

NetCat_HelpDesk

Software für den Supportbereich

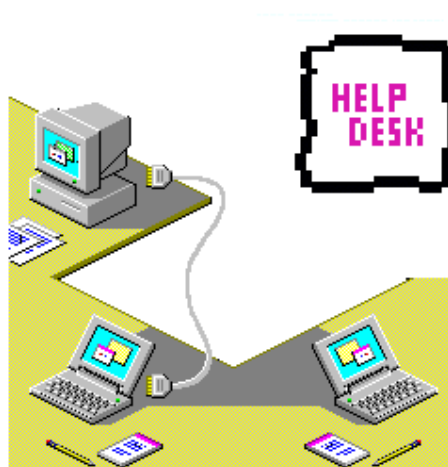
©2004

Für Windows95, Windows98, WinMe, Windows 2000, Windows NT, WinXP

Benutzerhandbuch

Software für Support- und HelpDesk- Umgebungen

© 2004 m.tek software® GmbH



www.mtek-software.de

NetCat - HelpDesk
(c)2004

Software für Support und HelpDesk

m.tek[®]
software GmbH

Alle Rechte vorbehalten.

ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG VON M.TEK SOFTWARE GMBH

BITTE LESEN SIE DIESE VEREINBARUNG DURCH. WENN SIE DIE SOFTWARE INSTALLIEREN, SIND SIE ZUR EINHALTUNG DIESER VEREINBARUNG VERPFLICHTET.

Urheberrecht GmbH,

Das Urheberrecht liegt allein bei: Firma **m.tek software®**

Warenzeichen

Alle im Handbuch genannten Firmen und Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen. IBM ist eingetragenes Warenzeichen der IBM Corporation. MS-DOS und Windows sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Nutzungsrecht

Dieses Handbuch und die gelieferte Software sind urheberrechtlich geschützt. Handbuch und Software dürfen ausschließlich zur einmaligen Installation und zum Zwecke der Datensicherung kopiert werden. Die Software darf weder geändert, angepasst, übersetzt oder vermietet werden.

Die Software darf nicht dekomprimiert oder disassembliert werden. Werkzeuge, die auf die Software zugreifen, dürfen ausschließlich eine von der Software mitgelieferte Schnittstelle verwenden. Es dürfen keine Software basierenden Werkzeuge erstellt werden.

Gewährleistung

m.tek software GmbH garantiert für die Qualität der Datenträger, auf denen die Software geliefert wird, ebenso wie auf die Lesbarkeit des Handbuches. Die Garantiezeit beträgt sechs Monate ab Rechnungsstellung. Innerhalb der Gewährleistungsfrist können Sie Gewährleistungsansprüche auf dem Postweg unter folgender Adresse geltend machen:

m.tek software GmbH
www.mtek-software.de

Beschreiben Sie möglichst genau den Fehler und teilen Sie der **m.tek software® GmbH** Ihre Telefonnummer oder Adresse mit, unter der Sie zu erreichen sind.

- Vorbehalt** Die angegebenen Daten dienen allein der Produktbeschreibung und sind nicht als zugesicherte Eigenschaften im Rechtssinne aufzufassen. Etwaige Schadensersatzansprüche gegen uns – unabhängig vom Rechtsgrund – sind ausgeschlossen, soweit nicht der Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zutrifft.
- Änderungen** Änderungen aufgrund technischer Weiterentwicklung sowie Irrtümer sind vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis	Seite
Programm : Allgemeine Hinweise, Funktion der Software.....	7
Programm : Die Leistungsmerkmale des NetCat_HelpDesk.....	9
Programm : Installation oder Update von NetCat_HelpDesk.....	13
Programm : Demoversion und Vollversion.....	15
Programm : Beschreibung der einzelnen Felder auf dem Hauptbildschirm.....	16
Programm : Beschreibung der einzelnen Symbole von A-Z.....	20
Programm : Die Dateiablage im Ordner NetCat_HelpDesk.....	21
Programm : Frontend (Aufträge extern einbinden).....	23
Programm : Zuordnungen - Dialog Zuordnungen.....	26
Programm : Verwaltung von Variablen und Optionen.....	28
Programm : Allgemeine Kundenoptionen.....	29
Programm : Systemparameter.....	33
Programm : Beschreibung der einzelnen Dialoge von A-Z.....	34
Dialog : Auswertungsanzeige.....	35
Dialog : Adressenliste.....	37
Dialog : Adressenverwaltung.....	39
Dialog : Allgemeine Auswertung.....	42
Dialog : Archivverwaltung.....	45
Dialog : Auskunft AVON.....	47
Dialog : Bereichsfunktion Auslagern.....	50
Dialog : Bereichsfunktion Ersetzen.....	52
Dialog : Bereichsfunktion Löschen.....	54
Dialog : Berichtsübersicht.....	56
Dialog : Benutzerverwaltung.....	58
Dialog : Erweiterte Suche.....	60
Dialog : Freie Liste.....	63
Dialog : Mitarbeiterstatistik.....	68
Dialog : Mitarbeiter Sperre.....	69
Dialog : Mitarbeiter Annahme / Mitarbeiter Zugeordnet.....	71
Dialog : Netzwerkverwaltung.....	74
Dialog : Optionen Übersicht.....	77
Dialog : Optionen Allgemein.....	78
Dialog : Optionen Anzeige.....	80
Dialog : Optionen Aufträge.....	82
Dialog : Optionen Drucken.....	85
Dialog : Optionen Firma.....	87
Dialog : Optionen Sicherheit.....	88
Dialog : Optionen Symbole.....	89
Dialog : Optionen Statustexte.....	90
Dialog : Schnellsuche.....	92
Dialog : Stammdatenbaum.....	94
Dialog : Statusliste.....	96
Dialog : Verkehrsstatistik.....	98
Überblick : Die wichtigsten Themen im Überblick.....	105

Überblick	: Auftragdaten anlegen / bearbeiten	106
Überblick	: Platzhalter für Vorlagen (Formulare).....	108
Überblick	: Archiv – Aufträge auslagern	111
Überblick	: Poolverwaltung – NetCat_HD_Pool.....	113
Überblick	: Aufträge an Mitarbeiter senden (Messages)	115
Notizen	117
Notizen	118

NetCat_HelpDesk Benutzerhandbuch

© 2004 , m.tek software® GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Es ist untersagt, dieses Handbuch oder Teile davon zu kopieren, zu verändern, zu übersetzen oder in eine maschinenlesbare Form zu bringen.

DOKUMENTATION

Autoren: Stefan Scholz

Edition: Stefan Scholz

Design und Layout: Marcus Scholz



m.tek software GmbH
www.mtek-software.de

Thema : Einleitung

Programm : Allgemeine Hinweise, Funktion der Software

Funktionen der NetCat_HelpDesk Software

Diese Software ist eine Neuentwicklung in einer 32bit Umgebung mit völlig neuer Oberfläche und neuen Funktionen für den Bereich Support, HelpDesk und Hotlines.

Sie können damit Aufträge jeder Art annehmen, zuordnen, verteilen und überwachen. Durch Auswertungen, Statistiken und weiteren Funktionen behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihren Auftragspool. Mit NetCat_HelpDesk haben Ihre Mitarbeiter im Supportbereich schnelle und einfache Unterstützung in der täglichen Abarbeitung von Aufträgen.

In Zusammenhang mit der Software NetCat_Finder (Software für strukturierte Verkabelung und Geräte-/Schränkeverwaltung) kann auf dessen Datenbestände zugegriffen werden.

Wie all unsere Software nehmen wir keine Einträge in der Registry vor; es werden keine Dateien (INI, DLL usw.) nach Windows kopiert. Sie können zum Deinstallieren der Software also einfach den Programmordner löschen.

Doch immer gilt: Änderungswünsche, die Sie gerne implementiert haben, werden wir (soweit möglich) auch umsetzen und Ihnen zur Verfügung stellen!

Probieren Sie es aus und überzeugen Sie sich selbst!

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit der Benutzung dieser Software und würden uns über **Anregungen**, **Hinweise** und auch **Kritik** freuen. Denn eine Software wächst mit jeder Idee und Sie als Kunde wissen am besten, was Sie benötigen und was Ihnen die Arbeit erleichtern kann.

Faxen oder senden Sie uns per Email an

Firma m.tek software GmbH
Adresse Waldstraße 17
61137 Schöneck

Email vertrieb@mtek-software.de
Internet <http://www.mtek-software.de>

Vielen Dank.

Copyright ©2004. Alle Rechte vorbehalten.

Thema : Einleitung**Programm : Die Leistungsmerkmale des NetCat_HelpDesk**

Leistungsmerkmale in der Übersicht:

A	V1.x
Ablagemappe	x
Archivverwaltung	x
Auftrag auslagern	x
Auftrag ändern	x
Auftrag löschen	x
Auftrag neu	x
Auswertungsanzeige Einzel	x
Auswertungsanzeige Summen	x
Auswertung beliebiger Zeitraum	x
Auswertung Normal	x
Auswertung Jahr	x
Auswertung Monat	x
Auswertung Quartal	x
Auswertung Tag	x
Auswertung Woche	x
Allgemeine Einstellungen	x
Ansichtseinstellungen	x
Anzeige drucken	x
B	V1.x
Benutzeranmeldung	x
Bereich Auslagern	x
Bereich Ersetzen	x
Bereich Löschen	x
Berichte einzeln	x
Berichtsübersicht	x
C	V1.x
D	V1.x
Drucker einrichten	x
Druckereinstellungen	x
Drucken Listen	x
Drucken Statistiken	x
E	V1.x
Einladen von Aufträgen	x
Emailversand	x
Erweiterte Suche	x
Explorer Ordner	x

F	V1.x
Freie Liste	x
G	V1.x
Grafische Statistiken	x
Gruppenzuordnung	x
H	V1.x
Hilfe zur Hilfe	x
Hilfe Online	x
HTML Ausgabe	x
I	V1.x
Internet Online Support	x
J	V1.x
Jahresauswertung	x
Jahresstatistik	x
K	V1.x
Kurzanleitung	x
L	V1.x
Listen (verschiedene)	x
Listenfilter	x
Logbuch	x
M	V1.x
Meldungsarten bearbeiten	x
Mitarbeiter Annahme	x
Mitarbeiter Zuordnung	x
Mitarbeiterstatistik	x
Mitarbeiterverwaltung	x
Monatsauswertung	x
Monatsstatistik	x
N	V1.x
Netzwerkverwaltung	x
O	V1.x
Online Hilfe	x
Optionen Allgemein	x
Optionen Anzeige	x
Optionen Aufträge	x
Optionen Drucker	x
Optionen Firma	x
Optionen Passwort	x

Optionen Sicherheit	x
Optionen Symbole	x
P	V1.x
Poolverwaltung	x
Q	V1.x
Quartalsauswertung	x
U	V1.x
R	V1.x
S	V1.x
Schnellsuche	x
Seite einrichten (Drucken)	x
Suche (Erweitert)	x
Sicherheitseinstellungen	x
Stammdatenbaum (Auflistung)	x
Standortverwaltung	x
Statusliste Aufträge	x
T	V1.x
Tabellen (verschiedene)	x
Tabellenfilter	x
Tagesauswertung	x
Taschenrechner	x
Texteditor (BEditor)	x
V	V1.x
Vorlagen Dokumente	x
Vorlagen Platzhalter	x
Vorlagenübersicht	x
W	V1.x
Wissensdatenbank	x
Wochenauswertung	x
Z	V1.x
Zwischenablage (Zugriff)	x

m.tek software® GmbH
 www.mtek-software.de
 support@mtek-software.de

April 2004, Alle Rechte vorbehalten.

Thema : Setup**Programm : Installation oder Update von NetCat_HelpDesk**

Hinweis: Über dieses Setup können Sie die Software komplett neu installieren oder eine bestehende Installation erneuern. Bei dem Update werden Ihre Kundendaten nicht geändert. Die Lizenznummer finden Sie auf der beiliegenden Lizenzinformation!

NEU Installation

Bei einer neuen Installation werden alle Dateien komplett in das angegebene **Zielverzeichnis** kopiert. Sie können ein Verzeichniswechsel vornehmen, indem Sie den **Button \..** betätigen, der Ihnen das wechseln auf ein anderes Laufwerk bzw. auf ein anderes Verzeichnis ermöglicht. Dabei wird immer das eigentliche Programmverzeichnis **.NetCat_HelpDesk** automatisch angehängt. Zum Starten der Installation betätigen Sie bitte den Button **Installation**. Nach einer Sicherheitsabfrage wird die Software installiert, die Symbole angelegt und ein Hinweis ausgegeben, das Sie beim **ersten Zugang** als **Passwort 0000** eingeben. Sie können das Setup dann über den Button **Fertig** verlassen.

UPDATE installieren

Bei einem Update werden nur Programmdateien in das angegebene **Zielverzeichnis** kopiert. Sie können ein Verzeichniswechsel vornehmen, indem Sie das **Ordnersymbol** betätigen, der Ihnen das Wechseln auf ein anderes Laufwerk bzw. auf ein anderes Verzeichnis ermöglicht. Dabei wird immer das eigentliche Programmverzeichnis **.NetCat_HelpDesk** automatisch angehängt. Beachten Sie bitte, das Sie bei einem Update das bereits vorhandene **NetCat_HelpDesk** Verzeichnis angeben müssen! Zum Starten des Updates betätigen Sie bitte den Button **Update**. Nach einer Sicherheitsabfrage wird die Software installiert und ein Hinweis ausgegeben, das Sie bei der **Passwortabfrage** Ihre bekannten Daten eingeben müssen, da diese beim Update nicht verändert werden. Sie können das Setup dann über den Button **Fertig** verlassen.

Bei einem FEHLER

Sollte es bei der Installation der Dateien zu einem Fehler kommen, so wird diese abgebrochen und Sie erhalten eine Fehlermeldung.

Als mögliche Ursachen könnten auftreten:

- Das eine Datei beschädigt ist (prüfen Sie in jedem Fall mit dem Windows Programm Scandisk (**Arbeitsplatz** => **rechte Maustaste** auf Diskette => Extras) die Diskette auf Fehler. Probieren Sie die Installation erneut.
- Bei Speicherplatzmangel auf dem Ziellaufwerk erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung. Wechseln Sie in diesem Fall das Ziellaufwerk oder schaffen Sie Platz auf diesem Datenträger und wiederholen Sie die Installation.
- Das eine Datei fehlt. In diesem Fall sehen Sie unter **Aktuell**: den Dateinamen. Setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Sie erhalten umgehend per Post oder per Internet die fehlende Datei.

Nach erfolgter Installation /Update können Sie die Software dann über die angelegten Symbole starten. Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit Ihrer neuen Software.

Thema : Information

Programm : Demoversion und Vollversion

Demo-/Freewareversion

In der Demoversion (Freeware) können Sie max. 100 Aufträge mit 5 Mitarbeitern einrichten, auswerten und verwalten.

Außerdem können Sie keinerlei Ausdrücke vornehmen. Weitere Einschränkungen im Funktionsumfang werden bei Aufruf der jeweiligen Funktion angezeigt.

In der Vollversion können Sie max. 50.000 Aufträge (Stand 03/2004) verwalten und auswerten.

!!! Die Freeware-Version muss nicht registriert werden !!!

Weitere Informationen und Bestellung:

Firma m.tek software GmbH
Adresse Waldstraße 17
61137 Schöneck

Email vertrieb@mtek-software.de
Internet <http://www.mtek-software.de>

Vielen Dank.

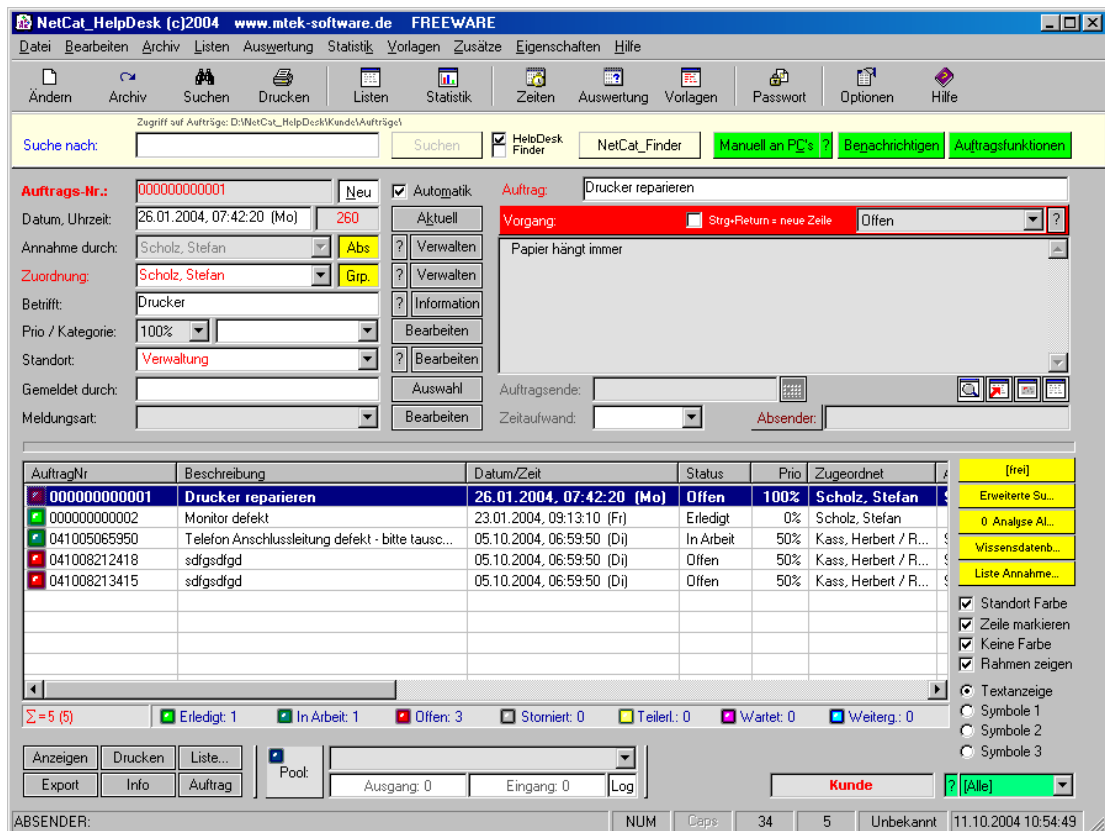
Copyright ©2004. Alle Rechte vorbehalten.

Thema : Die Oberfläche

Programm : Beschreibung der einzelnen Felder auf dem Hauptbildschirm

Weitere Informationen unter „Die Symbolleiste“

Screenshot NetCat_HelpDesk:



Die Objekte:

Symbole

Symbolleiste

Oben sehen Sie die Symbole, über die alle wichtigen Funktionen schnell aufgerufen werden können.

Auftragansicht

Auftrag

Auf der Arbeitsfläche von NetCat_HelpDesk sehen Sie die aktuellen Aufträge. Diese können je nach Einstellung in Farbe, Form und Stil variieren.

Mit folgenden Tastenkombinationen können die Aufträge schnell und einfach bearbeitet werden:

Rechte Maustaste
Linke Maustaste Doppelklick

Auswahl eines Auftrages (Markieren)
Komplette Informationen für den Auftrag

F4

Menü mit direkten Auftragsbefehlen

Beispiel für einen vorhandenen Auftrag Nr. 25:

The screenshot shows the NetCat HelpDesk interface. At the top, there are input fields for 'Auftragsnr.' (000000025), 'Datum, Uhrzeit' (27.01.2004, 09:30:00), and 'Auftrag:' (Drucker Nr. 7746). Below these are fields for 'Annahme durch:', 'Zuordnung:', 'Betrifft:', 'Priorität:', 'Standort:', 'Gemeldet durch:', and 'Meldungsart:'. A 'Vorgang:' dropdown is set to 'Erledigt'. A text box contains the message: 'Die Userin hat gemeldet, dass der Kyo1550/NP59/EDSS04/142.10.96.75 g... nicht druckt. Drucker wurde bedient ueber TC-ST04-1. Drucker wurde in Stromlos zustand gebracht.' Below the form is a table of tasks with columns for Index, AuftragsNr, Beschreibung, and Datum. The table lists various tasks, with the selected task (Index 00013) being '! Drucker Nr. 7746'. On the right side, there are several buttons and checkboxes for actions like 'Durchschnitts...', 'Erweiterte Su...', '0 Analyse AL...', 'Suchen...', 'Liste Annahme...', 'Adressenverwa...', 'Zeile markieren', 'Keine Farbe', 'Rahmen zeigen', 'Textanzeige', 'Symbole 1', 'Symbole 2', and 'Symbole 3'.

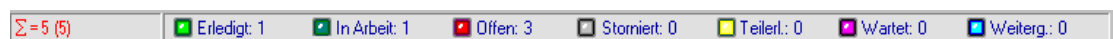
Das Symbol vor einem Eintrag wird – abhängig von der Option „Keine Farbe“ (auf der rechten Seite) vorgegeben:

Bei nicht aktivierter Option „Keine Farbe“ bedeutet:

- Rote LED** Priorität >50 %
- Gelbe LED** Priorität = 50%
- Grüne LED** Priorität < 50%

Bei aktivierter Option „Keine Farbe“ entspricht die Farbe den einzelnen Statustexten.

Die Zählerleiste:



Links erhalten Sie die Summe (Σ) der angezeigten und der komplett vorhandenen Auftragsdaten. Die Anzeige kann durch die ausgewählten Statustexte eingeschränkt werden. Klicken Sie dazu auf die gewünschte LED (Leuchtdiode), um einen Status ein- bzw. auszuschalten. Sie können auch **rechts unten** die Auswahl aus einer Liste bzw. individuell über den **Button ?** regeln:



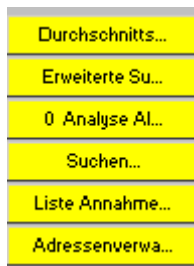
Funktionsfelder z.B. die Zuordnung:

Anzeige einer aktiven Sperre bei Zuordnungen direkt auf dem Hauptbildschirm:

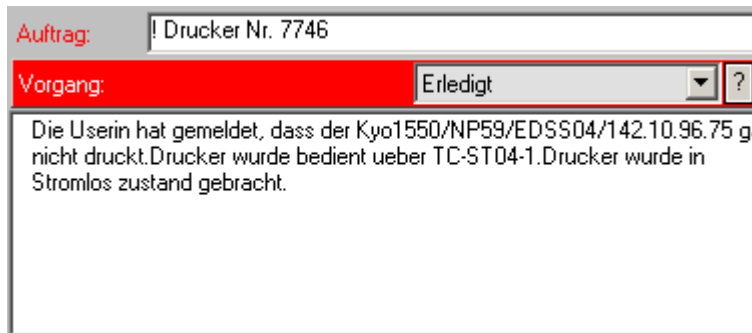



Hat mindestens einer der Mitarbeiter eine aktive Sperre, so wird das Feld Zuordnung rot umrandet. Eine Auflistung aller Sperrzeiten erhalten Sie im Menü Listen über die Funktion Liste Sperrdaten.

Die gelben Buttons (Funktionstasten auf der rechten Seite) können Sie über die rechte Maustaste mit beliebigen Funktionen aus dem Menü belegen:



Der Auftragstext auf der rechten Seite zeigt den Grund bzw. die Vorgehensweise für einen Auftrag an.



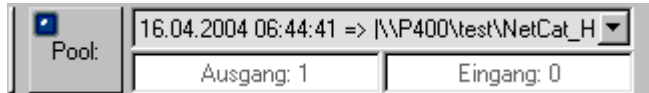
Mit dem Symbol  unterhalb des Textes kann dieser übersichtlich angezeigt werden (Linke Maustaste = nur Text mit Editor, Rechte Maustaste = Text und ggfs Grafiken mit WordPad).



Die Symbole unterhalb des Auftragstextes sind (von links nach rechts):

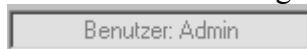
1. Wissensdatenbank aufrufen
2. Zeit- und Userstempel einfügen
3. Grafiklink einfügen (Screenshot einfügen aus Zwischenablage)
4. Texteditor aufrufen (Linke Maustaste = Editor, Rechte Maustaste = WordPad)

Die **Poolanzeige** (unten) gibt Auskunft darüber, wieviele und welche Aufträge im Moment an andere Rechner versendet werden:



Dazu läuft im Hintergrund das Tool „NetCat_HD_Pool.exe“, welches mit NetCat_HelpDesk automatisch mitgestartet und auch beendet wird. Die Anzeige ist gesplittet in den Ausgangs- (Abgehende Aufträge) und Eingangspool (eingehende Aufträge). Die blaue LED signalisiert bei Traffic ein kurzes Aufleuchten (siehe Thema Poolverwaltung). Weitere Informationen zur Verteilung von Nachrichten (Messages) finden Sie unter Netzwerkverwaltung und Mitarbeiterverwaltung.

