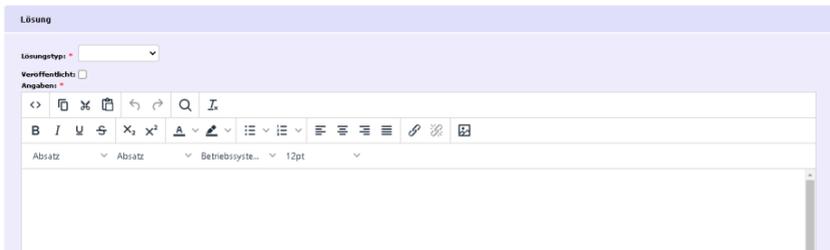
1. Ändern Sie den Status zu "Beendet".
2. Wählen Sie den passenden vordefinierten Auflösungscode.

Zu jedem beendeten Objekt müssen passende Auflösungskommentare hinzugefügt werden. Die Datenbank von NetSupport ServiceDesk enthält eine Liste mit vordefinierten Lösungen und Sie können entweder eine von diesen auswählen oder eine neue erstellen. Wählen Sie in der Symbolleiste die Option "Lösung hinzufügen". Das Fenster "Lösungssuche" wird eingeblendet.

Um eine vorhandene Lösung zu suchen, geben Sie passende Kriterien in die Suchfelder ein und klicken auf "Suchen". Alle übereinstimmenden Elemente werden angezeigt. Wählen Sie in der Liste die gewünschte Lösung und fügen Sie zusätzliche Kommentare hinzu, die sich u. U. speziell auf das Objekt beziehen. Klicken Sie auf "Zu xxxx hinzufügen", um die Lösung anzuwenden.



Wenn keine passende Option vorhanden ist, klicken Sie auf "Neu" und fügen die relevanten Details hinzu. Wählen Sie die passenden Kategorien und klicken Sie auf "Speichern", um die Details zur Datenbank hinzuzufügen. Für individuelle Objekte relevante Kommentare lassen sich nachher hinzufügen, statt sie als Teil der gespeicherten Lösung zu sichern. Klicken Sie auf "Zu xxxx hinzufügen", um das Objekt zu aktualisieren.

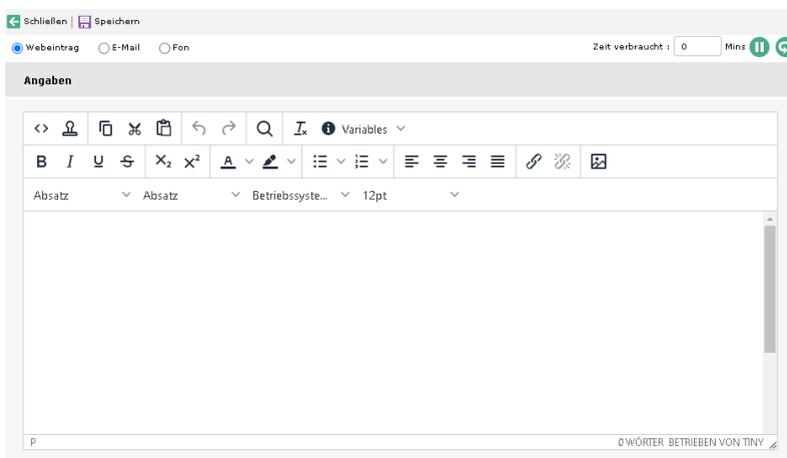


3. Wenn dieses Objekt mit anderen Objekten verknüpft und es das Masterobjekt ist, bekommen Sie die Möglichkeit, auch verknüpfte Objekte zu schließen.
4. Wenn die Details vollständig sind, klicken Sie auf "Speichern". Geschlossene Objekte lassen sich immer noch in der Objekt-Liste betrachten, indem Sie die Option "Geschlossene zeigen" markieren.

## Hinzufügen von Notizen zu Objekten

Operatoren können jederzeit wunschgemäß Notizen zu Objekten hinzufügen. Neben der Notiz sind Operatorname, Datum/Zeit der Aktualisierung sowie mit der Bearbeitung des Objekts verbrachte Zeit aufgeführt. Sie können die Notiz auch mit einem passenden Bild zur Anzeige der durchgeführten Aktion kennzeichnen, zum Beispiel ob eine E-Mail gesendet wurde oder Sie telefonisch mit dem Benutzer Kontakt aufgenommen haben.

1. Öffnen Sie den gewünschten Vorfall, Problems oder Änderungsanfrage.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen" im Abschnitt "Zusätzliche Informationen". Das Editor-Fenster wird eingeblendet.



3. Geben Sie die Kategorie der Notiz an: standardmäßiger Web-Eintrag, E-Mail oder Telefon. Bei Auswahl von E-Mail geben Sie die Empfängeradressen ein.

**Hinweis:** Es wird automatisch der von diesem Operator in seinen letzten 10 Eingaben am häufigsten verwendete Eingabetyp verwendet.

4. Beim Senden einer E-Mail lassen sich alle mit dem Objekt verknüpften Dateien anhängen. Klicken Sie auf "Hinzufügen" und wählen Sie die gewünschte Datei. Sie können auch wählen, eine E-Mail-Vorlage zu verwenden. Auf das Symbol **Vorlage einfügen**  klicken und dann die gewünschte Vorlage aus der Dropdownliste wählen.

