

Dokumentation

IT-Manager



| | |
|---|-----------|
| I. Vorwort..... | 2 |
| II. Informationen für Administratoren..... | 4 |
| 1 Installation | 4 |
| 2 Zugriffskontrollliste (ACL) | 4 |
| 3 Registrierung..... | 7 |
| III. Informationen für Anwender | 8 |
| 1 Einstellungen | 8 |
| 2 Schlüsselwörter..... | 9 |
| 3 Ansichten | 11 |
| 4 Massenänderungen | 13 |
| 5 Module..... | 16 |
| 5.1 Hardware | 16 |
| 5.2 Software..... | 19 |
| 5.3 Patches..... | 21 |
| 5.4 Aktivitäten..... | 24 |
| 5.5 Tickets | 26 |
| IV. Allgemeine Informationen | 30 |
| 1 Änderungsprotokoll | 30 |
| 2 Infoliste | 31 |

I. Vorwort

Anwenderbezeichnungen

In dieser Dokumentation werden einheitliche Anwenderbezeichnungen verwendet. Diese sollen hier nochmals deutlich voneinander abgegrenzt bzw. unterschieden werden...

Administratoren

Mit **Administratoren** sind **Notes-Administratoren** gemeint.

Anwender

Mit **Anwender** sind **IT-Mitarbeiter** gemeint, die für den **IT-Manager** oder bestimmte Module verantwortlich sind. Diese **Anwender** können z.B. **Einstellungen** definieren, **Schlüsselwörter** vorgeben und in allen Modulen **Dokumente** erstellen.

Leser

Mit **Leser** sind Mitarbeiter gemeint, die alle **Dokumente** sehen, aber nicht bearbeiten sollen.

Die Anwenderbezeichnungen werden geschlechtsunspezifisch verwendet, dies erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit und beinhaltet weder Ausschluss noch Wertung.

Dokumentation

Die Dokumentation wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Trotzdem können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. com in kann für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische noch irgendeine sonstige Haftung übernehmen.

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder übertragen werden.

Demoversion

Wenn Sie nur eine Demoversion besitzen, können Sie maximal 20 Dokumente erfassen. Für den produktiven Einsatz in Ihrem Unternehmen müssen Sie den Lizenzkey erwerben.

Mehr Informationen -> www.comin-systems.de

Support & Updates

Wenn Sie dauerhaften **Support** ¹ und **kostenlose Updates** wünschen, können Sie im Internet unter www.comin-systems.de/bestellung das Dienstleistungsprodukt **Softwarepflege** buchen.

Wenn Sie Ihre Fragen oder Probleme einfach in Worte fassen können, dann empfehlen wir die Kontaktaufnahme per Mail, ansonsten dürfen Sie gerne auch anrufen. In jedem Fall werden wir Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten.

Kontaktmöglichkeiten

- per Mail: info@comin-systems.de
- per Web: www.comin-systems.de
- per Telefon: 07564 935017

¹ die Supportleistung beschränkt sich auf Mitarbeiter aus dem Fach- oder IT-Bereich

II. Informationen für Administratoren

1 Installation

Unter Notes gestaltet sich die **Installation** sehr einfach...

1. kopieren Sie die Anwendung auf Ihren Notes-Server in das Data-Verzeichnis
2. danach können Sie die Anwendung in Notes öffnen

2 Zugriffskontrollliste (ACL)

Legen Sie fest, wer welche Rechte in der Anwendung haben soll. Tragen Sie wenn möglich Benutzergruppen anstelle von Personen in der Zugriffskontrollliste (ACL) ein. Verwenden Sie entweder vorhandene Gruppen oder legen Sie sich entsprechende Gruppen in Ihrem Adressbuch an.

vorhandene Rollen

Die vorhandenen Rollen ergänzen die Zugriffsberechtigung um folgende Funktionen...