Die **kleine Informationsfläche** (unten) zeigt den **aktuellen Benutzer** an. Mit einem Klick auf die Fläche gelangen Sie direkt in die **Benutzerverwaltung**:



Die **Statuszeile** unten zeigt jeweils aktuelle **Informationen** (links), den Status des Numerischen Ziffernblocks (**NUM**), den Status der Dauer - Shift Taste (**Caps**), sowie die Anzahl der sichtbaren Aufträge (hier: **155**), die Anzahl der maximal möglichen Aufträge (hier: **155**), die Auftragsnummer des markierten Auftrages in der Auflistung (hier: **Unbekannt**.) und die aktuelle **Systemzeit**. Durch anklicken der einzelnen Felder mit der **linken Maustaste** können weitere Funktionen aufgerufen werden.



Thema : Die Symbole von NetCat_HelpDesk**Programm : Beschreibung der einzelnen Symbole von A-Z**

Die Symbole in der Übersicht:



Symbol	Beschreibung
Ändern	Der aktuell markierte Auftrag wird mit den aktuellen Angaben eingetragen.
Archiv	Aufruf der Archivverwaltung für ältere Aufträge
Suchen	Ermöglicht das Suchen von Auftragsdaten durch Angabe von beliebigen Werten und Filtern.
Drucken	Druckt den aktuellen Auftrag als Formular aus.
Listen	Zeigt alle sichtbaren Aufträge in einer neuen Liste mit weiteren Funktionen an.
Statistik	Startet die Verkehrsstatistik für NetCat_HelpDesk. Es können bis zu 10 unterschiedliche Verkehrsarten abgerechnet werden.
Zeiten	Auswertung von Auftragslaufzeiten.
Auswertung	Zeigt den Dialog für eine normale Auswertung.
Vorlagen	Ermöglicht die Auswahl einer Vorlage zum Erstellen eines Formulars für den aktuell markierten Auftrag.
Passwort	Aktiviert den Zugriffsschutz für die Software, z.B. für die Mittagspause. Diese Funktion wird auch für einen Benutzerwechsel genutzt. Für die Nutzung dieser Funktion müssen Sie vorher das Passwort in den Optionen einrichten.
Optionen	Zeigt die allgemeinen Optionen von NetCat_HelpDesk an, z.B. die Angabe eines Passwortes für die Zutrittskontrolle.
Hilfe	Zeigt die Online – Hilfe der Software an. Weitere Hilfe erhalten Sie im Menü Hilfe .

Thema : Die Ordnerstruktur von NetCat_HelpDesk

Programm : Die Dateiablage im Ordner NetCat_HelpDesk

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\ablage

- In diesem Ordner werden Dateien abgelegt, die nur sekundär genutzt werden und bei Bedarf auch gelöscht werden.

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\ablage\temp

- In diesem Ordner werden Dateien abgelegt, die nach ihrer Benutzung automatisch wieder gelöscht werden (z.B. bei einer Auswertung).

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde

- In diesem Ordner finden Sie direkt [die INI Dateien](#) des Programms.
- Die Beschreibung der einzelnen INI Dateien finden Sie in der Gesamtübersicht.
- Ablage der Parameterdateien für die einzelnen Verbindungen

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\avon

- Hinterlegung der AVON Dateien (Österreich mit jeweils ÖS im Dateinamen)

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\aufträge

- Hinterlegung der Auftragsdateien

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\backup

- Ablage von Sicherungsdateien (manuell oder automatisch)

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\berichte

- Alle Dateien, die in irgendeiner Art einen Bericht enthalten (Berichte, Logbuch, Protokolle)

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\konfiguration

- Hier liegt die Menüstruktur der Software.
- Diese Dateien können Sie manuell editieren.
- Netzwerkkennungen sind hier auch abgelegt.

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\messages

- Hier werden durch das Tool „netcat_hd_pool.exe“ für die Poolverwaltung von Aufträgen zwischen Netzwerkrechnern die einzelnen Aufträge zwischengespeichert.

Der Ordner \NetCat_HelpDesk\kunde\vorlagen

- Ablageordner für Vorlagedokumente (RTF)

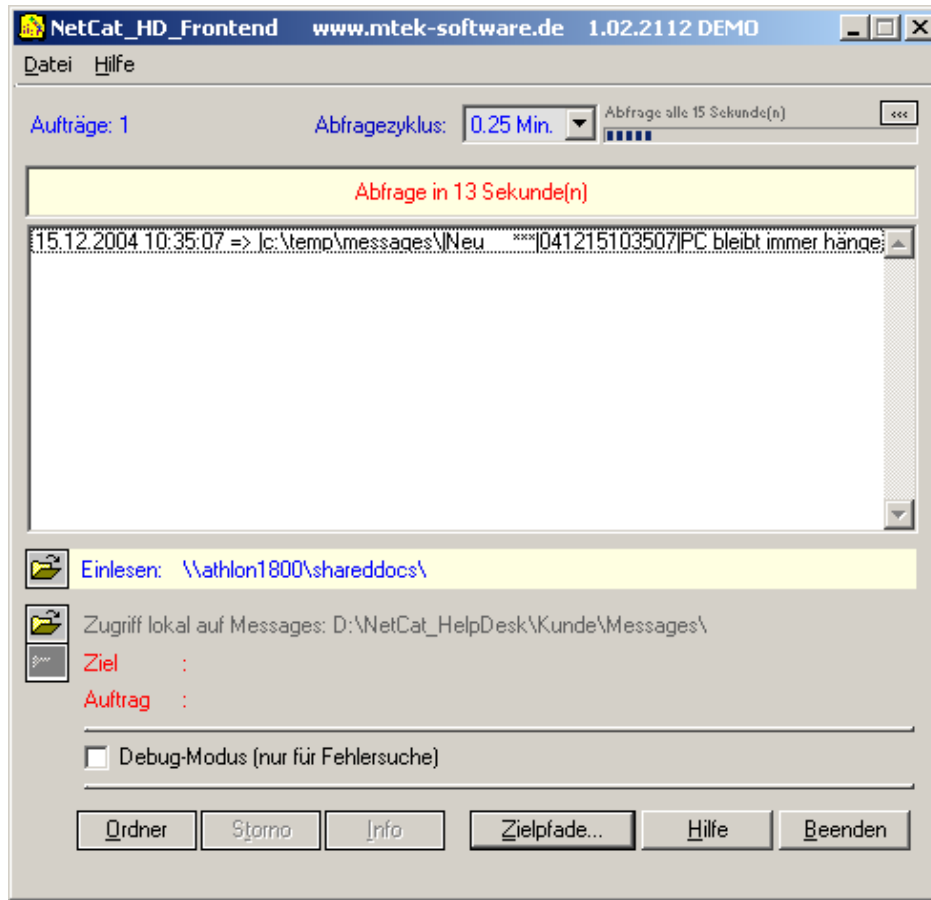
Thema : Zusatzmodul

Programm : Frontend (Aufträge extern einbinden)

Über das Frontendmodul können Aufträge z.B. in einem Intranet mittels PHP Script direkt vom Endanwender eingegeben und in NetCat_HelpDesk angelegt werden. Ein entsprechendes PHP-Script wird mit dem Frontend-Modul mitgeliefert. Prinzipiell können Sie aber jede Form der Eingabe für den Endanwender benutzen, z.B. ein selbstprogrammiertes Programm, das die Daten an das Frontend-Modul übergibt. Beachten Sie hierzu das Übergabeformat (beschrieben in der Datei *Anleitung_Externe_Auftraege_einbinden.pdf* im Hauptordner). Die Übergabe der Auftragsdaten z.B. durch das PHP Script erfolgt dabei pro Auftrag in einer Textdatei (siehe Beispiel in der Ordnerstruktur).

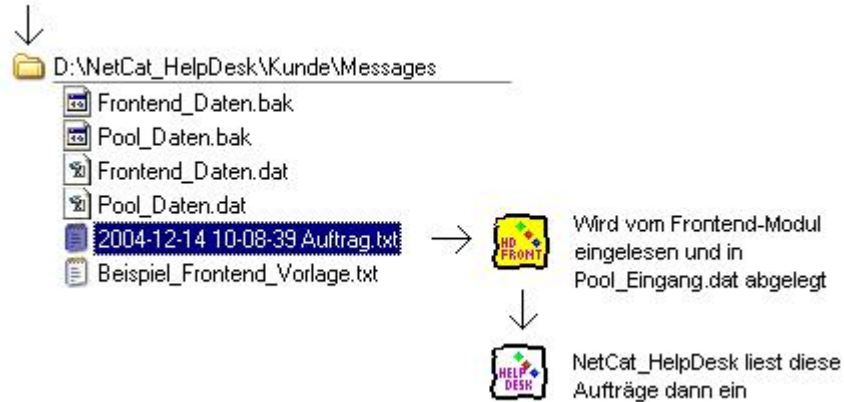
Dieses Modul ist optional erhältlich und nicht Bestandteil des Grundpaketes.

Oberfläche des Frontend- Moduls:



Prinzipschaltung des Frontend-Moduls:

Dateien mit Auftragsdaten z.B. vom PHP Script



Aufbau einer Frontend - Datei zum Einbinden von externen Aufträgen (im obigen Beispiel = 2004-12-14 10-08-39 Auftrag.txt):

```

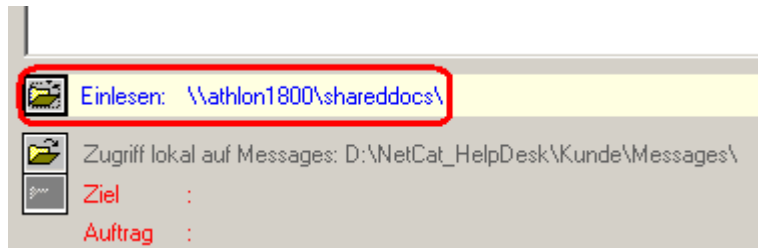
01 Auftragsnummer=041214100839
02 Auftragsbeschreibung=PC bleibt immer hängen
03 Datum, Zeit=14.12.2004, 10:08:39
04 Status=Offen
05 Prio=100%
06 Zuordnung durch=
07 Annahme durch=
08 Standort=Verwaltung
09 Betrifft=PC_10293_3
10 Erledigt am=
11 Gemeldet durch=Hr. Scholz
12 Meldungsart=
13 Zeitaufwand=
14 Akt. Absender=
15 Kategorie=EDV Hardware
16 Reserve=
17 Reserve=
18 Reserve=
19 Reserve=
20 Auftragstext=Nach Reset geht er wieder eine Zeitlang
21 Reserve=
22 Reserve=
23 Reserve=
24 Reserve=
25 Reserve=

```

Bedienung der Oberfläche:

Die Bedienung des Tools ist identisch mit dem NetCat_HD_Pool (siehe dazu auch das Thema Poolverwaltung - NetCat_HD_Pool).

Beachten Sie aber bitte, dass Sie beim Front-End Modul den Pfad (Ordner) angeben müssen, wo die Auftragsdateien im Abfragezyklus eingelesen (gescannt) werden sollen:



Dateien

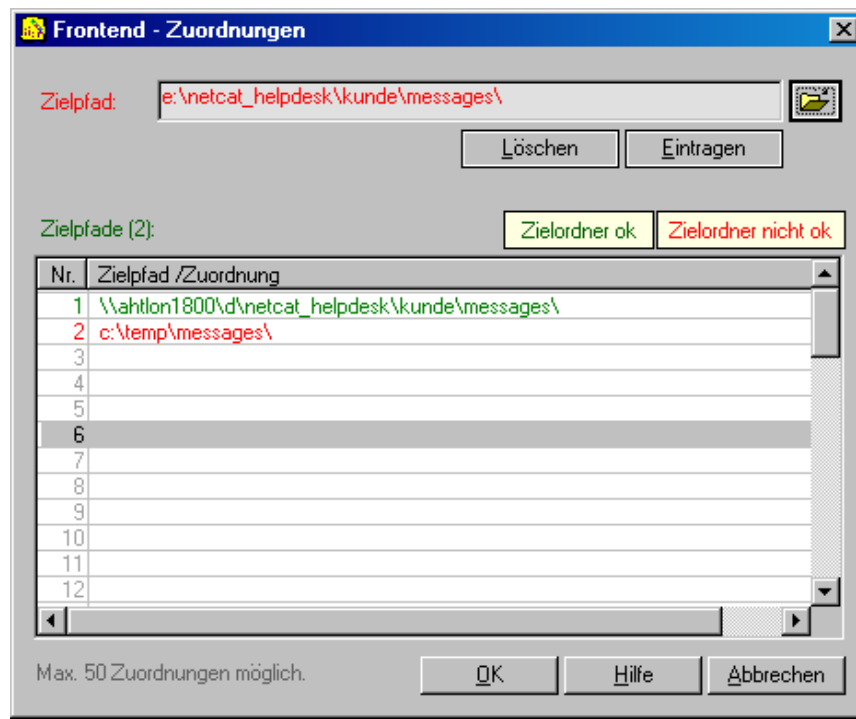
Pooldaten: ..\NetCat_HelpDesk\kunde\messages\
Frontend_Daten.dat = aktuelle Pooldaten (aktuell in Bearbeitung)
Pool_Eingang.dat = Meldungen von PC's (noch nicht bearbeitet)

Thema : Zusatzmodul

Programm : Zuordnungen - Dialog Zuordnungen

Über die Zuordnungen wird festgelegt, wohin ein eingelesener Auftrag versendet werden soll. Eine Zuordnung geht daher immer auf den Pfad eines Mitarbeiter-PC's, z.B. \\athlon1800\netcat_helpdesk\kunde\messages\ Dort werden die Aufträge durch das Frontend - Modul in der Pool_Eingang.dat abgelegt und durch NetCat_HelpDesk dann eingearbeitet.

Es können max. 50 Zuordnungen eingetragen werden (Stand 12/2004).



Eingabefelder

Anzeige Zielpfad
Symbol Auswahl

Anzeige der aktuell markierten Zuordnung. Ermöglicht die Zuordnung eines neuen Zielpfades für die in der **Tabelle** markierte Zuordnung (Platz 1...50).

Eine Pfadangabe muss immer auf den Message-Ordner in einer NetCat_HelpDesk hinweisen, z.B. auf
\\athlon1800\netcat_helpdesk\kunde\messages\

Button Löschen

Löscht nach einer Sicherheitsabfrage die markierte Zuordnung.

Achtung: Wenn Sie keine einzige Zuordnung mehr eingetragen haben, stellt das Modul seine Tätigkeit solange ein, bis mind. wieder eine Zuordnung eingetragen wird.

Button Eintragen

Trägt nach einer Sicherheitsabfrage den Zielpfad (über das [Symbol Auswahl](#) ausgewählt) für die markierte Zuordnung ein.

Zielpfade (x):

Auflistung der 50 Zuordnungen

Markieren Sie hier die gewünschte Zuordnung, um diese neu zuzuordnen (über das [Symbol Auswahl](#)) bzw. eine vorhandene Zuordnung zu löschen.

Rote Einträge = Zielordner nicht erreichbar
Grüne Einträge = Zielordner ist erreichbar

Thema : Die INI Dateien der NetCat_HelpDesk

Programm : Verwaltung von Variablen und Optionen

.\NetCat_HelpDesk\kunde\kunde.ini

- Allgemeine Kundenoptionen für NetCat_HelpDesk
- Einstellungen für Benutzerfunktionen

.\NetCat_HelpDesk\kunde\code.ini

- Systemparameter für die Lizenzierung

Datei : **.\NetCat_HelpDesk\kunde\kunde.ini**

Programm : **Allgemeine Kundenoptionen**

[ALLGEMEIN]

TabSort_1 Letzte sortierte Spalte auf dem Hauptbildschirm (nicht ändern!)

TabWidth Spaltenbreiten auf dem Hauptbildschirm (nicht ändern!)

Debug Aktiviert den Debug-Modus (-1) bzw. schaltet ihn ab (0)

PassStart Aktiviert die Passwortabfrage ab Start (Wahr = aktiv, Falsch = nicht aktiv)

Export Exportprogramm für die Übergabe der Daten in Listen usw. (z.B. c:\programme\microsoft office\office\excel.exe)

NetCat Angabe des Pfades für NetCat_Finder (z.B. c:\netcat_finder\netcat_finder.exe)

NetCat_HD Angabe des Pfades für NetCat_HelpDesk (z.B. c:\netcat_helpdesk\netcat_helpdesk.exe)

DruckerOpt Optionen für Druckausgabe (nicht ändern!)

DrSchrift Schriftenangaben für die Druckausgabe (nicht ändern!)

PrgHandle1 Handle für NetCat_Finder (wird automatisch eingetragen, nicht ändern!)

PrgHandle2 Handle für NetCat_HelpDesk (wird automatisch eingetragen, nicht ändern!)

PoolTimer Angabe des Abfragezyklus in Minuten (1...999)

[ANALYSE]

Prozent Zeigt in den Analyseberichten die Prozente anteilig an => jeweils von 100% (Wahr = anteilig, Falsch = nicht anteilig)

[ANZEIGE]

Maximiert Startet die Software maximiert (-1) bzw. normal (0)

Koordinate Sichert beim Programmende die aktuellen Fensterkoordinaten (Wahr = Sichern; Falsch = nicht sichern)

MenuSicht Menüleiste wird ab Start angezeigt (Wahr = sichtbar, Falsch = nicht sichtbar)

FunkName Zeigt die Funktionstasten auf der rechten Seite mit der Menübezeichnung an (Wahr = mit Menübezeichnung, Falsch = ohne Menübezeichnung)

FunkFarbe Farbcode für die Darstellung der Funktionsbuttons

StartX X - Startkoordinate des Programms (x)

StartY Y - Startkoordinate des Programms (y)

StartB Breite des Programmfensters bei Start (b)

StartH Höhe des Programmfensters bei Start (h)

BerichtX X - Startkoordinate des Dialoges Berichte (x)

BerichtY Y - Startkoordinate des Dialoges Berichte (y)

BerichtB Breite des Programmfensters des Dialoges Berichte (b)

BerichtH Höhe des Programmfensters des Dialoges Berichte (h)

FarbeHG Farbcode für den Hintergrund des Hauptbildschirmes

[Kunde]

ErstStart	Merker für ersten Programmstart (-1 = erster Start, 0 = erneuter Start)
Kunde	Angabe Kundenname usw.
Lizenz	Angabe Lizenznummer (Codiert, nicht ändern!)
Info1	Zusatzinfo 1 für Kunde
Info2	Zusatzinfo 2 für Kunde
Check	Checksumme für Codierte Angaben
Seriennr	Angabe Seriennummer (nicht ändern!)
Ansprech	Ansprechpartner beim Kunden

[LISTEN]

NoFarbe	Anzeigefarbe der Tabelle auf dem Hauptbildschirm (Wahr = Einträge ohne Farbe, Falsch = Einträge farbig markiert)
FullRow	Markierung eines Tabelleneintrages (Wahr = komplette Zeile, Falsch = 1. Spalte des Eintrages)
GridLine	Gitterdarstellung in der Tabelle auf dem Hauptbildschirm (Wahr = mit Gitter, Falsch = ohne Gitter)
OptAnzg	F
StammAuf	Stammdatenbaum wird ab Start aufgeklappt angezeigt (Wahr = aufgeklappt, Falsch = zusammengeklappt)
ListeX	X - Startkoordinate des Dialoges Listen (x)
ListeY	Y - Startkoordinate des Dialoges Listen (y)
ListeB	Breite des Programmfensters des Dialoges Listen (b)
ListeH	Höhe des Programmfensters des Dialoges Listen (h)

[SICHERHEIT]

Benutzer	Angabe des letzten aktiven Benutzers (1...xx)
Benutzer01...xx	Angabe der Benutzerparameter (Nicht ändern!)
SperreF	Farbwert für die Hintergrundfarbe von Dialogen mit aktivierter Gerätesperre (Farbwert RGB)

[SUCHEN]

GrossKlein1	Sucht einen Begriff unter Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung im Dialog Suchen (Wahr = beachten, Falsch = nicht beachten)
GrossKlein2	Sucht einen Begriff unter Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung im Dialog Erweiterte Suche (Wahr = beachten, Falsch = nicht beachten)
Komplett	Ein Suchbegriff muss komplett vorhanden sein (Wahr = Komplett, Falsch = Teilweise)
Bereich	Auswahl Bereich, in dem gesucht wird (0 ... x)
HelpDesk	Suche auf dem Hauptbildschirm auch in NetCat_HelpDesk (Wahr = suchen, Falsch = nicht suchen)
Finder	Suche auf dem Hauptbildschirm auch in NetCat_Finder (Wahr = suchen, Falsch = nicht suchen)
WissenAkt	Letzte Aktualisierung der Wissensdatenbank (PC Vorgabe)

WissGenau	Angabe ob die Stammdatenbegriffe bei einer Aktualisierung genau (Wahr) oder ungenau (Falsch) getroffen werden müssen
WisseX	X - Startordinate des Dialoges Wissensdatenbank (x)
WisseY	Y - Startordinate des Dialoges Wissensdatenbank (y)
WisseB	Breite des Programmfensters des Dialoges Wissensdatenbank (b)
WisseH	Höhe des Programmfensters des Dialoges Wissensdatenbank (h)
WisseOpt	Allgemeine Optionen für den Dialog Wissensdatenbank (nicht ändern)
Esuche01..20	Vorgaben für Suchparameter im Dialog Erweiterte Suche (nicht ändern)

Datei : .\NetCat_HelpDesk\kunde\code.ini

Programm : Systemparameter

[KUNDE]

Code Interne Parameter für die Softwarelizenzierung (Nicht verändern!)

Thema : Die Dialogboxen von NetCat_HelpDesk

Programm : Beschreibung der einzelnen Dialoge von A-Z

Auswertungsanzeige
Adressenverwaltung
Allgemeine Auswertung
Archivverwaltung
Auskunft AVON
Auslagern nach Vorgabe

Bereich Auslagern
Bereich Ersetzen
Bereich Löschen
Berichteübersicht
Benutzerverwaltung

Erweiterte Suche

Freie Liste

Gruppenzuordnung

Mitarbeiterverwaltung

Netzwerkverwaltung

Optionen

Schnellsuche
Stammdatenbaum
Statusliste

Verkehrsstatistik

Wissensdatenbank

Menü : (über Auswertung Normal)

Dialog : Auswertungsanzeige

Mit der Auswertungsanzeige können Sie sich für bestimmte Aufträge die entsprechenden Daten anschauen. Diesen Dialog erreichen Sie nur über die Auswertungsfunktionen (Menü Auswertung).

