

SOFA Helpdesk

Modul Object-Manager

Kurzreferenz Version 1.0 RC1

Inhaltsübersicht

1	Allgemeines	3
2	Objekt	4
3	Etagen	5
4	Räume	6
5	Kategorien	6
6	Wartungsverträge	7
6.1	Darstellung in Übersichten	8
6.2	Zuweisung zu Systemen	9
7	Objekt-Manager Designmodus	10
7.1	Arbeiten mit Systemobjekten	11
7.1.1	Neues Systemobjekt platzieren	12
7.1.2	Systemobjekten Systeme/ Wartungsverträge zuweisen	13
7.1.3	Löschen eines Systemobjektes	14
8	Administration	15
8.1	Rechtesystem	15
8.1.1	Wo finde ich die Rechteeinstellung	15
8.2	Erweiterung der Objektgrafiken	17

1 Allgemeines

Mit dem Objekt-Manager haben Sie die Möglichkeit, Gebäude und Objekte, wie z.B. Feuerlöscher, Schreibtische und EDV-Geräte, zu verwalten. Sie können Objekte grafisch darstellen und auf die einzelnen Ebenen verteilen. Systeminformationen werden Ihnen jederzeit dargestellt. Wartungsverträge sind hinterlegbar und können pro Gebäude oder in einer Gesamtstatistik abgerufen werden.

Das Modul wird in das SOFA-Helpdesk integriert und wie gewohnt über eine Web-Schnittstelle zur Verfügung gestellt.

Durch ein zu definierendes Rechtesystem haben Sie die Möglichkeit, den Zugriff lesend oder schreibend zu beschränken.

Für einen Benutzer mit Zugriffsrechten auf dem Objekt-Manager, steht dieser unter Einstellungen – Objekt-Manager zur Verfügung

In der Version 1.0 ist dieses Modul für MySQL-Datenbanken verfügbar.

2 Objekt

Die Grundlage bildet immer ein Objekt oder Gebäude. Dieses enthält die Grundinformationen wie z.B. Anschrift, Informationen aus dem Grundbuch und Angaben zur Größe der Nutzfläche.

Jedes Objekt kann in Etagen und Räumen unterteilt werden. Diese enthalten die Informationen der einzelnen Systeme. Zusätzlich können Sie Wartungsverträge zuweisen, die in der Objektübersicht ausgewertet werden können.

Objekt	Etagen	Räume	Wartungsverträge (extern)
Stammdaten			
GS-PLZ	22850		
GS-Ort	Aßlar		
GS-Straße	Musterstrasse 15		
weitere Abteilungen	keinplan		
Kostenstelle	18739		
Grundbuch von	1982		
Band	1		
Blatt	2		

Grundinformationen wie die Anschrift sollten immer gepflegt werden.

Sie haben die Möglichkeit, ein Bild des Gebäudes oder Grundrisses im Format PNG, JPG oder GIF upzuloaden. Dieses steht Ihnen im Objekt-Manager als Hintergrundgrafik zur Verfügung.

3 Etagen

Sie haben die Möglichkeit, beliebig viele Etagen pro Gebäude-Objekt zu hinterlegen. Eine Löschung ist nur möglich, wenn keine Räume an die Etage gebunden sind. Wie bei den Gebäuden und den Räumlichkeiten können auch für Etagen Grundrisse hinterlegt werden.

Objekt Etagen Räume Wartungsverträge (extern)

Objektinfo

Musterweg 150
22860 Hamburg

Etage bearbeiten

Etage	<input type="text" value="E"/>	Name	<input type="text" value="Empfang/ Vertrieb"/>
Grundrissupload	<input type="text"/>		<input type="button" value="Durchsuchen..."/>

Räume (0)	
Raumnr.	Raumbezeichnung
Es wurden keine Datensätze gefunden	

Etage Kurzbezeichnung

Name Zuweisung der Etage innerhalb des Gebäudes

Grundrissupload Uploaddatei für den Objekt-Manager. Diese Datei wird als Hintergrundgrafik angezeigt.