| Rolle | Modul | Berechtigung |
|------------------|-------------|---|
| [Konfiguration] | alle | <u>Bearbeitung:</u> <ul style="list-style-type: none">• Schlüsselwort-Masken <u>Darstellung:</u> <ul style="list-style-type: none">• Schlüsselwort-Masken-Schalter<ul style="list-style-type: none">• speichern• löschen & Löschvermerk entfernen• Profildokumente<ul style="list-style-type: none">• Konfiguration \ Einstellungen• Konfiguration \ Registrierung• Ansichten<ul style="list-style-type: none">• Konfiguration \ Schlüsselwörter \ ...• Schlüsselwort-Ansichts-Schalter<ul style="list-style-type: none">• löschen• erstellen (Schlüsselwort) |
| [MÄ_Aktivitäten] | Aktivitäten | <u>Darstellung Ansichts-Schalter:</u> <ul style="list-style-type: none">• löschen• Löschvermerk entfernen (nur im Papierkorb)• archivieren• Archivvermerk entfernen (nur in Archiv-Ansichten)• ändern \ ... ¹ |

| | | |
|---------------|----------|--|
| [MÄ_Hardware] | Hardware | <u>Darstellung Ansicht-Schalter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • löschen • Löschvermerk entfernen (nur im Papierkorb) • archivieren • Archivvermerk entfernen (nur in Archiv-Ansichten) • ändern \ ... ¹ • zuweisen \ ... ² |
| [MÄ_Patches] | Patches | <u>Darstellung Ansicht-Schalter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • löschen • Löschvermerk entfernen (nur im Papierkorb) • archivieren • Archivvermerk entfernen (nur in Archiv-Ansichten) |
| [MÄ_Software] | Software | <u>Darstellung Ansicht-Schalter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • löschen • Löschvermerk entfernen (nur im Papierkorb) • archivieren • Archivvermerk entfernen (nur in Archiv-Ansichten) • ändern \ ... ¹ |
| [MÄ_Tickets] | Tickets | <u>Darstellung Ansicht-Schalter:</u> <ul style="list-style-type: none"> • löschen • Löschvermerk entfernen (nur im Papierkorb) • archivieren • Archivvermerk entfernen (nur in Archiv-Ansichten) |

¹ mit diesen **Ansichts-Schaltern** kann das entsprechende **Feld** per **Massenänderung** in allen markierten Dokumenten **geändert** werden

² nur sichtbar, wenn Sie die Notesanwendung **Personal-Manager Organisation** ebenfalls einsetzen

Standardeinstellung

Die Zugriffskontrollliste (ACL) könnte folgendermaßen aussehen...

| Personen, Server, Gruppen | Zugriff | Dokumente löschen | Rollen |
|--|----------------|--------------------------|---------------|
| Server | Manager | ja | alle |
| Administratoren | Manager | ja | alle |
| Anwender (IT-Mitarbeiter) | Editor | nein | alle |
| Leser (Vorstände, Bereichsleiter, Fachbereiche etc.) | Leser | nein | |

3 Registrierung

Damit sich die Anwendung von einer **Demoversion** in eine **Vollversion** umwandelt, müssen Sie den Lizenzkey erwerben.

Die Preisliste und eine Bestellmöglichkeit finden Sie im Internet unter www.comin-systems.de/bestellung.

Sobald Sie den **Lizenzkey** und **Lizenznehmer** korrekt eingetragen haben, ändert sich der Status von **Demoversion** in **Vollversion** und Sie können mehr als 20 Dokumente erfassen.

Vorgehensweise: Lizenzdaten erfassen ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Registrierung**
2. erfassen Sie Ihren **Lizenzkey** und tragen Sie Ihre Firmenbezeichnung als **Lizenznehmer** ein
3. klicken Sie auf **Lizenzdaten prüfen**
4. der Lizenzstatus **Demoversion** wird in **Vollversion** geändert
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

¹ hierzu wird die Rolle [**Konfiguration**] benötigt

III. Informationen für Anwender

1 Einstellungen

Im Profildokument **Einstellungen** steht neben jeder Einstellungsmöglichkeit eine Beschreibung zur Verfügung. In dieser Beschreibung erfahren Sie detailliert, wie sich die ausgewählte Einstellung in der Anwendung bzw. im entsprechenden Modul auswirkt.