Index	AuftragsNr	Beschreibung	Datum/Zeit	Status
00001	0000000015	! Drucker Nr.7755	28.01.2004, 10:40:00 (Mi)	Offen
00002	0000000021	! Software Nr.7750	27.01.2004, 14:28:00 (Di)	Erledi
00003	0000000023	! System Nr.7748	27.01.2004, 13:00:00 (Di)	Erledi
00004	0000000026	! TC Nr.7745	27.01.2004, 09:20:00 (Di)	Erledi
00005	0000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:15:00 (Di)	Erledi
00006	0000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:15:00 (Di)	Erledi
00007	0000000029	! TC Nr.7742	27.01.2004, 09:00:00 (Di)	Erledi
00008	0000000030	! Software Nr.7741	27.01.2004, 08:50:00 (Di)	Erledi
00009	0000000031	! TC Nr.7740	27.01.2004, 08:00:00 (Di)	Erledi
00010	0000000032	! Anfrage Nr.7739	27.01.2004, 07:51:00 (Di)	Erledi
00011	0000000035	! Druckerreparatur Invnr.141883 Nr.7736	26.01.2004, 11:50:00 (Mo)	Erledi
00012	0000000036	! TC Nr.7735	26.01.2004, 11:45:00 (Mo)	Erledi
00013	0000000037	! Software Nr.7732	26.01.2004, 11:30:00 (Mo)	Erledi
00014	0000000038	! TC Nr.7731	26.01.2004, 11:00:00 (Mo)	Erledi
00015	0000000039	! Geräte Nr.7730	26.01.2004, 09:40:00 (Mo)	Erledi
00016	0000000041	! TC Invnr.144029 Nr.7728	26.01.2004, 09:17:00 (Mo)	Erledi
00017	0000000044	! TC Nr.7725	26.01.2004, 08:17:00 (Mo)	Erledi
00018	0000000045	! Druckerreparatur Invnr.141881 Nr.7...	26.01.2004, 08:10:00 (Mo)	Erledi
00019	0000000046	! Anfrage Nr.7723	23.01.2004, 17:27:00 (Fr)	Erledi
00020	0000000047	! TC Nr.7722	23.01.2004, 10:55:00 (Fr)	Erledi
00021	0000000048	! TC Nr.7720	23.01.2004, 10:05:00 (Fr)	Erledi
00022	0000000049	! Software Nr.7717	23.01.2004, 09:20:00 (Fr)	Erledi
00023	0000000050	! TC Nr.7714	23.01.2004, 08:50:00 (Fr)	Erledi
00024	0000000052	! TC Nr.7712	23.01.2004, 08:08:00 (Fr)	Erledi
00025	0000000053	! Geräte Nr.7711	23.01.2004, 08:00:00 (Fr)	Erledi
00026	0000000055	! Geräte Nr.7708	22.01.2004, 14:20:00 (Do)	Erledi
00027	0000000056	! Drucker Invnr.129884 Nr.7707	22.01.2004, 13:48:00 (Do)	Erledi
00028	0000000057	! System Nr.7706	22.01.2004, 12:50:00 (Do)	Erledi
00029	0000000058	! Drucker Invnr.127852 Nr.7705	22.01.2004, 10:48:00 (Do)	Erledi
00030	0000000059	! Drucker Invnr.141028 Nr.7704	22.01.2004, 10:40:00 (Do)	Erledi

Anzeige Aufträge

Anzeigeinformation

Symbol Drucken

Zeigt die Einstellungen der aktuellen Auswertung an.

Druckt die angezeigte Liste aus, in denen die wichtigsten Auswertungsoptionen aufgelistet sind. Diese kann als Übersicht zu den Einzelnachweisen mitabgeheftet werden (beigefügt).

Auflistung der Auftragsgespräche

Je nach markiertem Auftrag in der Auftragsliste (rechte Seite unter **Option Einzeln**) werden die geführten Telefonate des Auftrags für den angegebenen Auswertungszeitraum aufgeführt.

Durch einen Doppelklick der linken Maustaste auf einen Listeneintrag, in dem ein Auftrag eingetragen ist, können Sie direkt zur Einzelgesprächsliste des jeweiligen Auftrags wechseln.

Beachten Sie bitte, das durch die Angabe der Filter (Betrag, Zeitdauer, Nummernfilter) die Auflistung der Gespräche für einen Auftrag eingeschränkt sein kann!

Anzeige

Option Summen

Wechselt zur Anzeige der Summendaten.

Durch einen Doppelklick der linken Maustaste auf einen Listeneintrag eines Auftrags können Sie direkt zur Einzelansicht wechseln.

Option Einzel Auflistung Auftrag

In dieser Ansicht gesperrt.
In dieser Ansicht gesperrt.

Allgemeine Buttons

Button Drucken

Druckt nach Auswahl eines Druckers die angezeigte Liste aus.

Button Pfeil

In dieser Ansicht gesperrt.

Button Rechnung

In dieser Ansicht gesperrt.

Button Pfeil

In dieser Ansicht gesperrt.

Button Weitere

Auswahlmenü für weitere Funktionen, die auf den ermittelten Gebührendaten beruhen (z-B. Durchschnittsstatistik)

Button Exportieren

Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm ([Menü Eigenschaften => Allgemein](#)).

Button Exportieren

Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm ([Menü Eigenschaften => Allgemein](#)).

Menü : Eigenschaften**Dialog : Adressenverwaltung**

Über die Adressenverwaltung (Menü Eigenschaften) können Sie Adressen - unterteilt in Gruppen – anlegen. Diese können z.B. für die Erstellung von Briefen, Rechnungen usw. genutzt werden.

Auswahl / Anzeige Adressen**Anzahl Adressen**

Anzahl der aktuell eingerichteten Adressen in der ausgewählten Gruppe.

Auflistung Adressen

Anzeige der Adressen, die in der ausgewählten Gruppe (rechts) eingetragen sind.

Button Liste

Bringt in einem neuen Dialog eine Auflistung aller eingerichteten Adressen aus allen Gruppen.

Button Drucken

Druckt nach einer Sicherheitsabfrage die aktuelle Adressauflistung aus. Für den Ausdruck aller Adressen wechseln Sie bitte über den **Button Liste** in die Auflistung von Adressen. Für den Ausdruck der kompletten aktuellen Adresse benutzen Sie bitte den **Button Drucken** auf der rechten Seite.

Adresse

Gruppenauswahl	Auswahl bzw. Zuordnung einer Gruppe, die für eine Adresse gelten soll. Durch die Gruppenzugehörigkeit können z.B. bei einer Auswertung eines Auftrags auch nur die Adressen angezeigt werden, die für Fremdfirmen relevant sind.
Anrede / Auswahl	Auswahl bzw. Zuordnung einer Anrede für die aktuell angezeigte Adresse.
Adressfelder	Geben Sie in den Adressfeldern die gewünschten Informationen an, die Sie für eine Adresse benötigen. Bei Adressen für die Gruppe Fremdfirma empfehlen wir, immer die Daten möglichst komplett anzugeben .
Button Löschen	Löscht nach einer Sicherheitsabfrage die aktuell angezeigte Adresse.
Button Eintragen	Trägt nach einer Sicherheitsabfrage die aktuellen Daten als Adresse ein. Dabei wird eine Adresse dann geändert, wenn die Gruppe + Anrede + Bezeichnung bereits vorhanden ist oder neu eingetragen, wenn die Gruppe + Anrede + Bezeichnung noch gar nicht in der Liste vorhanden ist.
Allgemeine Buttons	
Button Brief	Erstellt mit der aktuellen Adresse einen direkten Brief in MS Word (Vorraussetzung mind. Word 97 / Office 97 von Microsoft).
Button Vorlagen	Nach Auswahl einer Vorlage (Menü Vorlagen) wird mit der aktuellen Adresse die ausgewählte Vorlage befüllt und aufgerufen (z.B. Anschreiben).
Button AVON	Startet den Dialog Auskunft AVON und ermöglicht die Suche nach Vorwahlen bzw. Ortsbezeichnungen.
Eingabefeld Suchen	Geben Sie hier einen Suchbegriff ein, der in der ausgewählten Gruppe gesucht werden soll. Über den Button >> wird dann die erste Adresse angezeigt, in welcher der angegebene Begriff enthalten ist. Weiteres Drücken des Button >> zeigt dann – sofern vorhanden – die jeweils nächste zutreffende Adresse an.

Button Drucken

Druckt nach einer Sicherheitsabfrage die aktuelle Adresse aus. Für den Ausdruck aller Adressen wechseln Sie bitte über den **Button Liste** in die Auflistung von Adressen.

Button Kopieren

Kopiert die aktuellen Adressdaten in die Zwischenablage.

Button Einfügen

Fügt aus der Zwischenablage – sofern vorhanden – Adressdaten in die Felder ein und ermöglicht so das schnelle und einfache Duplizieren.

Menü : Auswertung

Dialog : Allgemeine Auswertung

Über das Menü Auswerten kommen Sie auf diesen Dialog, in dem Sie alle Einstellungen für eine Auswertung vornehmen können. Aus jeder Auswertungsanzeige heraus (Summen / Einzel) können weitere Funktionen aufgerufen werden, z.B. Verkehrsstatistik.

Auswertungsangaben

Zeitraum (Auswahl)

Klicken Sie für eine schnelle Datumsauswahl auf das Wort **Zeitraum** und wählen Sie einen entsprechenden Zeitraum aus.

Datumfelder von - bis

Anzeige der Datumsbereiche (diese können durch die entsprechende Menüauswahl bereits korrekt vorgegeben sein, z.B. für die Wochen-, Monats-, Quartals- oder Jahresauswertung). Die Auswahl der Datumsbereiche sind jeweils über das **Symbol Kalender** daneben möglich. Komfortable Auswahlmöglichkeit eines beliebigen Tagesdatums.

Symbol Kalender

Uhrzeit (Auswahl)	Klicken Sie für eine schnelle Zeitauswahl auf das Wort Uhrzeit und wählen Sie einen entsprechenden Zeitraum aus.
Uhrzeitfelder von - bis	Anzeige des Uhrzeitbereiches. Dieser gilt jeweils für den ersten und letzten Tag des angegebenen Datumsbereiches, also nicht täglich von hh:mm bis hh:mm, sondern am ersten Tag ab hh:mm bis zum letzten Tag um hh:mm.
Auftrag (Auswahl)	Klicken Sie für eine schnelle Auftragsauswahl auf das Wort Auftrag und wählen Sie einen entsprechenden Bereich aus. Diese Auswahl ist davon abhängig, welche Auftrag auf dem Hauptbildschirm gerade aktiv markiert ist.
Auftragfelder von - bis	Angabe für einen Auftragsbereich von – bis. Diesen können Sie manuell angeben. Für die Auswertung eines einzigen Auftrags geben Sie die Auftragsnummer bei von und bis ein, z.B. 10 - 10.
Angenommen (Auswahl)	Vorgabe von einer Person, die die auszuwertenden Aufträge angenommen hat.
Zugeordnet (Auswahl)	Vorgabe von einer Person, die die auszuwertenden Aufträgen zugeordnet bekommen hat.
Priorität	Vorgabe für eine Priorität.
Standort (Auswahl)	Vorgabe von einer Person, die die auszuwertenden Aufträgen zugeordnet bekommen hat.
Statusauswahl	Angabe für die auszuwertenden Statusarten. Es muss mind.1 Status angekreuzt sein!
Filter	
Tagesschwelle	Angabe einer Tagesschwelle, ab die ein Auftrag ausgewertet wird (Tagesanzahl seit Aufnahme bis a) erledigt oder b) wenn offen, bis heutigem Tage) Dabei sind die Optionen Minimum , Maximum oder Exakt entsprechend einzustellen.
Option Minimum, Maximum, Exakt	Die angegebene Tagesschwelle muss mindestens, maximal oder exakt erreicht sein,

damit der Auftrag für die Auswertung aufgeführt wird.

Zeitschwelle

Reserve (für spätere Erweiterungen vorgesehen) Dabei sind die Optionen **Minimum**, **Maximum** oder **Exakt** entsprechend einzustellen.

Option Minimum, Maximum, Exakt

Reserve (für spätere Erweiterungen vorgesehen).

Suchanteil

Geben Sie hier einen beliebigen Text ein, der iim Auftragstext an beliebiger Stelle stellen soll.

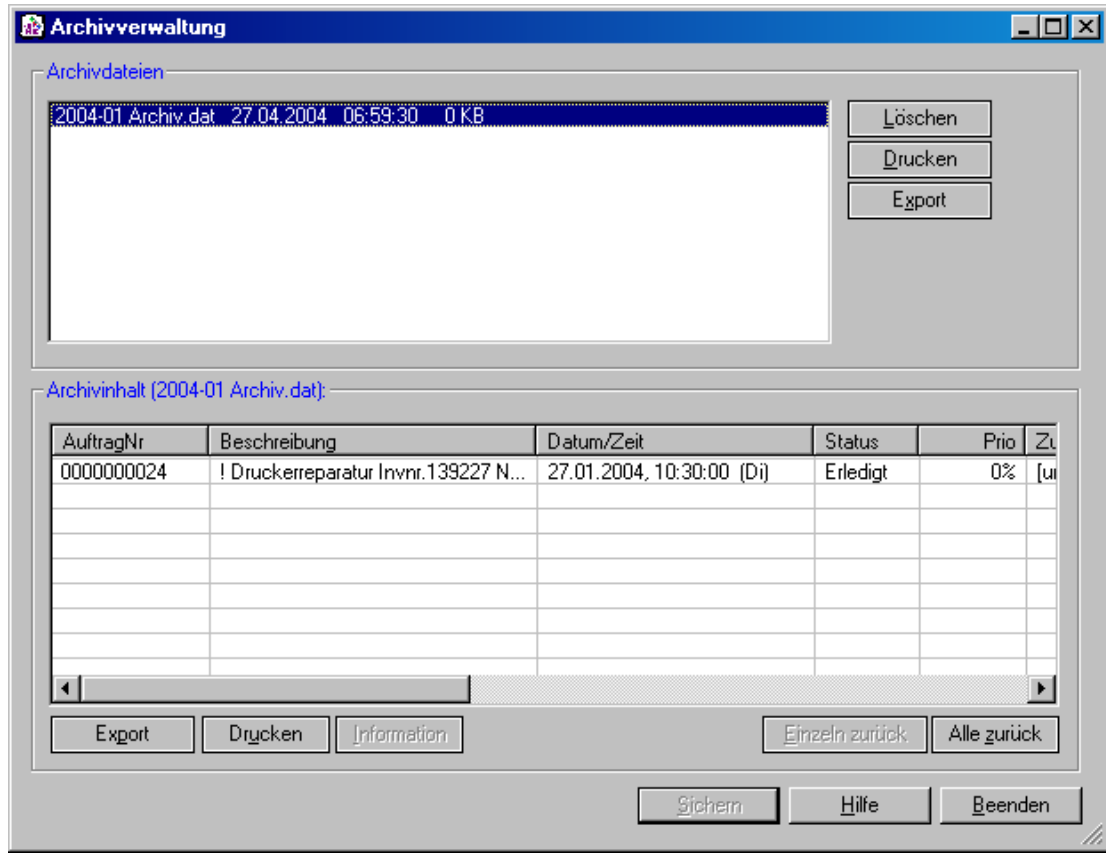
Button Standard

Setzt nach einer Sicherheitsabfrage alle Werte (außer Datumsangabe) auf die üblichen Standardwerte zurück.

Menü : Archiv

Dialog : Archivverwaltung

Über die Archivverwaltung können Aufträge, die aktuell nicht mehr benötigt werden, ausgelagert werden, d.h ins Archiv verschoben werden. Aufträge, die im Archiv gesichert sind, können jederzeit angesehen und wieder in den aktuellen Auftragspool verschoben und dort bearbeitet werden.



Archivdateien

Auflistung Archivdateien

Listet alle angelegten Archivdateien auf, die im Ordner .\kunde\archiv abgelegt sind. Dabei sind archivierte Aufträge jeweils pro Monat zusammengefasst, z.B.

2004-01 Archiv.dat => Januar 2004

Button Löschen

Löscht nach einer Sicherheitsabfrage endgültig die markierte Archivdatei.

Button Drucken

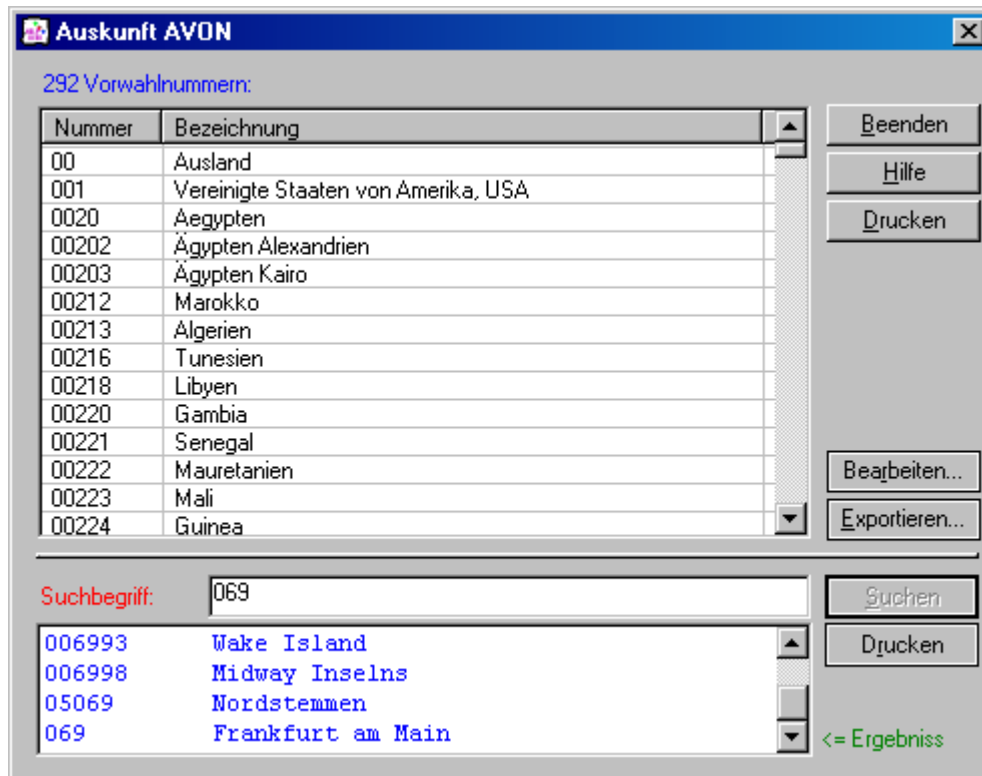
Druckt nach einer Abfrage die aktuelle Auftragsdateiliste aus.

Button Export	Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm (Menü Eigenschaften => Allgemein).
Archivinhalt	
Tabelle Aufträge	Anzeige und Auswahlmöglichkeit der Aufträge aus der aktuell markierten Archivdatei. Über den Button Einzel zurück bzw. Alle zurück können die Aufträge wieder in den aktuellen Auftragspool zurückverschoben werden.
Button Drucken	Druckt nach einer Abfrage die Auftragsauflistung aus.
Button Export	Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm (Menü Eigenschaften => Allgemein).
Button Information	Zeigt für den aktuell markierten Auftrag alle Informationen an.
Button Einzel zurück	Verschiebt den aktuell markierten Auftrag nach einer Sicherheitsabfrage zurück in den aktuellen Auftragspool. Ist bereits mit der gleichen Auftragsnummer ein Auftrag vorhanden, so wird dieser mit dem Auftrag aus dem Archiv überschrieben. Mit dem Button Sichern wird das zurücksetzen des Auftrags auch im Archiv dauerhaft festgehalten.
Button Alle zurück	Verschiebt alle aufgelisteten Aufträge nach einer Sicherheitsabfrage zurück in den aktuellen Auftragspool. Ist ein Auftrag im Pool mit gleicher Auftragsnummer bereits vorhanden, so wird dieser mit dem Auftrag aus dem Archiv überschrieben. Mit dem Button Sichern wird das zurücksetzen des Aufträge auch im Archiv dauerhaft festgehalten.
Allgemeine Buttons	
Button Sichern	Sichert alle noch aufgelisteten Auträge in der Tabelle in der aktuellen Archivdatei.

Menü : Zusätze

Dialog : Auskunft AVON

AVON steht für Allgemeines Vorwahlen und Ortsnamen und beinhaltet eine Zuordnung einer Telefonvorwahl zur einer Ortsbezeichnung, z.B. 069 = Frankfurt. Die dazu notwendigen Dateien liegen im Ordner .\kunde\avon\.



x Vorwahlnummern:

Auflistung aller Vorwahlnummern

Zeigt alle in NetCat_HelpDesk bekannten Vorwahlnummern auf. Diese können direkt in den entsprechenden Dateien editiert werden (.\\NetCat_HelpDesk\\kunde\\avon\\...)

Die Dateien können mit einem Texteditor im Ordner .\\netcat_helpdesk\\kunde\\avon\\ direkt editiert werden. **Für die Österreichische Version enthalten die Dateien das Kürzel ÖS.**

Button Bearbeiten

Übergibt die angezeigten Daten an die integrierte Textverarbeitung (BEditor) und ermöglicht so eine weitere Verarbeitung bzw. Übergabe an externe Programme.

Button Exportieren

Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm ([Menü Eigenschaften => Allgemein](#)).

Eingabe Suchbegriff

Geben Sie hier einen Suchbegriff ein und drücken Sie den Button Suchen, um die Suche zu beginnen.

Groß-/Kleinschreibung wird berücksichtigt. Die Eingabe für einen Suchbegriff kann numerisch (z.B. 069) oder alphanumerisch (z.B. New York) erfolgen.

Wenn Sie mindestens 3 Zeichen eingegeben haben, so wird die Suche automatisch gestartet!

Button Suchen

Startet die Suche manuell, sofern Sie nicht in der Sucheingabe bereits mehr als 2 Zeichen eingegeben haben.

Anzeige Ergebniss

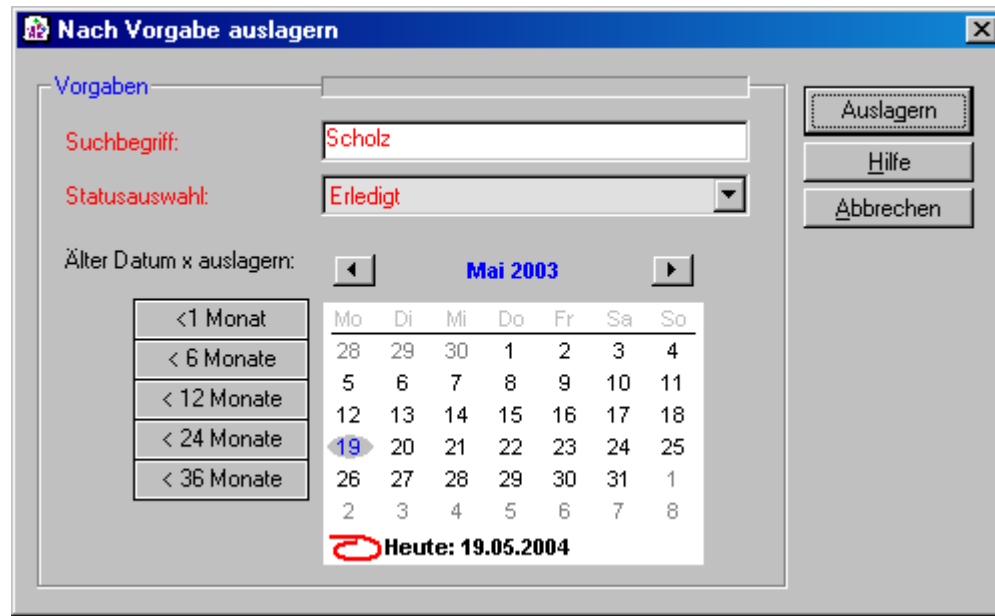
Listet alle Vorwahlnummern inkl. Bezeichnung auf, in denen der angegebene Suchbegriff vorkommt.

Wenn Sie einen Eintrag nicht komplett lesen können, so markieren Sie diesen und lassen den Mauszeiger kurz auf dem markierten Eintrag stehen. Durch eine Quickinfo bekommen Sie dann den kompletten Eintrag angezeigt.

Menü : Archiv

Dialog : Auslagern von Aufträgen

Über die Archivverwaltung können nicht benötigte Aufträge (z.B. Status Erledigt) in das Archiv ausgelagert und bei Bedarf wieder zurückgeholt werden. Mit diesem Dialog können Sie nach zeitlicher Vorgabe einzelnen Aufträge auslagern.



Vorgaben

Suchbegriff

Vorgabe eines Suchbegriffes, der im gesamten Auftragsdatensatz vorkommen muss, damit der Auftrag ausgelagert wird. Wenn Sie keinen Begriff angeben, dann wird jeder Auftrag nach den restlichen Angaben (Status und Datum) geprüft und ggfs. ausgelagert.

Statusauswahl

Auswahl eines Statustextes, der beim Auftrag zutreffen muss, damit er ausgelagert werden kann.

Älter Datum x auslagern

Angabe eines Datums, nach dessen Angabe der Auftrag älter sein muss, um ausgelagert zu werden. Über die **Button < x Monate** können Sie eine zeitliche Vorgabe schnell auswählen.

< x Monat

Schnelle Auswahl von vorgegebenen Zeitschwellen.