---

**Hinweis:** Sie können automatisch eine E-Mail-Vorlage laden. Dazu die gewünschte Vorlage aus der Dropdownliste **Standardvorlage** in den Einstellungen der ausgehenden E-Mail wählen.

---

5. Geben Sie mithilfe der Symbolleisten Symbole gewünschte Zusatzinformationen und Format ein.
  6. Die im Editor verbrauchte Zeit wird angezeigt. Diese wird dann zur Gesamtzeit für den Objekt hinzugefügt. Sie können gegebenenfalls anhalten oder den Timer zurücksetzen.
  7. Klicken Sie auf "Speichern". Der Objekt wird mit den zusätzlichen Informationen aktualisiert.
- 

**Hinweis:** E-Mails werden aufgrund der konfigurierten Mail Server-Einstellungen gesendet.

---

## Hinzufügen von Dateien zu einem Objekt

In NetSupport ServiceDesk ist es möglich, eine Datei zu einem Vorfall, einem Problem oder einer Änderungsanfrage hinzuzufügen. Wenn eine Datei zu einem Objekt hinzugefügt wurde, erscheint auf dem Objekt eine zusätzliche Registerkarte mit der Beschriftung „Zugeordnete Dateien“. Über diese Registerkarte können alle Benutzer, welche den Objekt lesen können, die zugeordneten Dateien herunterladen und betrachten. Mit einem Objekt verknüpfte Dateien lassen sich auch beim Senden einer E-Mail von diesem Objekt anhängen.

Es ist oft notwendig, eine Datei zu mehr als einem Objekt hinzuzufügen. Sie müssen zum Beispiel unter Umständen ein Patch für eine bestimmte Anwendung zwei Objekten von verschiedenen Benutzern, die beide die Anwendung installiert haben, zuordnen. NetSupport ServiceDesk ermöglicht es ServiceDesk-Operatoren, eine geteilte Datei hinzuzufügen. Wenn diese auf den ServiceDesk-Server hochgeladen wird, lässt sie sich mehreren Objekten zuordnen.

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

Dateien, die sich mehr als einem Objekt zuordnen lassen, nennt man geteilte Dateien. Solche geteilten Dateien können nur von ServiceDesk-Operatoren hinzugefügt werden. Dateien, die nur einem Objekt zugeordnet sind/sein können, nennt man Vorfalldateien.

---

**Hinweis:** NetSupport ServiceDesk unterstützt z. Z. keine lokalisierten sprachspezifischen Zeichen in Dateinamen, z. B. deutsche Umlaute. Dies hindert Sie nicht daran, die Datei einem Objekt zuzuordnen, aber es kann sein, dass sich das/die Zeichen nicht interpretieren lässt/lassen und der Dateiname entsprechend geändert wird.

---

### **Hinzufügen einer Datei zu einem einzigen Objekt**

Diese Methode zum Hinzufügen einer Datei zu einem Objekte ist die einzige, die sowohl Normalbenutzern als auch ServiceDesk-Operatoren zur Verfügung steht.

### **Hinzufügen einer Datei ausschließlich zu diesem Objekte**

1. Öffnen Sie den Objekte, zu dem Sie eine Datei hinzufügen möchten.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste; hierdurch wird ein neues Fenster mit drei Optionen geöffnet.
3. Wählen Sie die Option „Datei nur zu diesem Objekte hinzufügen“ und drücken Sie auf „Weiter“.
4. Klicken Sie auf Durchsuchen, um die hinzuzufügende Datei zu wählen. Sie haben auch die Möglichkeit, eine Beschreibung für die Datei einzugeben. Diese Beschreibung wird in der Liste der Dateien zu dem Objekte angezeigt.
5. Klicken Sie auf Weiter, um die Datei heraufzuladen und sie dem geöffneten Objekt zuzuordnen.
6. Sobald die Datei hochgeladen ist, wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der hochgeladenen Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.
7. Klicken Sie auf Fertig. Das Datei-Upload-Fenster wird geschlossen und das Objekt gespeichert.

---

**Hinweis:** Dateien lassen sich auch beim Erstellen eines neuen Objekte hinzufügen. Folgen Sie den Schritten 2-7, während das Fenster „Neuer Objekt“ eingeblendet ist.

---

### **Hinzufügen einer neuen geteilten Datei**

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

### **Hinzufügen einer geteilten Datei**

1. Öffnen Sie einen der Objekte, denen die Datei zugeordnet werden soll.
2. Wählen Sie die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste.

3. Wählen Sie die Option „Datei, die sich auch einem anderen Objekt zuordnen lässt, zu Objekt XX hinzufügen“ und drücken Sie auf „Weiter“.
4. Eine Strukturansicht mit geteilten Dateiordnern, ein Textbereich zur Eingabe einer Beschreibung der Datei und ein Dateieingabefeld mit einer Suchschaltfläche werden eingeblendet.
5. Wenn Sie Berechtigungen haben, können Sie Dateiordner in der Strukturansicht erstellen und löschen.
6. Wählen Sie den Ordner, in dem Sie die hochgeladene Datei speichern möchten, und drücken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen", um die Datei zum Hochladen auszuwählen. Sie haben auch die Möglichkeit, eine Beschreibung für die Datei einzugeben. Diese Beschreibung wird in der Liste der Dateien zu dem Objekt angezeigt.
7. Wenn der Operator auf die Schaltfläche „Weiter“ drückt, wird die Datei in den ServiceDesk-Server hochgeladen und dem offenen Objekt zugeordnet.
8. Dann wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der hochgeladenen Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.
9. Wenn auf die Schaltfläche „Fertig stellen“ gedrückt wird, schließt sich das Fenster „Datei hochladen“ und der Objekt wird gespeichert.