| IT-Manager: Einstellungen | |
|--|--|
| Hier können Sie die Anwendung nach Ihren Wünschen anpassen... | |
| Modul: Hardware | |
| Modul | Auswirkungen |
| Wollen Sie das Modul Hardware verwenden? <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein | Das Modul Hardware wird verwendet <ul style="list-style-type: none">• alle Ansichten werden dargestellt• mit der Maske können Dokumente erstellt werden |
| Vorgabewerte | Auswirkungen |
| Eigentumsdaten \ Feld Status <input checked="" type="radio"/> gekauft <input type="radio"/> geleast <input type="radio"/> gemietet | Wählen Sie einen Vorgabewert , welcher für möglichst viele Hardware-Dokumente von Vorteil ist <ul style="list-style-type: none">• beim Erstellen wird der links ausgewählte Wert im Feld Status vorbelegt• das Feld bzw. der Wert kann jedoch jederzeit geändert werden |
| Modul: Software | |
| Modul | Auswirkungen |
| Wollen Sie das Modul Software verwenden? <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein | Das Modul Software wird verwendet <ul style="list-style-type: none">• alle Ansichten werden dargestellt• mit der Maske können Dokumente erstellt werden |
| Vorgabewerte | Auswirkungen |
| Eigentumsdaten \ Feld Status <input checked="" type="radio"/> gekauft <input type="radio"/> geleast <input type="radio"/> gemietet | Wählen Sie einen Vorgabewert , welcher für möglichst viele Software-Dokumente von Vorteil ist <ul style="list-style-type: none">• beim Erstellen wird der links ausgewählte Wert im Feld Status vorbelegt• das Feld bzw. der Wert kann jedoch jederzeit geändert werden |
| Modul: Patches | |
| Modul | Auswirkungen |
| Wollen Sie das Modul Patches verwenden? <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein | Das Modul Patches wird verwendet <ul style="list-style-type: none">• alle Ansichten werden dargestellt• mit der Maske können Dokumente erstellt werden |

Vorgehensweise: Einstellungen bearbeiten ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Einstellungen**
2. wählen Sie anschließend die gewünschten Einstellungen aus
3. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

¹ hierzu wird die Rolle **[Konfiguration]** benötigt

2 Schlüsselwörter

Welche Schlüsselwort-Ansichten dargestellt werden, hängt von Ihrer Auswahl in den **Einstellungen** ab.

| Schlüsselwort-Ansicht | Verwendung |
|-------------------------------|--|
| Aktivitäten | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Aktivität |
| Geschäftspartner | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware als Lieferant• in der Maske Software als Hersteller und Lieferant• in der Maske Ticket als externer Auftragnehmer |
| Hardware | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware |
| Hardwarearten | <ul style="list-style-type: none">• in der Schlüsselwort-Maske Hardware |
| Hardwaremerkmale | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware |
| Hardwarezubehör | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware |
| Intervalle | <ul style="list-style-type: none">• in der Schlüsselwort-Maske Aktivität |
| Kündigungsfristen | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Software für die Software und den Wartungsvertrag |
| Lizenzablagen | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Software |
| Lizenztypen | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Software |
| Lokationen | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware |
| Organisationseinheiten | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Hardware |
| Softwaremerkmale | <ul style="list-style-type: none">• in der Maske Software |

Vorgehensweise: Schlüsselwort erstellen ¹

1. klicken Sie unter **Konfiguration** auf **Schlüsselwörter**
2. wählen Sie die gewünschte **Schlüsselwort-Ansicht** aus
3. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
4. erfassen Sie die gewünschten **Werte**
5. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Schlüsselwort löschen ¹

1. öffnen Sie das gewünschte **Schlüsselwort**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
3. das gelöschte Schlüsselwort wird nun im **Papierkorb** dargestellt

¹ hierzu wird die Rolle [**Konfiguration**] benötigt

3 Ansichten

Welche Ansichten dargestellt werden, hängt von Ihrer Auswahl in den **Einstellungen** ab.