Allgemeine Buttons

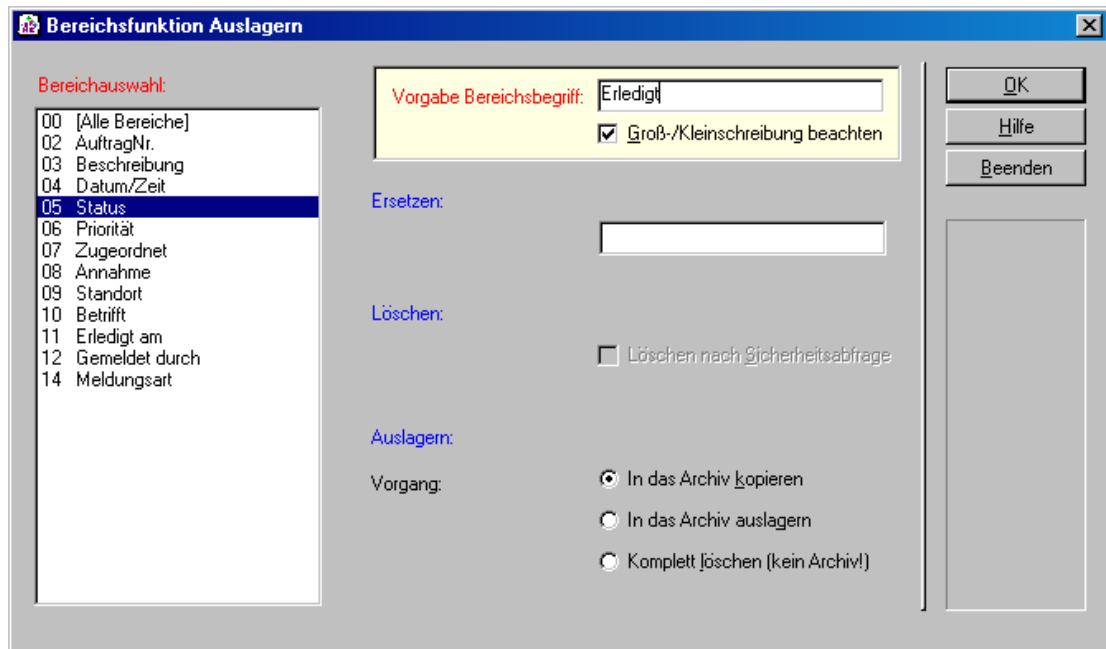
Button Auslagern

Beginnt nach einer Sicherheitsabfrage mit dem Auslagern der zutreffenden Aufträge. Diese können anschließend in der Archivverwaltung wieder angeschaut und weiterbearbeitet werden.

Menü : Bearbeiten

Dialog : Bereichsfunktion Auslagern

Über die Markierung können Auftrag in Listen, Auswertungen usw. ausgeblendet werden. Mit dieser Funktion können Markierungen aller oder einzelner Auftrag komfortabel bearbeitet werden.



Bereichsauswahl

Auflistung Bereiche Stammdaten

Wählen Sie hier den Bereich aus, nach dem ein Datensatz bearbeitet werden soll, wenn der **Vorgabe Bereichsbegriff** in diesem ausgewählten Bereich enthalten ist.

Vorgabe Bereichsbegriff

Eingabe Vorgabebegriff

Geben Sie hier einen Begriff ein, der im ausgewählten Bereich vorhanden sein muss, damit der Datensatz eines Auftrags bearbeitet wird.

Wenn Sie keinen Begriff angeben, so wird jeder Datensatz bearbeitet.

Groß-/Kleinbeschreibung beachten

Beachtet bei dem Vergleich des Vorgabebegriffes mit dem Inhalt des Datensatzbereiches die Groß-/Kleinschreibung.

Markieren

Markierung setzen

Setzt beim zutreffenden Auftrag die Markierung (unabhängig vom aktuellen Markierungszustand).

Markierung löschen

Löscht beim zutreffenden Auftrag die Markierung (unabhängig vom aktuellen Markierungszustand).

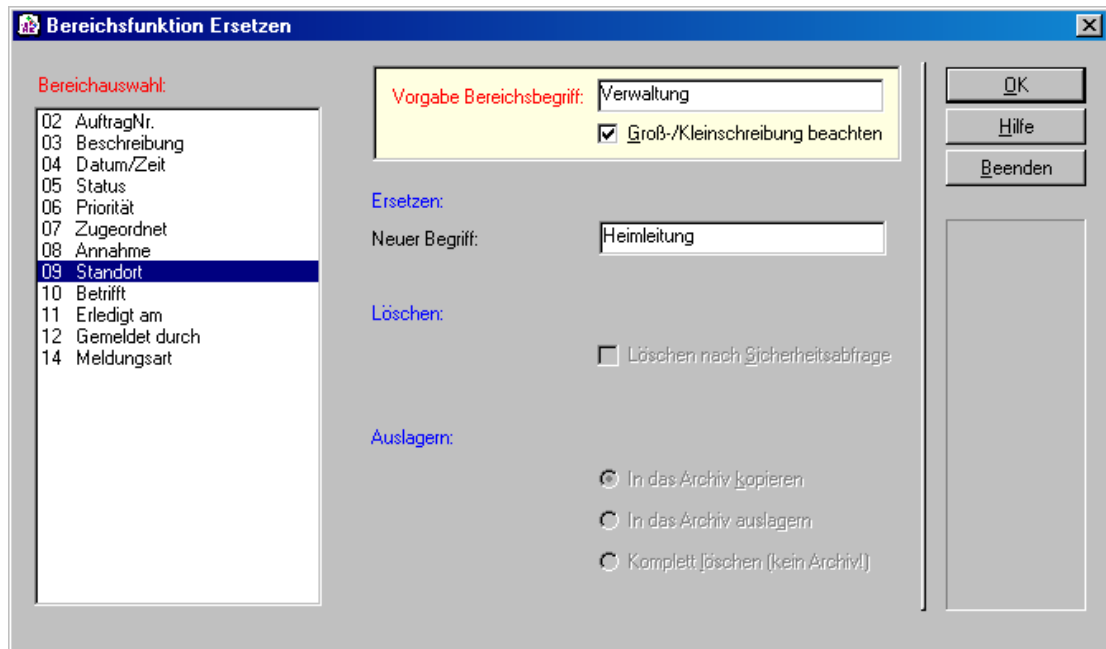
Markierung invertieren

Setzt bzw. löscht beim zutreffenden Auftrag die Markierung (abhängig vom aktuellen Markierungszustand => invertierend).

Menü : Bearbeiten

Dialog : Bereichsfunktion Ersetzen

Über diese Funktion können Sie für alle oder einzelne Auftrag den Inhalt von Bereichsfeldern schnell ändern, z.B. wenn sich eine Abteilungsbezeichnung ändert und diese den Aufträgen zugeordnet werden soll.



Bereichsauswahl

Auflistung Bereiche Stammdaten

Wählen Sie hier den Bereich aus, nach dem ein Datensatz bearbeitet werden soll, wenn der **Vorgabe Bereichsbegriff** in diesem ausgewählten Bereich enthalten ist.

Vorgabe Bereichsbegriff

Eingabe Vorgabebegriff

Geben Sie hier einen Begriff ein, der im ausgewählten Bereich vorhanden sein muss, damit der Datensatz eines Auftrags bearbeitet wird.

Groß-/Kleinbeschreibung beachten

Wenn Sie keinen Begriff angeben, so wird jeder Datensatz bearbeitet.

Beachtet bei dem Vergleich des Vorgabebegriffes mit dem Inhalt des Datensatzbereiches die Groß-/Kleinschreibung.

Ersetzen

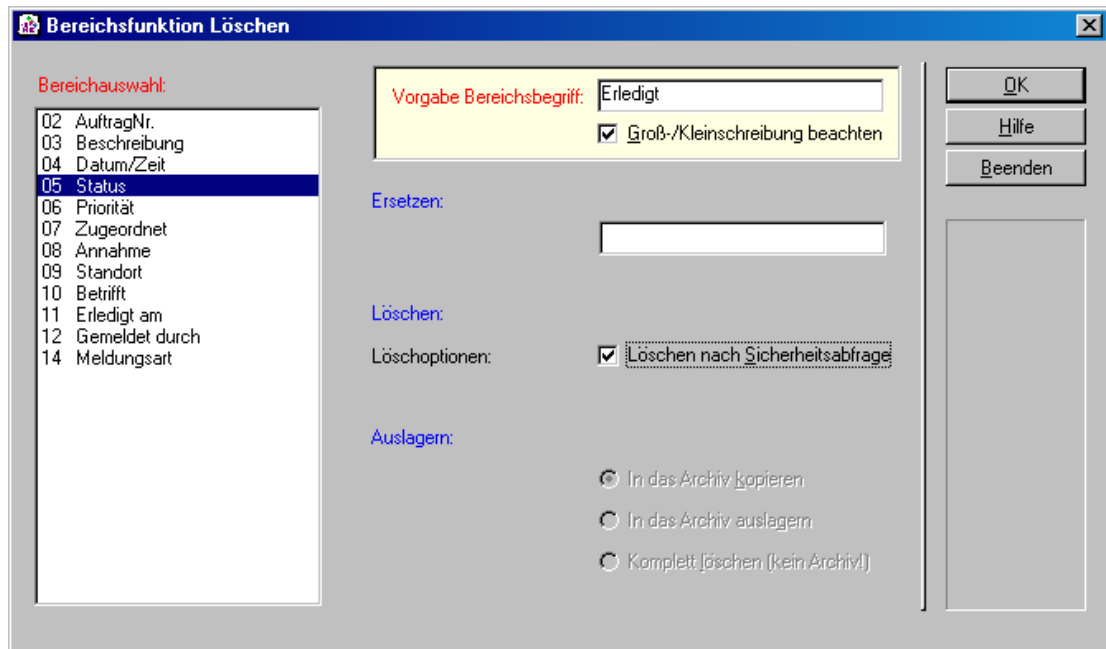
Neuer Begriff

Angabe des neuen Begriffes, welcher im ausgewählten Bereich bei den zutreffenden Auftragdatensätzen neu eingesetzt wird.

Menü : Bearbeiten

Dialog : Bereichsfunktion Löschen

Über diese Funktion können Sie einzelne Bereichsinhalte schnell löschen. Dabei kann über Vorgabebegriffe das Löschen von Inhalten in den Auftragstammdaten eingeschränkt werden.



Auflistung Bereiche Stammdaten

Wählen Sie hier den Bereich aus, nach dem ein Datensatz bearbeitet werden soll, wenn der **Vorgabe Bereichsbegriff** in diesem ausgewählten Bereich enthalten ist.

Vorgabe Bereichsbegriff

Eingabe Vorgabebegriff

Geben Sie hier einen Begriff ein, der im ausgewählten Bereich vorhanden sein muss, damit der Datensatz eines Auftrags bearbeitet wird.

Wenn Sie keinen Begriff angeben, so wird jeder Datensatz bearbeitet.

Groß-/Kleinbeschreibung beachten

Beachtet bei dem Vergleich des Vorgabebegriffes mit dem Inhalt des Datensatzbereiches die Groß-/Kleinschreibung.

Löschen

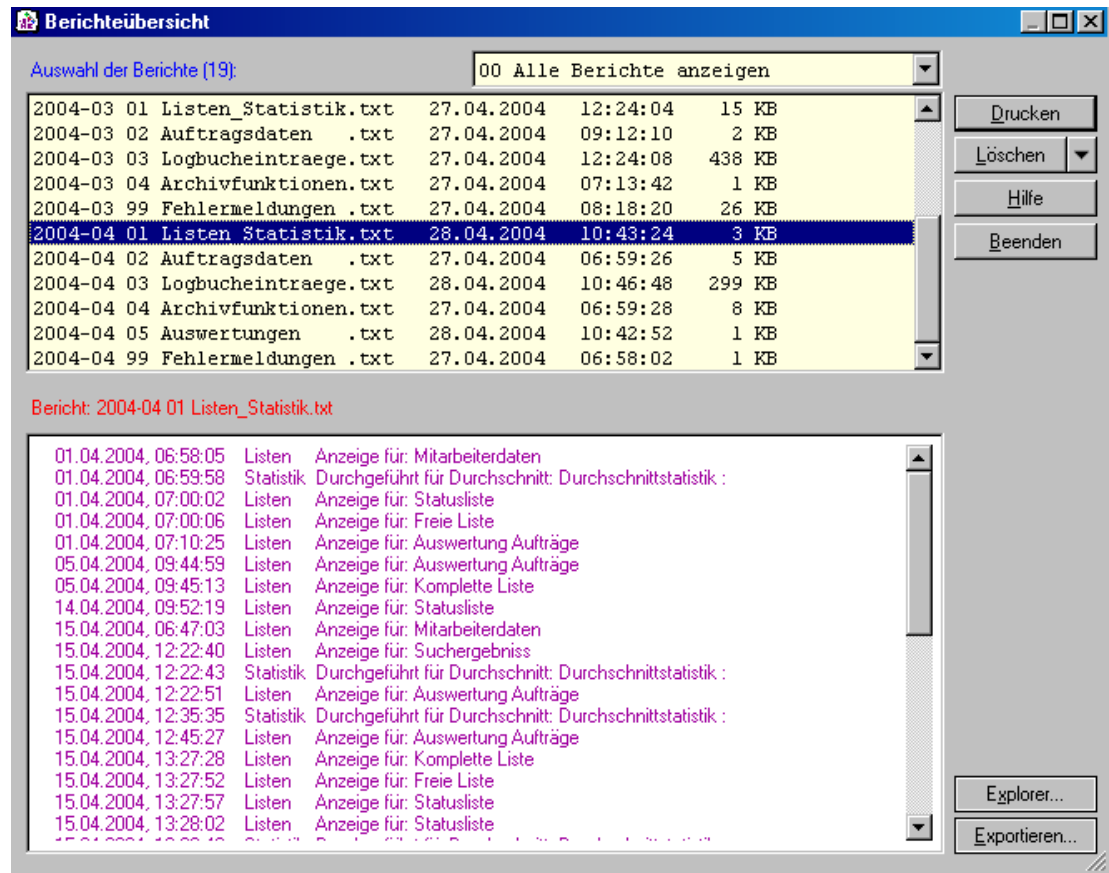
Löschen nach Sicherheitsabfrage

Löscht den Bereich beim zutreffenden Auftragdatensatz nur nach einer Sicherheitsabfrage.

Menü : Bearbeiten

Dialog : Berichtsübersicht

Die Software legt für verschiedene Vorgänge Berichte (Logbuchfunktion) an. Diese können in der Berichtsübersicht angeschaut und gelöscht werden.



Auswahl der Berichte (x)

Auswahl Berichtsart

Wählen Sie hier aus, welche Berichtsart Sie sehen möchten:

- 00 Alle Berichte anzeigen
- 01 Alle Listen/Statistiken
- 02 Alle Auftragsdaten
- 03 Alle Logbucheinträge
- 04 Alle Archivfunktionen
- 05 Alle Auswertungen
- 06 Alle HD_Pool Messages
- 07 Alle Mitarbeiterdaten
- 05 Alle Benachrichtigungen
- 08 Alle Benachrichtigungen
- 09 Alle HD_Pool Frontend Messages
- 99 Alle Fehlermeldungen

Auswahl der Berichtsdatei

Je nach gewählter Berichtsart werden hier die zugehörigen Berichtsdateien angezeigt. Für jeden Monat wird jeweils eine Berichtsdatei erzeugt, z.B. **2004-01 05 Auswertungen .txt**
=> Alle ausgeführten Auswertungen für Monat Januar 2004.

Bericht: x

Anzeige Berichtsinhalt

Zeigt je nach ausgewählter Berichtsdatei den Inhalt an, aus dem Sie die jeweiligen Vorgänge ansehen können, z.B. alle Funktionen von Auftragn für einen Monat. Über den **Button Drucken** können Sie die Anzeige ausdrucken.

Button Explorer

Zeigt den Ordner
.\NetCat_HelpDesk\kunde\berichte\, an, in dem die einzelnen Berichtsdateien abgelegt sind.

Button Exportieren

Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm (**Menü Eigenschaften => Allgemein**).

Allgemeine Buttons:

Button Löschen

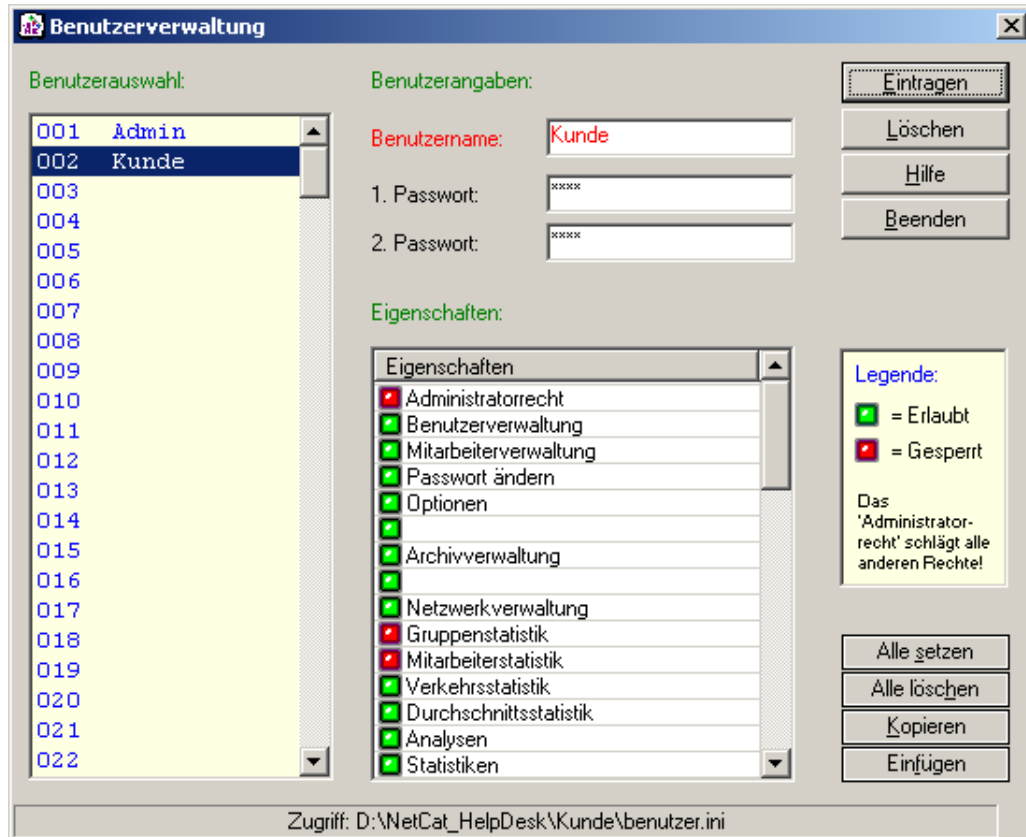
Löscht nach einer Sicherheitsabfrage die aktuelle Berichtsdatei.

Button Pfeil

Durch ein Auswahlmenü können Sie einen oder mehrere Berichtsdateien von den einzelnen Berichtsarten (siehe dazu **Auswahl Berichtsart**) auf einmal löschen.

Menü : Eigenschaften**Dialog : Benutzerverwaltung**

Mit der Benutzerverwaltung können Sie max. 250 Benutzer (Stand 10/2004) verwalten und diesen über einzelne Zugriffsrechte Funktionen erlauben oder sperren. Achten Sie darauf, sich mind. einen Benutzer mit Administratorrecht zu erhalten, da ein solcher Benutzer alle Rechte besitzt. Die Passwortabfrage für den Programmstart aktivieren Sie direkt in den Optionen Sicherheit (Menü Eigenschaften)!

**Anzeige der Benutzer****Auswahl 1...xx Benutzer**

Wählen Sie hier einen Benutzer aus, um seine Bezeichnung und sein Passwort neu anzulegen bzw. zu überschreiben.

Über den **Button Eintragen** können Sie den Namen (max. 20 Zeichen), das Passwort (max. 10 Zeichen) und seine Zugriffsrechte dem aktuell markierten Benutzer eintragen.

Eingabe Name

Bezeichnung für den aktuellen Benutzer (max. 20 Zeichen). Ein Benutzername kann

Eingabe Passwort	numerische und/oder alphanumerische Zeichen enthalten. Passwort für den aktuellen Benutzer (max. 20 Zeichen). Ein Passwort kann numerische und/oder alphanumerische Zeichen enthalten. Das Passwort muss zweimal angegeben werden!
Auflistung Zugriffsrechte	Ein Häkchen vor einem Zugriffsrecht erlaubt dem Benutzer die jeweilige Funktion, ein leeres Kästchen verbietet es. Das Administratorrecht schlägt alle anderen Rechte, d.h. ein Benutzer, welches das 1. Recht besitzt, hat keinerlei Einschränkungen!
Allgemeine Buttons:	
Button Löschen	Löscht nach einer Sicherheitsabfrage den aktuellen Benutzer.
Button Alle Setzen	Setzt direkt ohne Sicherheitsabfrage für den aktuellen Benutzer alle Zugriffsrechte.
Button Alle Löschen	Löscht direkt ohne Sicherheitsabfrage für den aktuellen Benutzer alle Zugriffsrechte.
Button Kopieren	Kopiert die aktuellen Rechte, so dass mit dem Button Einfügen diese für einen andere Benutzer verwendet werden können..
Button Einfügen	Fügt kopierte Rechte für den aktuellen Benutzer ein. Diese werden erst mit dem Button Eintragen übernommen.

Menü : Bearbeiten

Dialog : Erweiterte Suche

Allgemeine Information

Mit der erweiterten Suche können Sie über Filter und Verknüpfungen die Suche nach Aufträgen (Daten) explizit an Ihre Vorgaben ausrichten und suchen lassen.

Erweiterte Suche

Suchangaben

1. Sucheingabe: Status Auftrag => Erledigt
 Groß-/Klein beachten Und Oder Nicht

2. Sucheingabe: Status Auftrag => Offen
 Und Oder Nicht

3. Sucheingabe: =>

Suchergebnis (134)

Index	AuftragNr	Beschreibung	Datum/Zeit
000000015	000000015	! Drucker Nr.7755	28.01.2004, 10:...
000000021	000000021	! Software Nr.7750	27.01.2004, 14:...
000000023	000000023	! System Nr.7748	27.01.2004, 13:...
000000026	000000026	! TC Nr.7745	27.01.2004, 09:...
000000027	000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:...
000000027	000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:...
000000029	000000029	! TC Nr.7742	27.01.2004, 09:...
000000030	000000030	! Software Nr.7741	27.01.2004, 08:...
000000031	000000031	! TC Nr.7740	27.01.2004, 08:...
000000032	000000032	! Anfrage Nr.7739	27.01.2004, 07:...
000000035	000000035	! Druckerparatur Invnr.141883 Nr.7736	26.01.2004, 11:...
000000036	000000036	! TC Nr.7735	26.01.2004, 11:...
000000037	000000037	! Software Nr.7732	26.01.2004, 11:...

Buttons: Suchen, Hilfe, Beenden, Anzeigen, Information, Drucken, Export, Liste...

SUCHANGABEN

1. bis 3. Angabe

Wählen Sie von oben nach unten die Bereiche aus, in dem die Suchbegriffe, die Sie rechts angeben, gesucht werden sollen. Wenn Sie keine Auswahl in der Auswahlliste vornehmen, so wird ein angegebener Suchbegriff im gesamten Auftragsdatensatz gesucht.

Beispiel:

Sie wählen den Bereich **Auftragsbeschreibung** und geben den Suchbegriff **Drucker** ein. Dann werden alle Aufträge aufgelistet, in denen im Datenfeld der Begriff **Drucker** eingetragen ist. Es werden aber auch Aufträge aufgelistet, in

denen z.B. **Druckerport** oder **Drucker im Netz** eingetragen sind.

1. bis 3. Suchbegriff

Wie oben schon erwähnt können Sie hier zur jeweiligen Bereichsauswahl (links) einen beliebigen Suchbegriff eingeben. Je präziser Sie einen Suchbegriff eingeben, umso genauer erhalten Sie die Aufträge, die Sie auch tatsächlich suchen. Ein Suchbegriff **E** macht z.B. kaum Sinn, da der Buchstabe **E** sehr häufig vorkommt.

1. bis 2. Option Und

Wenn Sie auf der linken Seite mehr als einen Suchbereich auswählen, so werden diese Optionen freigeschaltet. Dabei bedeutet die Option UND, das der Suchbegriff aus dem 1. Eingabefeld im Datensatz vorkommen muss **und** der 2. Suchbegriff (bzw. 1. + 2. Bereich oder 2. + 3. Bereich) ebenfalls im Auftragsdatensatz enthalten sein muss. Ist einer der beiden Suchbegriffe in den angegebenen Suchbereich nicht enthalten, so wird der Auftrag **nicht** angezeigt.

