

NetCat_HelpDesk 4

Unterstützt MySQL Datenbanken

Auftragsmanagement

Software für Support / Hotline / Call Center

The screenshot displays the NetCat_HelpDesk 4 application window. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Aufträge', etc. Below the menu is a toolbar with icons for various actions. A status bar shows 'DB Verbindung aktiv - 24.08.2010, 12:08:25 (Di)', 'Mitarbeiter: <Alle Mitarbeiter>', 'Benutzer: Admin (ID: 1)', and 'Computer: it57661'. A summary bar indicates 'Erledigt: 3753', 'In Arbeit: 0', 'Offen: 4', 'Storniert: 439', 'Teilerledigt: 3', 'Wartet: 8', 'Weitergel.: 3', and 'Gespart: 0'.

The main interface is divided into two panes. The left pane shows details for ticket '100116274210173', including 'Annahme durch', 'Zugeordnet', 'Absender', 'Status', 'Prio', 'Betrifft', 'Auftrag', 'Standort', 'Räumlichkeiten', 'Kategorie', 'Meldungsart', 'Gemeldet durch', 'Termin', 'Eskalation', 'Barcode', 'Zeitaufwand', 'Ausfallzeiten', 'Zuständig', and 'Auftragstext'. The right pane shows a list of tickets with columns for 'Auftragsnummer', 'Datum/Zeit', 'Betrifft', 'Auftrag', 'Status', 'Prio', 'Zug', 'Anr', and 'Ste'. The list includes various entries such as 'TV defekt', '2012', 'TV-Bedienung', 'Tel.', 'Sender Fehlen am anderen', 'Tasten klemmen', 'Email', 'Telefon Bewatete', 'Tel.-Apparat tot', 'COMPLAN => bei Hr. Feike', 'SIT/OC => (Isolation) Kab', 'Faxgerät', 'Internet', 'Kopfhöreranschluss defekt', '6964', and '2778'.

At the bottom of the window, a status bar shows 'Status: DB Connect', 'Zeit: 24.08.2010, 12:08:25 (Di)', 'Aufträge: 4210', 'Aktuell: 18', 'Clienten: 0', 'Neu: keine', and 'Aktualisierung = 24.08.2010, 12:08:40'.

Firma GA-Systemhaus

Inh. Stefan Scholz (c)2011

Ausgabe 11/2011

Inhaltsverzeichnis:

Allgemeine Einführung.....	4
Auftragsdaten bearbeiten.....	4
Installation und Update.....	5
Programmstart (Übergabeparameter).....	6
Abkürzungen und Begriffe.....	7
Einrichtung von MySQL - Allgemein.....	8
Einrichtung von MySQL - NH4 Datenbank einrichten.....	11
Einrichtung von MySQL - NH4 Daten importieren.....	12
Netzwerk- und Clientinformationen.....	13
Die Oberfläche.....	14
Die Auftragsdaten (Oberfläche links).....	16
Die Symbolleiste.....	17
Freeware und Vollversion.....	18
Die Felderverwaltung.....	19
Die Felderübersicht.....	20
Die Vorlagen.....	21
Der Laptopmodus.....	23
Reiter Übersicht.....	24
Reiter Liste.....	25
Statusanzeige und Statusauswahl:.....	26
Mögliche Feldansichten in der Auftragsliste:.....	27
Reiter Daten.....	28
Die Felder eines Auftrags:.....	29
Beschreibung der Statustexte.....	30
Versand der Auftragsdaten per Email.....	32
Reiter Auftrag.....	33
Reiter Zuordnung.....	35
Reiter Termine.....	36
Reiter Historie.....	38
Reiter Eingang.....	39
Karenzzeit.....	40
Reiter Journal.....	41
Dialog Archiv.....	42
Dialog Auswertung.....	44
Dialog Klienten.....	45
Dialog Klienten Updates.....	46
Dialog Externe Datenübergabe.....	47
Dialog Konfiguration - Adressen.....	49
Dialog Konfiguration - Benutzer.....	50
Dialog Konfiguration - Optionen.....	51
Dialog Konfiguration - Standorte.....	52
Dialog Konfiguration - Tabellen.....	53
Dialog Listen.....	54
Dialog Mitarbeiterverwaltung - Liste / Daten / Zuordnung.....	55
Dialog Mitarbeiterverwaltung - Eingabe.....	57
Dialog Mitarbeiterverwaltung - Userordner.....	59

Dialog Mitarbeiterverwaltung - Statistik.....	60
Dialog NetCat_Finder - Konfiguration.....	61
Dialog NetCat_Finder - Anfrage.....	62
Dialog NetCat_Finder - Ergebnis.....	63
Dialog NetCat_Finder - Liste.....	64
Dialog Statistiken.....	65
Dialog Suchen.....	66
Dialog Termine.....	67
Dialog Verkehrsstatistik.....	68
Frontendmodul (Optional).....	70
Statustexte – Allgemeine Beschreibung.....	71
Status Schreibschutz von Aufträgen.....	72

Allgemeine Einführung

Allgemein:

Mit dieser Software können Sie auf verschiedene Arten Meldungen / Aufträge z.B. eine Störung am PC / Drucker / Telefon oder einen Auftrag ganz anderer Art annehmen und an eingerichtete Mitarbeiter (Menü Eigenschaften – Mitarbeiterverwaltung) verteilen. Auch Fremdfirmen im Hause können in das System eingebunden werden um z.B. einen Auftrag außerhalb Geschäftszeit auszuführen und zu den Auftragsstatus zu dokumentieren, so dass Sie am nächsten Tag trotz Abwesenheit bei der Auftragsabarbeitung informiert sind.

Das System ist voll Netzwerk- und Clientfähig. Die Installation findet nur und ausschließlich auf einem PC (Server) statt; dabei bleibt die Software im eigenen Programmordner. Alternativ ist eine lokale Installation mit Zugriff auf die Datenbank des Servers aber auch möglich.

Wir benutzen keine Registry, DLL, INI Dateien oder sonstiges außerhalb des Programmordners!

Bitte beachten Sie auch dazu das PDF Dokument [Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#) im Programmordner. (oder Menü Hilfe die Funktion benutzen).

Auftragsdaten bearbeiten

Die Auftragsdaten werden in einer **MySQL Datenbank** abgelegt.

Jeder Mitarbeiter (User) schreibt seine Auftragsdaten direkt in die Datenbank '[netcat_helpdesk_4](#)' auf dem MySQL Server (bis zur Version 3 ging das über den Pool Ausgang). Die Aktualisierung bei allen beteiligten Mitarbeitern eines Auftrages erfolgt zyklisch (auswählbare Zeitabstände) über den Reiter '[Eingang](#)'.

Im Reiter '[Daten](#)' und Reiter '[Auftrag](#)' werden die Auftragsdaten bearbeitet. Das Anlegen eines Auftrages kann über die Software [NetCat_HelpDesk 4](#) erfolgen oder z.B. mittels PHP Script direkt vom meldenden Mitarbeiter - siehe Thema [Frontendmodul \(Optional\)](#).

Die Software benötigt eine dauerhafte Onlineverbindung zum MySQL - Server.
Der Zugriff mittels VPN usw. ist dabei problemlos möglich.

Installation und Update



Über die Setup Routine können Sie die Software schnell und einfach installieren. Bei einer Freewareversion reicht das Entpacken des ZIP Files bereits völlig aus; das Setup muss hier nicht mehr ausgeführt werden. Zum „Deinstallieren“ der Software reicht das Löschen des Ordners aus.

Beachten Sie nach der Installation unbedingt folgende PDF-Dokumente im Hauptordner (Sie finden alle wichtigen Funktionen und Aufrufe im [Menü Hilfe](#)):

[Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#)
[Anleitung_Update_auf_Nh4.pdf](#)
[Handbuch_GA-Systemhaus_DB_Editor.pdf](#)

Folgende Themen sind für die Ersteinrichtung zu beachten:

[MySQL Installation, Einrichtung, Importieren](#)
[Einleitung in diesem Handbuch Aufträge und Mitarbeiter](#)

Deinstallation:

Löschen Sie einfach den Programmordner und ggf. Verknüpfungen im Startmenü oder auf Ihrem Desktop. Da keine Einträge in der Registry vorgenommen werden bzw. keine Dateien außerhalb des Programmordners existent sind, ist damit eine 100% Deinstallation möglich.

Update:

Sie finden im Menü Hilfe die Funktion Manuelles Update. Sie können auch direkt im Internet unter <http://www.ga-systemhaus.de> im Bereich Software und Download die angebotenen Dateien herunterladen. Im Menü Hilfe unter Information finden Sie wichtige Versions- und Lizenzangaben.

Über die [Client Update – Funktion](#) im [Menü Zusätze](#) können Sie neue heruntergeladene Dateien aus dem Downloadbereich unserer Webseite automatisch auf alle Clients verteilen.

Programmstart (Übergabeparameter)

Allgemein:

Die Software kann mit folgenden Parametern (im [Link](#) angeben oder über **Startmenü** von Windows mit dem Befehl **Ausführen**): `„..\netcat_helpdesk_4\netcat_helpdesk_4.exe -param“`

..\netcat_helpdesk_4.exe -debug

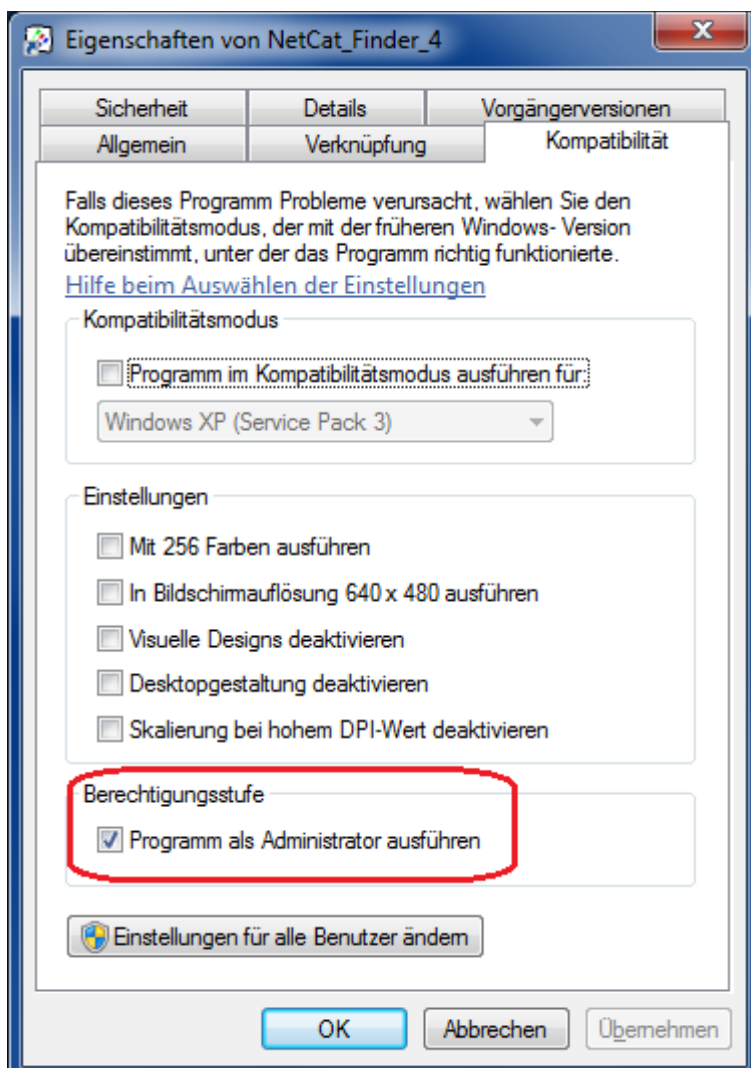
Startet das Programm mit aktiviertem Debugmodus für Fehlersuche. Diese Funktion können Sie dann im Menü **Zusätze und Administrator** wieder abschalten.

..\netcat_helpdesk_4.exe -nostart

Startet das Programm, lädt aber keine Inhalte bei den Geräten/Mandanten und Schränken.

..\netcat_helpdesk_4.exe -doppel

Erlaubt zu Testzwecken den mehrfachen Start der Software.



Für die korrekte Ausführung aller Netzwerkfunktionen müssen Sie den NetCat_HelpDesk 4 und die optionalen Tools wie den GA-Systemhaus DB Editor unbedingt als Administrator ausführen!

Abkürzungen und Begriffe

Allgemein:

Bitte nutzen Sie zum Thema Datenbanken auch die zahlreichen Informationsquellen im Internet, insbesondere die Seiten der Datenbankhersteller. Die Einstellung der Datenbank nehmen Sie mit dem mitgelieferten Tool **GA-Systemhaus DB Editor** vor (Menü Eigenschaften im NetCat_HelpDesk_4 zu finden):

Database Angabe des Datenbankmodells z.B. MySQL

DB Abkürzung für Datenbank

Datenbank Beinhaltet Tabellen

Hostname Zugriffsadresse als Name oder IP Adresse

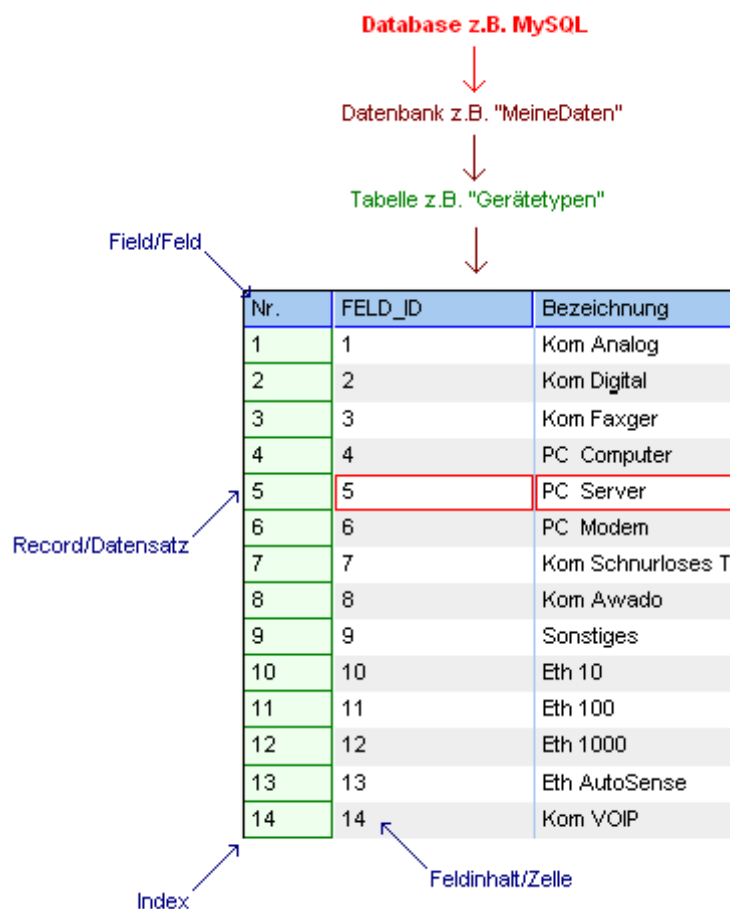
Kompression Daten werden komprimiert (gepackt) und dadurch ihr Platzbedarf (Volumen) verkleinert

Table Tabelle = Beinhaltet Felder und Datensätze

Field Feld = Spalte einer Tabelle

Record Datensatz = Zeile einer Tabelle (Zelle)

Beispielansicht:



Einrichtung von MySQL - Allgemein

Allgemeine Informationen zum Einrichten von MySQL:

Bitte schauen Sie immer nach aktuellen Informationen und Versionen auf den jeweils angegebenen Herstellerseiten im Internet nach. Alle Angabe in diesem Thema ohne Gewähr.

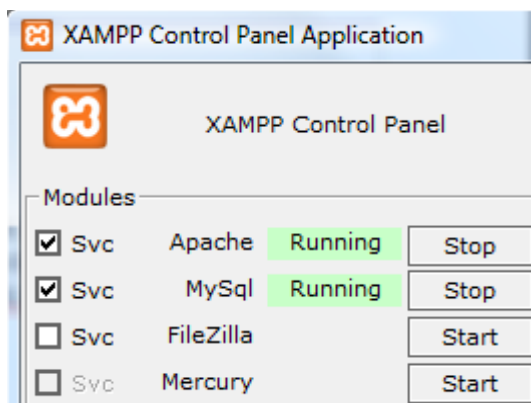
Die Einrichtung von MySQL mit allen erforderlichen Komponenten geht am einfachsten über das Paket XAMPP (<http://www.xampp.de>). Es gibt mittlerweile (Stand 01/2011) auch eine portable Version z.B. für den USB Stick.

Wir bieten auf unserer Homepage unter http://www.ga-systemhaus.de/html/netcat_helpdesk.html auch einen Link zum Downloaden mit folgendem Inhalt:

1. NetCat_HelpDesk 4 komplett installiert und eingerichtet
2. Xampp mit Apache und MySQL vorinstalliert und mit eingerichteter Datenbank 'netcat_helpdesk_4'

Downloaden Sie dieses Paket und entpacken Sie es bitte direkt auf Laufwerk c:\. Entpacken Sie es nicht unter c:\programme (unter Vista und Win7 haben Sie dort nur eingeschränkte Rechte).

Nach dem Entpacken müssen Sie als erstes im Ordner c:\xampp das Programm xampp-control.exe starten und wie im nächsten Bild angezeigt, den Dienst **Apache** und **MySQL** über die Optionen **Svc** oder über die Schaltflächen 'Start' aufrufen. Danach können Sie den NetCat_HelpDesk 4 im Ordner c:\netcat_helpdesk_4 starten und direkt mit arbeiten.



Ein sehr gutes Tool zum professionellen administrieren von MySQL Datenbanken ist [MyPhpAdmin](http://www.myphpadmin.de).