Gültige Dateiformate: *.PNG, *.GIF, *.JPG

4 Räume

Für jeden Raum haben Sie die Möglichkeit, einen Grundriss zu hinterlegen. Dieser wird im Objekt-Manager als Hintergrundgrafik angezeigt. Sie können für jede Etage beliebig viele Räume eintragen und pflegen.

The screenshot shows a web interface with a navigation bar containing 'Objekt', 'Etagen', 'Räume', and 'Wartungsverträge (extern)'. The 'Räume' tab is active. Below the navigation bar, there is a section for 'Objektinfo' with the address 'Musterweg 150, 22860 Hamburg'. A sub-section 'Räume -> Neuer Raum' contains input fields for 'Raumnr.' (100), 'Raumbezeichnung' (PC-Werkstatt), and a dropdown for 'Etage' (1 - Werkstatt). A 'Grundrissupload' section has an empty file input field and a 'Durchsuchen...' button. At the bottom, there are buttons for 'Speichern', 'Neu', and 'Zurück'.

- Raumnr.** Frei zu vergebene Nr.
- Raumbezeichnung** Freitext
- Etage** Zuweisung der Etage innerhalb des Gebäudes
- Grundrissupload** Uploaddatei für den Objekt-Manager. Diese Datei wird als Hintergrundgrafik angezeigt.
Gültige Dateiformate: *.PNG, *.GIF, *.JPG

5 Kategorien

Kategorien unterteilen die Wartungsverträge in einzelne Gruppen. Zugewiesene Wartungsverträge werden Ihnen bei der Pflege der Kategorien angezeigt.

The screenshot shows the 'Kategorien' tab in the software interface. The 'Name' field contains 'Aufzug'. Below the form, there are buttons for 'Speichern', 'Neu', and 'Löschen'. A table titled 'Räume (1)' lists the associated rooms.

	Auftragnehmer/Tel.-Nr.	Wartungsintervall	Zahlungsweise	Konto	Vertragsabschluss	Kündigungsfrist
➔	Schindler/0561/9429610	viertlj.	jährl./Rg.- Stellung	1093668010	1992-04-01	3 Mon. z. 01.04.2007

6 Wartungsverträge

Im Objekt-Manager Modul können Sie für Systeme externe Wartungsverträge hinterlegen. Durch die Zuweisung von Kategorien können Auswertungen pro Objekt oder Art abgerufen werden.

Objekt				Etagen		Räume		Wartungsverträge (extern)	
Objektinfo									
Musterstrasse 15									
22850 Aßlar									
Externe Services bearbeiten									
Auftragnehmer/Tel.-Nr.		Schindler/0561/9429610		Wartungsintervall		viertlj.			
Objekt		Aßlar							
Kategorie		Aufzug							
Jährl. Kosten		132215,10							€
Zahlungsweise		jährl./Rg.-Stellung		Konto		1093668010			
Vertragsabschluss		01.04.1992		Kündigungsfrist		3 Mon. z. 01.04.2007			
Speichern Neu Löschen Zurück									

Auftragnehmer Name des Auftragnehmers. Die Liste wird durch die Eingabe von Daten automatisch erweitert.

Wartungsintervall Freitextfeld. Die Liste wird durch die Eingabe von Daten automatisch erweitert.

Objekt Zuweisung des Objektes

Kategorie Zuweisung einer Kategorie. Diese kann im Objekt-Manager erweitert werden.

Jährl. Kosten Kostenangabe in Euro

Zahlungsweise Freitextfeld. Die Liste wird durch die Eingabe von Daten automatisch erweitert.

Konto Freitextfeld

Vertragsabschluss Datumsfeld

Kündigungsfrist Freitextfeld

6.1 Darstellung in Übersichten

Sie können Informationen über die zugewiesenen **Wartungsverträge** pro Objekt oder für alle Objekte im System abrufen. Die Darstellung enthält alle **Wartungsverträge** gruppiert nach Kategorie, sowie eine **Gesamtübersicht** nach Kategorien zusammengefasst.

Sie haben die Möglichkeit, die Daten als **XML-** oder **CSV-File** downzuloaden. Ihnen stehen die einzelnen Kategorien oder eine **Gesamtliste** zur Verfügung.