| Gliederung | Ansichtsauswahl |
|--|--|
| <p>Hardware nach Art und Serien-Nr. und Hostname Hardwaredaten nach Merkmal und Hardware und Standort nach Installation nach Prozessor nach Hardwarezubehör mobile Hardware Eigentumsdaten nach Hardware nach Standort nach Lieferant nach Datum Zuordnung nach Lokation nach Organisationseinheit nach Anwender nach User-ID nach Bediener-Nr. Software nach Hardware nach Zuordnung</p> | <p>alle Hardwaredokumente alle Hardwaredokumente mit Merkmal: mobile Hardware alle Hardwaredokumente alle Hardwaredokumente</p> |
| <p>Software Softwaredaten nach Merkmal nach Lizenztyp nach Lizenzablage Eigentumsdaten nach Hersteller nach Lieferant nach Datum Wartungsverträge</p> | <p>alle Softwaredokumente alle Softwaredokumente mit Wartungsvertrag</p> |
| <p>Patches nach Erstellung nach Zuordnung nach Software</p> | <p>alle Patches alle Patches alle Patches alle Patches</p> |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Aktivitäten | alle Aktivitäten |
| nach Aktivität | alle Aktivitäten |
| nach Datum | alle Aktivitäten |
| Tickets | alle Tickets |
| nach Ticketeröffnung | alle Tickets |
| nach Ticketerledigung | alle Tickets |
| kein Mitarbeiter | alle Tickets |
| kein Workflow | alle Tickets |
| Ticketabwicklung | alle Tickets |
| nach Auftragnehmer | alle Tickets |
| nach Ansprechpartner | alle Tickets |
| Datenbezug | alle Tickets |
| nur Hardwaredaten | Tickets mit zugewiesenen Hardwaredaten |
| nach Zuordnung | Tickets mit zugewiesenen Hardwaredaten |
| nur Softwaredaten | Tickets mit zugewiesenen Softwaredaten |
| Archiv | archivierte Dokumente |
| Hardware | archivierte Hardwaredokumente |
| nach Zuordnung | archivierte Hardwaredokumente |
| Software | archivierte Softwaredokumente |
| Patches | archivierte Patches |
| Aktivitäten | archivierte Aktivitäten |
| Tickets | archivierte Tickets |
| Papierkorb | gelöschte Dokumente |
| Konfiguration ¹ | siehe Kapitel III. 2 Schlüsselwörter |
| Schlüsselwörter ¹ | siehe Kapitel III. 1 Einstellungen |
| Einstellungen ¹ | siehe Kapitel II. 3 Registrierung |
| Registrierung ¹ | |

¹ nur sichtbar mit der Rolle **[Konfiguration]**

Was die **Symbole** und **Symbolfarben** in den jeweiligen **Ansichten** aussagen, entnehmen Sie der Dialogbox **Legende**. Den Link-Schalter **Legende** finden Sie links unten in der **Infoleiste**...



4 Massenänderungen

wichtige Hinweise:

- eine **Massenänderung** ändert bei allen **markierten Dokumenten** ein bestimmtes **Feld**
- gehen Sie **bewusst** und **sorgfältig** mit **Massenänderungen** um
- eine **Massenänderung** kann **nicht rückgängig** gemacht werden

Vorgehensweise: Feld ändern

1. **öffnen** Sie eine geeignete **Ansicht**
2. **markieren** Sie alle zu ändernden **Dokumente**
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **ändern \ [und dann auf das zu ändernde Feld]**
4. wählen Sie den **gewünschten Wert** aus und klicken auf **OK**
5. bestätigen Sie die **Dialogbox** (Zusammenfassung der Massenänderung) mit **Ja**
6. das entsprechende **Feld** wird nun bei allen zuvor markierten Dokumenten **geändert**

Vorgehensweise: Anwender aus Personal-Manager Organisation zuweisen ¹

1. **öffnen** Sie eine geeignete **Ansicht** unter **Hardware \ ...**
2. **markieren** Sie alle zu ändernden **Dokumente**
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **zuweisen \ Anwender aus Personal-Manager Organisation**
4. wählen Sie den **gewünschten Anwender** aus und klicken auf **OK**
5. bestätigen Sie die sich öffnende **Dialogbox** mit **Ja**
6. bei allen zuvor **markierten Dokumenten** werden nun alle **Felder** unter **Zuordnung** geändert...
 - **Lokation**
 - **Organisationseinheit**
 - **Systemname**
 - **User-ID**
 - **Bediener-Nr.**

Vorgehensweise: Dokumente löschen

1. **öffnen** Sie eine geeignete **Ansicht**
2. **markieren** Sie alle zu löschenden **Dokumente**
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **löschen**
4. bestätigen Sie die sich öffnende **Dialogbox** mit **Ja**
5. alle **markierten Dokumente** werden **gelöscht** und nur noch im **Papierkorb** dargestellt

¹ diese **Massenänderung** ist nur bei **Hardware** möglich und wenn Sie die Anwendung **Personal-Manager Organisation** ebenfalls einsetzen