Benutzer im MySQL

müssen mehrfach eingerichtet werden: Für den lokalen Zugriff direkt auf dem PC, wo die Datenbank installiert ist (localhost oder 127.0.0.1) oder für den Zugriff über das Netzwerk (alle Benutzer der Client-PC's = %). Für gezielte Freigaben von Benutzern einzelner Client-PC's geben Sie die jeweilige IP-Adresse des Clienten an:



Server: localhost

phpMyAdmin

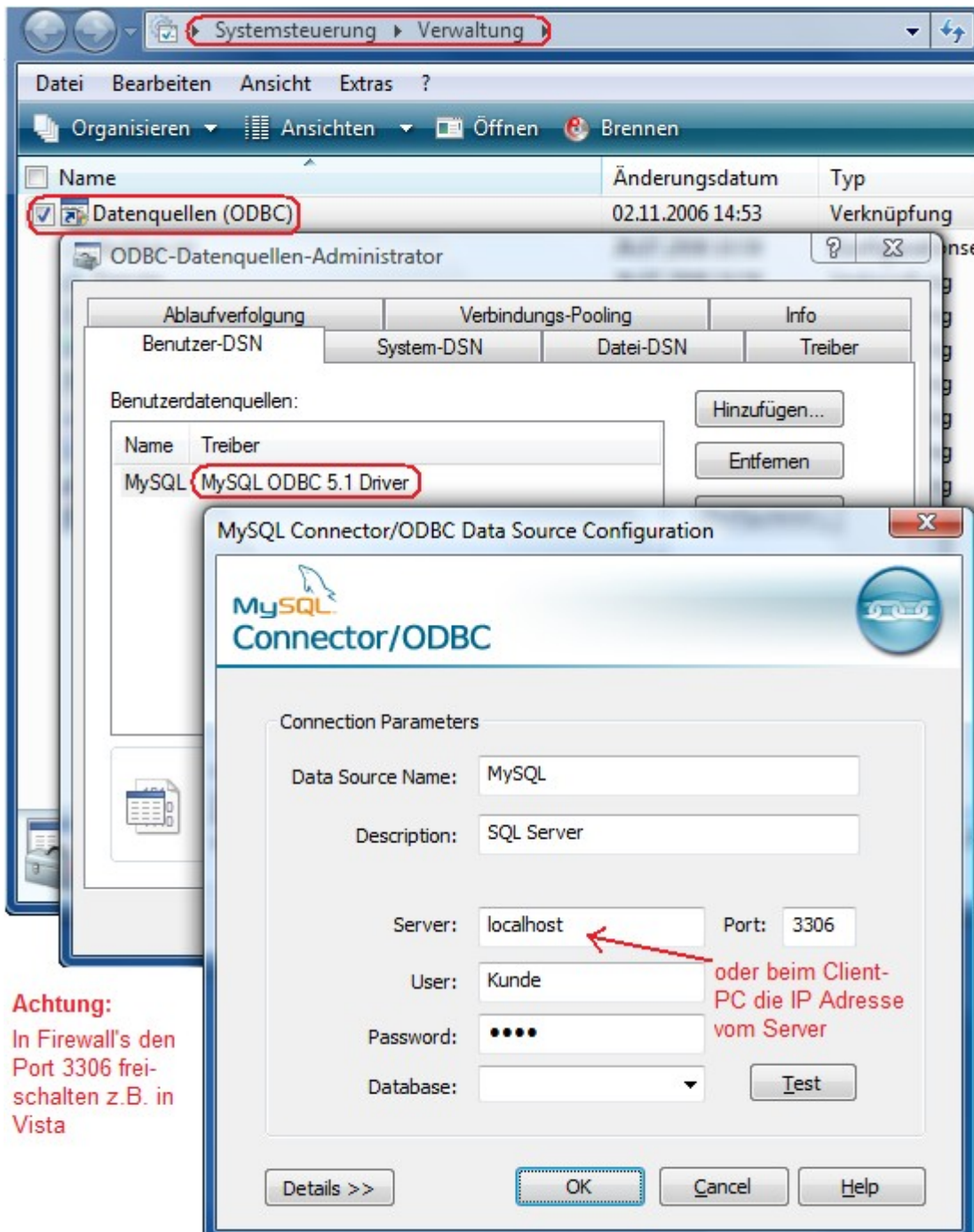
Rechte

Benutzerübersicht

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Benutzer	Host	Passwort												
<input type="checkbox"/>	Kunde	%	Ja	SELECT, INSERT, UPDATE CREATE TEMPORARY TABLES CREATE USER, EXECUTE											
<input type="checkbox"/>	Kunde	192.168.1.20	Ja	SELECT, INSERT, UPDATE CREATE TEMPORARY TABLES CREATE USER, EXECUTE											
<input type="checkbox"/>	Kunde	localhost	Ja	SELECT, INSERT, UPDATE CREATE TEMPORARY TABLES CREATE USER, EXECUTE											

MySQL Connector einrichten (ODBC)

für den Zugriff auf die Datenbank über das Netzwerk (die Installation des ODBC Connectors MySQL müssen Sie auf dem Server und jedem Client durchführen):



Den jeweils aktuellen ODBC Connector finden Sie unter <http://www.mysql.de> im Bereich Downloads und dort Connector.

Einrichtung von MySQL - NH4 Datenbank einrichten

Diese Anleitung bezieht sich auf das kostenfreie Tool MyPHPAdmin, welches Bestandteil des empfohlenen XAMPP Softwarepaketes ist. Sollten Sie ein anderes Datenbanktool benutzen, so kann die Bedienung und Oberfläche von diesen Angaben hier abweichen.

Bitte schauen Sie immer nach aktuellen Informationen und Versionen auf den jeweils angegebenen Herstellerseiten im Internet nach. Alle Angaben in diesem Thema ohne Gewähr.

1. Datenbank neu erzeugen:

The screenshot shows the MySQL database creation interface. At the top, there are navigation tabs: 'Datenbanken', 'SQL', 'Status', 'Variablen', 'Zeichensätze', and 'Form'. Below these is a section titled 'Aktionen' and 'MySQL localhost'. The main area is titled 'Neue Datenbank anlegen'. There are two input fields: the first contains 'netcat_helpdesk_4' and the second is a dropdown menu showing 'latin1_general_ci'. To the right of these fields is a button labeled 'Anlegen'. Below this, there is a label 'Zeichensatz / Kollation der MySQL-Verbindung:' followed by a dropdown menu showing 'utf8_general_ci' and a help icon.

2. Grundgerüst Tabellen und Felder importieren:

The screenshot shows the file import interface. At the top, it says 'Zu importierende Datei'. Below this is a text input field containing 'netcat_helpdesk_4_Komplette_Datenbank.sql' and a button labeled 'Durchsuchen...'. To the right of the button, it says '(Maximale Dateigröße: 128 MiB)'. Below the file name, there is a dropdown menu for 'Zeichencodierung der Datei:' showing 'utf-8'. At the bottom, it says 'Dateikomprimierung wird automatisch erkannt bei: keine, gzip, bzip2, zip'.

Sie finden die Vorlagen für das Importieren im folgenden Ordner:

...\netcat_helpdesk_4\Datenbank_Vorgaben\

Wenn Sie die Software komplett neu (also nicht als Update) erworben haben, so sind Sie mit der Einrichtung der Datenbank 'netcat_helpdesk_4' nun fertig,

Als Kunde mit einer Vorgängerversion des NetCat_HelpDesk 3 können Sie nun Ihre bisherigen Daten (Aufträge, Mitarbeiter, Standorte usw.) importieren (siehe nächste Seite).

Eine wichtige Grundregel lautet:

Verändern Sie niemals die Feldbezeichnungen oder die Struktur der Tabellen, da sonst eine einwandfreie Funktion der Datenbank nicht mehr gewährleistet wird!

Einrichtung von MySQL - NH4 Daten importieren

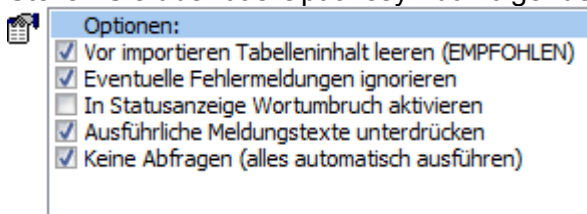
Diese Anleitung bezieht sich auf das mitgelieferte Tool 'GA-Systemhaus_DB_Editor', welches Sie im Programmordner von NetCat_HelpDesk 4 finden. Im Menü Eigenschaften finden Sie auch eine Funktion zum Starten des Datenbanktools.


Der hier beschriebene Importvorgang richtet sich an Kunden, die bereits eine Vorgängerversion des NetCat_HelpDesk 4 mit entsprechenden Daten wie Aufträge, Mitarbeiter, Standorte usw. angelegt haben.

Importieren bisheriger Datenbestände:


Starten Sie dazu das externe Tool 'GA-Systemhaus DB-Editor' im Programmordner. Wechseln Sie in den Reiter 'In DB importieren': 

Stellen Sie über das Optionssymbol folgende Optionen ein:



Wählen Sie Ihre bisherige Version aus und stellen Sie den Quellpfad entsprechend über das Symbol  ein:



Starten Sie den Importvorgang mit dem Button 'Daten in Datenbank importieren'. Nach dem Importvorgang sollten alle bisherigen Daten in der aktuellen Version 4 verfügbar sein. Im Reiter Records  können Sie die sofort überprüfen.

Bei Fehlern und Problemen deaktivieren Sie diese Option Ausführliche Meldungstexte unterdrücken und wiederholen Sie den Importvorgang. Im Fortschrittsfenster erhalten Sie ausführliche Meldungen, die Ihnen weiterhelfen können.

Netzwerk- und Clientinformationen

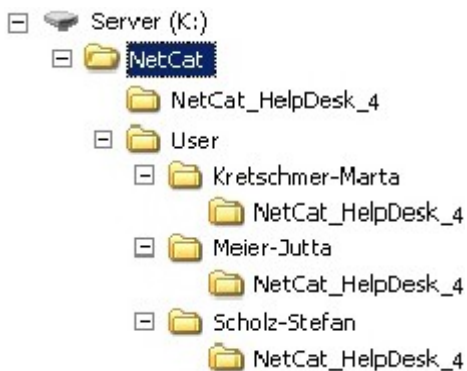
Allgemein:

Bitte beachten Sie unbedingt im Programmordner das PDF Dokument

[Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#) (1 Seite),

da hier die Einrichtung für den Server und die Clienten (Mitarbeiter, die mit der Software arbeiten) beschrieben wird!

Bitte benutzen Sie unbedingt die empfohlene Ordnerstruktur:



Sie finden die Einstellungen für die Pfade auf die Programmorder im **Menü Eigenschaften** unter **Optionen Netzwerk** und weitere Einstellungen für die Mitarbeiter in der **Mitarbeiterverwaltung** im gleichen Menü.

Mitarbeiter / Clienten:




Je nach Lizenzrechten dürfen x Mitarbeiter (**Clienten**) mit der Software gleichzeitig arbeiten. Dies sehen Sie unten auf der Statuszeile oder mit der **Funktion Information** im **Menü Hilfe**.

Im **Menü Zusätze** erhalten Sie außerdem eine Übersicht aller aktiven Clienten (Mitarbeiter) sowie eine Auflistung der Programmversionen usw. und können komfortabel Updates verteilen.

Die Oberfläche

Allgemein

Die meisten Funktionen können Sie direkt auf der Oberfläche (Hauptbildschirm) ausführen.

Dabei finden Sie im mittleren Teil die so genannten Reiter (**Liste**, **Daten**, **Auftrag** usw.), mit dem die Oberfläche bei einer Auswahl eines Reiters jeweils angepasst wird. In jedem Reiter finden Sie eine direkte Beschreibung. Benutzen Sie das entsprechende Symbol  für die Hilfe.




Dabei bedeutet ein (bunter) Strich über einem Reiter, dass dieser einen Inhalt hat. Das bedeutet, wenn Sie im Reiter **Liste** (dort werden alle Aufträge aufgelistet), einen Auftrag markieren, dass für diesen Auftrag dann in den Reitern **Daten**, **Auftrag**, **Zuordnung** usw. die zugehörigen Daten (Inhalte) angezeigt werden.

Im Reiter **Eingang** werden die Aufträge angezeigt, an denen Änderungen stattgefunden haben.

Auftragsnummer (oben links):

In diesem Reiter können Sie die allgemeinen Auftragsdaten bearbeiten. Der Inhalt dieser Felder ist abhängig vom aktuell markierten Auftrag im Reiter 'Liste' oder leer, wenn Sie z.B. einen neuen Auftrag anlegen. Immer der aktuell markierte Auftrag wird mit seiner Auftragsnummer links oben angezeigt: **100107512713460** Jede Auftragsnummer ist einmalig im System. Klicken Sie mit der **linken Maustaste** auf dieses Feld, um die kompletten Auftragsdaten dieser Auftragsnummer zu erhalten.

Symbol Schloss (oben links):

 Wird ein Auftrag in den Status **Gesperrt** versetzt, so wird dieses Symbol entsprechend dem Sperrzustand eingefärbt.

Statuszeile (unten)

In der Informationszeile ganz unten finden Sie neben reinen Textinformationen auch bunte Anzeigefelder (bewegen Sie die Maus auf ein solches Feld und lassen Sie es kurz für eine Quickinfo stehen). Aufgrund Ihrer Lizenz dürfen Sie eine bestimmte Anzahl von Aufträgen und Klienten (Mitarbeiter) benutzen. Der hellrote bzw. hellblaue Anteil des jeweiligen Farbbalkens gibt Ihnen an, wie viele freie Lizenzen Sie noch haben (genauere Informationen darüber erhalten Sie im **Menü Hilfe** unter **Information**):



Anzeige aktueller Benutzer:

Benutzer: Admin (ID: 1)









Achten Sie bitte immer darauf, als korrekter Benutzer angemeldet zu sein, da bei einer Bearbeitung eines Auftrages unter anderem auch der Benutzername mit eingetragen wird. Die Benutzer werden mit ihren Rechten alle im Menü **Eigenschaften** in der **Benutzerverwaltung** bearbeitet (die ID ist die Zuordnung in der Benutzerverwaltung). Sie können auch direkt auf diese Anzeige klicken, um in die **Benutzerverwaltung** zu gelangen. Das Passwort für einen Benutzer ändern Sie im **Menü Zusätze** oder in der Benutzerverwaltung. Einen Benutzerwechsel können Sie über das Symbol **Schutz** vornehmen oder im Menü Zusätze mit der Funktion **Benutzerwechsel**.

Anzeige aktueller PC:

Computer: i157661

Diese Anzeige zeigt den aktuellen Computernamen an. Bei einer Bearbeitung eines Auftrages wird unter anderem mit dem Benutzernamen auch der Computernamen im Feld '**Absender**' mit eingetragen.

Statusanzeige und Statusauswahl:


 Erledigt: 3753	 In Arbeit: 0	 Offen: 4	 Storniert: 439
 Teilerledigt: 3	 Wartet: 8	 Weitergel.: 3	 Gesperrt: 0

Über die Symbole (LED = Leuchtdioden) können Sie Aufträge in der Auftragsliste mit dem jeweiligen Status ein- bzw. ausblenden. Klicken Sie dazu auf das Symbol vorne (Leuchtdiode LED), um den gewünschten Status ein- oder auszuschalten.

Mit dem Symbol  können Sie auch schnell und einfach nur einen Status auswählen.


Klicken Sie auf den **Status** selbst, um eine Liste nur mit dem angeklickten Status über alle eingeblendeten Aufträge zu erhalten (**Statuslisten**).

Allgemeine Hinweise und Tipps

Fast überall können Sie die Oberflächengestaltung anpassen. Benutzen Sie dazu das Symbol **Optionen** . Die Erläuterung der einzelnen Optionsfunktionen finden Sie jeweils in der Hilfefunktion des entsprechenden Dialoges oder Reiters.

Die Auftragsdaten (Oberfläche links)

Allgemein

Über das Symbol **Optionen**  können Sie die Gestaltung beeinflussen.

Optionen für die Anzeige auf dem Hauptbildschirm



Alle Zeilen einfärben

Die Auftragsfelder werden entsprechend ihrer Bedeutung eingefärbt.

Höhe Auftragstext maximieren

Das Feld Auftragstext wird auf die maximale sichtbare Höhe eingestellt; sonst ist das Feld nur einzeilig dargestellt

Die Auftragsfelder auf der linken Seite:

Auftragsnummer	100824235906234
Datum/Zeit	24.08.2010, 06:59:23 (Di)
Annahme durch	Aushilfe
Zugeordnet	Scholz, Stefan
Auftragsende	Offen
Absender	i157661 => Admin (24.08.2010, 06:59:23)
Status	 Offen
Prio	100%
Betrifft	5401
Auftrag	Bitte alles funktionieren
Standort	Einkauf
Räumlichkeiten	R100
Kategorie	EDV-Software
Meldungsart	 Telefonanruf
Gemeldet durch	Tester
Termin	26.08.2010, 08:00 Intervall: Einmalig
Eskalation	 [Status und Priorität beachten]

Klicken Sie auf ein Auftragsfeld direkt, um weitere Funktionen aufzurufen, z.B. beim Auftragsfeld **Status** wird die **Statusliste** angezeigt (**Menü Listen**).

Die genaue Beschreibung der einzelnen Felder finden Sie unter der Beschreibung des **Reiter Daten**.

Die Symbolleiste

Allgemein:

Wenn neben einem Symbol ein Pfeil ▼ dargestellt wird, z.B. beim **Symbol Listen**, dann können Sie damit weitere Funktionen aufrufen. Wird der Mauszeiger kurz über einem Symbol stehen gelassen, so erhalten Sie eine kurze Information (Quickinfo) über die Funktion des entsprechenden Symbols.



Einzelne Beschreibungen:

Neu	Auftrag neu anlegen (Taste F5)
Kopieren	Auftragskopie anlegen
Verschieben	Auftrag an andere Mitarbeiter verschieben (Taste F7)
Auswertung	Aktuelle Auftragsdaten auswerten (Dialog Auswertung)
Liste	Anzeige aktueller Auftragsdaten (Dialog Liste)
Suche	Suche nach Auftragsdaten (Dialog Suche Erweitert)
Archiv	Auslagern von Aufträgen (Dialog Archivverwaltung)
SQL Suche	Start des externen Tool DB Editor mit direkter Suche in der Datenbank
Mitarbeiter	Verwalten der Mitarbeiter/Clients (Dialog Mitarbeiterverwaltung)
Optionen	Allgemeine Programmeinstellungen (Menü Eigenschaften)
Schutz	Zugriffsschutz (Passwortabfrage, Dialog Benutzerverwaltung)
Hilfe	Handbuch der Software (PDF Format)

Sie finden die entsprechenden Funktionen der Symbole auch in den Menüs. Die zugehörigen Funktionen haben dort die gleichen Symbole wie in der **Symbolleiste**.

Freeware und Vollversion

Allgemein:

Die Software wird in 2 Varianten angeboten; eine Freewareversion (kostenlos, kein Supportanspruch und bestimmte Einschränkungen) und einer Vollversion (kostenpflichtig, voller Supportanspruch und keinerlei Einschränkungen).

Die Freeware:

In dieser Variante können Sie generell nicht

- drucken
- max. 25 Aufträge gleichzeitig bearbeiten
- max. 2 Klienten (Mitarbeiter) einrichten

Eventuelle weitere Einschränkungen erhalten Sie bei Aufruf der jeweiligen Funktion.

Wenn Sie Aufträge in der Freeware anlegen und bearbeiten und später auf eine Vollversion updaten, so können Sie diese Auftragsdaten weiter verwenden.

Die Vollversion:

In dieser Variante haben Sie keinerlei Einschränkungen. Die Anzahl der Klienten (Mitarbeiter) und die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Aufträge ist abhängig von den erworbenen Lizenzen. Die Anzeige der Lizenzwerte erhalten Sie im **Menü Hilfe** mit der **Funktion Information**.

Mit einer Vollversion haben Sie auch jederzeit die Möglichkeit, kostenlos verfügbare Updates der gleichen Version zu erwerben (siehe Internet <http://www.ga-systemhaus.de> unter Software => Download).