---

**Hinweis:** Dateien lassen sich auch beim Erstellen eines neuen Objekte hinzufügen. Folgen Sie den Schritten 2-9, während das Fenster „Neuer Objekt“ eingeblendet ist.

---

### **Hinzufügen einer geteilten Datei zu einem Objekte**

Wenn Sie zu einem Objekt bereits eine Datei als geteilte Datei hinzugefügt haben, kann diese Datei dann anderen Objekten zugeordnet werden. Nur ServiceDesk-Operatoren können einem Objekt eine vorhandene Datei zuordnen.

### **Zuordnen einer vorhandenen geteilten Datei zu einem Objekt**

1. Öffnen Sie den Objekt, zu dem Sie eine Datei hinzufügen möchten.
2. Drücken Sie auf die Schaltfläche "Dateien hinzufügen" in der Symbolleiste; hierdurch wird ein neues Fenster mit drei Optionen geöffnet.
3. Wählen Sie die Option „Vorhandene Datei Objekt XX zuordnen“ und drücken Sie auf „Weiter“.

4. Auf der nächsten Seite sind eine Strukturansicht mit geteilten Dateiordnern und eine Dateiliste mit dem Inhalt des gewählten Dateiordners angezeigt.
5. Wenn Sie einen Ordner auswählen, wird eine Liste aller geteilten Dateien, die in den betreffenden Ordner hochgeladen wurden, angezeigt. Wählen Sie die gewünschte Datei in der Liste aus und drücken Sie auf die Schaltfläche "Weiter".
6. Dann wird eine Zusammenfassungsseite mit den Details der zugeordneten Datei und einer Schaltfläche "Fertig stellen" eingeblendet.
7. Wenn auf die Schaltfläche „Fertig stellen“ gedrückt wird, schließt sich das Fenster „Dateien hinzufügen“ und der Objekt wird gespeichert.

---

**Hinweis:** Dateien lassen sich auch beim Erstellen eines neuen Objekte hinzufügen. Folgen Sie den Schritten 2-7, während das Fenster „Neuer Objekt“ eingeblendet ist.

---

### **Löschen von zugeordneten Dateien**

Vorfälle, Problems und Änderungsanfrage, denen verknüpfte Dateien zugeordnet sind, haben im Vorfallfenster eine Registerkarte „Verknüpfte Dateien“.

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

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

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

### **Betrachten von einem Objekt zugeordneten Dateien**

Vorfälle, Problems und Änderungsanfrage, denen verknüpfte Dateien zugeordnet sind, haben im Vorfallfenster eine Registerkarte „Verknüpfte Dateien“.

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

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

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

## Text-Editor

Mit NetSupport ServiceDesk wird ein standardmäßiges Textbearbeitungstool zum Hinzufügen von Fortschrittsinformationen zu einem Vorfall, Problems, Änderungsanfrage oder Einschließen anpassbarer Nachrichten in die Anmeldeseite geliefert. Zusätzlich zu Standardtextnachrichten können Sie auch Verknüpfungen zu Websites und E-Mail-Adressen einschließen.

Beim Hinzufügen von Informationen zu Objekte können Sie eine der folgenden Schaltflächen auswählen, um das Kommunikationsmittel anzugeben: „Webeintrag“, „E-Mail“ oder „Telefon“. Hierdurch wird das Objekt im Abschnitt „Zusätzliche Informationen“ mit einem passenden Symbol gekennzeichnet.

---

**Hinweis:** Es wird automatisch der von diesem Operator in seinen letzten 10 Eingaben am häufigsten verwendete Eingabetyp verwendet.

---

Zum Formatieren der Informationen stehen verschiedene Bearbeitungstools zur Verfügung. Verschiedene Variablen stehen zur Verfügung und können in die Informationen aufgenommen werden, die hinzugefügt werden. Die gewünschte Variable aus der Dropdownliste **Variablen** wählen (der Datenwert der Variablen wird eingefügt).

Die im Editor verbrauchte Zeit wird angezeigt. Diese wird dann zur Gesamtzeit für den Objekt hinzugefügt. Sie können gegebenenfalls anhalten oder den Timer zurücksetzen.

Beim Senden einer E-Mail lassen sich alle mit dem Objekt verknüpften Dateien anhängen. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und wählen Sie die gewünschte Datei. Sie können auch wählen, eine E-Mail-Vorlage zu verwenden. Auf das Symbol **Vorlage einfügen**  klicken und dann die gewünschte Vorlage aus der Dropdownliste wählen.

---

**Hinweis:** Sie können automatisch eine E-Mail-Vorlage laden. Dazu die gewünschte Vorlage aus der Dropdownliste **Standardvorlage** in den Einstellungen der ausgehenden E-Mail wählen.

---

Wenn Sie die Informationen eingegeben haben, klicken Sie auf "Speichern".