1. bis 2. Option Oder

Wenn Sie auf der linken Seite mehr als einen Suchbereich auswählen, so werden diese Optionen freigeschaltet. Dabei bedeutet die Option ODER, das der Suchbegriff aus dem 1. Eingabefeld im Datensatz vorkommen kann **oder** der 2. Suchbegriff (bzw. 1. + 2. Bereich oder 2. + 3. Bereich) im Auftragsdatensatz enthalten sein muss. Es muss in **mind. einem der beiden** angegebenen Suchbereiche einer der beiden Suchbegriffe enthalten sein, damit das Gerät angezeigt wird.

1. bis 2. Option Nicht

Wenn Sie auf der linken Seite mehr als einen Suchbereich auswählen, so werden diese Optionen freigeschaltet. Dabei bedeutet die Option NICHT, das der Suchbegriff aus dem 1. Eingabefeld im Datensatz vorkommen kann, **aber nicht** der 2. Suchbegriff (bzw. 1. + 2. Bereich oder 2. + 3. Bereich) enthalten sein darf oder umgekehrt. Sind beide Suchbegriffe in den angegebenen Suchbereichen enthalten, so wird der Auftragsdatensatz **nicht** angezeigt.

SUCHERGEBNISSE

Anzeige der Suchtreffer

Auflistung der Auftragsdatensätze, die dem angegebenen Suchraster entsprechen.

Mit einem [Doppelklick der linken Maustaste](#) auf einen angezeigten Kundendatensatz erhalten Sie diesen als komplette Übersicht. Die gleiche Funktion erreichen Sie durch den [Button Information](#) (dazu vorher bitte den gewünschten Datensatz [markieren](#)).

BUTTONS

Sichern

Über diesen Button können Sie bis max. 20 Suchvorgaben sichern, um diese im [Menü Bearbeiten](#) über das [Untermenü Suchvorgaben](#) direkt wieder aufzurufen (in diesem Dialog können Sie dieses auch über den [Button Pfeil](#) ausführen).

Jeder Vorgabe können Sie eine beliebige Bezeichnung zuordnen. Sind alle 20 Plätze belegt, so wird die älteste Sicherung gelöscht. Auswahl von max. 20 gesicherten Suchvorgabeparametern.

Auswahl (Pfeil)

Information

[Markieren](#) Sie bitte einen aufgelisteten Auftrag und drücken Sie dann den [Button Information](#). Sie erhalten eine komplette Übersicht des Auftragsdatensatzes.

Export

Exportiert die Tabelle der Auftragsdaten in das eingerichtete Exportprogramm, d.h. es wird das Exportprogramm automatisch gestartet und der Inhalt der Tabelle an dieses übergeben. Die Angabe für das Exportprogramm können Sie im [Menü Eigenschaften](#) unter [Optionen Allgemein](#) vornehmen.

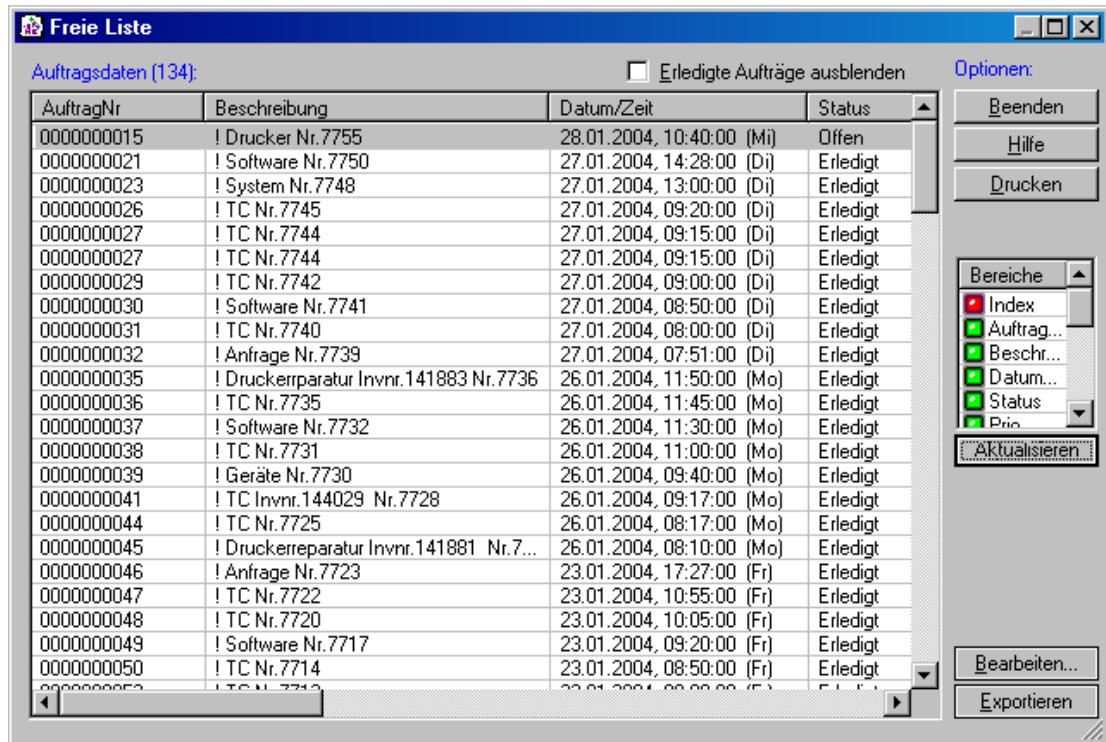
Drucken

Druckt nach einer Abfrage nach dem gewünschten Drucker die Auflistung der Auftragsdaten als Tabelle aus.

Menü : Listen

Dialog : Freie Liste

Über die freie Liste können Sie die einzelnen Spalten (Bereiche) der Auftragstammdaten selbst aktivieren bzw. ausblenden.



Auftrageinträge (x)

Option Erledigte Auftr. ausblenden

Blendet alle Aufträge aus, die den Status „Erledigt“ haben. Es werden also nur die Aufträge angezeigt, die im Status nicht „Erledigt“ eingetragen haben.

Auflistung der Aufträge

Anzeige der Aufträge mit den zugehörigen Farben abhängig vom zugeordneten Statustext.

Auswahl Bereiche

Durch Anklicken der gewünschten Bereiche wird dieser angezeigt (grüne LED) bzw. nicht angezeigt (rote LED). Mit dem **Button Aktualisieren** wird die Tabelle neu aufgebaut. Nach Auswahl der gewünschten Tabellenbereiche wird die Liste neu aufgebaut (aktualisiert).

Button Aktualisieren

Allgemeine Buttons

Button HTML

Erzeugt nach Angabe eines Dateinamens die aktuelle Liste als HTML Dokument und startet den Standardbrowser zur Ansicht.

Button Bearbeiten

Übergibt die angezeigten Daten an die integrierte Textverarbeitung (BEditor) und ermöglicht so eine weitere Verarbeitung bzw. Übergabe an externe Programme.

Button Exportieren

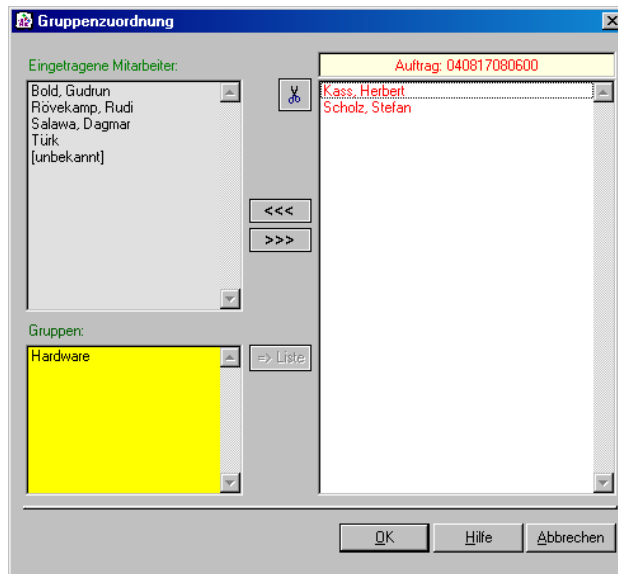
Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm ([Menü Eigenschaften => Allgemein](#)).

Menü : (über Hauptbildschirm => Button Gr.)

Dialog : Gruppenzuordnung

Mit der Gruppenzuordnung können Sie einen Auftrag mehreren Personen zuordnen, z.B. wenn in einer Werkstatt mehrere Personen arbeiten mit mehreren PC's.

Ist der Button OK gesperrt, so liegt für den Benutzer kein Recht zur Änderung der Auftragszuordnung vor (einzustellen in der Benutzerverwaltung).



Eingetragene Mitarbeiter

Auswahl der Mitarbeiter

Wählen Sie hier einen Mitarbeiter aus, dem Sie den aktuellen Auftrag zuordnen wollen.

Über den **Button >>>** oder Doppelklick mit der linken Maustaste wird der Mitarbeiter in die Zuordnungsliste (rechts) eingetragen.

Die Mitarbeiter richten Sie in der Mitarbeiterverwaltung ein.

Symbol Schere

Nach einer Sicherheitsabfrage werden alle aktuellen Zuordnungen gelöscht.

Button >>>

Übernimmt den markierten Mitarbeiter (links) in die Zuordnungsliste (rechts).

Button <<<

Löscht aus der Zuordnungsliste (rechts) den markierten Eintrag und setzt diesen in die Mitarbeiterauswahl (links).

Zuordnung Auftrag x:

An zeige aller Zuordnungen.

Über den **Button <<<** oder Doppelklick mit der linken Maustaste wird die Zuordnung gelöscht und wieder in die Mitarbeiterliste (links) eingetragen.

Auswahl Gruppen

Hier können Sie eine eingerichtete Gruppe auswählen und mit dem **Button =>Liste** in die Zuordnungsliste eintragen. Alle Mitarbeiter einer Gruppe werden in die Zuordnungsliste eingetragen. Bereits vorhandene Zuordnungen bleiben erhalten (nutzen Sie vorher das **Symbol Schere**, wenn Sie dieses nicht möchten).

Button => Liste

Setzt alle Mitarbeiter der ausgewählten Gruppe in die Zuordnungsliste ein.

Menü : Listen

Dialog : Liste Mitarbeiterdaten

Über die Liste aller Mitarbeiterdaten erhalten Sie einen Überblick aller eingerichteten Mitarbeiterdaten.

The screenshot shows a window titled 'Mitarbeiterdaten' with a table of employee data. The table has columns for 'Nr.', 'Bezeichnung', 'Abteilung', 'Funktion', 'Standort', and 'Telefon'. The data is as follows:

Nr.	Bezeichnung	Abteilung	Funktion	Standort	Telefon
00001	[unbekannt]				
00002	Bold, Gudrun	Netzwerk		Verwaltung	5258
00003	Lutz	HelpDesk		Verwaltung	5030
00004	Rövekamp, Rudi	Hardware		Verwaltung	
00005	Salawa, Dagmar	KomTec		Wirtschaftsgebä...	5402
00006	Scholz, Stefan	KomTec		Wirtschaftsgebä...	5401
00007	Türk	Drucken		Verwaltung	

Below the table, there are several buttons: 'Beenden', 'Hilfe', 'Drucken', 'HTML', 'Bearbeiten...', and 'Exportieren'. The window title is 'Mitarbeiterdaten' and the subtitle is 'Mitarbeiterdaten (7):'.

Mitarbeitereinträge (x)

Auflistung der Mitarbeiter

Anzeige der Mitarbeiterdaten, die Sie in der Mitarbeiterverwaltung angeben.

Allgemeine Buttons

Button HTML

Erzeugt nach Angabe eines Dateinamens die aktuelle Liste als HTML Dokument und startet den Standardbrowser zur Ansicht.

Button Bearbeiten

Übergibt die angezeigten Daten an die integrierte Textverarbeitung (BEditor) und ermöglicht so eine weitere Verarbeitung bzw. Übergabe an externe Programme.

Button Exportieren

Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm ([Menü Eigenschaften => Allgemein](#)).

Menü : Eigenschaften (über Mitarbeiterverwaltung)

Dialog : Mitarbeiter Sperre

Über die Mitarbeitersperre haben Sie die Möglichkeit, die Benachrichtigung (Messages) an einen Mitarbeiter für einen Zeitraum X auszusetzen, z.B. bei längerem Urlaub, Krankheit, Fortbildung, Pausieren wie Erziehungsurlaub usw.

Anzeige einer aktiven Sperre bei Zuordnungen direkt auf dem Hauptbildschirm:

Hat mindestens einer der Mitarbeiter eine aktive Sperre, so wird das Feld Zuordnung rot umrandet. Eine Auflistung aller Sperrzeiten erhalten Sie im Menü Listen über die Funktion Liste Sperrdaten.

1. bis 3. Sperre

Auswahl Sperrbezeichnung

Wählen Sie hier die Zuweisung für eine Sperrzeit aus. Die Auswahl einer Vorgabe hat keinen Einfluss auf die Funktion ([nicht aktiv] deaktiviert eine Sperre), sondern dient nur als Information für Sie als Grund für eine Sperre.

Datum von - bis

Anzeige der eingerichteten Sperrzeiten.

Information:

Liegt ein Datum in der Vergangenheit, so wird es nicht automatisch gelöscht.

Kalender von - bis

Über die beiden Kalendersymbole können Sie komfortabel die gewünschte Sperrzeit auswählen. Dabei sind beliebige Angaben möglich.

Achtung:
Es findet zwischen den 3 möglichen Sperrzeiten keine Plausibilitätsprüfung statt!

Allgemeine Buttons

Button Liste

Zeigt eine Auflistung aller Mitarbeiter aus dem Bereich Zuordnung mit zugehörigen Sperrdaten (Zeiten).

Menü : Eigenschaften**Dialog : Mitarbeiter Annahme / Mitarbeiter Zugeordnet**

Mit den Mitarbeiterdaten können in den Aufträgen für die Felder “Annahme durch” und “Zugeordnet” schnell und einfach Mitarbeiter ausgewählt werden. Im Feld Zugeordnet wird weiterhin mit den Mitarbeiterdaten festgelegt, was mit den Auftragsdaten geschehen soll (z.B. dem Mitarbeiter per Email den Auftrag zuleiten).

Mitarbeiterdaten (...)**Bezeichnung**

Angabe einer eindeutigen Bezeichnung. Jede Bezeichnung kann nur einmalig vorhanden sein!

Abteilung

Angabe einer Abteilung.

Funktion

Angabe der Funktion des Mitarbeiters.

Standort

Angabe eines Standortes des Mitarbeiters.

Telefon, Fax, Mobil, PSA

Angabe der wichtigsten Rufnummern des Mitarbeiters.

Email

Emailadresse für den Mitarbeiter (kann rechts mit dem Button Brief direkt für den Emailversand genutzt werden). Diese Adresse muss korrekt angegeben sein, wenn ein Auftrag mittels Email verschickt werden soll.

Arbeitszeiten

Hinweis auf die Arbeitszeiten des Mitarbeiters.

Gruppe/Team

Zuordnung zu einer Gruppe für die schnelle Mitarbeiterzuordnung im **Dialog Gruppenzuordnung**.

Einstellungen

Benachrichtigung per Email

Diese Option ist nur freigegeben, wenn im Feld Email eine Emailadresse angegeben ist.

Drucken (Möglichkeit per Ablage...)

Druckt einen Auftrag aus (Vorlage_Auftragsdaten.rtf.) und ermöglicht das Ablegen in die Akten bzw. die Weitergabe an eine weitere Person.

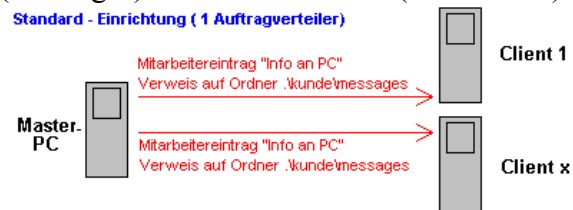
Info an PC

Sendet die Auftragsinformation direkt an den PC. Dazu muss der freigegebene Netzwerkpfad des Empfängers (Mitarbeiter-PC) angegeben werden, z.B.

\\P400\netcat_helpdesk\kunde\messages\.

Schema für die Versendung der Nachrichten (Messages) an die Client-PC's (Mitarbeiter):

Standard - Einrichtung (1 Auftragsverteiler)



Symbol Tabelle

Zeigt eine Auflistung aller Mitarbeiter aus der Zuordnung mit den jeweiligen PC-Pfaden an.

Auswahl Pfadangabe Sound

Auswahl des Pfades für den Empfänger PC. Spielt eine Sounddatei ab, die z.B. einen Hinweis für einen bestimmten Mitarbeiter enthalten kann.

Auswahl Sounddatei

Auswahlmöglichkeit einer Sounddatei (Format WAV).

Auswahl

Auflistung von Mitarbeiterdaten

Anzeige und Auswahlmöglichkeit der angelegten Mitarbeiterdaten. Durch Anklicken eines Eintrages werden diese Daten in den Eingabefeldern aktuell dargestellt. Dieser Mitarbeiter kann dann geändert bzw. gelöscht werden.

Allgemeine Buttons

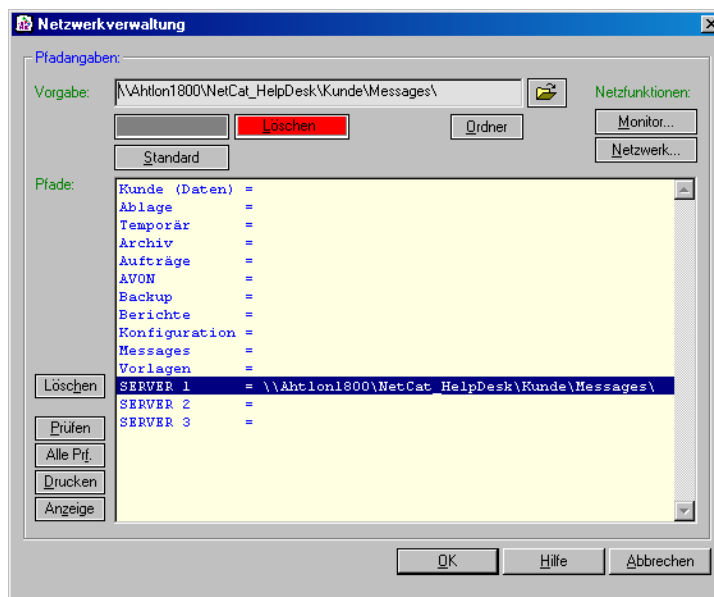
Button Eintragen	Trägt für den angegebenen Mitarbeiternamen die Daten ein. Ist der Mitarbeitername bereits vorhanden, so wird der vorhandene Eintrag überschrieben; ansonsten wird ein Mitarbeiter neu angelegt.
Button Löschen	Löscht nach einer Sicherheitsabfrage den aktuell markierten Mitarbeiter aus der Datenbank.
Button Sperre	Startet den Dialog Mitarbeiter Sperre und ermöglicht das Anlegen von Zeiträumen, in denen der Mitarbeiter aus der Benachrichtigung herausgenommen wird, z.B. im Urlaub oder längerer Krankheit.
Button Liste	Auflistung aller Mitarbeiterdaten als Liste.
Button Statistik	Zeigt eine Liste aller Mitarbeiter mit der Anzahl des jeweiligen Auftragstatus.
Button Aufträge	Zeigt eine Liste aller Aufträge des aktuell abgezeigten Mitarbeiters an (Zuordnung von Aufträgen).
Option Zuordnung und Annahme...	Setzt die aktuellen Mitarbeiterdaten in beide Datenbanksystem ein, also für die Funktion „Annahme durch“ und für die Funktion „Zugeordnet“.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Netzwerkverwaltung

Mit der Netzwerkverwaltung können Sie die Zugriffe auf Daten (Pfadangaben) für jeden Ordner frei einstellen, z.B. auf Clients die Software lokal installieren. Den Pfad Konfiguration aber umlenken auf einen Server; damit bekommt der Client seine Benutzerverwaltung, Mitarbeiterverwaltung usw. vom Server und nicht lokal vom eigenen Ordner.

Ist ein Ordner beim Programmstart nicht erreichbar, so wird er automatisch auf den lokalen Standardordner korrigiert!



Vorgabe

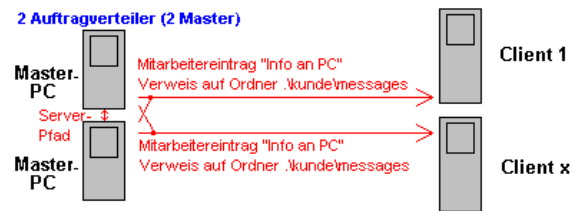
Eingabefeld Pfadangabe

Anzeige des aktuellen bzw. aktuell ausgewählten Pfades.

Der Pfad „**SERVER 1...5**“, ist für den Austausch zwischen zwei oder mehreren Master-Rechnern vorgesehen.

Normalerweise ist ein PC der Master (Server) und verteilt die Aufträge an die Mitarbeiter (dort findet die Zuordnung über die Option „Info an PC“ statt (Verweise auf den Messagesordner der Mitarbeiter-PC’s). Mit dem Servereintrag kann der Messagesordner eines PC’s angegeben werden, der ebenfalls Aufträge vergibt. Der Server bekommt jeden

Auftrag automatisch aktualisiert, z.B. beim Neuanlegen, Ändern, Löschen und Verschieben.



Symbol Auswahl

Auswahlmöglichkeit eines Ordners, in dem die Dateien für den in der Auflistung markierten Ordner enthalten sein muss.

Button Eintragen

Trägt für den aktuell markierten Pfad die angezeigte Pfadangabe ein (**Eingabefeld Pfadangabe**).

Button Standard

Setzt nach einer Sicherheitsabfrage alle Pfadangaben auf den **lokalen Programmordner** zurück!

Pfade

Auflistung aktuelle Pfade

Anzeige aller aktuellen Pfadangaben, deren Zuordnung Sie anpassen können. Markieren Sie dazu den gewünschten Pfad, wählen Sie dann über das **Symbol Auswahl** einen neuen Pfad aus und bestätigen Sie diesen mit dem **Button Eintragen**.

Button Prüfen

Prüft nach einer Sicherheitsabfrage den aktuell markierten Pfad auf Erreichbarkeit.

Button Alle Prüfen

Prüft nach einer Sicherheitsabfrage alle Pfadangaben auf Erreichbarkeit. Dabei muss jeder einzelne Pfad nach der Prüfung quittiert werden.

Button Drucken

Druckt die Auflistung aller Pfade aus.

Button Anzeige

Übergibt die Auflistung der Pfade an eine Textverarbeitung zwecks besserer Übersicht.

Netzfunktionen

Button Monitor

Zeigt den Windowsinternen Netzwerkmonitor (sofern er im Betriebssystem enthalten ist bzw. installiert wurde).

Button Netzwerk

Zeigt die Netzwerkübersicht vom Betriebssystem, sofern die Benutzerrechte des Betriebssystems dies zulassen.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Übersicht

Auswahl

Optionen Allgemein

Optionen Anzeige

Optionen Aufträge

Optionen Drucken

Optionen Firma

Optionen Sicherheit

Optionen Symbole

Optionen Statustexte

Auswahl

Button Drucken

Druckt eine aktuelle Auflistung aller Optionen mit den zugehörigen Werten aus.

Button Übersicht

Zeigt eine aktuelle Auflistung aller Optionen mit den zugehörigen Werten und ermöglicht das Sichern bzw. Drucken der Anzeige.