Objektliste								
Kategorien								
Alle Wartungsverträge (extern)								
Aufzug (1)								
Objekt	Auftragnehmer/Tel.-Nr.	Wartungsintervall	Jährl. Kosten	Zahlungsweise	Konto	Vertragsabschluss	Kündigungsfrist	
→ 22850, Aßlar Musterstrasse 15	Schindler/0561/9429610	viertlj.	132215.00	jährl./Rg.-Stellung	1093668010	01.04.1992	3 Mon. z. 01.04.2007	
			132215.00					
Blumenservice (1)								
Objekt	Auftragnehmer/Tel.-Nr.	Wartungsintervall	Jährl. Kosten	Zahlungsweise	Konto	Vertragsabschluss	Kündigungsfrist	
→ 35781, Weilburg Frankfurter Str. 21	Blumen-Hündt	halbjährlich	500.00		0	01.01.2004	3 Monate	
			500.00					

Gesamtliste

Einstellungen – Objekt-Manager – Alle Wartungsverträge (extern)

Objektliste

Einstellungen – Objekt-Manager – Objekt - Wartungsverträge (extern)

6.2 Zuweisung zu Systemen

Im Objekt-Manager Designmodus können Sie einzelnen Objekten Wartungsverträge zuweisen. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

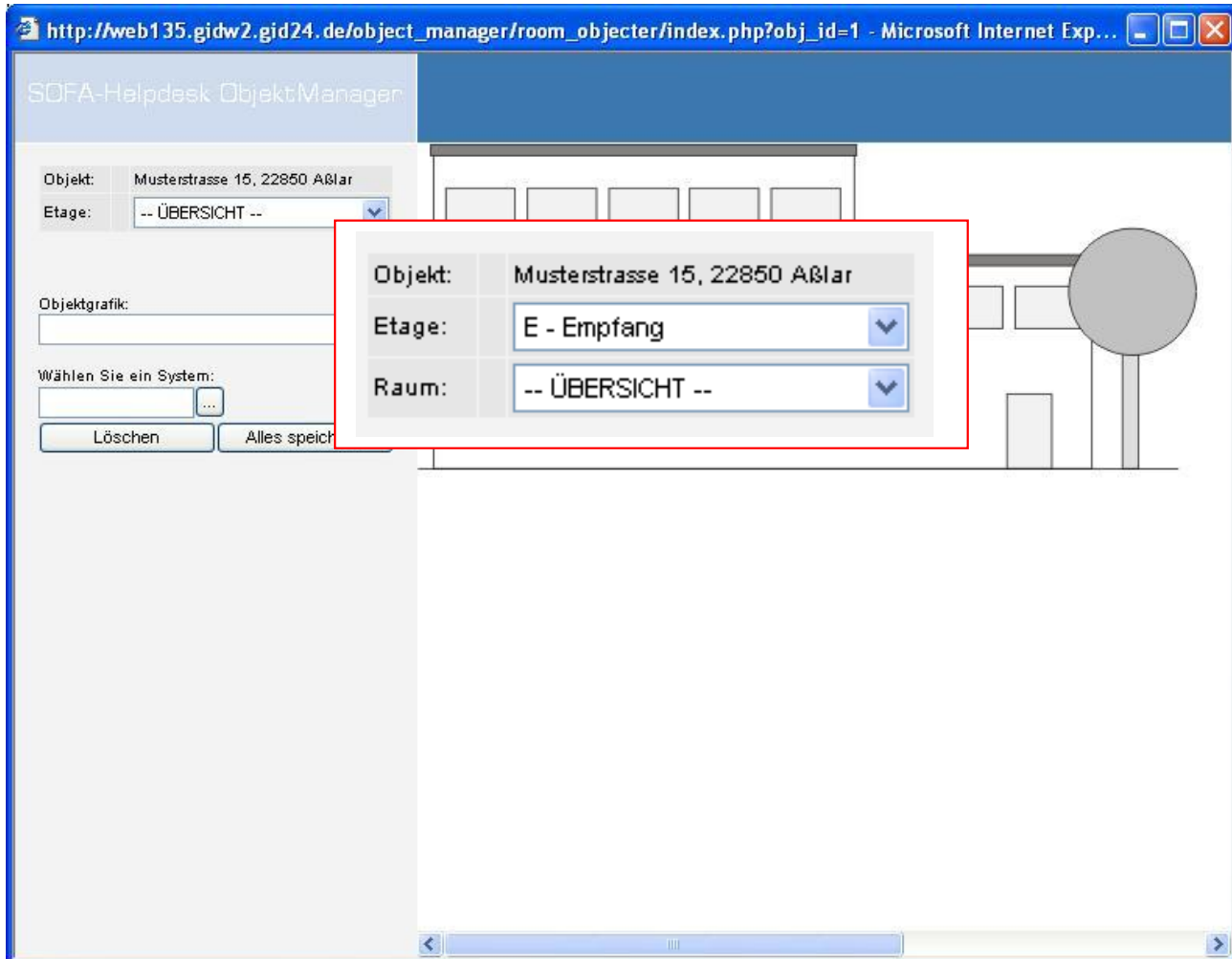