Die Felderverwaltung

Allgemein:

Sie können z.B. die Überschriften von Tabellenspalten in der Software frei definieren. Zusätzlich stehen Filter- und Eingabebegrenzungen zur Verfügung.

Alle Einstellungen dafür finden Sie in der Datenbank 'netcat_helpdesk_4' in der Tabelle 'felder'.

Verändern Sie niemals in einer Tabelle die Beschriftung der Felder, sondern nur in der Tabelle 'felder'.

Die Zuordnung der Einträge für eine Tabelle z.B. in der **Adressenverwaltung** ist folgende:

Überschriften 'Adressen_Titel'
Spaltenbreiten 'Adressen_Breite'

Für die Auftragsfelder im **Reiter 'Liste'** auf der linken Seite stehen noch zwei zusätzliche Angaben zur Verfügung:

Eingabebegrenzung 'Auftrag_MaxLen'
Eingabefilter 'Auftrag_Filter'

Die Angabe **MaxLen** ist die Begrenzung von x Zeichen pro Feld bei der Eingabe

0 keine Begrenzung
x Anzahl x Zeichen begrenzt

Die Angabe **Filter** ist eine Beschränkung der einzugebenden Zeichen:

0 = Keine Einschränkung
1 = Nur Zahlen 0...9
2 = Nur Buchstaben a...z, A...Z
3 = Nur Zahlen und Buchstaben 0...9, a...z, A...Z
4 = Nur Großbuchstaben A...Z
5 = Nur Kleinbuchstaben a...z
6 = Nur Zahlen und Großbuchstaben 0...9, A...Z
7 = Nur Zahlen und Kleinbuchstaben 0...9, a...z
8 = Nur Buchstaben und ä,ö,ü,Ä,Ö,Ü
9 = Nur Zahlen und Buchstaben und ä,ö,ü,Ä,Ö,Ü
10 = **Nur Auswahl möglich (keine Eingabe)**

Aktivieren Sie im **Menü Zusätze** im **Submenü Administrator** die Funktion Debugmodus, um die Nummer eines Feldes angezeigt zu bekommen. Deaktivieren Sie den Debugmodus anschließend wieder. Im Submenü finden Sie auch Funktionen, um die Breiten auf Standardwerte zu setzen. Auf der nachfolgenden Seite finden Sie eine Felderübersicht.

Die Felderübersicht

Allgemein:

Sie können z.B. die Überschriften von Tabellenspalten in der Software frei definieren. Zusätzlich stehen Filter- und Eingabebegrenzungen zur Verfügung (siehe Seite vorher).

Feld-ID	Titel	Funktion	Datenbank Tabelle
1	Auftragsnummer	Auftrag Identnr.	
2	Auftrag	Kurzbeschreibung	
3	Datum, Zeit	Zeitstempel	
4	Status	Aktueller Status	
5	Prio	Priorität	'prioritaeten'
6	Zugeordnet	Zugeordnete Mitarbeiter	'mitarbeiter'
7	Annahme	Angenommener Mitarbeiter	'mitarbeiter'
8	Standort	Standortangabe	'standorte'
9	Betrifft	Auftragstitel	
10	Auftragsende	Auftrag beendet	
11	Gemeldet durch	Meldende Person	
12	Meldungsart	Eingangstyp	
13	Zeitaufwand	Arbeitsaufwand	'zeitaufwand'
14	Absender	letzter Bearbeiter	
15	Kategorie	Störungszugehörigkeit	'kategorien'
16	Termin	Terminangabe	
17	Barcode	Barcodenummer	
18	Räumlichkeiten	Raum/Zimmer/Ort	
19	Eskalation	Eskalationsstufe	'eskalation'
20	Auftragstext	Ausführliche Tätigkeiten	
21	Zuständig	Personenangaben	
22	Ausfallzeiten	Zeitangabe	'zeitaufwand'
23	Mailadressen	Mailempfänger	
24	Inventarnummer	Inventarnummer	
25	Reserve 1	frei zur Verfügung	
26	Reserve 2	frei zur Verfügung	
27	Reserve 3	frei zur Verfügung	
28	Bisherige Mitarbeiter	interne Funktion	
29	Historie	interne Funktion	
30	Leseflag	interne Funktion	
31	Datum Änderung	interne Funktion	
32	Uhrzeit Änderung	interne Funktion	
33	Datum Neu	interne Funktion	
34	Uhrzeit Neu	interne Funktion	
35	SCHUTZ	interne Funktion	

Felder, die keiner Tabelle in der Datenbank zugeordnet sind, können trotzdem mit Auswahltexten versehen werden. Diese finden Sie in der Tabelle 'auswahltexte'. Für das Feld Nr. 9 'Betrifft' editieren Sie in der Feldverwaltung (Menü Eigenschaften) den Eintrag 'Auswahltext_9' (siehe auch Seite vorher).

Die Vorlagen

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_Auftragsdaten.rtf*. Es werden bei den Auswahlmenüs max. 50 Vorlagen (= 50 Dateien) zur Auswahl angezeigt. Der Ablageort für die Vorlagen ist *..\NetCat_HelpDesk_4\kunde\vorlagen*. Die Vorlagen können Sie z.B. mit WordPad bearbeiten (kostenlos in Windows Betriebssystemen enthalten) oder mit Microsoft Word®.

Mögliche Platzhalter (Stand 08/2010):

Platzhalter	Bedeutung	Wertzuweisung
<ABT_N>	Absender Name	Optionen Allgemein – Absender Name
<ABT_S>	Absender Strasse Nr.	Optionen Allgemein – Absender Strasse Nr.
<ABT_P>	Absender PLZ	Optionen Allgemein – Absender PLZ
<ABT_O>	Absender Stadt	Optionen Allgemein – Absender Stadt
<ABT_T>	Absender Inlandsnummer	Optionen Allgemein – Absender Telefon
<ABT_F>	Absender Ortsnummer	Optionen Allgemein – Absender Fax
<ABSG0>	Name	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSG1>	Namenszusatz	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSG2>	Strasse Nr.	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSG3>	PLZ	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSG4>	Stadt	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSG5>	Land	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSGT>	Telefon	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<ABSGF>	Faxnummer	Feld Gemeldet durch (über Adressenverwaltung)
<DATE1>	Annahme Datum Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<DATE2>	Erledigt Datum Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<DATE3>	Letzte Änderung Datum Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<DATET>	Anzahl Tage für Zeitraum Auftrag	Vorgabe durch Auftragsdaten
<DATUM>	Aktuelles Tagesdatum	PC-Systemdatum
<AUFAB>	Absender (PC_Name)	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFAN>	Annahme durch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFBA>	Barcode	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFBE>	Betrifft	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFES>	Eskalation	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFGE>	Gemeldet durch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFKA>	Kategorie	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFME>	Meldungsart	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFNR>	Auftragsnummer	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFPR>	Priorität	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFRA>	Räumlichkeiten	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFST>	Status	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFSO>	Standort	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTI>	Auftrag (Titel/Bezeichnung)	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTE>	Auftragstext mit Zeilenumbruch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTX>	Auftragstext ohne Zeilenumbruch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFTR>	Termin	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFZA>	Zeitaufwand	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFZU>	Zuordnung durch	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFZS>	Zuständigkeiten	Aktuelle Auftragsdaten
<AUFAU>	Ausfallzeiten	Aktuelle Auftragsdaten
<ARTNR>	Artikelnummer aus Feld Kategorie	z.B. Text,123456 oder nur 123456
<TIME_>	Aktuelle Tageszeit	PC-Systemzeit
<UHR_1>	Annahme Uhrzeit Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<UHR_2>	Erledigt Uhrzeit Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten
<UHR_3>	Letzte Änderung Uhrzeit Auftrag	Aktuelle Auftragsdaten

Beispiel für eine Vorlagendatei:**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_>

Firma GA-Systemhaus ©2010

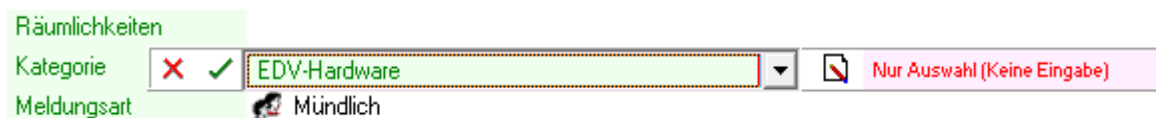
Der Laptopmodus

Allgemein:


Die Software NetCat_HelpDesk bezieht die Auftragsdaten ab der Version 4 aus einer MySQL Datenbank. Der Zugriff z.B. in einem Firmennetzwerk ist in der Regel kein Problem in Bezug auf die Performance (Geschwindigkeit).

Bei einem Zugriff z.B. durch einen Außendienstmitarbeiter mittels Laptop und einer mobilen EDGE/UMTS Karte oder z.B. einen externem Arbeitsplatz (HomeOffice mittels VPN) kann dieser Zugriff auf die zentrale Datenbank in der Firma aber sehr langsam sein. Hier kann der Laptopmodus eine spürbare Beschleunigung der täglichen Arbeit erzielen.

Die Einschränkungen bei aktiviertem Laptopmodus erhalten Sie, wenn der Modus aktiviert ist, z.B. werden im **Reiter Daten** die Auswahltexte nur einmalig pro Programmstart geladen (sonst bei jedem Anklicken eines **Eingabefeldes**):




Beim ersten Zugriff auf ein Eingabefeld werden die Auswahltexte noch aus der MySQL-Datenbank geladen. Diese werden aber dann lokal im Unterordner `.\Kunde\Konfiguration\` abgelegt und beim erneuten Zugriff auf das **Eingabefeld** aus diesem Ordner geladen.

Der Laptopmodus kann im **Menü Remote** oder direkt auf der Oberfläche mit diesem Symbol  aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Den aktuellen Zustand sehen Sie auch rechts oben:  Online seit: 15.11.2011,


Die Hintergrundfarbe des Symbols zeigt dabei den aktuellen Zustand an:

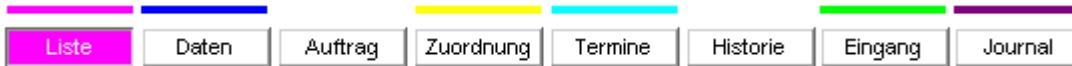
 Laptopmodus ist aktiviert

 Laptopmodus ist deaktiviert

Reiter Übersicht

Allgemein:

Sie finden im mittleren Teil auf dem Hauptbildschirm die so genannten Reiter. In jedem Reiter finden Sie eine direkte Beschreibung. Benutzen Sie das entsprechende Symbol  für die Hilfe.



Dabei bedeutet ein bunter Strich über einem Reiter, dass dieser einen Inhalt hat. Das bedeutet, wenn Sie im Reiter **Liste** (dort werden alle Aufträge aufgelistet), einen Auftrag markieren, dass dann für diesen Auftrag in den Reitern **Daten**, **Auftrag**, **Zuordnung** usw. die zugehörigen Daten (Inhalte) angezeigt werden.

Einzelne Beschreibungen:

Liste

Auflistung aller Auftragsdaten (abhängig von den Einstellungen wie Standort und Status)

Die Anzeige in den drei folgenden Reiter ist abhängig vom markierten Auftrag im Reiter 'Liste':

Daten

Aktuelle Auftragsdaten. Anzeige und Eingabemöglichkeit

Auftrag

Auftragstext des aktuell markierten Auftrages (zugehörig zum Reiter **Daten**)

Zuordnung

Auflistung der zugeordneten Mitarbeiter (siehe auch **Mitarbeiterverwaltung**)

Termine

Anzeige anstehender Termine (im Reiter **Daten** im Feld **Termin** angeben)

Historie

Dokumentation aller Vorgänge für den aktuellen Auftrag

Der Reiter **Historie** ist abhängig vom markierten Auftrag im Reiter 'Liste' und der Einstellung in den Optionen **Netzwerk** unter der Pfadangabe für den Ordner **Historie**.

Eingang

Übersicht aller eingehenden (neuen oder geänderten) Mitteilungen / Auftragsdaten.

Journal

Dokumentation von Vorgängen vom Programm und User (Einstellungsabhängig)

Reiter Liste

Allgemein:

In diesem Reiter werden alle Aufträge in der Liste angezeigt, die Ihnen zugeordnet sind. Dabei können Sie durch den Status bestimmen (Statusauswahl oben), ob ein Auftrag angezeigt wird (sichtbar ist) oder ausgeblendet wird.

Die Anzahl der geladenen Aufträge und der angezeigten Aufträge sehen Sie unten in der **Statuszeile**:



Hier sind konkret **681 Aufträge** im Speicher geladen, **85 Aufträge** sind sichtbar (eingebildet). 1 Auftrag ist neu im Eingangspool (**Reiter Eingang**).

Liste der Aufträge:

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag	Status	Prio
100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN => Telefonhörer	Weitergeleitet	60%
100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN => Telefonhörer	Weitergeleitet	60%
100116274210173	16.01.2010, 10:42:27 (Sa)	TV	TV defekt	Wartet	100%
100126124911680	26.01.2010, 11:49:12 (Di)	2012	Tel. defekt	Wartet	100%
100129202512511	29.01.2010, 12:25:20 (Fr)	TV-Bedienung	Bedienung defekt	Wartet	100%
100202101717661	02.02.2010, 17:17:10 (Di)	Tel	ein Telefonap. fehlt	Wartet	100%
100218083010342	18.02.2010, 10:30:08 (Do)	TV	Sender Fehlen am anderen	Teilerledigt	75%
100218243012224	18.02.2010, 12:31:04 (Do)	5685	Tasten klemmen	Wartet	100%
10022384112844	23.02.2010, 12:14:38 (Mo)	Email	Bitte bei Ex-Export einrichten	Wartet	100%

Markieren Sie einen Auftrag, um dessen Daten auf der linken Seite auf dem Hauptbildschirm zu sehen und den **Reiter Daten** (Stammdaten des Auftrags), den **Reiter Auftrag** (Auftragstext/Beschreibung) und den **Reiter Zuordnung** mit diesen aktuellen Auftragsdaten zu füllen.

Mit dem Button **Liste aktualisieren** werden alle Auftragsdaten direkt aus der Datenbank neu geladen. Beachten Sie hierbei die Auswahl des gewünschten Mitarbeiters unterhalb der Symbolleiste: Mitarbeiter:

Ein nicht gelesener Auftrag (in der Regel neu eingegangen) ist *kursiv* geschrieben und vorne gelb hinterlegt. Das Symbol vorne ist die **Leuchtdiode (LED)** und stellt den jeweiligen Auftragsstatus dar.

Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Auftragsbeitrag wird dieser mit der Vorlage `.netcat_helpdesk_4\kunde\vorlagen\vorlage_auftragsdaten.rtf` geöffnet (siehe auch Menü **Vorlagen**).

Optionen für die Auftragsliste:



Neue Aufträge in gelb und kursiv

Neue bzw. geänderte Aufträge, die vom Reiter Eingang (Pool Eingang) her eingepflegt werden, sind *kursiv* dargestellt und das Feld Auftragsnummer und Auftragsdatum gelb hinterlegt, bis sie mindestens einmal angeklickt werden

Rahmen für jede Zeile zeichnen

Jede Zelle wird am oberen und unteren Rand mit einer Linie gezeichnet

Rahmen für jede Spalte zeichnen

Jede Zelle wird am linken und rechten Rand mit einer Linie gezeichnet

Standortangaben einfärben

Färbt einen Auftrag nach der Farbe des zugeordneten Standortes ein (siehe Menü Eigenschaften => Standortverwaltung).

Auftragseingänge immer anzeigen

Ein Auftrag, der (manuell oder automatisch) aus dem Reiter Eingang (Pool Eingang) in die Auftragsliste verschoben wird, ist immer sichtbar, auch wenn der betreffende Auftragsstatus ausgeblendet ist.

Auftragseingänge sichtbar verschieben

Ein Auftrag, der (manuell oder automatisch) aus dem Reiter Eingang (Pool Eingang) in die Auftragsliste verschoben wird, wird mit dieser Option immer im sichtbaren Bereich dargestellt

Feld 'Betrifft' in Fettdruck

Die Spalte Betrifft wird in Fettdruck dargestellt (bessere Lesbarkeit)

Feld 'Auftrag' in Fettdruck

Die Spalte Auftrag wird in Fettdruck dargestellt (bessere Lesbarkeit)

Statusanzeige und Statusauswahl:

Erledigt: 3753	In Arbeit: 0	Offen: 4	Storniert: 439
Teilerledigt: 3	Wartet: 8	Weitergel.: 3	Gesperrt: 0

Über die Symbole (LED = Leuchtdioden) können Sie Aufträge in der Auftragsliste mit dem jeweiligen Status ein- bzw. ausblenden. Klicken Sie dazu auf das Symbol vorne (Leuchtdiode LED), um den gewünschten Status ein- oder auszuschalten.

Mit dem Symbol können Sie auch schnell und einfach nur einen Status auswählen.

Klicken Sie auf den **Status** selbst, um eine Liste nur mit dem angeklickten Status über alle eingblendeten Aufträge zu erhalten (**Statuslisten**).

Filter benutzen:

Benutzen Sie das Symbol (rot umrandet), um einen Filter über alle Aufträge anzulegen, z.B. für einen Standort.

Ein aktivierter Filter wird mit dem Symbol über dem Reiter 'Liste' angezeigt.

Mögliche Feldansichten in der Auftragsliste:

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag
100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN =>
100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN =>
100218083010342	18.02.2010, 10:30:08 (Do)	TV	Sender Fehle
100311553713044	11.03.2010, 13:37:55 (Do)	TV und Fernbedir	COMPLAN =>
100324482011042	24.03.2010, 11:20:48 (Mi)	Internet	Telefon nach

Auftrag hat einen **Termineintrag** (siehe auch Reiter 'Termine').

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag
100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN =>
100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN =>
100218083010342	18.02.2010, 10:30:08 (Do)	TV	Sender Fehle

Auftrag wurde geändert/neu angelegt und **noch nicht von Ihnen gelesen** (kursiv und gelb)

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag
100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN =
100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN =
100311553713044	11.03.2010, 13:37:55 (Do)	TV und Fernbedir	COMPLAN =
100326142011002	26.03.2010, 11:20:14 (Fr)	Internet	können kein

Eskalation Stufe I

Eskalation Stufe II

	Prio	Zug	Anr	Standort	Räumlich	Meldung
igt	75%	Berr	Pfor	Station 12 (FRKL, 1.OG) (DA)	Zim. 8	Tele
igt	100%	Berr	Sale	Betriebsrat (Kasinostr.25) (DA)	altes Bür	Tele
	100%	Berr	Pfor	Altenheim (ALTH)	Emilstras:	Tele
	100%	Berr	Sale	Messing	Sale	Tele

Standortfarbe im Menü
Eigenschaften =>
Standortverwaltung anlegen


Reiter Daten

Allgemein:

In diesem Reiter können Sie die allgemeinen Auftragsdaten bearbeiten. Der Inhalt dieser Felder ist abhängig vom aktuell markierten Auftrag im **Reiter Liste** oder leer, wenn Sie z.B. einen neuen Auftrag anlegen. Immer der aktuell markierte Auftrag wird mit seiner Auftragsnummer links oben angezeigt: **100107512713460** Jede Auftragsnummer ist einmalig im System.