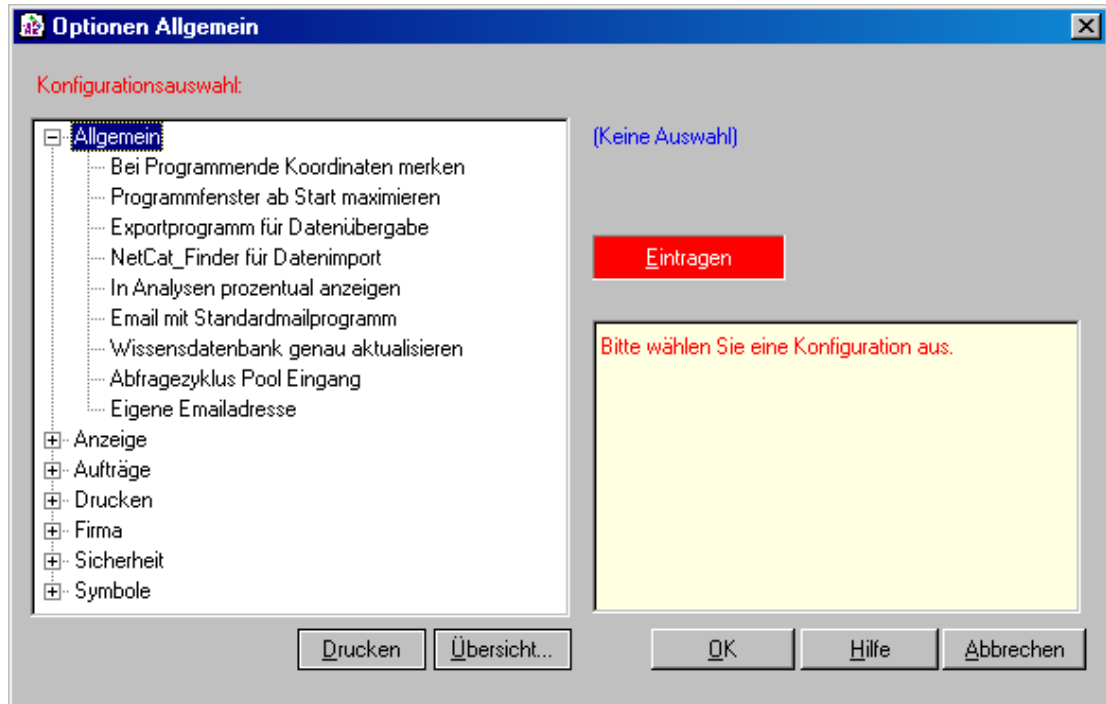
Button Eintragen

Hiermit wird der jeweils ausgewählte Wert der markierten Option eingetragen. Durch den **Button OK** werden dann alle vorgenommenen Änderungen endgültig eingetragen.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Allgemein

Die allgemeinen Optionen sind Auftragsunabhängig.



Bei Programmende Koordinaten merken Sichert die X-/Y- Koordinaten des Hauptdialoges und zeigt die Software beim nächsten Programmstart wieder an diesen gesicherten Koordinaten.

Programmfenster ab Start maximieren Maximiert nach dem Start der Software das Anzeigefenster. Wenn Sie diese Option aktivieren, so wird automatisch die Option **Programmfenster ab Start minimieren** deaktiviert.

Exportprogramm für Datenübergabe Angabe einer Software (EXE - Datei), die für alle Exportfunktionen genutzt werden soll (z.B. eine Textverarbeitung).

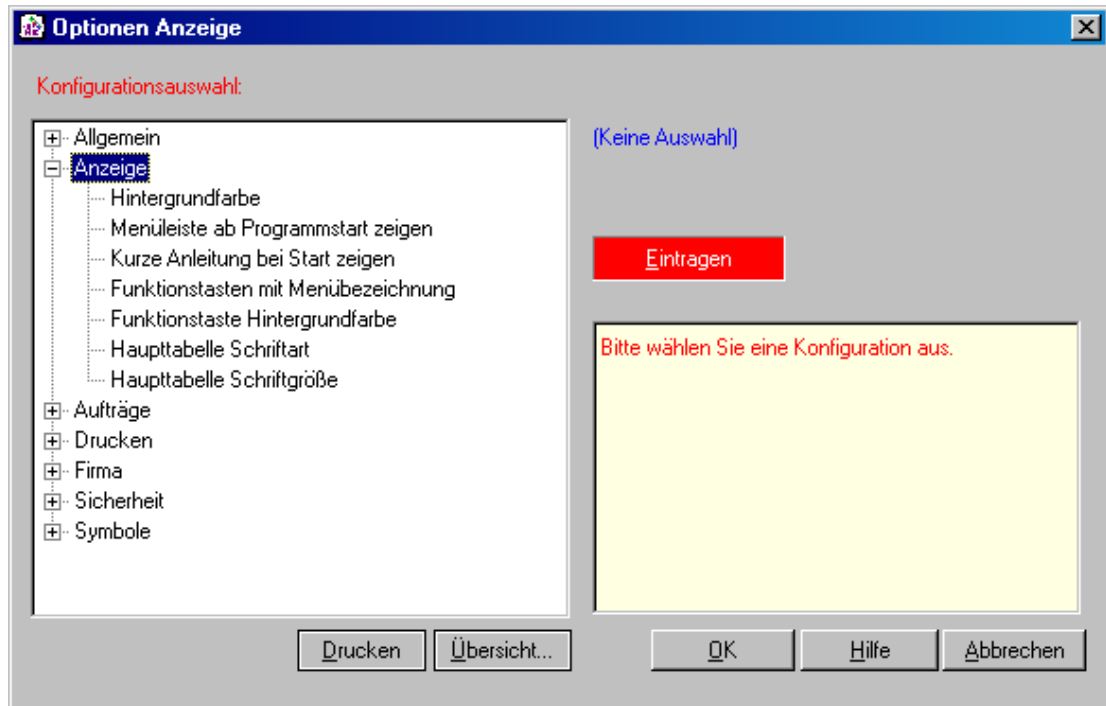
NetCat_Finder für Datenimport Angabe der EXE Datei von NetCat_Finder (z.B. c:\netcat_finder\netcat_finder.exe). Diese Angabe wird benötigt, wenn Sie Datenauskünfte von NetCat_Finder anfordern möchten.

In Analysen prozentual anzeigen	In Analysen wird zusätzlich zu den jeweiligen Werten der Anteil zu 100% angezeigt.
Email mit Standardprogramm	Versendet Emails aus dem Programm heraus mit dem eingetragenen Standardemailprogramm. Sonst wird automatisch Outlook genommen (sofern verfügbar).
Wissensdatenbank genau ...	Bei einer Aktualisierung der Wissensdatenbank müssen die gefundenen Hauptwörter aus den Auftragstexten exakt mit den vorgegebenen Stammwörtern übereinstimmen (dann sollten Sie in den Stammwörtern darauf achten, dass Ein- und Mehrzahl eines Wortes eingetragen ist, z.B. Farbe und Farben).
Abfragezyklus Pool-Eingang	Angabe in Sekunden, wie oft der Pooleingang auf neue Messages abfragt werden soll (Eingabe zwischen 15...300 Sekunden).
Eigene Emailadresse	Beim Benachrichtigen von Mitarbeitern können auch Emails verschickt werden, sofern in der Mitarbeiterverwaltung dieses Feature aktiviert ist. Um aber zu vermeiden, dass ein Mitarbeiter selbst bei einer Änderung / Neuanlegung usw. eine Email für seine Aufträge erhält, können hier eine oder beliebig viele Emailadressen angegeben werden (mit Komma trennen). <i>Achtung: Nur die Angabe vor dem @ schreiben, also z.B. stefan.scholz statt stefan.scholz@mtek-software.de</i>

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Anzeige

Über die Anzeige können Sie allgemeine Einstellungen für das Programm vornehmen.



Hintergrundfarbe

Hier können Sie für die Hintergrundfläche der Auftragdarstellung (Hauptbildschirm) die Farbe auswählen.

Menüleiste ab Programmstart zeigen

Zeigt die Menüleiste über der Symbolleiste an. **Wenn Sie diese Option deaktivieren, so wird das Ausblenden des Menüs erst nach einem Neustart von NetCat_HelpDesk durchgeführt!**

Kurze Anleitung ab Start zeigen

Nach dem Programmstart eine Kurze Anleitung zum Bedienen der Auftrag mittels der **Maus + Shift- und Strg + Tasten**.

Funktionstasten mit Menü...

Auf dem Hauptbildschirm können Sie unterhalb der Auftragsliste Funktionstasten mit beliebigen Funktionen aus dem Menü belegen. Mit dieser Option wird die jeweilige Bezeichnung in Kurzform als Orientierung eingetragen.

Funktionstasten Hintergrundfarbe

Auswahl einer Farbe für die Funktionstasten auf dem Hauptbildschirm.

Haupttabelle Schriftart

Angabe einer gültigen, installierten (Windows-) Schriftart für die Tabelle auf dem Hauptbildschirm, z.B. Arial, Times New Roman, Courier New usw.

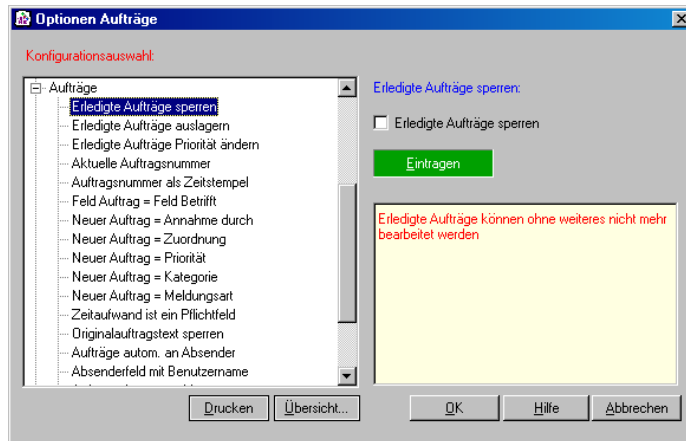
Haupttabelle Schriftgröße

Angabe einer gültigen Schriftgröße für die angegebene Schriftart (siehe [Option Haupttabelle Schriftart](#)). Der Wert muss zwischen 6 und 99 liegen.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Aufträge

Die Auftragsoptionen sind ausschließlich für das Anlegen und Bearbeiten von Aufträgen.



Erledigte Aufträge sperren

Wird ein Auftrag in den Status „Erledigt“ gesetzt, so kann dieser anschließend nicht mehr bearbeitet werden. Dies wird bei einem Auftrag dann durch ein Schlosssymbol deutlich gekennzeichnet.

Erledigte Aufträge auslagern

Ein Auftrag, der in den Status Erledigt gesetzt wird, wird automatisch ausgelagert in das Archiv. Eine manuelle Auslagerung ist damit nicht mehr notwendig.

Erledigte Aufträge Priorität ändern

Die Priorität eines erledigten Auftrages wird automatisch auf 0% gesetzt, da der Auftrag an sich mit dem neuen Status Prioritäten-Unabhängig wird.

Beachten Sie auch die Optionen Statustexte!

Aktuelle Auftragsnummer

Vorgabe für die Vergabe der nächsten Auftragsnummer. Mit jedem Auftrag wird diese Nummer automatisch um 1 Zähler hochgezählt. Die manuelle Änderung dieser Nummer sollte z.B. bei der Erstinbetriebnahme bzw. z.B. beim Jahreswechsel erfolgen.

Feld Auftrag = Feld Betrifft

Das Feld Auftrag (Auftragskurzbeschreibung) wird automatisch mit dem Inhalt des Feldes Betrifft versehen, sobald im Feld Betrifft eine Änderung vorgenommen wird.

Auftragsnummer als Zeitstempel	Als Auftragsnummer wird keine fortlaufende Nummerierung eingesetzt, sondern aus aktuellem Datum und Uhrzeit ein Stempel gebildet im Format ttmjssmmss (Tag Monat Jahr Stunde Minute Sekunde).
Neuer Auftrag = Annahme durch	Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird das Feld ‚Annahme durch‘ mit diesem Wert automatisch vorbelegt.
Neuer Auftrag = Zuordnung	Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird das Feld ‚Zuordnung‘ mit diesem Wert automatisch vorbelegt.
Neuer Auftrag = Meldungsart	Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird das Feld ‚Meldungsart‘ mit diesem Wert automatisch vorbelegt.
Neuer Auftrag = Priorität	Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird das Feld ‚Priorität‘ mit diesem Wert automatisch vorbelegt.
Neuer Auftrag = Kategorie	Beachten Sie auch die Optionen Statustexte! Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird das Feld ‚Kategorie‘ mit diesem Wert automatisch vorbelegt.
Zeitaufwand ist ein Pflichtfeld	Wird ein Auftrag in den Status Erledigt gesetzt und geändert, so ist die Angabe des Zeitaufwandes unbedingt notwendig (Zeitaufwand = Pflichtfeld).
Auftrag autom. An Absender	Versendet Aufträge (Messages) automatisch bei Bedarf auch an den Absender; sonst nur an die Mitarbeiter, die in der Zuordnung eingetragen sind.
Absenderfeld mit Benutzername	Im Feld Absender wird zusätzlich zum aktuellen PC-Name der angemeldete Benutzername eingetragen (Personenidentifikation).
Auftragseingang melden (Summe)	Bei Eingang einer oder mehrerer Meldungen (Auftrag) wird eine Messagebox und - sofern auf dem PC möglich - ein Hinweissound (notify.wav) ausgegeben. Sollte beim Server nicht aktiviert werden!
Auftragseingang einzeln melden	Bei Eingang einer neuen Meldung (Auftrag) wird eine Messagebox für jeden einzelnen Auftrag ausgegeben. Sollte beim Server nicht aktiviert werden!

Auftragsdatei mit Zeitstempel

Sichert die Auftragsdaten zusätzlich im Ordner
.\kunde\aufträge\ mit dem ausgewählten
Zeitstempel. Zur Auswahl stehen:

Nur Datum j-jj-mm-tt

Datum+Zeit j-jj-mm-tt ss-mm-ss

Auftragsdatei mit Zeitstempel

Sichert die Auftragsdaten zusätzlich im Ordner
.\kunde\aufträge\ mit dem ausgewählten
Zeitstempel. Zur Auswahl stehen:

Nur Datum j-jj-mm-tt

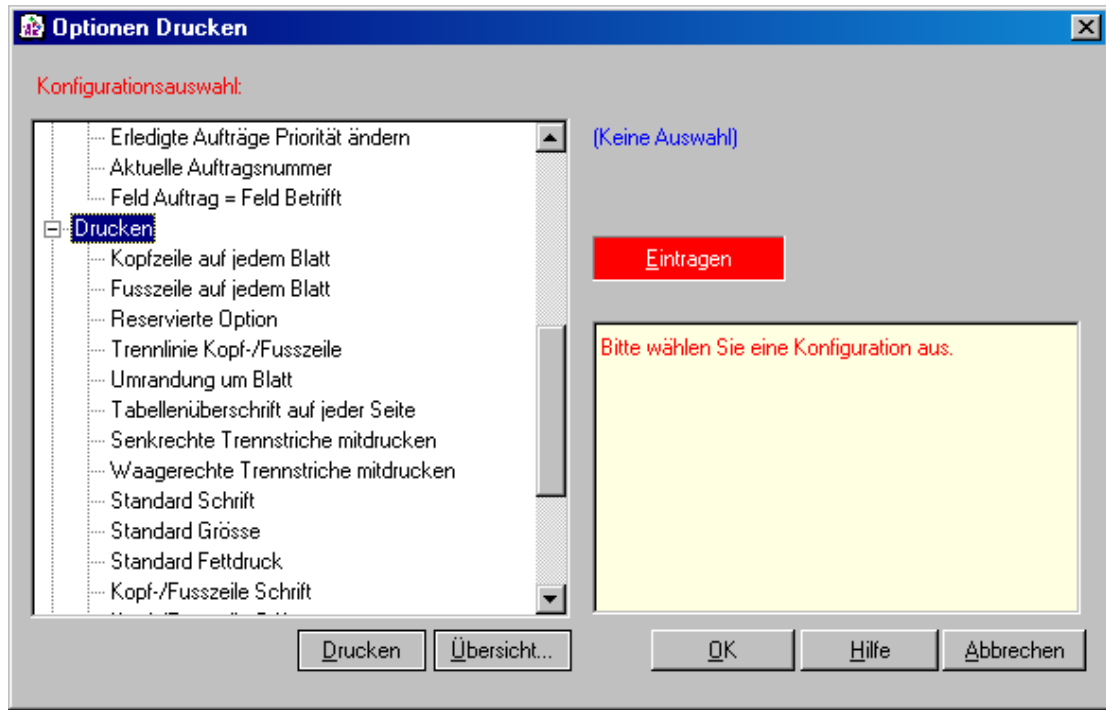
Datum+Zeit j-jj-mm-tt ss-mm-ss

Eigenen PC_Name prüfen

Prüft beim Benachrichtigen (Info an PC in
Mitarbeiterverwaltung), ob der eigene PC
Name im Message-Pfad enthalten ist (wenn ja,
wird der Auftrag ignoriert).

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Drucken



Kopfzeile auf jedem Blatt

Druckt auf jedem Blatt ein zweizeilige Kopfzeile, in der Informationen über den Ausdruck stehen, **z.B.** welche Statistik usw.

Fußzeile auf jedem Blatt

Druckt auf jedem Blatt eine zweizeilige Fußzeile, in der die Seitenzahl, Datum und Uhrzeit usw. ausgegeben wird.

Seitenzahl in Fußzeile drucken

Bei aktivierter Option wird in der Fußzeile jede Seite mit einer Seitenzahl versehen. Diese Option ist nur freigeschaltet, wenn die Option **Fußzeile auf jedem Blatt** aktiviert ist.

Jede Seite mit Umrandung

Jedes Blatt wird mit einem Rahmen versehen. Bei aktivierter Kopf- und Fußzeile ergibt dies das Aussehen einer Tabelle.

Tabellenkopf auf jeder Seite ...

Bei Ausdrucken von Tabellen wird die Kopfzeile (Titelzeile) einer Tabelle auf jedem Blatt erneut eingegeben. Damit erhalten Tabellen, die über mehrere Seiten gehen, auf jedem Blatt eine Beschriftung der Spalten.

Senkrechte Trennstriche ...

In einer Tabelle werden als sichtbare Trennung zwischen den Spalten (senkrecht) Trennlinien gezeichnet.

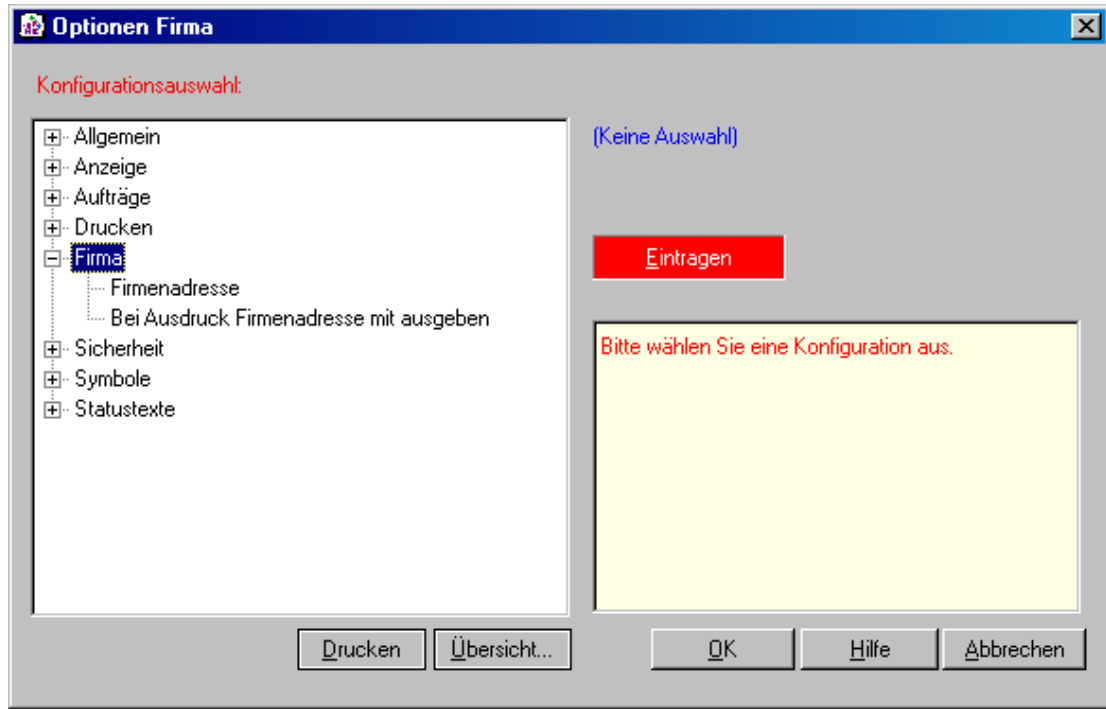
Waagerechte Trennstriche ...	In einer Tabelle werden als sichtbare Trennung zwischen den Zeilen (waagrecht) Trennlinien gezeichnet.
Standard Schrift	Angabe einer Schriftart für die normale Textausgabe (Adressen, Statistiken, Rechnungen usw.).
Standard Grösse	Größenangabe für Standardschrift.
Standard Fettdruck	Schriftart in Fettdruck (Bold) oder normal (Standard).
Kopf-/Fußzeile Schrift	Angabe der Schriftart, die in den Kopf- und Fußzeilen verwendet wird.
Kopf-/Fußzeile Grösse	Größenangabe für Kopf- und Fußzeilenschrift.
Kopf-/Fußzeile Fettdruck	Schriftart in Fettdruck (Bold) oder normal (Standard).
Tabelle Schrift	Angabe der Schrift, die für den Inhalt in Tabellen verwendet wird.
Tabelle Grösse	Größenangabe für Tabellenschrift.
Tabelle Fettdruck	Schriftart in Fettdruck (Bold) oder normal (Standard).

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Firma

Die Firmenadresse wird in Rechnungen, Briefen und Vorlagen genutzt. Der Aufbau sollte daher sein:

- 1. Zeile Bezeichnung
- 2. Zeile Strasse Nr. / Postfach
- 3. Zeile PLZ Stadt



Firmenadresse

Jedes Zeile, welche Sie hier angeben, wird beim Rechnungsausdruck mit ausgegeben.

Mit Strg+Return erzeugen Sie eine neue Zeile im Adressfeld.

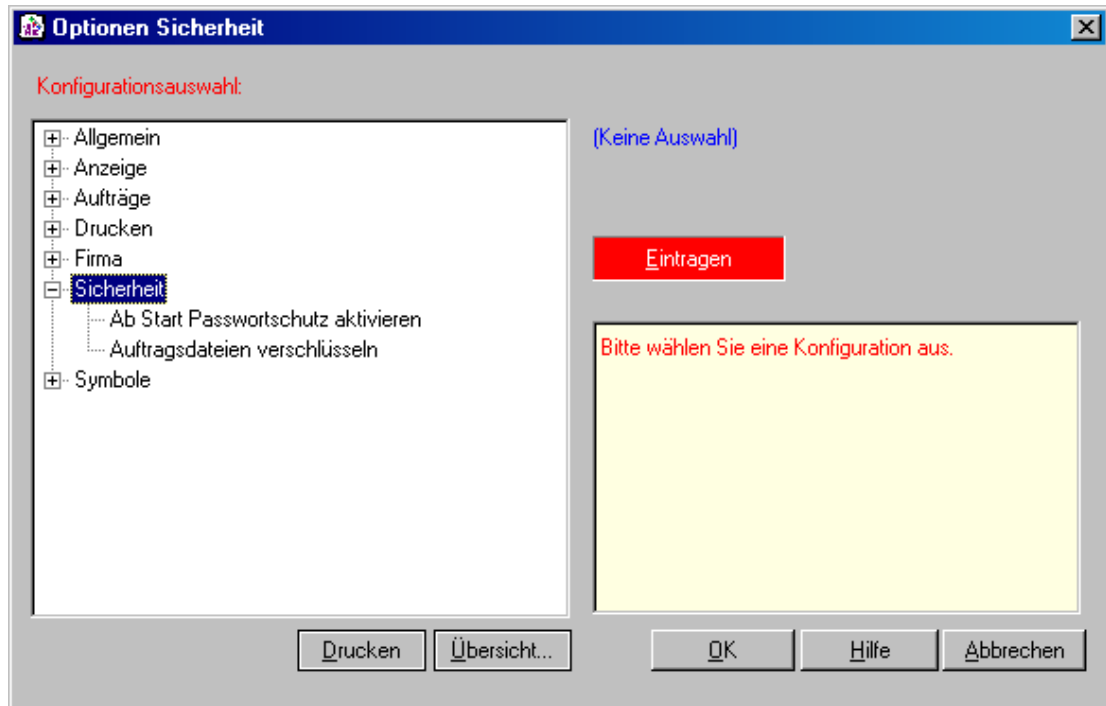
Bei Druck Firmenadresse mit...

Druckt in Listen und Auswertungen die Firmenadresse in der Kopfzeile auf jedem Blatt mit aus.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Sicherheit

Achtung: Aktivieren Sie den Passwortschutz ab Start nur, wenn Sie von mind. einem Benutzer den Namen und Passwort kennen!