Vorgehensweise: Dokumente archivieren

1. **öffnen** Sie eine geeignete **Ansicht**
2. **markieren** Sie alle zu archivierenden **Dokumente**
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **archivieren**
4. bestätigen Sie die sich öffnende **Dialogbox** mit **Ja**
5. alle **markierten Dokumente** werden **archiviert** und nur noch in den **Archiv-Ansichten** dargestellt

Vorgehensweise: Löschvermerk entfernen

1. **öffnen** Sie die Ansicht **Papierkorb**
2. **markieren** Sie alle **Dokumente**, bei denen der **Löschvermerk** entfernt werden soll
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **Löschvermerk entfernen**
4. bestätigen Sie die sich öffnende **Dialogbox** mit **Ja**
5. bei allen **markierten Dokumenten** wird nun der **Löschvermerk** wieder **entfernt**

Vorgehensweise: Archivvermerk entfernen

1. **öffnen** Sie eine geeignete **Archiv-Ansicht**
2. **markieren** Sie alle **Dokumente**, bei denen der **Archivvermerk** entfernt werden soll
3. **klicken** Sie auf den Ansichts-Schalter **Archivvermerk entfernen**
4. bestätigen Sie die sich öffnende **Dialogbox** mit **Ja**
5. bei allen **markierten Dokumenten** wird nun der **Archivvermerk** wieder **entfernt**

Folgende Massenänderungen können durchgeführt werden:

| Hardware ¹ | Software ² |
|--|---|
| <p>löschen</p> <p>archivieren</p> <p>ändern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardware • Merkmale <ul style="list-style-type: none"> • erweitern • ersetzen • Prozessor • Arbeitsspeicher • Festplattenspeicher • Hardwarezubehör <ul style="list-style-type: none"> • erweitern • ersetzen • Eigentumsstatus • Lieferant • Garantie • Kaufdatum/Mietende • Kaufpreis • Mietschein-Nr. • Bemerkungen • Lokation • Organisationseinheit • Systemname • Software <ul style="list-style-type: none"> • erweitern • ersetzen <p>zuweisen ⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwender aus Personal-Manager Organisation | <p>löschen</p> <p>archivieren</p> <p>ändern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hersteller • Merkmale <ul style="list-style-type: none"> • erweitern • ersetzen • Lizenztyp • Lizenzablage • Eigentumsstatus • Lieferant • Kaufdatum/Mietende • Lizenzkosten (einmalig) • Lizenzkosten (jährlich) • Mietschein-Nr. • Kündigungsfrist • Wartungsvertrag • Kündigungsfrist (Wartungsvertrag) • Wartungskosten (jährlich) • Bemerkungen |
| | Patches ³ |
| | <p>löschen</p> <p>archivieren</p> |
| | Aktivitäten ⁴ |
| | <p>löschen</p> <p>archivieren</p> <p>ändern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivität |
| | Tickets ⁵ |
| | <p>löschen</p> <p>archivieren</p> |

¹ hierzu wird die Rolle [MÄ_Hardware] benötigt

² hierzu wird die Rolle [MÄ_Software] benötigt

³ hierzu wird die Rolle [MÄ_Patches] benötigt

⁴ hierzu wird die Rolle [MÄ_Aktivitäten] benötigt

⁵ hierzu wird die Rolle [MÄ_Tickets] benötigt

⁶ dieser **Schalter** wird nur dargestellt, wenn Sie die Anwendung **Personal-Manager Organisation** ebenfalls einsetzen

5 Module

5.1 Hardware

Im Modul **Hardware** können Sie mit der gleichnamigen **Maske** Ihr **Hardware-Inventar** verwalten.