Klicken Sie mit der **linken Maustaste** auf dieses Feld, um die kompletten Auftragsdaten dieser Auftragsnummer zu erhalten.

Allgemeine Hinweise zu den Eingabefeldern:

Auftragsnummer	Die Reihenfolge der Auftragsfelder ändern Sie mit dem Symbol  .
Datum/Zeit	Die Bezeichnung der Felder, deren Auswahltexte sowie weitere Einstellungen nehmen Sie in der Felderverwaltung im Menü Eigenschaften vor.
Annahme durch	
Zugeordnet	Das Feld Auftragsnummer , Datum/Zeit , Auftragsende , Absender und Leseflag wird automatisch verwaltet und kann nicht editiert werden.
Auftragsende	
Absender	Die linken Bezeichnungen sind die Standardbezeichnungen. Sollten diese bei Ihnen nicht mehr stimmen oder vorhanden sein, so können Sie im Menü Zusätze das Untermenü Administrator und dort die Funktion Liste+Eingabe zurücksetzen , um diese wieder herzustellen.
Status	
Prio	Die dunkel grünen Felder sind nicht direkt editierbar. Die Felder Annahme und Zugeordnet können durch eine Auswahl aber angepasst werden.
Betrifft	
Auftrag	Wird ein Feld rot dargestellt, so ist dieses nicht korrekt angegeben (Pflichtfelder, z.B. Auftrag, Betrifft, Zugeordnet).
Standort	
Räumlichkeiten	
Kategorie	
Meldungsart	
Gemeldet durch	
Termin	
Eskalation	
Barcode	



Zum bearbeiten eines Feldes klicken Sie es bitte an. Dabei wird der jeweilige Zustand der Eingabemöglichkeit rechts daneben angezeigt:



Die Einstellungen für die einzelnen Felder nehmen Sie dabei im **Menü Eigenschaften** in der **Funktion Felderverwaltung** vor.

Grau **hinterlegte Felder** sind nicht editierbar. Bitte beachten Sie auch eingeblendete Hinweise bei der Eingabe von Auftragsdaten.

Die Felder eines Auftrags:

Auftragsnummer	050725131540	
	Die Auftragsnummer ist einmalig im System und wird aus aktuellem Datum und Uhrzeit erzeugt im Format jmmmtssmms. Im erweiterten Format (einzustellen in den Optionen Aufträge im Menü Eigenschaften können noch 2-stellig Millisekunden hinten angehängt sein.	
Datum/Zeit	25.07.2005, 13:15:40 (Mo)	Anzahl Tage: 779  
	Erstellungsdatum des Auftrages. Wird automatisch erzeugt und eingetragen. Die Anzahl Tage ist die Differenz zwischen Erstellungs- und aktuellem Datum. Mit dem Symbol i erhalten Sie eine Textinformation; mit dem Symbol daneben eine Tagesliste .	
Annahme	Sachs	
	Benutzername der Person, die den Auftrag neu angelegt hat. Dieses Feld können Sie für neue Aufträge vordefinieren (Optionen Aufträge im Menü Eigenschaften).	
Zugeordnet	Heinrich, Bernd / Rabich, Vera / Sachs / Schaa, Ulrike / Wurst, Ingrid	
	Namen der Mitarbeiter, die den Auftrag erhalten und bearbeiten sollen, z.B. die Mitarbeiter der EDV Abteilung. Die Zuordnung erfolgt über die Mitarbeiterverwaltung ; dort können auch Gruppen ausgewählt werden.	
Auftragsende		
	Hier wird der Zeitpunkt eingetragen, wenn der Auftrag auf den Status Erledigt gesetzt wird. Ein erledigter Auftrag kann wieder eröffnet werden, das Auftragsende gibt dann immer die letzte Statusänderung des Auftrages in den Status Erledigt wieder.	
Absender	athlon1800 => Admin (12.09.2007, 13:21:07 (Mi))	
	PC Name, Benutzername und Zeitpunkt von dem Mitarbeiter, den diesen Auftrag zuletzt bearbeitet hat.	
Leseflag	0	
	Dieses Feld kann nicht editiert werden; das Leseflag wird im Reiter Liste benutzt, um neue Aufträge, die noch nicht angeschaut wurden, in <i>kursiv</i> darzustellen.	

Status Teilerledigt

Der Status eines Auftrags wird in allen Listen, Statistiken usw. dargestellt und ist ein wichtiges Element für die Einstufung eines Auftrages. Es gibt folgende

Beschreibung der Statustexte

Erledigt	Der Auftrag ist komplett bearbeitet
In Arbeit	Der Auftrag wird jetzt aktuell von einem Mitarbeiter bearbeitet
Offen	Der Auftrag wurde neu aufgenommen; noch keine Aktivitäten
Storniert	Der Auftrag wurde storniert
Teilerledigt	Der Auftrag ist nur teilweise erledigt, weitere Aktivitäten sind noch notwendig
Wartet	Der Auftrag muss warten, weil z.B. auf eine Rückmeldung wartet wird oder die Lieferung für ein Ersatzteil abgewartet werden muss
Weitergeleitet	Der Auftrag wurde teilweise bearbeitet und dann z.B. an eine externe Fremdfirma oder eine andere Abteilung weitergeleitet
Gesperrt	Der Auftrag ist gesperrt und kann nur noch vom Anleger des Auftrages (Feld Annahme durch) oder einem Benutzer mit Administratorrecht bearbeitet werden.

Prio 50%

Über die Priorität können Sie unabhängig vom Status dem Auftrag eine gewisse Wertigkeit vergeben. Hat ein Auftrag den **Status Offen** und die **Prio 100%**, dann wird er im Reiter 'Liste' in Fettdruck dargestellt.

Betrifft | **Muse: Artikel 701130**



Geben Sie hier nach Möglichkeit eine eindeutig zu identifizierende Bezeichnung für den Auftragsgegenstand an, also z.B. eine Rufnummer bei einem Telefon/Fax, eine Inventarnummer (Geräte), Seriennummer (Geräte), Lizenznummer (Software) usw. da dieses Feld auch zur Suche in der Software **NetCat_Finder_4** (siehe auch **Menü Zusätze**) genutzt werden kann bzw. das Feld **Betrifft** nur als kurze Identifikation dienen soll(te).

Auftrag | **in Muse Artikelnummer 2 mal vorhanden**

Hier schreiben Sie kurz und präzise den Grund für den Auftrag rein (ähnlich der Betreffzeile in einer Email).
 Gutes Beispiel: Drucker zerreißt immer Papier
 Schlechtes Bsp.: Der User sagt, daß das Papier immer zerrissen wird, wenn er mehrere Seiten mit den grauen Papier druckt....

Standort | ADIK

Auswahl bzw. Angabe eines Standortes. Hier sollte keine Person eingetragen werden, sondern "nur" der echte reine Standort. Im **Menü Eigenschaften** kann über die **Standortverwaltung** definiert werden, ob ein Auftrag im **Reiter Liste** eingefärbt werden soll. Dazu muss die Standortangabe exakt der Angabe in der Standortverwaltung entsprechen.

Meldungsart	 Telefonanruf Auswahl der Meldungsart. Diese wird zusätzlich zum Text mit einem Symbol in den Listen hervorgehoben.
Gemeldet durch	Sachs Hier geben Sie die Person an, die den Auftrag/Störung meldet. Sie können auch das Symbol  für die Adressenverwaltung benutzen, um eine komplette Anschrift einzutragen.
Kategorie	EDV-Software Die Kategorie wird vor allem für Erhebungen von Auswertungen und Statistiken benötigt; dient aber auch zur schnellen Identifizierung, wer für einen Auftrag eventuell zuständig ist.
Termin	20.09.2007, 13:00 Intervall: Wöchentlich (Meldung,Sound) Angabe eines Termins mit Optionen und weiteren Angaben, um den Auftrag bei Erreichen des angegebenen Zeitpunktes anzuzeigen (Liste aktuelle Termine und Reiter Termine) bzw. bei Setzen des Auftrags auf den Status Erledigt diesen bei bestimmten Zyklen wieder neu anzulegen. Das Feld ist bei aktivierter Option grün , wenn der Termin am aktuellen Tag ist (Heute). Es ist rot , wenn der Termin in der Vergangenheit liegt und gelb , wenn er in der Zukunft stattfinden wird.
Barcode	120293913219390 Eingabe eines Barcodes. Dieses Feld ist ein reines Informationsfeld ohne weitere Funktion.
Räumlichkeiten	Zi 105, 1.OG, Schlüssel im Sekretariat Freie Eingabemöglichkeit für beliebigen Text als Ergänzung zum Feld Standort .
Zeitaufwand	OT 01:10 Wird der Auftrag bearbeitet (ganz oder teilweise), kann hier der notwendige Zeitaufwand angegeben werden. Dies kann absolut oder kumulativ erfolgen.
Auftragstext	<file=D:\NetCat_HelpDesk_3\Kunde\Aufträge\Aufträge_5.dat><Sachs - 2 Ausführlicher Auftragstext (wie bei einer Mail die eigentliche Nachricht). Dieser Text wird hier nicht angegeben, sondern im Reiter Auftrag. Dort stehen zahlreiche Funktionen zur Verwaltung des Textes sowie Links usw. zur Verfügung.
Eskalation	Stufe I - Sofortige Ausführung Angabe einer deutlichen Dringlichkeit für eine Eskalationsstufe

Weitere Felder wie Zuständig, Systemausfallzeiten, Reservfelder usw. können von Ihnen frei angegeben werden, da sie keine weiterführenden Funktionalitäten besitzen.

Versand der Auftragsdaten per Email

Für den Versand der Auftragsdaten benutzen Sie das Feld 'Mailadressen'. Geben Sie dort bis zu 100 Mailadressen **getrennt mit einem Komma** an. Sobald ein Auftrag eingetragen oder geändert wird, bekommen die eingegebenen Empfänger eine Mail mit den aktualisierten Auftragsdaten zugeschickt. Zusätzlich können Sie in der Mitarbeiterverwaltung jedem Mitarbeiter eine Mailadresse hinterlegen. Aktivieren Sie die Option 'Per Mail', damit ein solcher Mitarbeiter die Daten ebenfalls per Mail erhält. Dies ist z.B. bei Außendienstmitarbeitern sinnvoll.

Optionen für die Dateneingabe:



Sicherheitsabfrage beim Eintragen

Geänderte oder neue Auftragsdaten werden mit F6 oder dem **Button Eintragen** erst nach einer Sicherheitsabfrage übernommen.

Mit Return automatisch nächstes Feld

Wechselt zur Eingabe des nächsten Feldes und übernimmt die aktuellen Feldangaben (entspricht dem Symbol).

Mit ESC automatisch nächstes Feld

Wechselt zur Eingabe des nächsten Feldes und verwirft die aktuellen Feldangaben (entspricht dem Symbol).

Auswahltexte automatisch aufklappen

Hat ein Eingabefeld nur die Möglichkeit einer Auswahl, so wird diese automatisch aufgeklappt.

Neuaufträge mit Zuordnung beginnen

Ein neuer Auftrag wird automatisch mit der Auswahl von Mitarbeitern für das Feld Zuordnung begonnen.

Anzahl Tage bei Auftragsdatum zeigen

Zeigt beim Feld Auftragsnummer Informationen über das Alter des Auftrages an:

Anzahl Tage: **128**

Die einzelnen Felder sind auswählbar für weitere Funktionen.

Terminprüfung farblich anzeigen

Ein angegebener Termin wird farblich auf seinen Zustand dargestellt:

Termin vergangen

Termin heute

Termin in der Zukunft

Hinweistexte in hellgrün einfügen

Wichtige Auftragsfelder werden mit Texthinweisen für die Eingabe angezeigt (in hellgrün).

Feld 'Betrifft' in Fettdruck

Die Spalte Betrifft wird in Fettdruck dargestellt (bessere Lesbarkeit)

Feld 'Auftrag' in Fettdruck


Die Spalte Auftrag wird in Fettdruck dargestellt (bessere Lesbarkeit)

Undo-Funktion

Mit dem Symbol können Sie einzelne Änderungen wieder rückgängig machen.


Reiter Auftrag


Allgemein:

Der Auftragstext ist die ausführliche Beschreibung aller Probleme, Tätigkeiten und zugehörigen Dokumenten (Datei-, Bilder- oder sonstige **Links**). Dabei wird im Auftragstext bei einer Änderung ein Benutzerstempel eingefügt: <Scholz - 03.08.2005, 16:33:48> Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Benutzerstempel (oder einen Link) können je nach eingestellten Optionen Informationen abgerufen werden (siehe Symbol ).

Auftragstext und Linkliste auf der rechten Seite (Symbol  beachten):

<pre>Userin hat stromlos gemacht, die cass. 1 richtig zgedrueckt. Erfolgslos. Pingbar. ... <Scholz - 18.05.2007, 15:44:50> Rückruf Drucken zur Zeit auf der St.35 Montag früh sollte es erledigt werden! <file=D:\NetCat_HelpDesk_4\Kunde\Aufträge\Aufträge_4.dat> <Scholz - 21.05.2007, 16:11:36> vor Ort überprüft. Etikett an der Fotowalze. Papierstau. Drucker ausgetauscht. 15 min</pre>	<pre><file=d:\netcat_helpdesk_4\kunde\aufträge <scholz - 18.05.2007, 15:44:50> <scholz - 21.05.2007, 16:11:36></pre>
--	---

Auf der rechten Seite sehen Sie die **Linkliste**. Hier sind alle aktuellen Links aufgelistet. Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** können Sie diese Links im **Auftragstext** anzeigen und ggfs. ausführen lassen (z.B. bei einem Dateilink <file - xxx> die Datei aufrufen). Die **Links** können Sie über das Symbol  an der aktuellen Cursorposition im Auftragstext einfügen.

Über das Symbol  können Sie sich ein HTML Dokument erstellen lassen, welches alle ausführbaren Links (Datei, Grafik, Email, Internet) als Hyperlinks verknüpft und so ein direktes Aufrufen aller dem Auftrag zugehörigen Dokumente und Verweise ermöglicht.

Optionen für den Auftragstext:



Zeilen am Ende umbrechen

Abhängig von der Darstellungsgröße des Textfensters wird überlanger Text am Fensterende automatisch umgebrochen.

Benutzerstempel immer neu Zeile

Ein eingefügter Benutzerstempel beginnt immer in einer neuen Textzeile vorne, sonst an der aktuellen Cursorposition.

Links immer in neue Zeile

Alle anderen Links werden immer in einer neuen Textzeile vorne eingefügt, sonst an der aktuellen Cursorposition.

Leerzeile über Links einsetzen

Über neuen eingefügten Links wird zur besseren Lesbarkeit eine Leerzeile eingefügt.

Linkübersicht einfügen

Auf der rechten Seite wird eine Übersicht der aktuellen Links angezeigt. Diese können mit einem Doppelklick direkt markiert bzw. ausgeführt werden.

Linkübersicht mit Benutzerstempel

In der Linkübersicht werden auch alle Benutzerstempel angezeigt (Option **Linkübersicht einfügen** beachten).

Benutzerstempel am Textende autom. einsetzen

Wenn Sie neu in den Auftragstext am Ende eine neue Texteingabe beginnen, so wird zuerst ein aktueller Benutzerstempel eingefügt und dann Ihre Texteingabe begonnen.

Leerzeilen und -zeichen automatisch reduzieren

Mit Eintragend es Auftrages (F6) werden am Auftragstext überflüssige Returns und Leerzeichen am Anfang und Ende des Textes automatisch entfernt

Reiter Zuordnung

Allgemein:

In diesem Reiter wird angezeigt, welche(r) Mitarbeiter im aktuellen Auftrag zugeordnet ist, d.h. der/diese Mitarbeiter erhalten diesen Auftrag (wenn er neu angelegt oder aktualisiert wird).

Die hier aufgelisteten Mitarbeiter werden über diesen Auftrag informiert bzw. sind beteiligt. Dieser Reiter ist rein informativ.


Anzeige von zugeordneten Mitarbeitern:

Die Liste zeigt Ihnen alle Mitarbeiter an, die im Feld 'Annahme durch' (dieser Mitarbeiter ist **hellblau** dargestellt) bzw. im Feld 'Zugeordnet' eingetragen sind (diese sind **dunkelblau** dargestellt):

Zuordnungen für aktuellen Auftrag (14):

Nr.	Mitarbeiter	Feld	Gruppe	Abteilung
1	Scholz, Stefan	Annahme durch	Hardware, EPA, KomTec	Hardware
2	Berndt, Steffen	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
3	Pforte1	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
4	Pforte10	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
5	Pforte11	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
6	Pforte13	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
7	Pforte2	Zuordnung	<keine DB Daten?>	
8	Pforte3	Zuordnung	<keine DB Daten?>	

Der Hinweis **<keine DB Daten?>** zeigt an, dass für den Mitarbeiter(namen) in der Datenbank keine Informationen hinterlegt sind (siehe **Menü Eigenschaften – Mitarbeiterverwaltung**).

Die Mitarbeiterverwaltung können Sie über das Symbol  direkt aufrufen.

Optionen für die Zuordnungen:



Zeilen unterschiedlich einfärben

Die Zeilen werden abwechselnd weiß und hellgrau dargestellt.

Rahmen (Gitter) einblenden

Alle Zellen werden mit einem Rahmen dargestellt.

Reiter Termine

Allgemein:


Sie können jedem Auftrag eine Terminierung zuordnen, die Sie zum einen beim Erreichen informiert und zum anderen bei einem erneuten Zyklus z.B. Wöchentlich automatisch den Auftrag wieder neu aufmacht und den nächsten Termin einsetzt. Ein Termin kann dabei stumm, per Textfenster und/oder per Soundausgabe in Erinnerung gebracht werden. Stumm bedeutet, daß der Auftrag zwar in die Terminliste eingetragen wird, Sie aber weder der Textmeldung noch per Soundausgabe einen zusätzlichen Hinweis erhalten.

Die Terminliste mit aktuell anstehenden Terminen:

Benutzen Sie das Symbol  zum Aufrufen der Liste aktueller Termine:

Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Auftrag erhalten Sie eine Vorlage als Übersicht über die markierten Auftragsdaten.

Die Terminliste:

Nr.	Status	Termin	Tage	Rythmus	M	S	Auftrag Datum	Auftrag Nr.
1	Teilerledigt	 31.08.2010, 13:20	0	Täglich	-1		18.02.2010, 10:30:08 (Do)	100218083010

In der Auflistung erhalten Sie alle Aufträge, die eine Terminangabe haben.

Die **Spalte Tage** zusammen mit dem **Glockensymbol** vorne signalisiert dabei, ob und wie lange ein Termin abgelaufen ist (rote negative Tageszahlen) bzw. in wie vielen Tagen er ansteht.