## Verknüpfen von Objekten

Es kann manchmal sein, dass Sie Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen miteinander verknüpfen wollen, zum Beispiel wenn Sie ein Problem haben, das sich auf mehrere Vorfälle bezieht. Sobald die Objekte verknüpft sind, lassen sich am Masterobjekt vorgenommene Änderungen auch auf alle verknüpften Objekte anwenden.

### Verknüpfen von Objekten

1. Öffnen Sie den Vorfall, das Problem oder die Änderungsanfrage, die Sie mit einem anderen Objekt verknüpfen wollen.
2. Klicken Sie auf das Verknüpfungssymbol in der Symbolleiste und geben Sie die Nummer des Vorfalls, des Problems oder der Änderungsanfrage ein.

---

**Hinweis:** Die eingegebene Objektnummer ist das Masterobjekt.

---

3. Klicken Sie auf "OK".
4. Das Bild oben links im Fenster zeigt nun ein Symbol dafür an, dass dieses Objekt mit einem anderen verknüpft ist. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird das Masterobjekt in einem neuen Fenster geöffnet. Es wird eine Registerkarte "Verknüpfte Objekte" eingeblendet. Hier sind die Objekte, die mit diesem Objekt verknüpft sind, aufgelistet und Sie können die verknüpften Objekte betrachten und Verknüpfungen löschen.



**Incident**

**2**

5. Beim Ändern von Kategorie, Priorität, Status, Auflösungscode, verantwortlicher Person oder Fälligkeitsdatum für das Masterobjekt erhalten Sie die Möglichkeit, diese Änderungen auf verknüpfte Objekte anzuwenden.
6. Zum Masterobjekt hinzugefügte Notizen lassen sich beim verknüpften Objekt betrachten, indem Sie die Option "Notizen von verknüpften Objekten zeigen" im Abschnitt "Zusätzliche Informationen" auswählen.

## Beratungsgremium für Änderungen

Das Beratungsgremium für Änderungen (CAB = Change Advisory Board) ist das Gremium, das Änderungsanfragen autorisieren muss. Für jede für Änderungsanfragen angezeigte Kategorie kann ein CAB erstellt werden. Jedem Mitglied des CAB kann eine für dessen Rolle im Änderungsprozess relevante "Gewichtung" zugewiesen werden.

General
Operatoren
Beratungsgremium Für Änderungen

**Beratungsgremium für Änderungen**

Obligatorisch	Name	Gewichtung
<input checked="" type="checkbox"/>	Admin	<input type="text" value="80"/>
<input type="checkbox"/>	Chris	<input type="text" value="50"/>
<input type="checkbox"/>	Jane	<input type="text" value="30"/>

Hinzufügen
Entfernen

Alle Mitglieder müssen Change Requests autorisieren :

Gewichtung, die für Autorisierung oder Verweigerung von Change Requests gefordert ist :

Speichern

Mit für Änderungsanfragen angezeigten Kategorien wird eine Registerkarte "Beratungsgremium für Änderungen" eingeblendet. Von hier aus können Sie die Mitglieder hinzufügen, die die Änderungsanforderung autorisieren müssen.

### Alle Mitglieder müssen Änderungsanforderung autorisieren

Alle Mitglieder des CAB müssen die Änderungsanforderung autorisieren, bevor sie genehmigt wird.

### Erforderliche Gewichtung für Autorisierung oder Verweigerung der Änderungsanforderung

Optionsweise kann es Situationen geben, in denen Sie eine Änderung ohne 100% CAB Genehmigung zulassen möchten. Es kann eine "Gewichtungsbegrenzung" angewandt werden, so dass die Änderungsanforderung autorisiert wird, wenn diese eingehalten wird.

---

**Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Alle Mitglieder müssen Änderungsanforderung autorisieren nicht aktiviert ist

---

Die Änderungsanfrage zeigt an, von wem sie autorisiert werden muss und was ihr aktueller Status ist. Kategorie, Prioritätsstatus, verantwortliche Person oder Fälligkeitsdatum können nur von CAB-Mitgliedern geändert werden, bis die Autorisierung durch alle erforderlichen Mitglieder erfolgt ist.

## Audit Trail

NetSupport ServiceDesk zeichnet alle an einem Objekt vorgenommenen Aktionen auf. Alle zum Lesen des Objekts berechtigten Benutzer können den Audit Trail betrachten.

### Betrachten des Audit Trails:

1. Öffnen Sie den gewünschten Vorfall, das Problem oder die Änderungsanfrage.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Audit Trail" in der Symbolleiste.
3. Ein neues Fenster mit dem Audit Trail wird geöffnet.