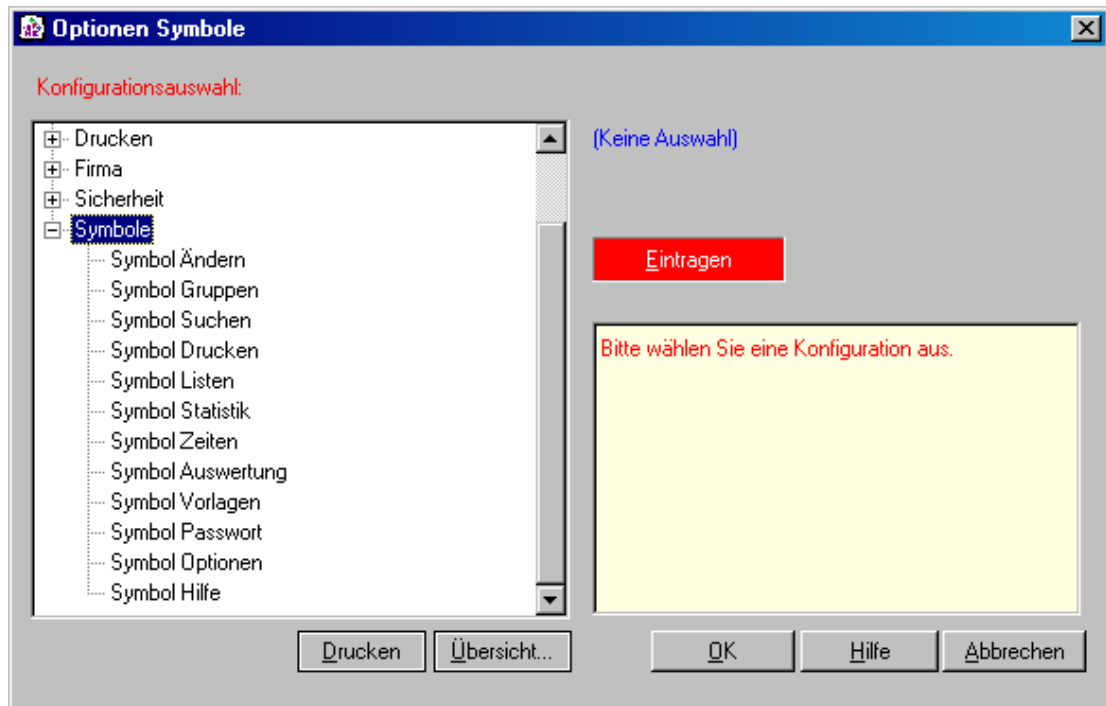
Ab Start Passwortschutz aktivieren Aktiviert beim Programmstart automatisch den Passwortschutz, so das auch bei einem Neustart des Rechners (z.B. durch Stromausfall) ein Passwortschutz gegeben ist.

Auftragsdateien verschlüsseln Verschlüsselt alle Stammdateien (Ordner Aufträge), so daß diese Dateien mit einer Textverarbeitung nicht mehr anzusehen und zu bearbeiten sind.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Symbole

Blendet einzelne Symbole aus. Die Funktion des Symbols kann dann nur noch von Benutzern mit Administratorrecht genutzt werden (z.B. Symbol Drucken ausblenden = nur noch Administratoren können drucken).



Optionen Symbole

Für jedes Symbol der Symbolleiste können Sie 3 Auswahlmöglichkeiten treffen:

1. Kein Haken = Symbol versteckt
2. Haken normal = Symbol normal
3. Haken grau = Symbol gesperrt

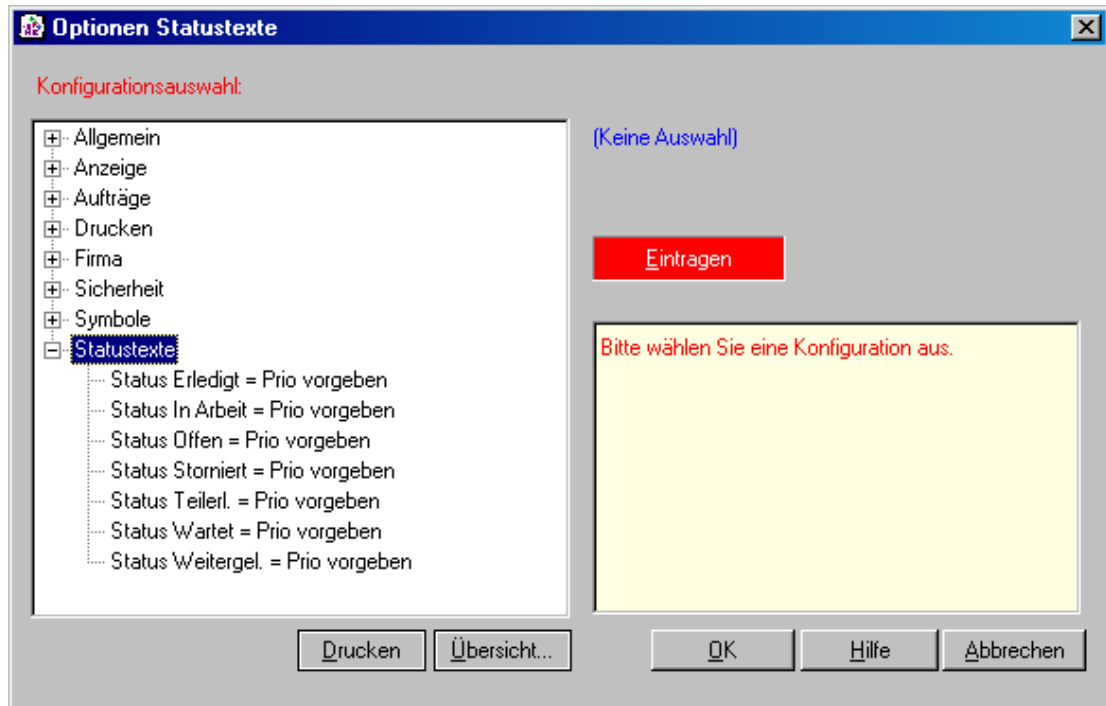
Achtung: Das Ausblenden bzw. Sperren eines Symbols bewirkt nicht, dass die jeweilige Funktion über das Menü nicht mehr aufzurufen ist! Es dient lediglich dazu, dem Anwender die Oberfläche übersichtlich darzustellen.

Wenn Sie auch die entsprechenden Menüfunktionen ausblenden möchten, so können Sie diese in der Datei `.\NetCat_HelpDesk\kunde\konfiguration\menüstruktur00.dat` manuell löschen.

Menü : Eigenschaften

Dialog : Optionen Statustexte

Automatische Vorgabe von Prioritätenwerte bei Wechsel von einem Statustext bei einem Auftrag (Voreinstellungen).



Status X

Geben Sie jeweils einen Prioritäten-Wert zwischen 0...100 an, der bei Auswahl eines Statustextes automatisch als Voreinstellung vorgegeben wird.

Die Priorität kann anschließend manuell für jeden Auftrag immer noch geändert werden.

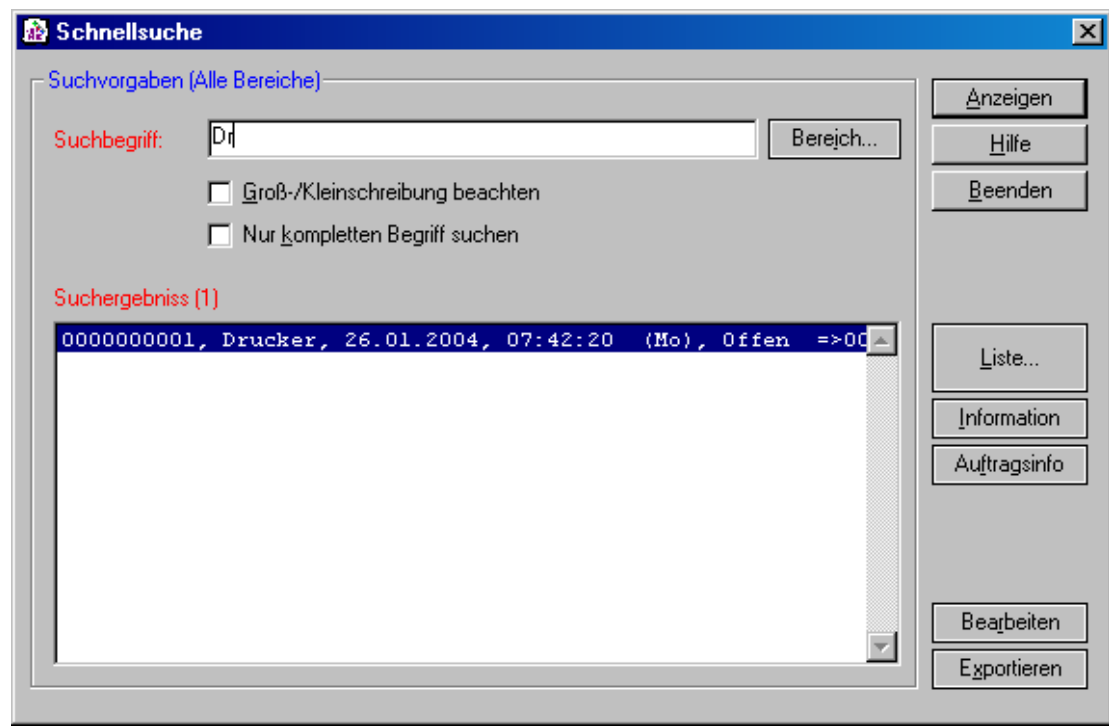
Beachten Sie auch die Option Erledigte Aufträge Priorität ändern (Option Aufträge)!

Menü : Bearbeiten

Dialog : Schnellsuche

Allgemeine Information

Über die Schnellsuche können Sie Auftragsdaten während der Eingabephase bereits suchen.



Bitte geben Sie einen Suchbegriff ein

Eingabefeld Suchbegriff

Geben Sie hier einen beliebigen Suchbegriff ein, um den gewünschten Auftrag angezeigt zu bekommen. Dabei wird während der Eingabe des Begriffes ständig die Auflistung der Auftragsdaten aktualisiert. Die Suche richtet sich nach der Auswahl des gewünschten Bereiches ([Auftragsbeschreibung](#), [Auftragsnummer](#),...) und wird in der [Rahmenbezeichnung](#) angezeigt, z.B. Auftragsbeschreibung.

Groß-/Kleinschreibung beachten

Der Suchbegriff muss in der Groß-/Kleinschreibung exakt mit einem Bereichsinhalt übereinstimmen.

Nur kompletten Begriff suchen

Der angegebene Suchbegriff muss im Bereich der Auftragsdaten exakt vorhanden sein. Ist der Suchbegriff innerhalb eines Bereichseintrages

nicht komplett vorhanden, so wird der Eintrag bei der Suche nicht berücksichtigt.

Auflistung der Auftragsdaten

Anzeige der Auftragsdaten, die den angegebenen Suchbegriff enthalten und alle sonstigen Kriterien erfüllen. Über den [Button OK \(Taste Return\)](#) oder einem [Doppelklick der linken Maustaste](#) auf einen aufgelisteten Auftrag wird dieser übernommen und in der Hauptauflistung markiert. Die Dialogbox wird geschlossen.

Allgemeine Buttons

Button Liste...

Zeigt eine übersichtliche Auflistung des Suchergebnisses an.

Button Information

Bringt eine Kurzzinformation mit den wichtigsten Auftragsdaten.

Button Auftragsinfo

Eröffnet ein Dokument und zeigt dies mit WordPad komplett an (also auch mit Auftragsbeschreibung).

Button Bearbeiten...

Übergibt die Auflistung des Suchergebnisses an eine Textverarbeitung und ermöglicht das weitere Bearbeiten der Auftragsdaten für weitere Zwecke.

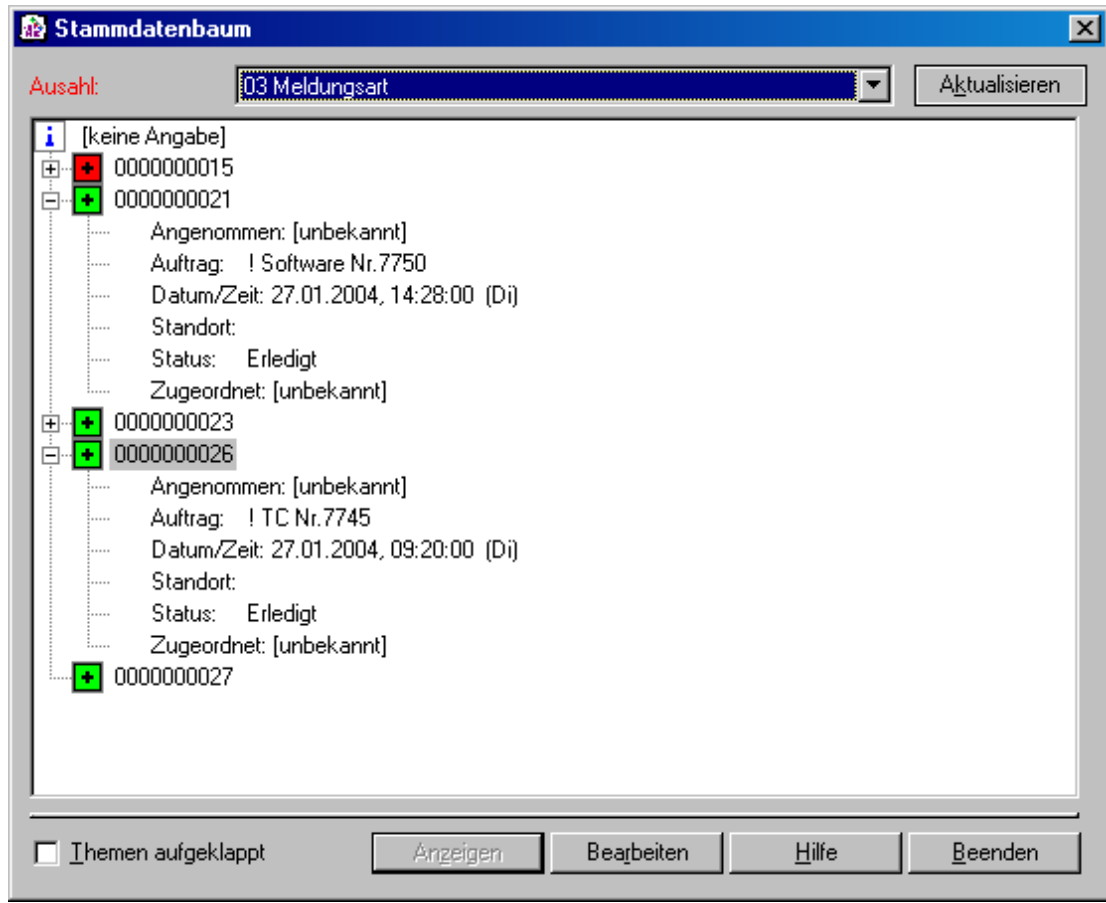
Button Export...

Mit dieser Funktion werden die angezeigten Daten (Aufträge) an das eingerichtete Exportprogramm übergeben (einzustellen in den [Optionen Allgemein](#) im [Menü Eigenschaften](#)).

Menü : Listen

Dialog : Stammdatenbaum

Im Stammdatenbaum können Sie einzelne Bereiche für alle Auftrag ein- bzw. ausblenden.



Auswahl

Auswahl Bereich

Auswahlmöglichkeit für das Sortierkriterium des gewünschten Stammdatenbereiches. Nach Auswahl müssen Sie die Liste mit dem **Button Aktualisieren** neu aufbauen.

Button Aktualisieren

Aktualisiert die Liste neu (z.B. nach Auswahl eines neuen Bereiches).

Anzeige Stammdaten

Listet für die Auftrag der aktuellen Gruppe alle relevanten Stammdaten auf.

Durch **Doppelklick mit der linken Maustaste** auf die Einträge können jeweils Untereinträge auf- bzw. zugeklappt werden.

Bei den Symbolen + und – reicht jeweils ein einfacher [Klick mit der linken Maustaste](#).

Allgemeine Buttons

Option Themen Aufgeklappt

Bei aktivierter Option wird die 1. Unterebene (Auftragsname und Rufnummer) der Hauptthemen automatisch aufgeklappt. Beim Wechsel dieser Option wird die Anzeige automatisch neu aufgebaut.

Button Anzeigen

Beendet den Dialog und markiert auf dem Hauptbildschirm den Auftrag, der im Stammdatenbaum aktuell markiert ist.

Button Bearbeiten

Übergibt die angezeigten Daten an die integrierte Textverarbeitung (BEditor) und ermöglicht so eine weitere Verarbeitung bzw. Übergabe an externe Programme.

Menü : Listen

Dialog : Statusliste

Die Statusliste der Aufträge gibt Auskunft darüber, welcher Auftrag mit welchem Status aktuell versehen ist. Die Darstellung erfolgt in Farbe, wenn auf dem Hauptbildschirm die Option „Keine Farbe“ nicht aktiviert ist (rechts unten).

Index	AuftragsNr	Beschreibung	Datum/Zeit
00001	0000000015	! Drucker Nr.7755	28.01.2004, 10:40:00 (Mi)
00002	0000000021	! Software Nr.7750	27.01.2004, 14:28:00 (Di)
00003	0000000023	! System Nr.7748	27.01.2004, 13:00:00 (Di)
00004	0000000026	! TC Nr.7745	27.01.2004, 09:20:00 (Di)
00005	0000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:15:00 (Di)
00006	0000000027	! TC Nr.7744	27.01.2004, 09:15:00 (Di)
00007	0000000029	! TC Nr.7742	27.01.2004, 09:00:00 (Di)
00008	0000000030	! Software Nr.7741	27.01.2004, 08:50:00 (Di)
00009	0000000031	! TC Nr.7740	27.01.2004, 08:00:00 (Di)
00010	0000000032	! Anfrage Nr.7739	27.01.2004, 07:51:00 (Di)
00011	0000000035	! Druckerparatur Invnr.141883 Nr.7736	26.01.2004, 11:50:00 (Mo)
00012	0000000036	! TC Nr.7735	26.01.2004, 11:45:00 (Mo)
00013	0000000037	! Software Nr.7732	26.01.2004, 11:30:00 (Mo)
00014	0000000038	! TC Nr.7731	26.01.2004, 11:00:00 (Mo)
00015	0000000039	! Geräte Nr.7730	26.01.2004, 09:40:00 (Mo)
00016	0000000041	! TC Invnr.144029 Nr.7728	26.01.2004, 09:17:00 (Mo)
00017	0000000044	! TC Nr.7725	26.01.2004, 08:17:00 (Mo)
00018	0000000045	! Druckerparatur Invnr.141881 Nr.7...	26.01.2004, 08:10:00 (Mo)
00019	0000000046	! Anfrage Nr.7723	23.01.2004, 17:27:00 (Fr)
00020	0000000047	! TC Nr.7722	23.01.2004, 10:55:00 (Fr)
00021	0000000048	! TC Nr.7720	23.01.2004, 10:05:00 (Fr)
00022	0000000049	! Software Nr.7717	23.01.2004, 09:20:00 (Fr)
00023	0000000050	! TC Nr.7714	23.01.2004, 08:50:00 (Fr)

Auftrageinträge (x)

Option Erledigte Aufträge ausblenden Blendet alle Aufträge aus, die den Status Erledigt bzw. Storniert besitzen. Es werden also nur die Aufträge angezeigt, die in irgendeiner Weise noch nicht beendet wurden.

Auflistung der Aufträge Anzeige der Aufträge mit den zugehörigen Farben (wenn auf dem Hauptbildschirm die Option „Keine Farbe“ nicht aktiviert ist => rechts unten).

Allgemeine Buttons

Button Vorlage

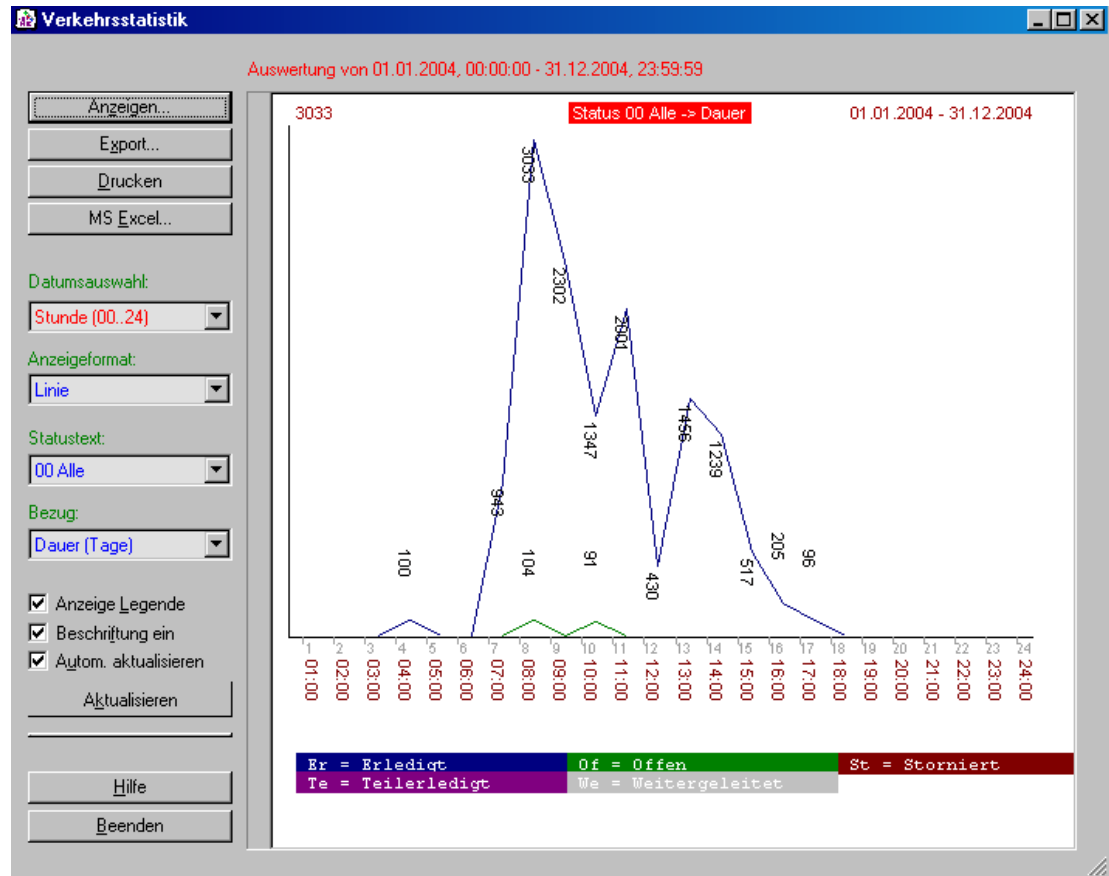
Ermöglicht die Auswahl einer Vorlage (Formular), in das für den aktuell markierten Auftrag die entsprechenden Daten eingetragen

Button Pfeil	werden. Die Vorlage wird als RTF Dokument angezeigt. Nach einer Sicherheitsabfrage werden für alle aufgelisteten Aufträge für die ausgewählte Vorlage (es erfolgt eine Auswahlmöglichkeit) die entsprechenden Daten eingetragen. Die Vorlagen werden automatisch ausgedruckt!
Button Auftragsinfo	Eröffnet ein Dokument und zeigt den aktuellen Auftrag mit WordPad komplett an (also auch mit Auftragsbeschreibung).
Button HTML	Erzeugt nach Angabe eines Dateinamens die aktuelle Liste als HTML Dokument und startet den Standardbrowser zur Ansicht.
Button Bearbeiten	Übergibt die angezeigten Daten an die integrierte Textverarbeitung (BEditor) und ermöglicht so eine weitere Verarbeitung bzw. Übergabe an externe Programme.
Button Exportieren	Übergibt die angezeigten Daten an das eingerichtete Exportprogramm (Menü Eigenschaften => Allgemein).

Menü : Statistik

Dialog : Verkehrsstatistik

Diese Statistik wertet Aufträge nach dem zugeordneten Status aus, d.h. Sie können mit dieser Software bis zu 10 unterschiedliche Statustexte auswerten (z.B. Offen, Erledigt, Storniert usw.). Die Statustexte sind vordefiniert und können nicht geändert werden.



Allgemeine Buttons

Button Anzeigen

Zeigt die Daten in Tabellenform als RTF Dokument an. Das Trennzeichen der einzelnen Spalten ist das Tabulator-Zeichen.