Benutzen Sie bitte das Symbol  für eine ausführliche Legende.

Im **Reiter 'Liste'** wird ein Auftrag mit einem eingetragenen Termin im Feld 'Betrifft' mit einem **hellgrünen Hintergrund** dargestellt:

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag
 100107512713460	07.01.2010, 13:27:51 (Do)	TV	COMPLAN =>
 100113430213801	13.01.2010, 13:02:43 (Mi)	TV	COMPLAN =>
 100218083010342	18.02.2010, 10:30:08 (Do)	TV	Sender Fehle
 100311553713044	11.03.2010, 13:37:55 (Do)	TV und Fernbedir	COMPLAN =>
 100334489011043	24.03.2010, 11:00:48 (Mi)	FFSE	Telefon nach

Optionen für die Termine:**Abfragezyklus in Sekunden**

Angabe eines Zyklus in Sekunden, in dem die Aufträge im Reiter Liste nach Terminen geprüft werden sollen.

Meldung vor Termin

Mit dieser Angabe erhalten Sie vor Erreichen eines Termins minus x Minuten einen Hinweis über den bevorstehenden Termin. Ist ein Termin bereits vergangen oder innerhalb dieses Zeitrahmens, so erfolgt die Meldung sofort.

Zeilen unterschiedlich einfärben

Die Zeilen werden abwechselnd weiß und hellgrau dargestellt.

Rahmen (Gitter) einblenden

Alle Zellen werden mit einem Rahmen dargestellt.


Spalte Status einfärben

Die Spalte Status wird nach dem jeweiligen Auftragsstatus eingefärbt.

Terminstatus automatisch prüfen

Der Terminzeitpunkt wird geprüft und farblich dargestellt.

Terminliste automatisch anzeigen

Ergibt eine Prüfung neue oder aktualisierte Termine, so wird die zusätzliche Terminliste angezeigt. Bei Deaktivieren dieser Option muss die Liste dann manuell über das Symbol  aufgerufen werden

Keine erledigten Aufträge einbinden

Für die Terminliste werden keine Aufträge eingebunden, die im Status **Erledigt** stehen.


Keine stornierten Aufträge einbinden

Für die Terminliste werden keine Aufträge eingebunden, die im Status **Storniert** stehen.


Nur aus eingeblendeten Aufträgen

Termine werden nur aus dem Reiter **Liste** eingebunden, die aktuell zum Prüfungszeitpunkt sichtbar (eingeblendet) sind.

Keine Soundmeldungen ausgeben

Mit dieser Option wird jede Ausgabe einer Sounddatei mit Erreichen eines Termins unterbunden. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn Ihr PC keine Soundausgabe integriert hat bzw. Sie bei der Mitarbeiterauswahl **[Alle Mitarbeiter]** ausgewählt haben. Mit Aktivieren dieser Option wird ein Symbol als Hinweis eingeblendet: 

Keine Erinnerungsmeldungen ausgeben

Mit dieser Option wird jede Ausgabe einer Meldung mit Erreichen eines Termins unterbunden. Dies ist z.B. sinnvoll, wenn Sie bei der Mitarbeiterauswahl **[Alle Mitarbeiter]** ausgewählt haben. Mit Aktivieren dieser Option wird ein Symbol als Hinweis eingeblendet: 

Reiter Historie

Allgemein:

Die Historie erfasst für jeden einzelnen Auftrag alle Änderungen. Die Daten der Historie liegen im Feld 29 in der Tabelle 'auftraege' ab.

Anzeige Historie:

Jeder Eintrag beginnt immer mit einem Zeitstempel, Auftragsnummer, dem Benutzernamen und dem PC Namen gefolgt von den Original Auftragsdaten in der nächsten Zeile.

Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Eintrag öffnet die angeklickten Auftragsdaten in der Vorlage *Vorlage_Auftragsdaten.rtf* (siehe auch **Menü Vorlage**).

Sie können auch eine Zeile markieren und das Symbol  benutzen.

Optionen für die Historie:



Zeilen am Ende umbrechen

Abhängig von der Darstellungsgröße des Textfensters wird überlanger Text am Fensterende automatisch umgebrochen.

Historie automatisch laden

Bei Auswahl eines Auftrags im Reiter 'Liste' werden dessen Historie (sofern vorhanden) automatisch in diesem Reiter geladen und angezeigt.

Für eine direkte Suche nur in der Historie empfehlen wir den [GA-Systemhaus DB Editor](#) (Symbol SQL Suche in der Symbolleiste), da Sie damit gezielt nur im Feld 'Historie' nach Daten suchen können.

Reiter Eingang

Allgemein:

Alle Meldungen von anderen Mitarbeitern werden hier abgelegt; ähnlich dem Posteingang in Ihrem Emailprogramm. Durch einen einstellbaren Zyklus werden diese dann abgearbeitet und in die Auftragsliste im Reiter 'Liste' eingepflegt bzw. entfernt.

Generell ist es sehr wichtig, dass alle PC's der aktiven NH4 – Mitarbeiter zeit synchron laufen (z.B. mittels WTS Windows Time Service von Microsoft).

Informationen über Zeiten:

Letztes Einlesen:	06.09.2010 08:07:30
Letzte Abfrage ohne Karenz:	06.09.2010 08:07:30
Letzte Abfragezeit mit Karenz:	06.09.2010 08:07:24

Das Feld 'Letztes Einlesen' ist der Zeitpunkt, an dem der SQL Befehl zur Datenbank gesendet wurde. Das Feld 'Letzte Abfrage ohne Karenz' ist der Zeitpunkt, der im SQL Befehl für das Feld '31_DateAenderung' benutzt wird. Das Feld 'Letzte Abfragezeit mit Karenz' ist die übergebene Zeit an das Feld 31 unter Berücksichtigung der Karenzzeit.

Wie funktioniert es im Detail?

Ein Mitarbeiter legt einen Auftrag neu an oder ändert einen vorhandenen Auftrag. Mit Einträgen (Aktualisieren) in der Datenbank wird bei diesem Auftrag im Feld 31 und Feld 32 die Zeitangabe entsprechend aktualisiert auf den Zeitpunkt der Eintragung. Bei jedem aktiven Mitarbeiter wird nun durch den SQL Befehl dieser Auftrag „gefunden“ und im Pool Eingang aufgelistet:

Aktueller SQL-Befehl für Abfrage:

```
SELECT * FROM auftraege WHERE '31_DateAenderung' BETWEEN '2010-09-06' AND '2010-09-06' AND
```

Beim Abarbeiten dieser Liste wird nun noch geprüft, ob dieser Auftrag bereits in der Auftragsliste (Reiter 'Liste') vorhanden ist oder nicht bzw. ob er gelöscht werden muss (z.B. wenn der aktive Mitarbeiter aus der Auftragszuordnung herausgenommen wurde).

Wir im Reiter 'Liste' der Auftragsbestand durch den Button komplett aus der Datenbank ausgelesen, so werden hier im Reiter 'Eingang' alle Zeitenangaben automatisch aktualisiert, da der Mitarbeiter ja alle zugehörigen Auftragsdaten ausliest.

Liste von Eingangsmeldungen:

Status	Absender	Sendedatum	Auftragsdatum
<i>Wartet</i>	PADIK147728 => Rövekamp (30.01.2007, 12:24:1	19.09.2007, 11:57:15 (Mi)	29.01.2007, 11:23:55 (Mo)
<i>Wartet</i>	PADIK147721 => Bold (22.01.2007, 12:53:56)	19.09.2007, 11:57:14 (Mi)	17.01.2007, 07:45:50 (Mi)
<i>Wartet</i>	PADIK147443 => Hornung (18.01.2007, 16:15:17,	19.09.2007, 11:57:13 (Mi)	18.01.2007, 16:12:23 (Do)
<i>Wartet</i>	PADIK147728 => Rövekamp (22.01.2007, 12:58:3	19.09.2007, 11:57:13 (Mi)	22.01.2007, 07:42:57 (Mo)

Die Anzahl der eingegangenen Meldungen werden in der Statuszeile (unten) angezeigt:

Karenzzeit

Über die Karenzzeit können zeitliche Differenzen zwischen den einzelnen Client-PC's ausgeglichen werden. Die Karenzzeit kann nur ein User mit Administrativem Recht verändern.

Generell ist es sehr wichtig, dass alle PC's der aktiven NH4 – Mitarbeiter zeit synchron laufen (z.B. mittels WTS Windows Time Service von Microsoft).

Abfragezyklus in Sekunden

Abfragezyklus in Sekunden: Angabe eines Zyklus in Sekunden, in dem Aufträge an anderer
Karenzzeit in Sekunden: Mitarbeiter/Server verschickt werden sollen.

Mit der Karenzzeit wird für den SQL Befehl die letzte Abfragezeit um x Sekunden abgezogen, damit zeitliche Differenzen zwischen den Client-PC's abgefangen wird.

Wird im Reiter 'Liste' der Button gedrückt, während im Eingang neue Meldungen vorliegen, so werden diese gelöscht, da mit der Aktualisierung der Liste der aktuelle Auftragsbestand aus der Datenbank gelesen wird.

Optionen für den Fehler- und Analysefall:

Diese Option (und weitere eingeblendete Optionen im Debugmodus - Menü Zusätze) dürfen nur und ausschließlich von Systemadministratoren genutzt werden!

Empfang manuell stoppen

Die Verarbeitung im Hintergrund (Thread) wird gestoppt.

Step

Einzelne Ablaufschritte müssen einzeln bestätigt werden.

Lokaler Debug

Zusätzliche Informationen werden angezeigt und müssen teilweise bestätigt werden.

Mit Thread_Verarbeiten werden alle angezeigten Eingangsmeldungen abgearbeitet und soweit möglich verarbeitet (z.B. in die Liste Reiter verschoben, ein Sound abgespielt usw.).

Reiter Journal

Allgemein:

Im Journal werden allgemeine User- und Programmabläufe festgehalten. Damit lassen sich z.B. Probleme beim Programmstart oder -ende nachvollziehen. Weiterhin kann ein User seine wichtigsten durchgeführten Arbeitsschritte nach schauen und ggfs. rückgängig machen oder korrigieren.

Zusätzlich zum Journal gibt es noch Berichte. Diese finden Sie im **Menü Listen** im **Submenü Berichte**.

Journalanzeige:

Mit dem Symbol  können Sie das Journal leeren.

Optionen für die Journalanzeige:



Zeilen am Ende umbrechen

Abhängig von der Darstellungsgröße des Textfensters wird überlanger Text am Fensterende automatisch umgebrochen.

Dialog Archiv

Allgemein:

In der Datenbank gibt es eine Tabelle 'archiv', in die Sie Aufträge, die Sie aktuell nicht mehr benötigen, auslagern können. Dies ist aus zwei Gründen wichtig:

1. Die erworbene Lizenz der Aufträge bezieht sich auf die mögliche Auflistung von Auftragsdaten in der Auftragsstabelle im Reiter 'Liste'. Wenn Sie also als Lizenz 1000 Aufträge erworben haben, so können Sie max. 1000 Aufträge gleichzeitig in der Auftragsliste haben. Daher empfehlen wir als Lizenzgröße die Anzahl von Aufträgen pro Kalenderjahr, da Auswertungen, Statistiken usw. sich immer auf den Auftragsbestand der Auftragsliste im Reiter 'Liste' beziehen. In das Archiv können dann ältere Aufträge verschoben werden, um die Lizenz von Aufträgen nicht zu überschreiten.
2. Ein Mitarbeiter (User) arbeitet im NetCat_HelpDesk 4 mit den geladenen Auftragsdaten im Reiter 'Liste'. Würde nie eine Archivierung (Auslagerung) von Aufträgen stattfinden, so würde dieser immer mehr an älteren Auftragsdaten angezeigt bekommen, die aber ohne aktuellen Nutzen für ihn wären. Aus Performance- und Übersichtlichkeitsgründen ist daher eine regelmäßige Archivierung notwendig.



Wichtiger Hinweis:

Alle aktiven Nutzer des NetCat_HelpDesk_4 (Clienten) sollten das Programm beenden, bevor die Ausführung einer Archivierung gestartet wird! Benutzen Sie den Button 'Clienten...', um über die Clientenverwaltung nachzuschauen, wer noch Online ist.

Archivierte Aufträge können Sie dann mit dem externen Tool [GA-Systemhaus DB Editor](#) direkt aus der Datenbank heraus auslesen, suchen und exportieren.

Benutzen Sie dazu die Symbole  und .

Zeitbereich:

Mit **Datum von** und **Datum wird** der Zeitbereich der auszulagernden Aufträge vorgegeben. Als Bezugspunkt für die Zeitangaben wird das Feld 'Auftragsdatum' genommen. Mit den Symbolen  und  können Sie die Vorgaben schnell und komfortabel auswählen.

Status:

Auswahl des gewünschten Status der auszulagernden Aufträge.

Es wird empfohlen, nur Aufträge mit dem Status 'Erledigt' und 'Storniert' zu archivieren!

Optionen:

Sicherheitsabfrage für jeden einzelnen Auftrag

Jeder Auftrag muss vor dem Auslagern einzeln bestätigt werden

Vorgang im Logbuch protokollieren

Jede Auslagerung wird im Logbuch protokolliert (siehe Menü Auswertung - Berichte)

Auch ausgeblendete Aufträge archivieren

Im Reiter 'Liste' werden die angezeigten Aufträge für die Archivierung genutzt. Mit dieser Option werden auch ausgeblendete Aufträge mit einbezogen. Ohne diese Option können Sie also vorab mit dem Filter im Reiter 'Liste' die zu archivierenden Aufträge bereits einschränken.

Nicht bei aktivem Schutz archivieren (empfohlen)

Ein Auftrag mit aktivem Schutz (= Auftrag wird bearbeitet oder wurde manuell geschützt) wird nicht archiviert.

Offenes Auftragsende ignorieren

Ein Auftrag wird unabhängig vom eingetragenen Auftragsende archiviert. Mit Status 'Erledigt' und 'Storniert' wird normalerweise ein Auftragsende eingetragen. Unter Umständen kann aber das Auftragsende offen sein, was mit dieser Option abgefangen werden kann.

Dialog Auswertung

Allgemein:



Über die Auswertung können Sie mit freien Angaben von Zeitraum, Filtern usw. Auswertungen über Ihren Auftragsbestand erstellen und z.B. Exportieren, Drucken usw.

Einzelne Felddesreibungen:

Generell gilt: Hellgrau hinterlegte Eingabefelder können nicht direkt eingegeben werden.

Mit dem Button 'SQL Suche...' können Sie mit dem externen Tool [GA-Systemhaus DB Editor](#) direkt in der Datenbank in der Tabelle 'auftraege' suchen.

Datum von - bis:

Wählen Sie über die **Kalendersymbole** den gewünschten Auswertzeitraum aus. Benutzen Sie diese beiden Schaltflächen, um schnell und einfach eine Zeitauswahl anzugeben. Mit den Symbolen  und  können Sie die Vorgaben schnell und komfortabel auswählen.

Uhrzeit von- bis:

Auswahl einer Startuhrzeit für den Tag **Datum von** und einer Endzeit für den Tag **Datum bis**.

AuftragNr. von - bis:

Geben Sie hier den Bereich für den Auftragsnummernbereich an.

Status (Auswahl):

Wählen Sie hier einen Status aus, den ein Auftrag haben muss, um für die Auswertung erkannt zu werden.

Betrifft: Angabe eines beliebigen Textes, der im Feld 'Betrifft' eines Auftrages enthalten sein soll. Dabei wird Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

Auftragstext:

Angabe eines beliebigen Textes, der im Feld 'Auftragstext' eines Auftrages enthalten sein soll. Dabei wird Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

Meldungsart:

Auswahl einer Meldungsart.

Kategorie:

Auswahl einer Kategorie.

Standort:

Auswahl oder Textangabe für eine Standortbezeichnung. Bei einer freien Textangabe wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

Optionen - Auch ausgeblendete Aufträge auswerten:

Es werden für die Auswertung alle Aufträge einbezogen, also auch die zur Zeit nicht sichtbaren Aufträge im Reiter 'Liste'.

Ergebnis als:

Wählen Sie hier aus, wie das Ergebnis der Auswertung präsentiert werden soll. Setzt alle Vorgaben außer dem Zeitbereich (Datum und Uhrzeit) zurück auf Standardvorgaben.

Dialog Klienten

Allgemein:

Die Software ist netzwerkfähig und kann abhängig von der erworbenen Lizenz von verschiedenen Mitarbeiter (Klienten) gleichzeitig genutzt werden.

Dazu kann auf einem Server eine Ordnerstruktur aufgebaut werden, die es ermöglicht, ohne eine Installation auf einem Client-PC zu arbeiten. Zusätzlich besteht die Möglichkeit der automatischen Verteilung von Updates.

Ein weiterer Vorteil ist die sehr einfache Möglichkeit von Backups bzw. ein Umzug z.B. auf einen neuen Server.

Beachten Sie für die Einrichtung dieser Clientstruktur unbedingt folgende PDF-Dokumente im Hauptordner (Sie finden den Aufruf für dieses Dokument im [Menü Hilfe](#)):

[Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#)

Klientenanzeige:

Auflistung der aktiven Klienten (Mitarbeiter). In der Anzeige sehen Sie verschiedene Informationen des jeweiligen Client -PC. Eine wichtige Information ist die [Programmversion](#), die Ihnen hilft, alle Klienten auf einem aktuellen Softwarestand zu halten.

Über das Element '[Aktualisieren](#)' können Sie die Liste jederzeit neu aufbauen. Alternativ können Sie über den [Schieberegler](#) einen Zeitintervall einstellen und die Option '[Autom. aktualisieren alle x Min.](#)' aktivieren.

Unterhalb der Auflistung sehen Sie die Anzahl der erworbenen Clientlizenzen und die Anzahl der aktiv genutzten Lizenzen.

Diese Liste kann Klienten anzeigen, die nicht aktiv sind, wenn ein Client z.B. durch einen Absturz seines Computers nicht ordnungsgemäß beendet wurde. In dem Fall muss der betreffende Client einfach die Software neu starten und wieder beenden.

Dialog Clienten Updates

Allgemein:

Die Software ist netzwerkfähig und kann abhängig von der erworbenen Lizenz von verschiedenen Mitarbeiter (Clienten) gleichzeitig genutzt werden.


Dazu kann auf einem Server eine Ordnerstruktur aufgebaut werden, die es ermöglicht, ohne eine Installation auf einem Client-PC zu arbeiten. Zusätzlich besteht die Möglichkeit der automatischen Verteilung von Updates in diesem Reiter.

Ein weiterer Vorteil ist die sehr einfache Möglichkeit von Backups bzw. ein Umzug z.B. auf einen neuen Server.



Beachten Sie für die Einrichtung dieser Clientstruktur unbedingt folgende PDF-Dokumente im Hauptordner (Sie finden den Aufruf für dieses Dokument im [Menü Hilfe](#)):



[Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#)

Update Dateien:

Benutzen Sie das Symbol , um den Quellort der heruntergeladenen Dateien anzugeben. Als Voreinstellung für diese Dateien ist der Ordner `.netcat_helpdesk_4\update` vorgegeben. Sobald Dateien für ein Update in der Liste angezeigt werden, können Sie mit dem Button 'Update starten' den Vorgang auslösen.