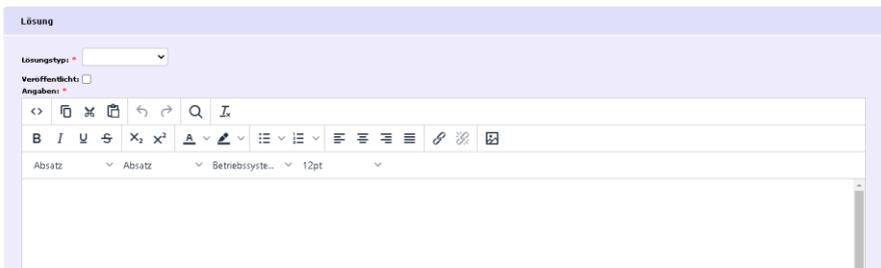
Folgende Ereignisse werden im Audit Trail aufgezeichnet:

- Erstellung eines Vorfalls, eines Problems oder einer Änderungsanfrage
- Änderungen am Status
- Änderungen an der Priorität
- Workflowskalationen
- Hinzugefügte oder entfernte Notizen
- Änderungen am Fälligkeitsdatum
- Hinzugefügte oder entfernte Lösungen
- Änderungen des Verantwortlichen
- Hinzugefügte und entfernte Dateien
- Konvertierung von Objekten, z. B. ein Vorfall wird in ein Problem konvertiert
- Autorisierung einer Änderungsanfrage wurde eingestellt

## Lösungen

Bevor ein Vorfall, ein Problem oder eine Änderungsanfrage geschlossen werden kann, muss der Operator passende Auflösungskommentare hinzufügen. Zur Unterstützung bei diesem Prozess enthält die ServiceDesk-Datenbank eine Liste mit vordefinierten Lösungen, die von Administratoren/ServiceDesk-Operatoren im Voraus erstellt oder beim Schließen des Objekts definiert werden können.

Um auf die verschiedenen Optionen in dieser Kategorie zuzugreifen, wählen Sie die Registerkarte "Home". Im Abschnitt "Lösungen" haben Sie drei Auswahlmöglichkeiten:



### Neue Lösung

Ermöglicht die Definition von neuen Lösungen.

Wählen Sie in der Dropdownliste den Lösungstyp. Welche Optionen Sie auswählen können, hängt von den Definitionen in der Option "Verwaltung - Kategorien" ab. Sie könnten also eine Lösung für jedes potenzielle Problem definieren.

Lösungen müssen veröffentlicht werden, damit "normale" Benutzer sie betrachten können. (Benutzer müssen die entsprechenden Berechtigungen besitzen, um Lösungen veröffentlichen zu können.)

---

**Hinweis:** ServiceDesk-Operatoren und Benutzer, bei denen die Berechtigung "Lösungen bearbeiten" aktiviert ist, können eine unveröffentlichte Lösung hinzufügen.

---

Es lassen sich auch Hilfskommentare einschließen, aber Operatoren können beim Schließen eines Objekts spezifische Details hinzufügen.

Sie können ggf. eine externe Datei an die Lösung anhängen. Zum Beispiel ein Dokument mit nützlichen technischen Ratschlägen für den

Endbenutzer. Wenn die Lösung einem Objekt hinzugefügt wird, erscheint gleichzeitig auch die verknüpfte Datei. Klicken Sie auf "Dateien hinzufügen" und suchen nach der Datei, die hochgeladen werden soll.

Klicken Sie auf "Speichern", wenn die Informationen vollständig sind.

### **Suchen**

Ermöglicht das Absuchen der Datenbank nach vorhandenen Lösungen.

Geben Sie die gewünschten Suchkriterien ein und klicken Sie auf "Suchen". Eine Liste mit übereinstimmenden Elementen wird eingeblendet.

### **Alle betrachten**

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

## Hardware/Software-Inventar

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

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

Zum Abrufen eines Inventars müssen Sie zunächst die Verknüpfung zur DNA-Datenbank einrichten. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“ und klicken Sie auf das Symbol „Datenbankoptionen“ in der Symbolleiste. Aktivieren Sie die Funktion **„DNA für Inventardaten verwenden“**. Die Standardzugriffsdetails für die DNA-Datenquelle sollten bereits angegeben sein.

---

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

---

Klicken Sie auf „Speichern“.

The screenshot shows a configuration window titled "Helpdesk-Datenbankoptionen". It is divided into three sections:

- Helpdesk-Datenbankoptionen:** Contains fields for "Datenbankserver" (WIN-N1Y91LMR90K), "Datenbankname" (ServiceDesk), "Benutzername" (sa), and "Kennwort" (masked with asterisks).
- Inventardatenbank-Optionen:** Contains a checkbox for "DNA für Inventardaten verwenden" (unchecked), a "DataSource-Name" field (DNAInventory), "Benutzername" (sa), and "Kennwort" (empty).
- Optionen Für Dateibibliothek:** Contains a "Speicherort der Dateibibliothek" field (C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Servi...

A "Speichern" button is located at the bottom right of the window.

### **Abrufen eines Inventars von einem entfernten PC**

1. Öffnen Sie das aktionsbedürftige Objekt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte "Hardware-" oder "Softwareinventar".
3. Wählen Sie den Computer, von dem das Inventar abgerufen werden soll, indem Sie auf "**Anderen PC auswählen**" klicken.
4. Es werden Details über die Computer in der DNA-Datenbank eingeblendet. Markieren Sie den gewünschten PC in der Struktur. Wenn er nicht sofort sichtbar ist, klicken Sie auf "Suchen" und geben den Computernamen ein. Dann klicken Sie auf "OK".
5. Klicken Sie auf "Speichern", um die Inventardaten abzurufen.

### **Abrufen eines Inventars vom lokalen PC**

1. Wählen Sie im ServiceDeskmenü die Optionen "Inventar" - "Hardware" oder "Software".

## Zuweisen von Hardware

Wenn die Integration mit NetSupport DNA für Inventarisierungsinformationen aktiviert ist, können Sie einem Objekt im ServiceDesk ein Gerät aus der DNA-Hierarchie zuweisen.