Im Objekt-Manager können Sie schnell und einfach die Wartungsverträge und Systeme zuordnen. Achten Sie darauf, dass Sie das gewünschte Objekt aktiviert haben,

- 1.** Klicken Sie das Objekt an, welches Sie zu einem Wartungsvertrag zuordnen möchten. Das gewählte Objekt erhält einen roten Rahmen
- 2.** Klicken Sie auf den Suchbutton [...]. Sie können nach einem Wartungsvertrag suchen und diesen übernehmen. Der Name des Wartungsvertrages erscheint im Textfeld und ist dem System zugeordnet.
- 3.** Klicken Sie auf [Alles speichern] um Ihre Änderungen zu übernehmen.

7 Objekt-Manager Designmodus

Im Designmodus haben Sie die Möglichkeit, Ihre Gebäude visuell darzustellen und in den Etagen und Räumlichkeiten Objekte zu platzieren. Zu jedem Objekt können Systemdaten und Wartungsverträge hinterlegt werden. Auch hier findet eine Unterteilung in Objekt – Etage – Raum statt.



Bei Start des Designmodus wird Ihnen das Objekt angezeigt und ein hinterlegter Grundriss geladen. Sie haben nun die Möglichkeit, in eine Etage oder vorhandene Räumlichkeiten zu wechseln. Klicken Sie hierfür in die entsprechende Auswahlliste.