Userordner:

Anzeige aller ermittelten Userordner (Clients). Über das Symbol  kann die Liste aktualisiert werden. Mit dem Symbol  können Sie den Userordner aufrufen.

Für eine administrative Verwaltung der Clients stehen Ihnen die beiden Symbole  und  zur Verfügung. Mit deren Hilfe können Sie sich die Einstellungen der Clients direkt ausgeben lassen. Diese werden jeweils lokal im Clientordner in der kunde.ini eines jeden Clients gesichert.

Logbuch:

Anzeige von Meldungen beim Updatevorgang.

Clienten Lizenz: 6

Clienten Aktuell: 1

Dialog Externe Datenübergabe

Allgemein:

Mit dieser Funktion können Sie Auftragsdaten je nach Status gezielt an externe Programm übergeben. Diese Auftragsdaten können damit archiviert oder gezielt z.B. an ein Warenwirtschaftssystem wie Büroware übergeben werden. Dabei werden Auftragsdaten nur beim Neuanlegen oder bei einer Änderung des jeweiligen Auftrages in den Zielordner geschrieben.

Eine weitere Form der Auftragsdatenerhaltung finden Sie im Dialog **Archivverwaltung**.

Den Inhalt der externen Textdatei können Sie mit dem Button **Inhalt Datei...** anpassen.

Externe Datenübergabe für 'Text' aktivieren:

Dateiname

Geben Sie hier mit Platzhaltern den Dateinamen an (der Zielordner wird unten bei den einzelnen Statustexten angegeben),

z.B. <_JJJ>-<_MON>-<_DAY>-<_HOU>-<_MIN>-<_SEC>__<_ANR>.dta

Die Informationen über die Platzhalter finden Sie im Button **Info**.

Button Test

Übersetzt die Platzhalter im Dateinamen mit den aktuellen Auftragsdaten (siehe Statuszeile) und zeigt das Ergebnis an.

Datei 2. Extension

Wird eine Datei bei einer Auftragsänderung erzeugt bzw. beschrieben, so wird nach dessen Fertigstellung eine gleiche Datei mit dieser Endung ausgegeben. Dadurch kann verhindert werden, dass das externe Programm zu früh auf diese Datei zugreift.

Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie keine Kontrolldatei benötigen.

Button Standard

Setzt den Dateiausgabennamen ohne weitere Abfrage auf eine Standardvorgabe. Wenn Sie dies nicht möchten, so drücken Sie anschließend den Button **Abbrechen**.

Button Info

Zeigt die Bedeutung der möglichen Platzhalter an, die Sie im Dateinamen verwenden können.

Option Logbuch führen bei allen Aktionen

Jede Übergabe per Datei an ein externes Programm wird in den Berichten ‚Auftragsdaten‘ eingetragen.

Option Ausgabedatei anhängen (sonst immer neu erzeugen)

Die Datei wird normalerweise immer neu erzeugt und enthält nur die Daten des jeweiligen Auftrages. Mit dieser Option wird die Datei im Append Modus betrieben, d.h. neue Auftragsdaten werden an bestehende angehängt (es wird immer ein Trennstrich ----- dazwischen gesetzt). Diese Option eignet sich z.B. sehr gut zum Aufbau einer externen Archivdatei.

Option Externe Datei nur bei Neuanlegen eines Auftrages senden

Die Datei wird extern nur erstellt, wenn ein Auftrag neu erzeugt wird. Wird ein vorhandener Auftrag geändert, gelöscht usw., so erfolgt **keine** Dateierzeugung mehr! Damit wird sichergestellt, dass eine Datei pro Auftrag nur einmalig angelegt wird (manche externen Programme benötigen dies).

Auftragsübergabe bei...

Hier geben Sie für jeden Statustext einen gewünschten Zielpfad an. Es kann also z.B. für den Status 'Erledigt' die Datenübergabe in einen anderen Ordner erfolgen als z.B. für den Status 'In Arbeit'.

Status	Zielpfad Datei		Funktio	Funktion
Erledigt			Test	Nur anlegen
In Arbeit	G:\Ascom_Tele_GAS\tele_gas\		Test	Nur anlegen

Zielpfadangabe

Test1 Test2

Anklicken für eine Ordnerauswahl oder Symbol benutzen.

Spalte Test 1

Der aktuelle Auftrag aus dem Reiter 'Liste' wird in der oben angegebenen Textdatei mit allen Filtern usw. erzeugt und anschliessend in den Zielordner (Spalte **Zielpfad Datei**) kopiert. Mit diesem Test kann daher ein realer Test vorgenommen werden.

Spalte Test 2


Wie Test 1, allerdings wird nur die Textdatei erzeugt und angezeigt. Es findet kein Kopiervorgang in den zugehörigen Zielordner statt. Dieser Test dient in erster Linie zum Testen der Textdatei.

Ist ein Zielordner nicht existent, so wird dieses Symbol eingeblendet.

Dialog Konfiguration - Adressen



Allgemein:


Die Adressenverwaltung kann z.B. für das Feld 'Gemeldet durch' verwendet werden (Reiter Daten). Die Anzahl aller Adressen ist auf 10.000 begrenzt (Stand 08/2010).

Eine Aktualisierung der Adressen können Sie mit dem Symbol  vornehmen.

Adressen (x):

Auflistung aller angelegten Adressen aus der Datenbank (Tabelle 'Adressen').

Mit einem Doppelklick der linken Maustaste können Sie eine **vorhandene Adresse editieren**. Das Symbol  ermöglicht das Anlegen einer **neuen Adresse**. Über das Symbol  können Sie eine **vorhandene Adresse löschen**.

Mit einem Doppelklick der linken Maustaste in der letzten Adresszeile  können Sie eine Adresse auch neu anlegen.

Bitte beachten Sie, das der Name/Bezeichnung (Feld 1) in Kombination mit dem Vornamen (Feld 2) eindeutig sein muss und nicht doppelt vorkommen darf.

Hier können Sie nach einem Adressanteil suchen:



Beachten Sie auch das **Symbol Optionen** für die Eingrenzung von Adressen bei der Suche.

Dialog Konfiguration - Benutzer

Allgemein:



In der Software können Sie bis zu 250 Benutzer (Stand 08/2010) verwalten. Über Benutzerrechte können Sie jedem Benutzer individuell Funktionen sperren oder freischalten.

Eine generelle Abschaltung der Benutzeranmeldung beim Programmstart wird in den Optionen Sicherheit vorgenommen (**Menü Eigenschaften**).

Ein Benutzerwechsel oder die Sperrung des Programms können Sie im laufenden Betrieb über das Symbol  in der Symbolleiste auf dem Hauptbildschirm vornehmen.

Im Menü Zusätze finden Sie Funktionen für den aktiven Benutzer wie z.B. die **Änderung des Passwortes** durch den Benutzer selbst.

Auflistung Benutzer:

Anzeige der vorhandenen Benutzer. Jeder Benutzername kann nur einmalig vorkommen. Zum Bearbeiten der Benutzerdaten markieren Sie den gewünschten Benutzer in der Auflistung. Zum Löschen eines Benutzers können Sie links das Symbol  benutzen. Über das Symbol  kann ein Benutzer komplett neu angelegt werden.

Aktuelle Benutzerdaten:

Hier können Sie für einen neuen oder vorhandenen Benutzer einen eindeutigen Benutzernamen und ein Passwort angeben (mind. 4 Stellen, alle Zeichen erlaubt außer dem Pipe | = ASCII 124). Aus Sicherheitsgründen muss das Passwort zweimal angegeben werden.

Aktuelle Benutzerrechte:

Auflistung der Benutzerrechte. Das erste Recht '**Administratorrecht**' schlägt alle anderen Rechte, d.h. ein Benutzer mit diesem aktivierten Recht hat **keinerlei Einschränkungen in der Software**.

Mit diesen Symbolen können Sie mehrere Rechte gleichzeitig bearbeiten:



Dialog Konfiguration - Optionen

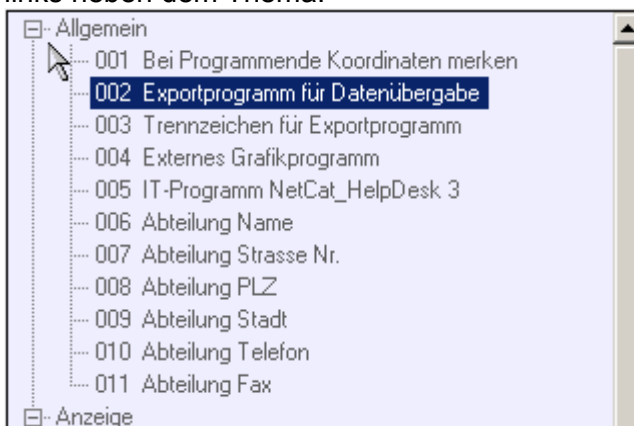
Allgemein:

Über die Optionen können Sie das Programm individuell einstellen. Über die verschiedenen Themen wie Allgemein, Anzeige usw. sind die einzelnen Optionen übersichtlich gruppiert.


Alle Optionsparameter werden im aktuellen Kundenordner in der Datei 'kunde.ini' abgelegt. Es wird kein Eintrag in der Windows-Registry vorgenommen!

Optionsthemen:

Wählen Sie das gewünschte Thema aus. Öffnen Sie das Thema durch Anklicken des **Plus-Zeichen** links neben dem Thema:



Zum Auf- und Zuklappen aller Themen können Sie auch die Pfeilsymbole benutzen: ▲ ▼

Mit dem Symbol  können Sie alle aktuellen Optionen als RTF Datei ausgeben, um z.B. im Supportfall diese uns zukommen zu lassen.

Wir empfehlen nach der Ersteinrichtung die Ausgabe einer solchen Datei als Dokumentationssicherung Ihrer eingestellten Optionen.

Optionseinstellungen:

Die markierte Option wird hier angezeigt und kann entsprechend des Optionstyps geändert werden. Die Anzeige von den Elementen kann dabei variieren. Mit dem **Button 'Eintragen'** übernehmen Sie ein vorgenommene Änderung.

Eine genaue Beschreibung der markierten Option finden Sie unterhalb der Elemente:

[Exportprogramm für Datenübergabe](#)

C:\Programme\OpenOffice.org 3\program\scalc.exe

Option eintragen



Angabe eines Programmes (.exe) für die Übergabe von Daten

Dialog Konfiguration - Standorte

Allgemein:

Über die Optionen können Sie das Programm individuell einstellen. Über die verschiedenen Themen wie Allgemein, Anzeige usw. sind die einzelnen Optionen übersichtlich gruppiert.

Mit den Einstellungen für die Standorte können Sie den Aufträgen im Reiter 'Liste' eine Farbe zuordnen (Felder 'Standort' und 'Räumlichkeiten'). Beachten Sie dazu auch die Option 'Standortangaben einfärben' in der Optionsauswahl im Reiter 'Liste'.

Aktuelle Standortdaten:

Anzeige der aktuell markierten Daten.

Jede Standortbezeichnung kann **nur einmalig vorkommen**. Wenn Sie einen nicht vorhandenen Standortnamen angeben, so wird dieser automatisch neu angelegt.

Wenn Sie eine Standortangabe in Klammern setzen, z.B. (DA), so wird jeder Standort mit dieser Angabe entsprechend der Textfarbe eingefärbt (siehe Screenshot oben):

Variante 1:

Exakte Übereinstimmung eines Standortnamens z.B. Labor (DA):

Zug	Ann	Standort	Räumlich	Meldungsart	Kategorie
Berr	Pfor	Station 23 (CHIR, 6.OG) (DA)	Zi. 704	Telefonanruf	Sonstiges
Berr	Pfor	Labor (DA)	Dienstzitr	Telefonanruf	Kommunikation
Berr	Pfor	Station 15 (FRKL, 3.OG) (DA)	Zi. 502	Telefonanruf	Kommunikation

Variante 2:

(DA) färbt alle Standorte und Räumlichkeiten ein, in denen diese Abkürzung vorkommt.

Die Position im Standortnamen muss zwingend hinter der Bezeichnung des Standortes sein.

Die Angabe (DA) Labor würde also nicht eingefärbt werden:


Zug	Ann	Standort	Räumlich	Meldungsart
Berr	Pfor	Station 22 (CHIR, 5.OG) (DA)	zim.609	Telefonanru
Berr	Pfor	Altenheim (ALTH)	Erdgesch	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 07 (Med.Geb., 3.OG) (DA)	Zim.523	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 16 (FRKL, 4.OG) (DA)	Zi 608	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 07 (Med.Geb., 3.OG) (DA)	Zimmer 5	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 05 (Med.Geb., 2.OG) (DA)	Zi. 402	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 16 (FRKL, 4.OG) (DA)	Zimmer 6	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 21 (CHIR, 4.OG) (DA)	Zi 507	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 05 (Med.Geb., 2.OG) (DA)		Telefonanru
Berr	Pfor	Station 07 (Med.Geb., 3.OG) (DA)	Zi 523	Telefonanru
Berr	Pfor	Station 45 (HNO, 2.OG) (EB)	Zi. 253	Telefonanru

Über die Farbauswahl können Sie eine **Vordergrundfarbe** (Textfarbe) einstellen für jeden Standort einstellen. Eine Standortfarbe kann jederzeit auch im nach hinein geändert werden.

Dialog Konfiguration - Tabellen

Allgemein:

Über die Optionen können Sie das Programm individuell einstellen. Über die verschiedenen Themen wie Allgemein, Anzeige usw. sind die einzelnen Optionen übersichtlich gruppiert.

Mit den Einstellungen für die Tabellen können Sie in der Software Listen (Tabellen) die Reihenfolge der Spalten bestimmen. Sie können diesen Dialog im Programm immer mit diesem Symbol  direkt aufrufen.

Auswahl der Tabelle:

Markieren Sie die gewünschte Tabelle, um die Spalten neu zu sortieren. Wenn Sie diesen Konfigurationsdialog verkleinern (also nicht auf dem Bildschirm maximieren), dann wird im Hintergrund die entsprechende Tabelle angezeigt (dies gilt nicht bei der Tabelle 'Adressen').

Anzeige der Spalten / Sortierungsliste:

Ziehen Sie per Drag&Drop die gewünschten Spalten an ihre Position. Markieren Sie dazu einen Eintrag, halten **die linke Maustaste gedrückt** und bewegen den Mauszeiger an die neue Position. Stellen Sie sich zuerst die Anzahl der Spalten so ein, das Sie idealerweise alle Spaltentexte der gewählten Tabelle angezeigt bekommen.

Beachten Sie vorab die Einstellungen der Optionen über das Symbol :

Anzahl sichtbare Spalten

Wählen Sie hier die Anzahl der sichtbaren Spalten so ein, das Sie in der Sortierungstabelle alle Felder angezeigt bekommen. Verbreitern Sie diesen Dialog dazu auch auf die maximale mögliche Bildschirmbreite Ihres Monitors

Einträge tauschen (sonst verschieben)


Die beiden durch den Drag&Drop Vorgang betroffenen Spalten werden untereinander getauscht, sonst wird der zuerst markierte Eintrag an die gewünschte Stelle verschoben

Nur zuletzt verschobene Einträge einfärben

Färbt alle Einträge (Spalten) ein, die nicht mehr an ihrer Originalposition sich befinden. Mit dieser Option werden immer nur die maximal beiden letzten betroffenen Spalten eingefärbt

Originalspaltenbreiten nach Tauschen einsetzen

Wenn Sie die Sortierung einer Tabelle mit dem Button 'Sortierung übernehmen' übernehmen, so werden aus der Datenbank aus der Tabelle 'Felder' die vorgegebenen Breiten mit übernommen. Dies kann z.B. dazu genutzt werden, um die Spaltenbreite einer Tabelle zurückzusetzen.

Über das Symbol  können Sie die Felder beschriften bzw. weitere Einstellungen vornehmen (direkt in der Datenbank über das **externe GA-Systemhaus DB_Editor – Tool**).

Dialog Listen

Allgemein:

Die Listen bieten Ihnen eine schnelle Übersicht über die aktuellen Auftragsdaten an. Je nach Aufruf einer Liste kann die Darstellung einer Liste variieren. Einzelne Funktionen können je nach Listenaufruf gesperrt sein. Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Listeneintrag können Funktion direkt aufgerufen werden, z.B. die Funktion **Anzeigen** (auch dies ist abhängig von der aufgerufenen Listenfunktion).

Durch Anklicken der **Spaltenüberschriften** können Sie die Liste jeweils sortieren. Das Ein- oder Ausblenden von Spalten können Sie mit der Funktion '**Freie Liste**' im **Menü Listen** ausführen.

Aktuelle Listendaten:



Zeilen unterschiedlich einfärben

Jede zweite Zeile wird hellgrau eingefärbt.

Statusspalte einfärben

Die Spalte Status wird entsprechend des jeweiligen Statustextes eingefärbt.

Prioritätsspalte einfärben

Die Spalte Prio wird entsprechend der jeweiligen Priorität eingefärbt:

100% rot

51...99% gelb

0...50% grün

Rahmen (Gitter) einblenden

Jede Zeile und Spalte wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Zelle abgegrenzt.

Beim Aufruf automatisch aktualisieren

Wird eine Liste aufgerufen, so wird der Inhalt einer Liste sofort neu aufgebaut (aktualisiert). Ansonsten stehen beim Aufruf die Daten des letzten Listenaufrufes in der Liste (ausser wenn eine andere Listenfunktion als die letzte aufgerufen wird, dann wird der Inhalt sofort neu aufgebaut). Über den Button **Aktualisieren** können Sie die Liste jederzeit manuell neu aufbauen.

Spaltenbreiten beim beenden sichern

Die aktuellen Spaltenbreiten der Liste werden beim Schliessen des Dialoges gesichert.



Die aktuellen Listendaten werden exportiert. Das gewünschte Exportprogramm z.B. MS Excel geben Sie in den **Optionen Allgemein** an (**Menü Eigenschaften**).



Die aktuellen Daten werden als HTML Dokument an den aktuellen Browser übergeben.

Button Anzeigen


Der Dialog wird beendet und der aktuell markierte Auftrag wird im Reiter 'Liste' gesucht und entsprechend markiert.

Button Spaltenbreiten

Setzt die Spalten der einzelnen Felder nach einer Sicherheitsabfrage auf Standardwerte zurück. Diese Funktion kann dann ausgeführt werden, wenn eine Spaltenbreite aus Versehen auf Null (also ausgeblendet) gesetzt wurde.