Wenn ein Objekt von einem Benutzer auf einem Rechner, auf dem ein DNA Client installiert ist, erstellt wird, werden die Inventarisierungsdaten für den betreffenden Rechner automatisch diesem Objekt zugeordnet.

Wenn ein ServiceDesk-Operator den neuen Objekt auf einem Rechner, auf dem ein DNA Client installiert ist, erstellt, werden die Inventarisierungsdaten nicht automatisch zugeordnet, aber der Operator kann durch Anklicken der Schaltfläche „Wählen Sie einen anderen PC“ in der Inventarisierungsregisterkarte einen Rechner aus der DNA-Hierarchie auswählen.

## Fernsteuerungssitzungen

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

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

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

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

## Starten einer Fernsteuerungssitzung

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

---

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

---

## Starten einer Fernsteuerungssitzung

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

## Einstellen von Fernsteuerungsoptionen

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

### Erste Verwendung

Wenn beim Betrachten eines Objekts vorher keine Fernwartungssitzung eingerichtet wurde, wird das Fenster „Fernwartungsoptionen einstellen“ eingeblendet. Sobald eine Verknüpfung mit dem entsprechenden Fernsteuerungsprodukt hergestellt ist, rufen Sie einfach bei jedem Öffnen einer Fernsteuerungssitzung mit einem anderen PC ein Hardware/Software-Inventar ab.

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

### Ändern von Einstellungen

Sie können ggf. die Fernsteuerungseinstellungen ändern.

1. Wählen Sie die Registerkarte „Home“ und klicken Sie auf das Symbol „Fernwartungsoptionen“ in der Symbolleiste.
2. Das Fenster "Fernsteuerungsoptionen" wird eingeblendet.
3. Geben Sie die gewünschten Eigenschaften ein.



The screenshot shows a dialog box titled "FERNWARTUNGSOPTIONEN EINSTELLEN" from the NetSupport ServiceDesk application. The dialog contains the following elements:

- Logo: NETSUPPORT SERVICEDESK
- Section: FERNWARTUNGSOPTIONEN EINSTELLEN
- Field: Fernwartungsprogramm: [Text Input] [Browse...]
- Field: Fernwartungsbefehl: [Text Input]
- Field: Chatbefehl: [Text Input]
- Buttons: [Speichern] [Schließen]

## Berichte

Auf einem Dashboard auf dem Bildschirm werden statistische Daten in Echtzeit eingeblendet. Sie ermöglichen die sofortige Statusanalyse des Vorfalls, des Problems oder der Änderungsanfrage.

Zusätzlich zu der Auswahl vordefinierter Berichte ermöglicht NetSupport ServiceDesk es Ihnen, Ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte zu erstellen und zu speichern.

## Armaturenbrett

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

## Verwendung des Berichtarmaturenbretts

### Armaturenbrettkonfiguration

**Aktualisierungsintervall** 120 Sek. [In erweiterten Modus schalten](#)

**Hintergrundfarbe** Aqua Anpassen

**Vordergrundfarbe** Silber Anpassen

**Schriftart** Arial

**Schriftgröße** Klein

**Schriftfarbe** Schwarzes Anpassen

**Mehrere Berichte Anzeigen**

Bericht	Anzeigen Als Display
Open Incident Status	<input type="checkbox"/> Datentabelle
Assignee for Open Incidents	<input type="checkbox"/> Datentabelle
Incidents Closed today	<input type="checkbox"/> Datentabelle
Incidents Closed this Month	<input type="checkbox"/> Datentabelle
Incidents Closed this Week	<input type="checkbox"/> Datentabelle
Incidents Closed this Year	<input type="checkbox"/> Datentabelle

1. Wählen Sie die Registerkarte „Berichte“ und klicken Sie auf das Symbol „Dashboard“ in der Symbolleiste.
2. Stellen Sie das Aktualisierungsintervall ein oder verwenden Sie die Standardeinstellung von 120 Sekunden. Dieses Intervall legt fest, wie schnell das Armaturenbrett von einem Bericht zum nächsten übergeht.
3. Wählen Sie die Anzeigeeinstellungen, Hintergrund-/Vordergrundfarbe, Schriftart und Schriftgröße.
4. Sie können entweder alle Berichte auf einer Seite einblenden oder das Dashboard schaltet zwischen den einzelnen Berichten um.
5. Wählen Sie die Seiten, die mit eingeschlossen werden sollen. Es lassen sich mehrere Seiten auswählen und das System geht dann aufgrund des ausgewählten Aktualisierungsintervalls von einem Element zum nächsten über.
6. Wählen Sie, wie die Informationen angezeigt werden sollen: als Tabelle, Kreisdiagramm oder Balkendiagramm.
7. Klicken Sie auf „Anzeigen“, um das Armaturenbrett zu starten. Berichte werden als Vollbild angezeigt.
8. Klicken Sie, wenn Sie zum Verlassen des Armaturenbretts bereit sind.

---

**Hinweis:** Wenn Sie Auf erweiterten Modus umschalten wählen, können Sie Ihr eigenes CSS-Script eingeben.

---

Für eine permanentere Aufzeichnung bietet NetSupport ServiceDesk Ihnen die Möglichkeit, benutzerdefinierte Berichte auf der Basis einer vorangegangenen Suche zu erstellen.