Button Export

Übergibt die angezeigten Daten an das Standardtextprogramm von Windows (in der Regel WordPad) wo es mit Kommentaren versehen werden kann und direkt ausgedruckt werden kann (z.B. als Nachweis für den Kunden).

Button Drucken

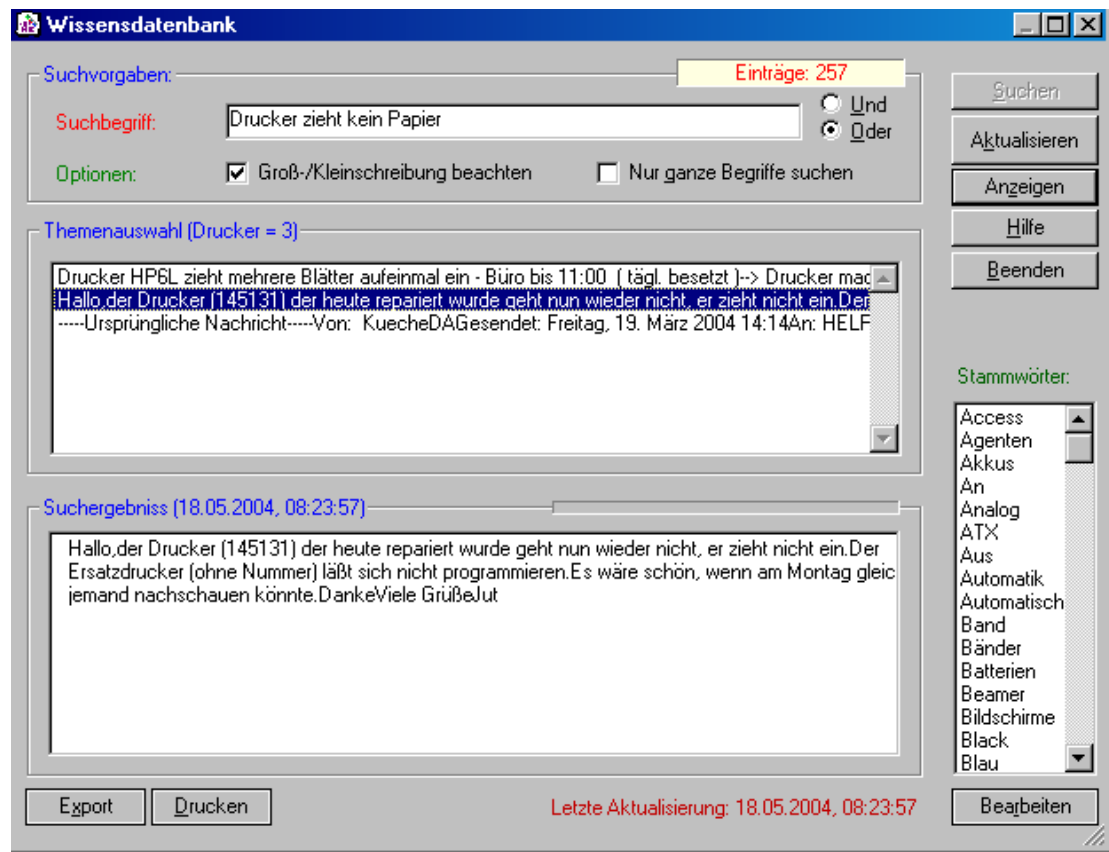
Druckt die aktuellen Daten der grafischen Anzeige direkt aus.

Button MS Excel	Übergibt alle Daten an MS Excel (mind. Excel 8 oder Office 8 oder höher) und erzeugt automatisch Tabellen und Diagramme. Bei Erstellung des Diagrammes erfolgt eine Abfrage, als welche grafische Darstellung das Diagramm erzeugt werden soll.
Datumsauswahl Auswahl Zeitanzeige	Wählen Sie hier aus, nach welchem Zeitfenster die Daten sortiert werden sollen.
Anzeigeformat Auswahl Grafische Darstellung	Auswahl der grafischen Anzeige wie Balken-, Linien-, Strich- oder Punktdarstellung.
Statustext Auswahl Status	Angabe des möglichen Status (entweder alle oder ein Status wie z.B. Erledigt, Storniert usw.).
Bezug Auswahl Daten	Zuordnung der Darstellung als Bezug wie Anzahl (Aufträge) oder Tage.
Option Anzeige Legende	Blendet unterhalb der grafischen Darstellung eine Legende für die 10 möglichen Statustexte ein.
Option Beschriftung ein	Setzt die jeweilige Maximalanzahl links oben in die Grafik ein.
Option Autom. aktualisieren	Wird eine neue Auswahl getroffen, so wird die Grafik sofort (automatisch) neu gezeichnet. Ansonsten muss dies manuell über den Button Aktualisieren erfolgen.
Button Aktualisieren	Aktualisiert die grafische Anzeige, z.B. wenn neue Auswahlkriterien vorliegen. Dieser Button ist gesperrt , wenn die Option Autom. aktualisieren aktiviert ist.
Anzeige Auswertung	
Grafische Anzeige	Anzeige Grafik (abhängig von den Auswahlkriterien).
Legende Statustexten	Anzeige der Farbzuzuordnung zu den 10 möglichen Statustexten.

Menü : Zusätze

Dialog : Wissensdatenbank

Über die Wissensdatenbank können aus den angegebenen Auftragstexten der einzelnen Aufträge die Themen sortiert, gefiltert und aufbewahrt werden. Damit können Fehler und Lösungen immer wieder schnell abgerufen werden; auch wenn die zugehörigen Aufträge längst erledigt und ausgelagert sind.



Suchvorgaben

Suchbegriff

Geben Sie hier den/die gewünschten Suchbegriff(e) an. Das erste Wort ist dabei immer das eigentlich Schlagwort (Hauptwort).

Zum Beispiel:

Drucker zieht kein Papier oder
Drucker Papier

Mit dem **Button Suchen** werden die zugehörigen Themen in der Themenauswahl angezeigt.

Label Einträge: xxx	Anzahl der Einträge in der Wissensdatenbank. Mit dem Button Anzeigen oder einem Klick der linken Maustaste können diese direkt bearbeitet werden. Das Schlagwort (Hauptwort) steht dabei immer am Anfang der Zeile und ist vom Thementext mit ... => ...getrennt. Am Ende des Themas steht das Schreibdatum getrennt mit ... => ... Es sind maximal 7 Begriffe auf einmal für eine Suche möglich.
Option Und	Verknüpft die einzelnen Suchbegriffe als UND Verknüpfung, also Begriff1 UND Begriff2 usw. Die UND Verknüpfung findet in der Regel weniger Themen, da sie präziser greift als die ODER Verknüpfung.
Option Oder	Verknüpft die einzelnen Suchbegriffe als ODER Verknüpfung, also Begriff1 UND Begriff2 usw.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Beachtet bei den einzelnen Begriffen die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche.
Nur ganze Begriffe suchen	Es wird ein Thema nur angezeigt, wenn die angegebenen Suchbegriff exakt vorhanden sind (sonst teilweise).
Themenauswahl (? = 0)	
Auflistung Themen	Je nach Vorgabe der Suchbegriffe und Suchoptionen werden hier die gefundenen Themen angezeigt. Durch Anklicken eines Themas wird der genau Thementext im Feld Suchergebnis angezeigt.
Suchergebnis (?)	
Anzeige Ergebniss	Vom aktuell markierten Thema wird hier der komplette Thementext angezeigt.
Button Export	Übergibt die angezeigten Daten an das Standardtextprogramm von Windows (in der Regel WordPad) wo es mit Kommentaren versehen werden kann und direkt ausgedruckt werden kann.

Button Drucken	Druckt die aktuellen Daten in Textform direkt aus.
Anzeige Letzte Aktualisierung	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung der Wissensdatenbank an. Diese können Sie über den Button Aktualisieren jederzeit neu aufbauen.
Allgemeine Buttons	
Button Suchen	Startet die Suche nach den angegebenen Begriffen und Optionen.
Button Aktualisieren	Aktualisiert nach einer Sicherheitsabfrage die Wissensdatenbank. Je nach Anzahl von Aufträgen und bereits vorhandenen Einträgen in der Datenbank kann dieser Vorgang einige Zeit in Anspruch nehmen! Er kann nicht abgebrochen werden! Soll die Datenbank vor der Aktualisierung leer sein, so löschen Sie die Datei .\netcat_helpdesk\kunde\konfiguration\wissensdatenbank.dat und aktualisieren Sie anschließend neu. Siehe auch Hinweise unter Anzeige Stammwörter (weiter unten).
Button Anzeigen	Zeigt den Inhalt der Wissensdatenbank als Textfile an.
Anzeige Stammwörter	Die Stammwörter geben für die Aktualisierung der Wissensdatenbank vor, welche Schlagwörter (Hauptwörter) akzeptiert werden sollen. Damit kann der Umfang erheblich eingeschränkt werden (siehe auch Optionen Allgemein => Wissensdatenbank genau aktualisieren).
Button Bearbeiten	Ermöglicht das direkte Bearbeiten der Stammwörter.

Menü : (Oberfläche der
Dialog : Zeitaufwand Kumulieren

Über diesen Zeitaufwand können verschiedene Mitarbeiter ihre zeitlichen Aufwendungen schnell und komfortabel zu bereits vorhandenen Zeitangaben kumulieren.

Die Unterscheidung von zeitlichen Aufwendungen nach Personen ist aus Arbeitsrechtlichen Gründen nicht möglich!

Auswahl

Aktueller Zeitaufwand

Anzeige der aktuellen zeitlichen Aufwendungen **ohne** Ihre neuen Angaben.

Sie können mehrere Angabe gleichzeitig machen, z.B. 15 Minuten und 2 Stunden:

Auswahl Minuten

Direkte Auswahlmöglichkeit oder Eingabe von Minuten (max. 9999).

Auswahl Stunden

Direkte Auswahlmöglichkeit oder Eingabe von Stunden (max. 9999).

Auswahl Tage

Direkte Auswahlmöglichkeit oder Eingabe von Tagen (max. 9999).

Bei jeder neuen Angabe bzw. Auswahl wird die Vorschau für die neue Zeitangabe aktualisiert.

Die Anzeige bedeutet dabei:

1T 05:30 = 1 Tag, 5 Stunden, 30 Minuten

Überblick

Überblick : Die wichtigsten Themen im Überblick

Stammdaten

[Platzhalter für Vorlagen \(Formulare\)](#)
[Auftragsdaten anlegen/bearbeiten](#)

Sonstige Funktionen:

[Archivverwaltung](#)
[Poolverwaltung](#)

Überblick

Überblick : [Auftragdaten anlegen / bearbeiten](#)

Button : Auftragsfunktionen (grüner Button)

Funktion : Auftragsfelder auf der Oberfläche

Taste : - (Return)

Symbol : 

Allgemein

Sie können mit der Software max. 50.000 Aufträge gleichzeitig verwalten (Stand: 01/2004).

Datei

[Auftragdaten](#): ..\NetCat_HelpDesk\kunde\konfiguration\Aufträge.dat

Oberfläche NetCat_HelpDesk

Auftragsdaten ändern

Sie geben die Auftragsgrunddaten direkt auf der Oberfläche ein. Markieren Sie in der Auflistung den gewünschten Auftrag und ändern Sie die entsprechenden Felder ab. Mit dem grünen Button Auftragsfunktionen können Sie über das Menü „Eintragen“ die Daten des aktuellen Auftrages dann übernehmen.

Auftrag Neu

Klicken Sie im Menü Datei auf Neu und ergänzen Sie die notwendigen Felder. Mit dem grünen Button Auftragsfunktionen können Sie über das Menü „Eintragen“ die Daten für den neuen Auftrag dann neu übernehmen.

Auftrag löschen

Markieren Sie in der Auflistung den gewünschten Auftrag. Mit dem grünen Button Auftragsfunktionen können Sie über das Menü „Löschen“ diesen Auftrag nach einer Sicherheitsabfrage löschen.

Auftrag auslagern (ins Archiv)

Markieren Sie in der Auflistung den gewünschten Auftrag. Mit dem grünen Button Auftragsfunktionen können Sie über das Menü „Auslagern“ diesen Auftrag nach einer Sicherheitsabfrage ins Archiv verschieben (siehe Archivverwaltung).

Überblick

Überblick : Platzhalter für Vorlagen (Formulare)

Menü	: Vorlagen
Funktion	: Vorlagenübersicht
Taste	: -
Symbol	: -

Allgemein

In Vorlagen (Formularen) können Sie mittels Platzhaltern aktuelle Daten wie Auftragsnummer, Auswertungszeitraum, Rufnummer usw. an beliebigen Stellen in den Vorlagen (Formularen) einfügen.

Vorlagen sind im Format RTF abzulegen und müssen im Dateinamen mit „*Vorlage_*“ beginnen, z.B. „*Vorlage_Rechnung.rtf*“. Es werden bei den Auswahlmenüs in G-A-System **max. 50 Vorlagen** (= 50 Dateien) zur Auswahl angezeigt. Ablageort: ..\NetCat_HelpDesk\kunde\vorlagen. Die Vorlagen können Sie z.B. mit WordPad bearbeiten (kostenlos in Windows Betriebssystemen enthalten).

Dateien (Teilübersicht):

Anfrage	..\kunde\vorlagen\Vorlage_Anfrage.rtf
Auftrag	..\kunde\vorlagen\Vorlage_Auftrag.rtf
Übersicht	..\kunde\vorlagen\Vorlage_Übersicht.rtf

Platzhalter

Platzhalter	Bedeutung	Wertzuweisung
<ABS_1>	Absender Name	Optionen Firma (1. Zeile)
<ABS_2>	Absender Strasse Nr.	Optionen Firma (2. Zeile)
<ABS_3>	Absender PLZ	Optionen Firma (3. Zeile)
<ABS_4>	Absender Stadt	Optionen Firma (3. Zeile)
<ABS_A>	Absender Auslandsnummer	Optionen Firma
<ABS_I>	Absender Inlandsnummer	Optionen Firma
<ABS_O>	Absender Ortsnummer	Optionen Firma
<DATE1>	Annahmedatum Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<DATE2>	Erledigtdatum Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<DATET>	Anzahl Tage für Zeitraum Auftrag	Vorgabe durch Auftragsdaten

<DATUM>	Aktuelles Tagesdatum	PC-Systemdatum
<EMP_0>	Empfänger Anrede	Adressverwaltung (Anrede)
<EMP_1>	Empfänger Name	Adressverwaltung (Bezeichnung)
<EMP_2>	Empfänger Strasse Adresse)	Adressverwaltung (1. Zeile
<EMP_3>	Empfänger PLZ Adresse)	Adressverwaltung (2. Zeile
<EMP_4>	Empfänger Stadt Adresse)	Adressverwaltung (2. Zeile
<AUFAN>	Annahme durch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFBE>	Betrifft	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFGE>	Gemeldet durch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFIN>	Index Datenbank	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFME>	Meldungsart	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFNR>	Auftragsnummer	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFPR>	Priorität	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFST>	Status	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFSO>	Standort	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTI>	Auftrag (Titel/Bezeichnung)	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTE>	Auftragstext	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFZA>	Zeitaufwand	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFZU>	Zuordnung durch	Aktuelle Auftragsdaten
<TIME_>	Aktuelle Tageszeit	PC-Systemzeit
<UHR_1>	Annahmeuhrzeit Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<UHR_2>	Erledigtuhrzeit Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten

Beispiel für „Aktueller Auftrag“:

Auftragsgrunddaten

Auftragstitel	<AUFTI>
Auftragsnummer	<AUFNR>
Index	<AUFIN>
Annahme am	<DATE1>, <UHR_1>
Annahme durch	<AUFAN>
Zuordnung zu	<AUFZU>
Meldungsart	<AUFME>
Standort	<AUFSO>

Auftragsdaten:

Status	<AUFST>
Erledigt am	<DATE2>, <UHR_2>
Betrifft	<AUFBE>
Zeitaufwand	<AUFZA>
Auftragstext	<AUFTE>
Ausgabe	<DATUM>, <TIME_>

Überblick

Überblick : **Archiv – Aufträge auslagern**

Menü : Archiv
Funktion : Archivverwaltung
Taste : -
Symbol : 

Allgemein

Sie können Aufträge, die nicht mehr aktuell benötigt werden (z.B. Erledigte Aufträge) löschen **oder** ins Archiv verschieben, um zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurückgreifen zu können.

Datei

Archivdaten: ..\NetCat_HelpDesk\kunde\archiv\jjjj-mm Archiv.dat
(jjjj= Jahr, mm = Monat)

Archivverwaltung

Auftrag einzeln zurück

Markieren Sie in der Auflistung der Archivdateien die Datei mit dem gewünschten Monat und Jahr z.B. für Januar 2004 die Datei **2004-01 Archiv.dat**.

In der Tabelle werden nun alle archivierten Aufträge aufgelistet. Markieren Sie den gewünschten Auftrag und drücken Sie den Button **Einzeln zurück**.

Auftrag alle zurück

Markieren Sie in der Auflistung der Archivdateien die Datei mit dem gewünschten Monat und Jahr z.B. für Januar 2004 die Datei **2004-01 Archiv.dat**.

In der Tabelle werden nun alle archivierten Aufträge aufgelistet. Drücken Sie den Button **Alle zurück**.

Auftrag auslagern (ins Archiv)

Markieren Sie in der Auflistung den gewünschten Auftrag. Mit dem grünen Button Auftragsfunktionen können Sie über das Menü „Auslagern“ diesen Auftrag nach einer Sicherheitsabfrage ins Archiv verschieben (siehe Archivverwaltung).

Überblick

Überblick : Poolverwaltung – NetCat_HD_Pool

Menü : -
 Funktion : Poolverwaltung
 Taste : -
 Symbol : -

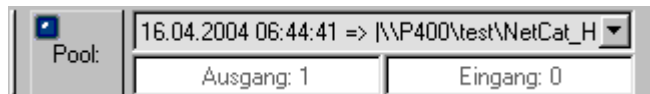
Allgemein

Über die Poolverwaltung werden Aufträge, die anderen Mitarbeitern zugeordnet wurden und als **Mitteilung an PC** verschickt werden sollen, verwaltet. Dabei nimmt die Poolverwaltung auch Rückmeldungen auf und pflegt diese in NetCat_HelpDesk ein.

Als externes Programm (netcat_hd_pool.exe) wird dieses mit NetCat_HelpDesk automatisch gestartet und beendet. Es kann aber auch unabhängig von NetCat_HelpDesk manuell genutzt werden, z.B. um den Status einer Auftragsversendung zu kontrollieren.

Über die Anzeige im Hauptprogramm NetCat_HelpDesk ist der Status für den betreffenden Pool (aktueller PC) sichtbar:

Die **Poolanzeige** (unten) gibt Auskunft darüber, wieviele und welche Aufträge im Moment an andere Rechner versendet werden:



Die Anzeige ist gesplittet in den Ausgangs- (Abgehende Aufträge) und Eingangspool (eingehende Aufträge). Die blaue LED signalisiert bei Traffic ein kurzes Aufleuchten.

Datei

Pooldaten: ..\NetCat_HelpDesk\kunde\messages\
 Pool_Daten.dat = aktuelle Pooldaten (aktuell in Bearbeitung)
 Pool_Ausgang.dat = Aufträge an PC's (noch nicht bearbeitet)
 Pool_Eingang.dat = Rückmeldungen von PC's (noch nicht bearbeitet)

Poolverwaltung

Auftrag an PC senden

Sobald ein Auftrag in NetCat_HelpDesk geändert oder neu erzeugt wird, wird aufgrund der Mitarbeiterzuordnung geprüft, ob dieser Auftrag als Mitteilung an den PC gesendet werden soll (=> **Mitarbeiterverwaltung**). Ist dies der Fall, so wird dieser Auftrag in die Datei `.\kunde\messages\pool_ausgang.dat` geschrieben (angehängt). Ist die Poolverwaltung aktiv, so wird diese Zeit nach x Minuten (einstellbar in der Poolverwaltung) eingelesen und diese Aufträge kommen mit in die Datei `pool_daten.dat`. Kann der Auftrag an den anderen Rechner gesendet werden, so wird dieser aus der Datei `pool_daten.dat` herausgenommen.

Auftrag von einem Mitarbeiter-PC erhalten

Kommt von einem PC eines Mitarbeiters ein Auftrag zurück, so wird dieser zuerst in die Datei `pool_eingang.dat` geschrieben. Diese Datei wird vom Hauptprogramm NetCat_HelpDesk alle x Minuten geprüft und ggfs. eingelesen. Nach der Abarbeitung dieser Aufträge wird die Datei gelöscht.

Überblick

Überblick : **Aufträge an Mitarbeiter senden (Messages)**

Menü : -

Funktion : Poolverwaltung / Aufträge versenden (Messages)

Taste : -

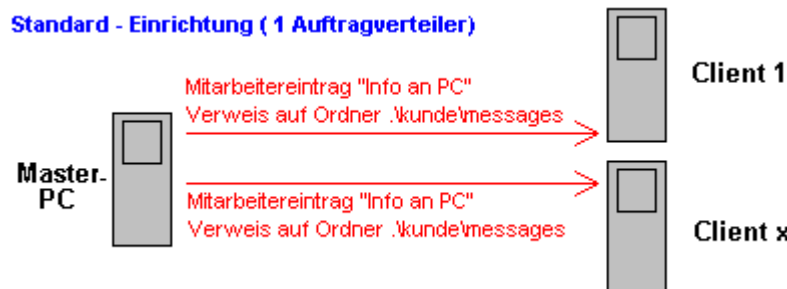
Symbol : -

Allgemein

Über die Poolverwaltung werden Aufträge, die anderen Mitarbeitern zugeordnet wurden und als Mitteilung an PC verschickt werden sollen, verwaltet. Dabei nimmt die Poolverwaltung auch Rückmeldungen auf und pflegt diese in NetCat_HelpDesk ein.

Situation 1:

1 Master - x Clients:

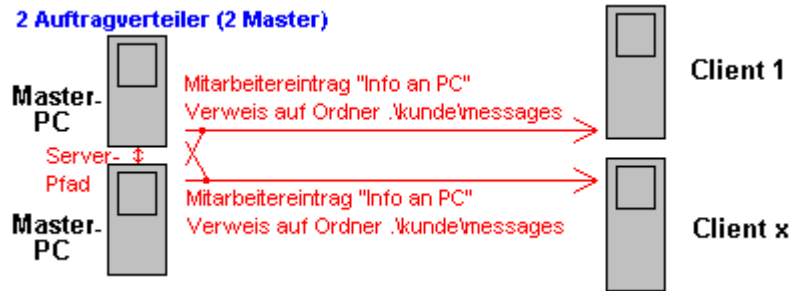


Für diesen Aufbau muss

- der Master keinerlei Einträge in der Netzwerkverwaltung erhalten. Die Zuordnung der Clients erfolgt in der Mitarbeiterverwaltung unter der Option *Info an PC* (die Pfadangabe muss auf den Messages - Ordner des Clients verweisen, d.h. bei jedem Client den Ordner `.netcat_helpdesk\kunde\messages` mit Lese-/Schreibrechte freigeben).
- der Client in der Netzwerkverwaltung unter dem Eintrag SERVER 1...3 den Pfad auf den Messages - Ordner des Masters verweisen, d.h. beim Master-PC den Ordner `.netcat_helpdesk\kunde\messages` mit Lese-/Schreibrechte freigeben. Soll der Client keine Auftragsdaten zurücksenden (z.B. wenn er einen Auftrag erledigt hat, so ist der Server-Eintrag in der Netzwerkverwaltung freizulassen).

Situation 2:

2 Master - x Clients:



Für diesen Aufbau muss

- jeder Master den SERVER-Eintrag in der Netzwerkverwaltung auf den Messages - Ordner des jeweils anderen Master-PC's erhalten, d.h. bei jedem Master den Ordner `.\netcat_helpdesk\kunde\messages` mit Lese-/Schreibrechte freigeben.
- jeder Client in der Netzwerkverwaltung unter dem Eintrag SERVER **keine** Pfadangabe erhalten! Soll der Client seine Auftragsdaten zurücksenden (z.B. wenn er einen Auftrag erledigt hat, so ist dies manuell über den Button *Manuell an PC's* auszuführen oder über das *Zuordnungsfeld*).

Soll dies automatisch erfolgen, so können Sie

- a) in den Optionen Aufträge die Option „Auftrag autom. An Absender“ aktivieren
- b) dem Client einen oder mehrere Serverpfade eintragen.

Notizen

Notizen

Notizen

Notizen