Dialog Mitarbeiterverwaltung - Liste / Daten / Zuordnung

Allgemein:

Die Mitarbeiterverwaltung ermöglicht das komfortable anlegen und bearbeiten von Mitarbeitern, die an den Auftragsmeldungen beteiligt sind (nicht die Mitarbeiter, die Störungen/Aufträge melden!). Die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie verwalten können, entnehmen Sie Ihrer Lizenz (**Clienten**) im **Menü Hilfe** unter **Information**. Auf dem Hauptbildschirm sehen Sie in der **Statuszeile** unten eine grafische Anzeige Ihrer Clientenauslastung:  (der hellblaue Balken gibt die Auslastung zur maximalen Clientenanzahl an, d.h. wenn der Balken komplett hellblau ist, dann haben Sie die max. Anzahl von Mitarbeitern (Clienten) eingerichtet). Im **Menü Zusätze** finden Sie weitere Funktionen für die Clienten (Mitarbeiter).

In diesem Reiter erhalten Sie eine Übersicht über alle eingerichteten Mitarbeiter. Je nach Aufruf und Benutzerrecht können Sie mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** auf einen Mitarbeitereintrag diesen editieren. Grundsätzlich können Mitarbeiter in beliebig vielen Gruppen eingetragen werden, z.B. in die Gruppe **Hardware** oder **Lager** usw. Damit können Aufträge schnell beim Neuanlegen mehreren Mitarbeitern zugeordnet werden.

Der Mitarbeiter [unbekannt] kann nicht editiert oder gelöscht werden!

Einzelne Beschreibungen:

Gruppen/Teams: 

Wählen Sie eine eingerichtete Gruppe aus, um nur deren Mitglieder aufzulisten.



Zeilen unterschiedlich einfärben

Jede zweite Zeile wird hellgrau eingefärbt.

Gruppen/Teams einfärben

Es wird versucht, jede Gruppe mit einer anderen Farbe darzustellen (max. 16 verschiedene Farben; bei mehr als 16 Gruppen findet eine Farbwiederholung statt).

Rahmen für jede Zeile zeichnen

Eine Zeile wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Zeile abgegrenzt.

Rahmen für jede Spalte zeichnen

Eine Spalte wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Spalte abgegrenzt.

Symbole in Liste anzeigen

Die Funktionssymbole werden vor den Mitarbeiterdaten eingeblendet

Mitarbeiterpfade prüfen (zeitaufwendig)

Die Zuordnung der Messageordner für die **Option Info an PC** (relevant für den Versand von Aufträgen an einen Mitarbeiter!) wird bei Aufruf der Liste geprüft. Dies ist **zeit intensiv** und kann daher zu einer spürbaren Verzögerung beim Aufbau der Liste führen! Diese Option sollte im Fehlerfall aktiviert werden, um eventuell falsche Pfadangaben zu ermitteln.



Die aktuellen Mitarbeiterdaten werden exportiert. Das gewünschte Exportprogramm z.B. MS Excel geben Sie in den **Optionen Allgemein** an (**Menü Eigenschaften**).



Die aktuellen Daten werden als HTML Dokument an den aktuellen Browser übergeben.

Aufruf des Reiters Daten beim Aufruf aus dem Menü Eigenschaften:

Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** können Sie in den Reiter **Eingabe** wechseln und die Daten des markierten Mitarbeiters bearbeiten.

Aufruf des Reiters Zuordnung beim Zuordnen von Mitarbeitern in einen Auftrag (Reiter Daten):

Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** können Sie einen Mitarbeiter in die Zuordnung auf der rechten Seite aufnehmen. Dort können Sie wieder mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** einen bereits zugeordneten Mitarbeiter entfernen.


Ist ein Mitarbeiter in der Zuordnung enthalten, so wird er in der Auflistung der Mitarbeiterdaten mit einem **grünen Hintergrund** markiert:

	<p>Einfacher Linksklick: Gruppe anzeigen Doppelklick: Gruppe in Zuordnung eintragen</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Mit Doppelklick automatisch eintragen	<p>Zuordnung per Doppelklick aktivieren bzw. deaktivieren</p>
<p>Zugeordnete Mitarbeiter (34):</p>	<p>Anzahl zugeordnete Mitarbeiter</p>
	<p>Symbole:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktuellen Mitarbeiter zuordnen 2. Alle Mitarbeiter zuordnen 3. Markierten Mitarbeiter aus Zuordnung entfernen 4. Alle Mitarbeiter aus Zuordnung entfernen

Das Zuordnen bzw. Entfernen eines Mitarbeiters kann in beiden Listen per **Doppelklick mit der linken Maustaste** erfolgen.

Dialog Mitarbeiterverwaltung - Eingabe

Allgemein:

Die Mitarbeiterverwaltung ermöglicht das komfortable anlegen und bearbeiten von Mitarbeitern, die an den Auftragsmeldungen beteiligt sind (nicht die Mitarbeiter, die Störungen (Aufträge melden!). Die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie verwalten können, entnehmen Sie Ihrer Lizenz (**Clienten**) im **Menü Hilfe** unter **Information**. Auf dem Hauptbildschirm sehen Sie in der **Statuszeile** unten eine grafische Anzeige Ihrer Clientenauslastung:  (der hellblaue Balken gibt die Auslastung zur maximalen Clientenanzahl an, d.h. wenn der Balken komplett hellblau ist, dann haben Sie die max. Anzahl von Mitarbeitern (Clienten) eingerichtet). Im **Menü Zusätze** finden Sie weitere Funktionen für die Clienten (Mitarbeiter).

In diesem Reiter können Sie die Mitarbeiterdaten des im **Reiter Daten** markierten Mitarbeiters editieren. **Beachten Sie bitte**, dass diese Funktion nur bei direktem Aufruf im **Menü Eigenschaften** oder über das **Submenü 'Eingabe'** über das **Symbol Mitarbeiter** in der **Symbolleiste** möglich ist.

Der Mitarbeiter [unbekannt] kann nicht editiert oder gelöscht werden!

Einzelne Feldbeschreibungen:

Blaue Felder sind Pflichtfelder bzw. haben eine wichtige Funktionalität!

Gruppe/Team	Zuordnung in eine Gruppe (mehrere Gruppen mit Komma trennen)
Name	Angabe eines Mitarbeiternamens (Empfohlen: Vorname, Nachname)
Abteilung	Beliebige Angabe einer Abteilungsbezeichnung
Funktion	Beliebige Angabe der Mitarbeiterfunktion, z.B. Hausmeister
Standort	Angabe vom Sitz des Standortes des Mitarbeiters
Telefon	Interne Telefonnummer des Mitarbeiters
Fax	Interne Faxnummer des Mitarbeiters
Mobil	Mobile Rufnummer des Mitarbeiters
PSA	Piepsernummer (PSA) des Mitarbeiters
Email	Emailadresse des Mitarbeiters
Arbeitszeit	Angabe für Erreichbarkeit des Mitarbeiters, z.B. 08:00 - 16:00 Uhr
Eintrittsdatum	Eintrittsdatum des Mitarbeiters
Austrittsdatum	Austrittsdatum des Mitarbeiters
Bemerkung	Freies Informationsfeld
Per Email	Aktivieren, wenn bei Auftragsänderung eine Email versendet werden soll
Drucken	Aktivieren, wenn bei Auftragsänderung lokal ein Ausdruck erfolgen soll
Mit Sound	Aktivieren, wenn der Mitarbeiter eine Soundmeldung erhalten soll
Sounddatei	Angabe einer Sounddatei für eine Soundmeldung
HTML Ausgabe	Aktivieren, wenn bei Änderung eine HTML Ausgabe erstellt werden soll
HTML Datei	Angabe der HTML Datei mit Pfadangabe z.B. für Intranetseiten
AuftragNr. von	Auftragsnummer Poolstart (nur bei individueller Auftragsnummernvergabe)
AuftragNr. bis	Auftragsnummer Poolende (nur bei individueller Auftragsnummernvergabe)

Auftragsnummern Pool:

Der **Auftragsnummernpool** ist nur relevant, wenn Sie nicht in den **Optionen Aufträge (Menü Eigenschaften)** die Option **Auftragsnummer aus Mitarbeiterpool** aktiviert haben. Beim Anlegen eines neuen Auftrages wird standardmäßig eine Nummer aus Datum und Uhrzeit gebildet. Sie können aber mit dem Pool an Auftragsnummern jedem Mitarbeiter einen eigenen Kreis an Auftragsnummern zuordnen. **Diese dürfen sich natürlich bei den Mitarbeitern nicht überschneiden!**

Beispiel:	von	bis
Scholz	0000000000	0000999999
Meier	0001000000	0001999999
Müller	0002000000	0002999999
....		
Zappel	000x000000	000x999999

Eine Übersicht über die aktuellen Stände der Auftragsnummern bei Benutzung des **Auftragspools** je Mitarbeiter erhalten Sie im **Reiter Daten/Liste** mit dem Symbol  .


Generell empfohlen wird die automatische Vergabe von Auftragsnummern aus Datum und Uhrzeit.


Allgemeiner Hinweis:

Der Mitarbeiter [unbekannt] kann nicht editiert oder gelöscht werden!

Dialog Mitarbeiterverwaltung - Userordner

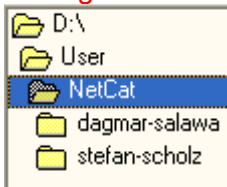
Allgemein:

Die Mitarbeiterverwaltung ermöglicht das komfortable anlegen und bearbeiten von Mitarbeitern, die an den Auftragsmeldungen beteiligt sind (nicht die Mitarbeiter, die Störungen (Aufträge melden!). Die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie verwalten können, entnehmen Sie Ihrer Lizenz (**Clienten**) im **Menü Hilfe** unter **Information**. Auf dem Hauptbildschirm sehen Sie in der **Statuszeile** unten eine grafische Anzeige Ihrer Clientenauslastung:  (der hellblaue Balken gibt die Auslastung zur maximalen Clientenanzahl an, d.h. wenn der Balken komplett hellblau ist, dann haben Sie die max. Anzahl von Mitarbeitern (Clienten) eingerichtet). Im **Menü Zusätze** finden Sie weitere Funktionen für die Clienten (Mitarbeiter).

In diesem Reiter erhalten Sie einen Überblick über den Userordner, in dem die Mitarbeiterinstallationen abgelegt sind. Dieser Reiter ist nur sinnvoll zu nutzen, wenn Sie die Netzinstallation nach der Vorgabe der Software vorgenommen haben! Siehe dazu das Dokument im Programmordner [Anleitung_Netzwerk_HelpDesk_4.pdf](#) oder benutzen Sie die Funktion **Anleitung Netzwerk** im **Menü Hilfe** oder benutzen Sie das Symbol .

Die Software ist so aufgebaut, dass Sie auf den Clientrechnern (Mitarbeiter PC) keinerlei Installation vornehmen müssen (wobei eine lokale Installation auch möglich ist). Ein Mitarbeiter startet "seine" Software nur mit Hilfe einer Verknüpfung (Link), die auf seinen Userordner verweist. Damit ist gewährleistet, dass selbst bei einem Totalausfall eines Client PC ein Mitarbeiter mit einem neuen/anderen PC sofort mit seiner Installation weiter arbeiten kann.

Anzeige Userordner:



Klicken Sie mit der **linken Maustaste doppelt** auf einen Ordner eintrag, um diesen zu öffnen oder zu schließen.


Zum Öffnen eines Ordners im Explorer benutzen Sie bitte das Symbol .



Einstellen und anpassen der Netzwerkpfade. Relevant für diesen Reiter ist der Pfad für den **Userordner**.

Dialog Mitarbeiterverwaltung - Statistik

Allgemein:

Die Mitarbeiterverwaltung ermöglicht das komfortable anlegen und bearbeiten von Mitarbeitern, die an den Auftragsmeldungen beteiligt sind (nicht die Mitarbeiter, die Störungen (Aufträge melden!). Die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie verwalten können, entnehmen Sie Ihrer Lizenz (**Clienten**) im **Menü Hilfe** unter **Information**. Auf dem Hauptbildschirm sehen Sie in der **Statuszeile** unten eine grafische Anzeige Ihrer Clientenauslastung:  (der hellblaue Balken gibt die Auslastung zur maximalen Clientenanzahl an, d.h. wenn der Balken komplett hellblau ist, dann haben Sie die max. Anzahl von Mitarbeitern (Clienten) eingerichtet). Im **Menü Zusätze** finden Sie weitere Funktionen für die Clienten (Mitarbeiter).

In diesem Reiter erhalten Sie eine aktuelle Übersicht der Aufträge pro Mitarbeiter. Dabei wird optionsabhängig ein Auftrag einem Mitarbeiter zugeordnet, wenn er im Feld **Annahme durch** und/oder in dem **Feld Zugeordnet** eingetragen ist.

Optionen:

Nach einer Änderung einer Option benutzen Sie den Button **Aktualisieren**, um die Statistik neu aufzubauen.

Mit ausgeblendeten Aufträgen

Es werden für die Erfassung der Statistik auch Aufträge mit einbezogen, die ausgeblendet sind (**Reiter Liste**).

Feld 'Zugeordnet' mit einbeziehen

Für eine Statistik wird das Feld **'Annahme durch'** genutzt; mit dieser Option erweitern Sie das Erfassen von Aufträgen auch auf das Feld **'Zugeordnet'**, d.h. ein Auftrag wird auch dann gezählt, wenn der Mitarbeiter in diesem Feld eingetragen ist.

Statistiktabelle:



Zeilen unterschiedlich einfärben

Jede zweite Zeile wird hellgrau eingefärbt.

Zeilen nach Status einfärben

Färbt die Zeilen nach den Statusspalten (Statustexten) ein.

Rahmen für jede Zeile zeichnen

Eine Zeile wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Zeile abgegrenzt.

Rahmen für jede Spalte zeichnen

Eine Spalte wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Spalte abgegrenzt.



Die aktuellen Mitarbeiterdaten werden exportiert. Das gewünschte Exportprogramm z.B. MS Excel geben Sie in den **Optionen Allgemein** an (**Menü Eigenschaften**).



Die aktuellen Daten werden als HTML Dokument an den aktuellen Browser übergeben.

Ein Mitarbeiter ohne einen einzigen Auftrag wird hellgrau dargestellt; ist mind. ein Auftrag gezählt worden, so ist der Mitarbeitername **rot**. Die Summenzeile am Ende ist **hellgrün** und zeigt die Zähler je Statusspalte an.


Dialog NetCat_Finder - Konfiguration

Allgemein:

Die Software **NetCat_Finder** verwaltet Ihrer Geräte und Ihr komplettes Netzwerk. Diese Daten können aus einem Auftrag heraus abgerufen werden, d.h. wenn Sie z.B. für einen Computer oder Telefon einen Auftrag hier im NetCat_HelpDesk eingetragen haben, so können Sie die zugehörigen Gerätedaten vom NetCat_Finder abrufen.

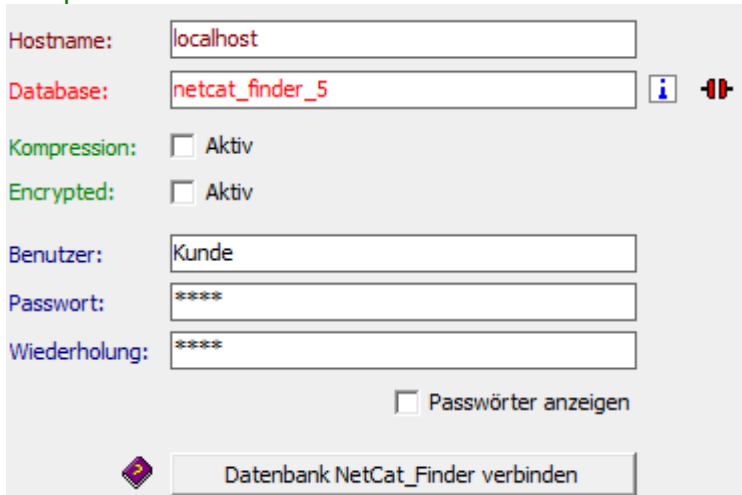
Voraussetzung:

NetCat_Finder **ab Version 4**
 NetCat_HelpDesk **ab Version 4**

In den **allgemeinen Optionen (Menü Eigenschaften)** tragen Sie den Pfad zum Programm NetCat_Finder ein. Die Funktionen für den Aufruf vom NetCat_Finder finden Sie im **Menü Zusätze** oder im **Reiter 'Liste'** und im **Reiter 'Daten'** über dieses Symbol: 

In diesem Reiter tragen Sie Parameter zum Verbinden der Datenbank vom NetCat_Finder ein.

Beispiel:



Der Hostname ist der Servername oder beim lokalen PC **'localhost'**
 Die Database ist der Datenbankname der NetCat_Finder Datenbank.

Benutzer und Passwort sind die eingerichteten Userdaten der Datenbank.

Bitte beachten Sie für die genaue Beschreibung der Felder und Symbole die Beschreibung im **GA-Systemhaus Datenbankeditor** im **Menü Eigenschaften** unter **Datenbank (Konfiguration)**.

Die Statuszeile zeigt den aktiven Zustand der Verbindung zur Datenbank an.
 Nur bei aktiver Verbindung kann eine Anfrage von Gerätedaten erfolgen.

Beachten Sie bitte auch die Meldungen im **Reiter 'Status'**.

Dialog NetCat_Finder - Anfrage

Allgemein:

Die Software **NetCat_Finder** verwaltet Ihrer Geräte und Ihr komplettes Netzwerk. Diese Daten können aus einem Auftrag heraus abgerufen werden, d.h. wenn Sie z.B. für einen Computer oder Telefon einen Auftrag hier im NetCat_HelpDesk eingetragen haben, so können Sie die zugehörigen Gerätedaten vom NetCat_Finder abrufen.

Voraussetzung:

NetCat_Finder ab Version 4
NetCat_HelpDesk ab Version 4

In den **allgemeinen Optionen (Menü Eigenschaften)** tragen Sie den Pfad zum Programm NetCat_Finder ein. Die Funktionen für den Aufruf vom NetCat_Finder finden Sie im **Menü Zusätze** oder im **Reiter 'Liste'** und im **Reiter 'Daten'** über dieses Symbol:

Beachten Sie bitte immer, das eine Anfrage nur bei aktiver Datenbankverbindung möglich ist. Informationen finden Sie in der Statuszeile (unten) und im Reiter 'Status'.

In diesem Reiter führen Sie die Anfrage an die Datenbank vom NetCat_Finder aus.

Sie können dabei nach einem beliebigen Begriff oder fest nach einer Inventarnummer suchen. Wenn Sie diesen Dialog über das Symbol im **Reiter 'Liste'** bzw. im **Reiter 'Daten'** angerufen haben, so sind die Felder aus dem aktuellen Auftrag bereits voreingestellt:

The screenshot shows the 'IT-Software NetCat_Finder' dialog box. The 'Suchbegriff' field is set to '3210' and the 'Bereichsauswahl' is '01 Gerätename'. The 'Suchbegriff' field is also set to '192820' and the 'Bereichsauswahl' is '03 Inventar Nr.'. The 'SQL Maskierung' is set to 'LIKE %...%'. The 'Anfrage/Suche ausführen' button is visible. The background shows a list of orders with details like 'Auftragsnummer: 080724112802', 'Datum/Zeit: 24.07.2008, 11:28', and 'Status: Offen'.