### **Berichte Durchsuchen**

NetSupport ServiceDesk bietet eine Anzahl von vordefinierten Managementberichten. Die einprogrammierten Berichte dürften die meisten Anforderungen erfüllen, aber Benutzer können bei Bedarf auch ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte mit dem Designer für benutzerdefinierte Berichte erstellen.

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

**Hinweis:** Gegenwärtige Benutzer von NetSupport ServiceDesk, die das Upgrade für Version 5.0 wählen, werden immer noch Zugriff auf Berichte haben, die vom Crystal Berichtmodul unterstützt werden.

## Zugriff auf die Standardberichte von NetSupport ServiceDesk

1. Wählen Sie die Registerkarte „Berichte“ und klicken Sie auf das Symbol „Durchsuchen“ in der Symbolleiste.
2. Es wird eine Strukturansicht mit den vordefinierten Berichtordnern eingeblendet und die in jedem Ordner gespeicherten Berichte sind im Fenster auf der rechten Seite aufgeführt.



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

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

## Berichtordnerberechtigungen

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

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

### **Einstellen von Ordnerberechtigungen:**

1. Wählen Sie die Registerkarte „Berichte“ und klicken Sie auf das Symbol „Durchsuchen“ in der Symbolleiste.
2. Wählen Sie in der Ordnerliste den gewünschten Ordner.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Berechtigungen" in der Symbolleiste, um die Berechtigungen für den Ordner einzublenden.
4. Klicken Sie auf Hinzufügen, um die Gesellschaft, die Abteilung oder den Benutzer zu wählen, die bzw. der Zugriff auf den Ordner haben soll, und klicken Sie dann auf OK.
5. Auf Wunsch kann die Alle-Gruppe aus der Liste entfernt werden.
6. Wenn Sie die gewünschten Berechtigungen eingestellt haben, drücken Sie auf "OK", um die Änderungen zu speichern.

### **Designer für benutzerdefinierte Berichte**

NetSupport ServiceDesk bietet Ihnen nicht nur eine Auswahl vordefinierter Berichte sondern ermöglicht es Ihnen auch, Ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte zu erstellen und zu speichern. Die einfache "drag and drop" Oberfläche ermöglicht es Ihnen, einen voll benutzerdefinierten Bericht mit HTML, Text und hilfreichen Diagrammen zu erstellen.

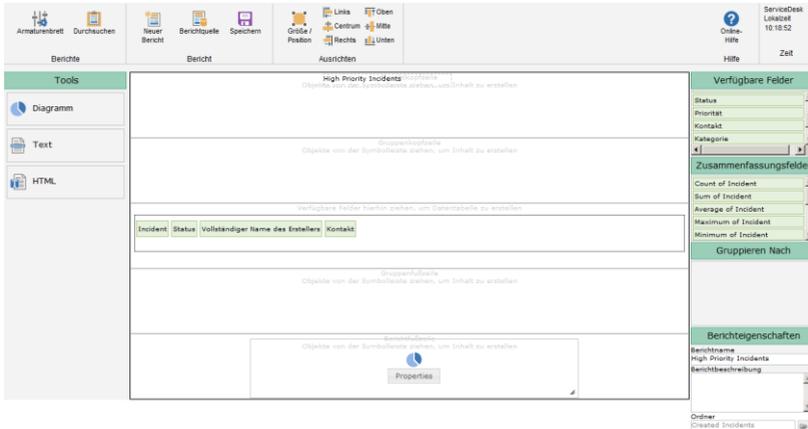
---

**Hinweis:** Neue Berichte basieren auf Suchen. Um einen neuen Bericht zu erstellen, müssen Sie eine vorhandene gespeicherte Suche benutzen oder erstellen.

---

### **Erstellen eines neuen Berichts**

1. Wählen Sie die Registerkarte Berichte und klicken Sie in der Symbolleiste auf Durchsuchen.
2. Daraufhin erscheint eine Strukturansicht mit vordefinierten Berichtordnern, wobei die in den einzelnen Ordnern gespeicherten Berichte im rechten Feld aufgelistet werden.
3. Klicken Sie auf Neuer Bericht.
4. In der Dropdown-Liste wählen Sie die gespeicherte Suche, aus der der Bericht die Daten nehmen soll. Sie können eine neue Suche erstellen, indem Sie auf Suche erstellen klicken.
5. Klicken Sie auf OK.
6. Nun erscheint das Fenster Bericht entwerfen.



7. Um die Struktur für den Bericht zu erstellen, ziehen Sie die geforderten Tools von der linken Seite in die Kopf- oder Fußzeile des Berichts und stellen die gewünschten Eigenschaften für jedes Tool ein. Die zur Verfügung stehenden Tools sind:  
 Diagramm  
 Text  
 HTML
8. Um die Größe des Tools zu ändern und es zu positionieren, wählen Sie das geforderte Tool und klicken das Größe/Position-Symbol in der Symbolleiste an. Sie können auch die Ausrichtung einstellen, indem Sie das entsprechende Symbol in der Symbolleiste anklicken.
9. Um die Datentabelle für den Bericht zu erstellen, ziehen Sie die geforderten Felder von der rechten Seite in den Abschnitt Zur Verfügung stehende Felder.
10. Wenn Sie mit dem Format zufrieden sind und alle gewünschten Daten für Ihren Bericht haben, geben Sie einen Berichtnamen, eine Beschreibung und einen Ordner-Speicherort ein.
11. Klicken Sie auf Speichern.
12. Der Bericht erscheint nun in der Standardbericht-Strukturansicht in dem vorgegebenen Ordner. Sie können den Bericht von dort ausführen.