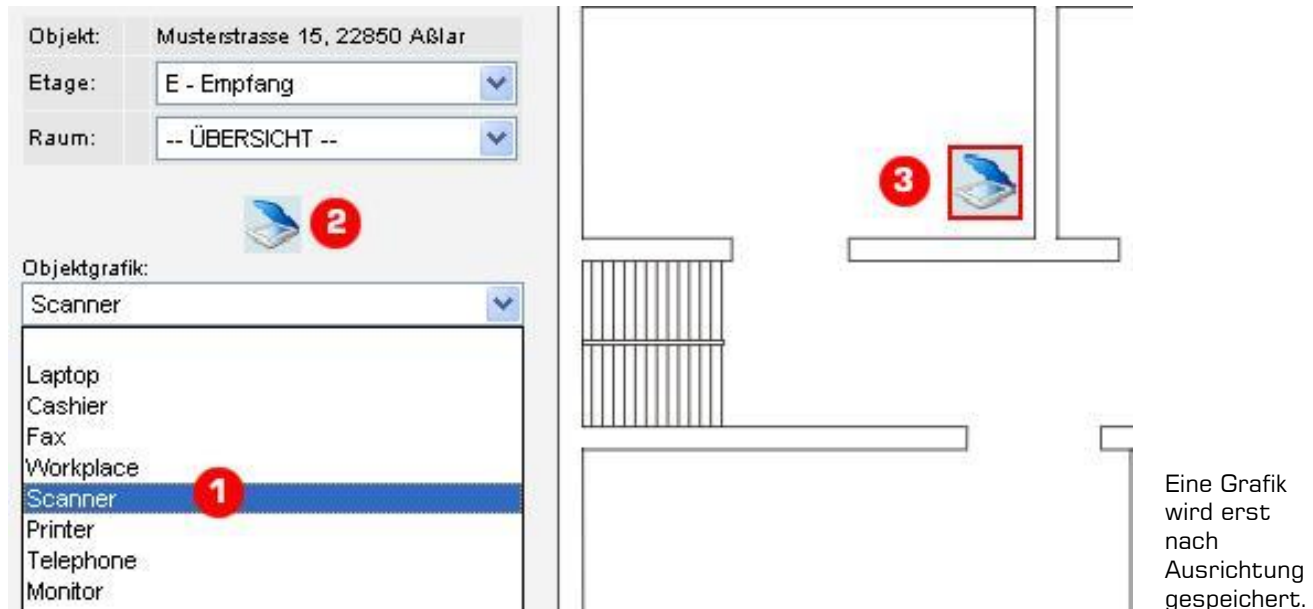
7.1 Arbeiten mit Systemobjekten

Sobald Sie eine Etage oder einen Raum gewählt haben, werden die bereits platzierten Systemobjekte über dem hinterlegten Grundriss geladen. Sie können ein Systemobjekt durch Mausklick anwählen, dies wird Ihnen anhand eines roten Rahmen angezeigt.

Sofern ein Systemobjekt mit Wartungsverträgen oder gepflegten System aus dem SOFA Heldesk verbunden ist, werden Ihnen Detailinformationen im linken Fenster angezeigt. Durch Klick auf >> Details wechselt Ihre Ansicht in das verbundene System.

7.1.1 Neues Systemobjekt platzieren

Sie haben die Möglichkeit, über Ihren Browser (Internet Explorer) die Objektgrafiken frei zu platzieren.



- 1.** Wählen Sie eine gewünschte Objektgrafik aus der Liste aus. Durch die Administration kann die Objektgrafik-Liste nach eigenen Bedürfnissen geändert und erweitert werden.
- 2.** Die gewählte Objektgrafik wird Ihnen oberhalb der Grafikauswahlliste angezeigt. Haben Sie die gewünschte Grafik gefunden wird diese durch Mausklick auf die gewählte Etage übernommen. Die Grafik erscheint links Oben auf der Etage.
- 3.** Sie haben jetzt die Möglichkeit, die Objektgrafik nach eigenen Wünschen innerhalb der Etage/ Räumlichkeiten zu platzieren.
- 4.** Übernehmen Sie Ihre Änderung durch Klick auf den Button [alles Speichern]

7.1.2 Systemobjekten Systeme/ Wartungsverträge zuweisen

Im Objekt-Manager Designmodus können Sie einzelnen Objekten Wartungsverträge und gepflegte Systeme zuweisen. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

The screenshot shows the 'SOFA-Helpdesk ObjektManager' interface. On the left, there are input fields for 'Objekt:' (Musterstrasse 15, 22850 Aßlar), 'Etage:' (1 - Supportabteilung), and 'Raum:' (-- ÜBERSICHT --). Below these is an 'Objektgrafik:' dropdown. The main section has two dropdown menus: 'Wählen Sie ein System:' (PC IBM Netfiasko) and 'Wählen Sie einen Wartungsvertrag:' (Kälte-Klima Geschwill/06441./25468). There are buttons for 'System zu...', 'Löschen', and 'Alles speichern'. A 'Systeminfo' button and '>> Details' link are at the bottom. On the right, a floor plan shows a selected object highlighted with a red box and labeled '1'. Red arrows point from the 'System zu...' button (labeled '2') and the 'Alles speichern' button (labeled '3') to the selected object in the floor plan.

Im Objekt-Manager können Sie schnell und einfach die Wartungsverträge und Systeme zuordnen. Achten Sie darauf, dass Sie das gewünschte Objekt aktiviert haben,

- 1.** Klicken Sie das Objekt an, welches Sie zu einem Wartungsvertrag oder System zuordnen möchten. Das gewählte Objekt erhält einen roten Rahmen
- 2.** Klicken Sie auf den Suchbutton [...]. Sie können nach einem Wartungsvertrag/ System suchen und übernehmen. Der Name des Wartungsvertrages/ Systems erscheint im Textfeld und ist der Objektgrafik zugeordnet.
- 3.** Klicken Sie auf [Alles speichern] um Ihre Änderungen zu übernehmen.