Bei erfolgreicher Anfrage wechselt die Ansicht auf den **Reiter 'Ergebnis'**. Im **Reiter 'Liste'** finden Sie eine Übersicht aller gefundenen Gerätedaten, die mit den Suchbegriffen übereinstimmen (die **SQL Maskierung LIKE** bedeutet exakt übereinstimmend und **LIKE %...%** ist beinhaltend).


Dialog NetCat_Finder - Ergebnis

Allgemein:

Die Software **NetCat_Finder** verwaltet Ihrer Geräte und Ihr komplettes Netzwerk. Diese Daten können aus einem Auftrag heraus abgerufen werden, d.h. wenn Sie z.B. für einen Computer oder Telefon einen Auftrag hier im NetCat_HelpDesk eingetragen haben, so können Sie die zugehörigen Gerätedaten vom NetCat_Finder abrufen.

Voraussetzung:

NetCat_Finder **ab Version 4**
NetCat_HelpDesk **ab Version 4**

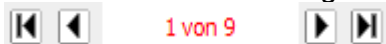
In den **allgemeinen Optionen (Menü Eigenschaften)** tragen Sie den Pfad zum Programm NetCat_Finder ein. Die Funktionen für den Aufruf vom NetCat_Finder finden Sie im **Menü Zusätze** oder im **Reiter 'Liste'** und im **Reiter 'Daten'** über dieses Symbol: 

Beachten Sie bitte immer, das eine Anfrage nur bei aktiver Datenbankverbindung möglich ist. Informationen finden Sie in der Statuszeile (unten) und im Reiter 'Status'.

In diesem Reiter erhalten Sie nach einer erfolgreichen Anfrage an die Datenbank vom NetCat_Finder das erste gefundene Ergebnis.

Im **Reiter 'Liste'** finden Sie eine Übersicht aller gefundenen Gerätedaten, die mit den Suchbegriffen aus dem **Reiter 'Anfrage'** übereinstimmen (die **SQL Maskierung LIKE** bedeutet exakt übereinstimmend und **LIKE %...%** ist beinhaltend).

Benutzen Sie diese Symbole, um bei mehreren gefundenen Gerätedaten (Datensätze) zu zwischen diesen zu navigieren:



Oder wechseln Sie in den **Reiter 'Liste'** und führen Sie auf den gewünschten Gerätedatensatz einen **Doppelklick mit der linken Maustaste** aus.


Dialog NetCat_Finder - Liste

Allgemein:

Die Software NetCat_Finder verwaltet Ihrer Geräte und Ihr komplettes Netzwerk. Diese Daten können aus einem Auftrag heraus abgerufen werden, d.h. wenn Sie z.B. für einen Computer oder Telefon einen Auftrag hier im NetCat_HelpDesk eingetragen haben, so können Sie die zugehörigen Gerätedaten vom NetCat_Finder abrufen.

Voraussetzung:

NetCat_Finder ab Version 4
NetCat_HelpDesk ab Version 4

In den **allgemeinen Optionen (Menü Eigenschaften)** tragen Sie den Pfad zum Programm NetCat_Finder ein. Die Funktionen für den Aufruf vom NetCat_Finder finden Sie im **Menü Zusätze** oder im **Reiter 'Liste'** und im **Reiter 'Daten'** über dieses Symbol: 

Beachten Sie bitte immer, das eine Anfrage nur bei aktiver Datenbankverbindung möglich ist. Informationen finden Sie in der Statuszeile (unten) und im Reiter 'Status'.

In diesem Reiter erhalten Sie nach einer erfolgreichen Anfrage an die Datenbank vom NetCat_Finder alle gefundenen Ergebnisse.

Im **Reiter 'Ergebnis'** finden Sie jeweils den ersten Datensatz aller gefundenen Gerätedaten, die mit den Suchbegriffen aus dem **Reiter 'Anfrage'** übereinstimmen (die **SQL Maskierung LIKE** bedeutet exakt übereinstimmend und **LIKE %...%** ist beinhaltend).

Führen Sie auf den gewünschten Gerätedatensatz einen **Doppelklick mit der linken Maustaste** aus, um diesen einzeln im **Reiter 'Ergebnis'** angezeigt zu bekommen.

Dialog Statistiken

Allgemein:

Die Statistik ermittelt aus definierten Bereichen z.B. Kategorie Werte, die Ihnen einen schnellen Überblick ermöglichen. Durch die direkte Übergabe an MS Excel mit Erstellung von Diagrammen usw. ist ein schnelles Erkennen und Auswerten von Engpässen usw. möglich.

Statistikwerte für x:


Auflistung Werte

Anzeige der ermittelten Werte. Nach einer neuen Auswahl einer Statistik im Feld **Statistikauswahl** kann mit dem **Button Erstellen** die Werte neu ermittelt werden.

Statistikauswahl:

Auswahl eines Bereichs, aus dem die Werte für eine Statistik ermittelt werden sollen.

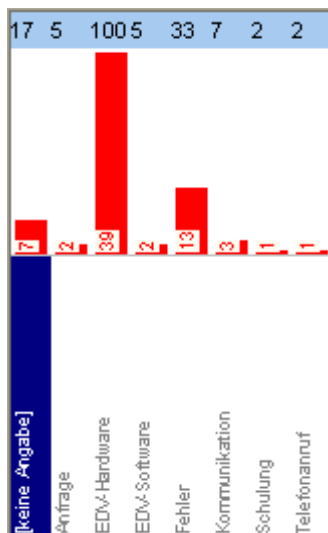
Programmpfad für MS Excel:

Über das Symbol  können Sie angeben, wo das Programm MS Excel installiert ist. Standard ist oft z.B. `c:\programme\microsoft office\office\excel.exe`

Diagrammtyp:

Bei einer Übergabe der Werte an MS Excel können Sie hier festlegen, mit welchem Diagrammtyp in Excel ein Diagramm erstellt werden soll. Benutzen Sie den **Button MS Excel**, um den Vorgang der Übergabe zu starten.

Beispiel für Anzeige von Werten:



Button HTML:

Die aktuellen Daten werden als HTML Dokument an den aktuellen Browser übergeben.

Button Export:

Die aktuellen Statistikwerte werden exportiert. Das gewünschte Exportprogramm z.B. MS Excel geben Sie in den **Optionen Allgemein** an (Menü **Eigenschaften**).

Symbol Optionen:

Beschriftung

Die einzelnen Wertspalten werden beschriftet.

Anzahl schreiben

In jede Balkenanzeige wird auch der Wert geschrieben.

Im **blauen** Bereich oben sehen Sie den Prozentualen Anteil am Maximalwert; im **roten** Balken den tatsächlich ermittelten Wert.

Dialog Suchen

Allgemein:

In der Software stehen Ihnen verschiedene Suchfunktionen zur Verfügung. In diesem Dialog können Sie beliebige Suchbegriffe mit verschiedenen Angaben von Filtern und Bedingungen ausführen.


Beachten Sie dazu unbedingt die Angaben unter dem Symbol .

Anzeige Datensätze:

Je nach Suchangaben werden die gewünschten Auftragsdaten angezeigt.


Die Felder, in denen der Suchbegriff ganz oder teilweise vorkommt, sind **gelb** hinterlegt:





Suchangaben

Suchmaske: 


Gross-/Kleinschreibung beachten

Auch in ausgeblendeten Aufträgen suchen

 **Daten (42):**

Auftragsnummer	Datum/Zeit	Betrifft	Auftrag	Status	Prio
 081027124836	27.10.2008, 12:48:35 (Mo)	tel 3658 frau noel	COMPLAI / Info KomTec	Erledigt	60%
 081116552815620	16.11.2008, 15:28:55 (So)	3643	3643	Storniert	100%
 090120100612812	20.01.2009, 12:06:10 (Di)	6162	Avaya / Info KomTec kon	Storniert	0%
 090124182707770	21.01.2009, 07:27:18 (Mi)	442	SITHOC - Anzahllich inn	Erledigt	100%


Mit einem **Doppelklick der linken Maustaste** kann der gewünschte Auftrag im Reiter 'Liste' angezeigt werden. Sie können auch einen Datensatz markieren und dann Button 'Datensatz im Reiter 'Liste' anzeigen' benutzen. Der Suchdialog wird dabei automatisch geschlossen.

Über das Symbol  können Sie unter anderem die Option 'Ausgeblendete Aufträge auflisten' aktivieren. Damit werden eventuelle Statusfilter im Reiter 'Liste' unwirksam und die Suche über alle Auftragsdaten ausgeführt.

Mit dem Symbol  können Sie die Liste manuell löschen und eine Suche erneut durchführen.

Dialog Termine

Allgemein:

In dieser Terminliste werden nur die Aufträge aufgelistet, deren Termin im angegebenen Zeitrahmen aktuell erreicht wird oder ist. Diesen Zeitrahmen legen Sie auf dem Hauptbildschirm im Reiter Termine fest, in dem Sie über das dortige Symbol  eine Angabe machen:

Abfragezyklus in Sek.:	<input type="text" value="30"/>	Ein Termin z.B. um 12.00 Uhr wird frühestens ab 11.55 Uhr in dieser Liste angezeigt.
Meldung vor Termin:	<input type="text" value="5 Min"/>	Beachten Sie bitte auch die anderen Optionen.

Sie können diese Terminliste im Menü Listen mit der Funktion Aktuelle Termine oder im Reiter Termine auf dem Hauptbildschirm mit dem Symbol  aufrufen.

Einzelne Beschreibungen:



Zeilen unterschiedlich einfärben

Jede zweite Zeile wird hellgrau eingefärbt.

Rahmen (Gitter) einblenden

Jede Zeile und Spalte wird mit einer dünnen Linie zur nächsten Zelle abgegrenzt.

Spalte Status einfärben

Färbt die Statusspalten nach dem jeweiligen Statustext ein.



Die aktuellen Termine werden exportiert. Das gewünschte Exportprogramm z.B. MS Excel geben Sie in den Optionen Allgemein an (Menü Eigenschaften).



Die aktuellen Daten werden als HTML Dokument an den aktuellen Browser übergeben.







Der aktuelle Auftrag wird als RTF Dokument (Vorlage_Auftragsdaten.rtf) erstellt.



Als Test wird die aktuelle Sounddatei für eine Benachrichtigung eines Termins abgespielt. Sie können eine andere Sounddatei benutzen, wenn Sie diese in den Ordner `.\kunde\sound\` kopieren und in `tonleiter.wav` umbenennen.

Die Symbole in der Terminliste:

	Termin ungeprüft
	Termin noch nicht erreicht
	Termin aktuell (heute)
	Termin abgelaufen

Mit dem Button **Markierten Termin löschen** wird ein Auftrag nur aus dieser Liste entfernt und nicht als Auftrag im Reiter Liste.

Dialog Verkehrsstatistik

Allgemein:

Dieser Dialog kommt nach einer durchgeführten Auswertung (siehe Dialog Auswertung) und Angabe des Ergebnisses als Verkehrsstatistik. Die ermittelten Aufträge werden zur Grundlage einer zeitlichen Statistik herangezogen und vermitteln z.B. für eine Wochenübersicht, wann wie viele Aufträge gemeldet werden.

Die Ansicht variiert dabei nach den von Ihnen gemachten Vorgaben wie z.B. Status und Datum. Die Grafik kann dabei nach Anzahl der Aufträge bzw. nach Anzahl der Tage (Dauer des Auftrages, bis er erledigt wurde) angezeigt werden.

Einzelne Beschreibungen:



Legende einblenden

Zeigt alle Statustexte mit Farben in der Grafik auf der linken Seite dar.

Beschriftung einblenden

Bei jeder Spalte wieder der zugehörige Wert mit eingeblendet.

Dunkle Hintergrundfarbe

Aktiviert eine dunkelgrauen Hintergrund für besseren Kontrast bei hellen Statusfarben wie z.B. beim Status Teilerledigt

Autom. aktualisieren Werte

Wenn Sie in den Vorgaben unter den Feldern Status oder Datum eine Änderung vornehmen, so wird die Grafik direkt neu aufgebaut (sonst müssen Sie den **Button Werte berechnen** drücken).

Autom. aktualisieren Grafik

Wenn Sie in den Vorgaben unter den Feldern Anzeige oder Bezug eine Änderung vornehmen, so wird die Grafik direkt neu aufgebaut (sonst müssen Sie den **Button Grafik aktualisieren** berechnen drücken).



Die aktuelle Grafik wird an ein externes Grafikprogramm als BMP übergeben. Das gewünschte Programm können Sie in den Optionen Allgemein angeben.



Die aktuellen Zählerstände werden als RTF Dokument ausgegeben.



Blendet das Vorgabefenster ein bzw. aus.

Vorgabe Status

Auswahl, welche Aufträge mit welchen Statustexten für die Anzeige benutzt werden sollen.

Vorgabe Datum

Auswahl für die grafische Ansicht nach Datumsvorgabe (Zeitrhythmus).

Button Werte berechnen

Berechnet die Werte neu und aktualisiert anschließend die Grafik neu (beachten Sie die Option 'Autom. aktualisieren Werte').

Vorgabe Anzeige

Auswahl für die Darstellungsart (Linie wird empfohlen bei Vorgabe Status 'Alle...').

Vorgabe Bezug

Grundlage zur Darstellung wird die Anzahl der Aufträge genommen oder die Anzahl der benötigten Tage der Aufträge, bis diese Erledigt wurden.

Button Grafik aktualisieren

Aktualisiert die Grafik nur neu, ohne eine Neuberechnung der ermittelten Werte vorzunehmen (beachten Sie die Option '**Autom. aktualisieren Grafik**').

Frontendmodul (Optional)

Allgemein:

Über das Frontendmodul können Aufträge z.B. in einem Intranet mittels PHP Script direkt vom Endanwender eingegeben und in NetCat_HelpDesk 4 angelegt werden oder per Textdatei für andere Programme als Weitergabe der Daten genutzt werden. Prinzipiell können Sie aber jede Form der Eingabe für den Endanwender benutzen, z.B. ein selbst programmiertes Programm, das die Daten an das Frontend-Modul übergibt.

Die Übergabe der Auftragsdaten z.B. durch das PHP Script erfolgt dabei pro Auftrag in einer Textdatei und/oder direkt in die MySQL Datenbank 'netcat_helpdesk_4'. Bei der Übergabe in die Datenbank können Sie z.B. ein PHP Script erstellen, welches dem Auftragversender auch die Abfrage nach einem Auftragsstatus ermöglicht wird oder Sie können für die Bearbeiter von Aufträgen eine Abfrage Script mit Passwortabfrage erstellen, welches im Firmennetz an verschiedenen Rechnern die Abfrage der eigenen Aufträge ermöglicht.

Dieses Modul ist optional erhältlich und nicht lizenzierter Bestandteil des Grundpaketes.

Möglicher Aufbau einer PHP - Datei zum Einbinden von externen Aufträgen:

Beispiel = 2010-08-28 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_4
10 Erledigt am=
11 Gemeldet durch=Hr. Scholz
12 Meldungsart=
13 Zeitaufwand=
14 Akt. Absender=
15 Kategorie=EDV Hardware
16 Termin=
17 Barcode=
18 Räumlichkeiten=
19 Eskalation=
20 Auftragstext=Nach Reset geht er wieder eine Zeitlang
21 Zuständigkeiten=
22 Ausfallzeiten=
23 Reserve 1=
....
27 Reserve 5=
```









Beachten Sie für weitere Informationen im Unterordner '..\NetCat_HelpDesk_4\Frontent_NH4' die Dokumentationsdatei (PDF).

Statustexte – Allgemeine Beschreibung

Beschreibung der Statustexte

Erledigt	Der Auftrag ist komplett bearbeitet
In Arbeit	Der Auftrag wird jetzt aktuell von einem Mitarbeiter bearbeitet
Offen	Der Auftrag wurde neu aufgenommen; noch keine Aktivitäten
Storniert	Der Auftrag wurde storniert
Teilerledigt	Der Auftrag ist nur teilweise erledigt, weitere Aktivitäten sind noch notwendig
Wartet	Der Auftrag muss warten, weil z.B. auf eine Rückmeldung wartet wird oder die Lieferung für ein Ersatzteil abgewartet werden muss
Weitergeleitet	Der Auftrag wurde teilweise bearbeitet und dann z.B. an eine externe Fremdfirma oder eine andere Abteilung weitergeleitet
Gesperrt	Der Auftrag ist gesperrt und kann nur noch vom Anleger des Auftrages (Feld Annahme durch) oder einem Benutzer mit Administratorrecht bearbeitet werden .

Statusanzeige und Statusauswahl im Reiter Liste auf dem Hauptbildschirm:

 Erledigt: 3753	 In Arbeit: 0	 Offen: 4	 Storniert: 439
 Teilerledigt: 3	 Wartet: 8	 Weitergel.: 3	 Gesperrt: 0





Über die Symbole können Sie eine zusätzliche Statusanzeige aktivieren (nicht wenn der **Reiter Liste** aktiv ist) und Statustexte schnell aus- bzw. abwählen.

Klicken Sie auf das Symbol vorne (Leuchtdiode LED), um einen Status ein- oder auszublenden.

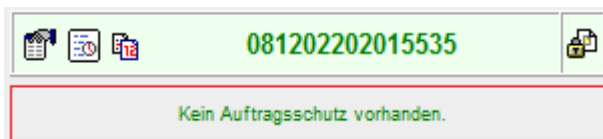
Klicken Sie auf den **Statustext** selbst, um eine Liste nur mit dem angeklickten Status über alle eingblendeten Aufträge zu erhalten (**Statuslisten**).

Status Schreibschutz von Aufträgen

Beschreibung der Zustände:


-  **freier Auftrag** Dieser Auftrag kann frei von Ihnen bearbeitet werden
-  **gesperrter Auftrag** Dieser Auftrag ist manuell gesperrt und kann nur von einem Administrator oder dem Benutzer, der den Auftrag angelegt hat, wieder freigegeben werden. Erst danach kann wieder eine Bearbeitung erfolgen.
-  **Auftrag bearbeitet** Der Auftrag ist aktuell in Bearbeitung.
-  **Status Gesperrt** Dieser Auftrag hat den Status „Gesperrt“ und kann nur von einem Administrator oder dem Benutzer, der den Auftrag angelegt hat, bearbeitet werden

Achten Sie auf die Textanzeige unterhalb der Auftragsnummer auf der linken Seite:



Allgemein gilt:

- Eine **grüne** Text- oder Hintergrundfarbe bedeutet „Bearbeitung möglich“
Eine **rote** Text- oder Hintergrundfarbe bedeutet „Keine Bearbeitung möglich“
Eine **graue** Text- oder Hintergrundfarbe bedeutet „Bearbeitung eingeschränkt“

Über das Symbol  erhalten Sie eine Funktionsliste, mit der Sie die unterschiedlichen Zustände eines Auftrags komfortabel bearbeiten können.

Beachten Sie hierbei auch die vergebenen Benutzerrechte des angemeldeten Benutzers.

Notizen

Notizen

Notizen