## Anzeigen eines Berichts

---

**Hinweis:** Um Berichte anzuzeigen, benötigen Sie Adobe Flash Player.

---

1. Wählen Sie die Registerkarte Berichte und klicken Sie in der Symbolleiste auf Durchsuchen.
2. Wählen Sie den gewünschten Berichtordner in der Strukturansicht. Alle Berichte in diesem Ordner sind im rechten Feld aufgelistet.
3. Wählen Sie den gewünschten Bericht und klicken Sie in der Symbolleiste auf Bericht anzeigen.
4. Der Bericht wird nun in einer neuen Registerkarte in Ihrem Webbrowser gezeigt.

## Bearbeiten eines Berichts

1. Wählen Sie die Registerkarte Berichte und klicken Sie in der Symbolleiste auf Durchsuchen.
2. Wählen Sie den gewünschten Berichtordner in der Strukturansicht. Alle Berichte in diesem Ordner sind im rechten Feld aufgelistet.
3. Wählen Sie den gewünschten Bericht und klicken Sie in der Symbolleiste auf Bericht bearbeiten.
4. Führen Sie die erforderliche Bearbeitung aus.
5. Klicken Sie auf Speichern.

---

**Hinweis:** Um die gespeicherte Suche zu ändern, auf der der Bericht basiert, klicken Sie auf Berichtquelle in der Symbolleiste.

---

## Meine Details - Ändern der Details für den angemeldeten Benutzer

Im Abschnitt **Meine Daten** im Start-Register von NetSupport ServiceDesk können angemeldete Benutzer ihre persönlichen Daten, Passwörter und Einstellungen ändern, Abwesenheit aktivieren und die Zusammenfassungsseite einsehen.

### Abwesenheit aktivieren

NetSupport ServiceDesk erlaubt es den Benutzern, Abwesenheit zu aktivieren, wenn sie für einen Zeitraum nicht im Büro sind (zum Beispiel auf Urlaub) oder wenn sie für einen bestimmten Zeitraum während des Tages nicht gestört werden möchten. Wenn die Abwesenheit aktiviert ist, kann alles, das normalerweise dem Benutzer zugewiesen würde, einer alternativen Person zugewiesen werden.

#### Abwesenheit aktivieren

1. Das Startregister wählen und auf das Symbol **Abwesenheit** auf der Symbolleiste klicken.
2. Der Dialog ‚Abwesenheit‘ wird eingeblendet.
3. **Abwesenheit** auf Ein stellen.

Abwesenheit ✕

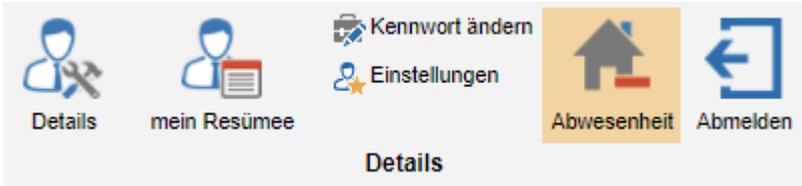
Abwesenheit

Für eine bestimmte Zeitspanne  Rückkehrdatum

Alternative zugewiesene Person

4. **Für eine bestimmte Zeitspanne** wählen und die Zeitspanne eingeben, für die Sie nicht verfügbar sind. Dies kann in Minuten oder Stunden eingestellt werden, oder **Rückkehrdatum** wählen und im leeren Feld klicken, um über den Kalender das Datum einzustellen, an dem Sie wieder zurück im Büro sind.

5. Wenn gewünscht, können Sie Ihre Objekte einem anderen Benutzer zuweisen, während Sie abwesend sind. Wählen Sie eine Person aus der Drop-down-Liste **Alternative zugewiesene Person**.
6. Auf **OK** klicken.
7. Das Symbol **Abwesenheit** auf der Symbolleiste ist jetzt hervorgehoben, was zeigt, dass dies aktuell aktiviert ist.



---

**Hinweis:** Abwesenheit kann für einen Benutzer auch aktiviert werden, wenn die Benutzerdaten bearbeitet werden.

---

### **Abwesenheit deaktivieren**

Abwesenheit wird automatisch abgeschaltet, wenn der eingestellte Zeitraum verstrichen oder wenn das Datum der Rückkehr erreicht ist. Es kann aber auch von Hand abgeschaltet werden.

1. Das Register ‚Start‘ wählen. Das Symbol **Abwesenheit** auf der Symbolleiste ist hervorgehoben.
2. Auf das Symbol **Abwesenheit** klicken, um die Abwesenheitseinstellungen zu löschen. Das Symbol ist nicht mehr hervorgehoben.

## Kontaktangaben

### **Deutschland, Österreich und Schweiz**

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Technischer Support: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Verkauf: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### **Großbritannien und international**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Technischer Support: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Verkauf: [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### **Nordamerika**

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Technischer Support: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Verkauf: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### **Kanada**

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Technischer Support: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Verkauf: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### **Japan**

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Technischer Support: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Verkauf: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)