7.1.3 Löschen eines Systemobjektes

Wählen Sie das zu löschende Systemobjekt an, dieses erhält einen roten Rahmen. Durch Klick auf den Button [Löschen] wird die Grafik aus dem System entfernt. Alle anderen Änderungen werden bei diesem Vorgang gespeichert.

8 Administration

8.1 Rechtesystem

Im SOFA Helpdesk wird ein s.g. kumulatives Rechtesystem angewandt. Dies bedeutet, dass alle Rechte des Users und der Gruppen addiert werden und das höchste Recht gewinnt.

Beispiel:

Recht:

Ein User befindet sich in einer Gruppe, in der er Zugriff auf das Rechtesystem hat, er selbst hat unter seinen Userrechten keinen Zugriff.

Resultat:

Der User hat das Recht auf den Objektmanager zuzugreifen.

8.1.1 Rechtesetzung

Im Admin-Bereich des SOFA Helpdesk wählen Sie unter dem Menüpunkt Benutzer den Anwender (Supporter / Administrator) oder die Gruppe aus, deren Zugriffsrechte Sie ändern möchten.

http://web135.gidw2.gid24.de/admin/ - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von gid GmbH

SOFA Helpdesk

Datenbank | User-Übersicht | User hinzufügen

Benutzer 1

In diesem Bereich verwalten Sie Benutzer, die Zugriff auf das Helpdesk-System haben. Diese können den Status User, Supporter oder Administrator sein.

Suche nach: (Leere Eingabe für alle Einträge)

Typ	Login-ID	Name
Administrator	steve	Steve Nellessen
Administrator	supporter	Supporter

2

Wählen Sie nun den Menüpunkt [Berechtigungen] um die Rechte zu ändern.

Allgemein | Interne/ Externe Kosten | **Berechtigungen** | User-Übersicht | User hinzufügen

Benutzer

In diesem Bereich verwalten Sie Benutzer, die Zugriff auf das Helpdesksystem haben. Diese können den Status User, Supporter oder Administrator sein.

User bearbeiten	
Gesperrt	<input type="checkbox"/>
Typ	Administrator
Login-ID	supporter

Stellen Sie die gewünschten Rechte ein und Speichern diese durch Klick auf den Button [Zuweisung speichern].

Die Rechte werden unmittelbar nach dem Speichern aktiviert. Für den User wird dies sichtbar, sowie er den nächsten Arbeitsschritt im SOFA Helpdesk vorgenommen hat.

Die Rechte:

Allgemein | Interne/ Externe Kosten | **Berechtigungen** | User-Übersicht | User hinzufügen

Benutzerrechte

Benutzerrechte	
Zugriff auf das SOFA Helpdesk	Nein
Objekt-Manager sehen	Nein
Objekt-Manager Editierrecht	Nein

Zuweisung speichern

Zugriff auf das SOFA Helpdesk:

Der Anwender ist berechtigt, auf die Standardfunktion (Supportcall-Bearbeitung, Kunden-, FAQ, Systempflege) zuzugreifen.

Objekt-Manager sehen:

Der Anwender ist berechtigt, die Informationen des Objekt-Manager einzusehen. Ihm stehen keine Funktionen zur Änderung der Daten zur Verfügung.

Objekt-Manager Editierrecht:

Der Anwender erhält die Möglichkeit, auf die Daten des im Objekt-Manager gespeicherten Daten zuzugreifen und diese zu verändern.

8.2 Erweiterung der Objektgrafiken

							
24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b
camera.png	cashier.png	fax.png	laptop.png	monitor.png	pda.png	printer.png	printer2.png
							
24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	24x24x32b	
scanner.png	server.png	server_mail.png	server_web.png	telephone.png	workplace.png	workstation1.png	

Bei der Auslieferung werden die abgebildeten Grafiken mitgeliefert.

Diese sind zu finden unter [Webserver-Root]/ object_manager/images.

Werden in diesem Verzeichnis Dateien (*.gif, *.jpg, *.png) hinzugefügt, stehen diese ab dem Neuladen des Object-Manager-Fensters zur Verfügung.

Es sollten keine Dateien gelöscht werden, außer es ist sicher, daß diese in keiner Zuordnung benutzt werden.

Optimale Größe der Grafiken erreichen Sie bei 24 x 24 Pixeln bei 72 dpi.