| IT-Manager: Hardware | | |
|--|---|---|
| Dokument wurde am 19.05.2020 09:36 von Stefan Reich erstellt | | |
| Basisdaten | | |
| Hardware | | |
| Art Smartphone | Modell Apple iPhone 11 | |
| Hardwaredaten | | |
| Merkmale <input checked="" type="checkbox"/> mobile Hardware <input type="checkbox"/> Patch-Management | Serien-Nr. 1AB234C567D89 | Prozessor Apple A13 |
| | Hostname | Arbeitsspeicher (GB) |
| | Installationsdatum 19.05.2020 | Speicherplatz (GB) 64 |
| | Hardwarezubehör Apple AirPods mit Ladecase Apple iPhone 11 Silikon Case | |
| mobile Hardwaredaten | | |
| Apple-ID schlumpfine.sabine@musterbank.de | Apple-Kennwort SabSchlu#11 | Geräte-Kennwort 4575 |
| Traveler-Kennwort as#fe%fde31?d4 | PIN 1 1564 | PUK 1 56418247 |
| Rufnummer +49 170 123456 | PIN 2 1874 | PUK 2 18743951 |
| Eigentumsdaten | | |
| Status <input checked="" type="radio"/> gekauft <input type="radio"/> geleast <input type="radio"/> gemietet | Lieferant cyberport | Garantie (Jahre) 1 |
| | Kaufdatum 18.05.2020 | Kaufpreis 759,00 € |
| Bemerkungen | | |
| Farbe: schwarz | | |
| Anhänge | | |
|  Rechnung.pdf | | |
| Zuordnung | | |
| Standort | | |
| Lokation Geschäftsstelle Beispieldorf, Am Marktplatz 3, 11123 Beispieldorf | | Organisationseinheit 01 Geschäftsstelle |
| Anwender | | |
| Systemname Sabine Schlumpfine/Musterbank/De | User-ID XY099SC | Bediener-Nr. 12345 |
| Software | | |
| zugeordnete Software | | |
| Apple Standard-Apps | | |

Maskenaufbau

Maskenabschnitte

- **Basisdaten**
- **Zuordnung**
- **Software**

erklärungsbedürftige Felder

- **Art und Modell**
 - die Auswahl der **Art** gibt vor, welche Hardwaremodelle im Feld **Modell** zur Verfügung stehen
 - die Werte stammen aus dem **Schlüsselwort Hardware**
- **Merkmale**

Auswahl: mobile Hardware
wenn Sie **mobile Hardware** markiert haben, wird der Bereich **mobile Hardwaredaten** mit speziellen Feldern (z.B. für Tablets und Smartphones) dargestellt

Auswahl: Patch-Management
wenn Sie **Patch-Management** markiert haben...

 - steht die **Hardware** im Modul **Patches** zur Verfügung
 - müssen Sie auch zwingend das Feld **Software** ergänzen
- **Status** (Eigentumsdaten)
je nach Auswahl (**gekauft**, **geleast** oder **gemietet**), werden unterschiedliche **Felder** dargestellt

erklärungsbedürftige Schalter

- **Anwender aus "Personal-Manager Organisation" auswählen**¹
 - diesen **Link-Schalter** finden Sie im Maskenabschnitt **Zuordnung**
 - folgende **Felder** werden mit Daten aus dem **Personal-Manager Organisation** ergänzt...
 - **Lokation**
 - **Organisationseinheit**
 - **Systemname**
 - **User-ID**
 - **Bediener-Nr.**

¹ dieser **Schalter** wird nur dargestellt, wenn Sie die Anwendung **Personal-Manager Organisation** ebenfalls einsetzen

Vorgehensweise: Hardware erstellen

1. öffnen Sie eine Ansicht unter **Hardware**
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. erfassen Sie die gewünschten **Werte**
4. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Hardware löschen

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
3. das gelöschte **Dokument** wird somit nur noch im **Papierkorb** dargestellt

Vorgehensweise: Hardware archivieren

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **archivieren**
3. das archivierte **Dokument** wird somit nur noch in den **Archiv-Ansichten** dargestellt

5.2 Software

Im Modul **Software** können Sie unter anderem Ihr **Lizenzmanagement** abbilden. In der Maske **Software** können Sie **Lizenz-, Eigentums- und Wartungsdaten** ergänzen.

Außerdem können Sie die hier erfassten **Softwaredokumente** anschließend in den Masken **Hardware** und **Tickets** auswählen und nutzen.

| IT-Manager: Software | | |
|--|---|---|
| Dokument wurde am 19.05.2020 10:15 von Stefan Reich erstellt | | |
| Basisdaten | | |
| Software | | |
| Hersteller Adobe | Bezeichnung Creative Cloud (Photoshop, InDesign, Acrobat Pro) | |
| Softwaredaten | | |
| Merkmale <input checked="" type="checkbox"/> Update-Mail vom Hersteller | Lizentyp Einzelplatzlizenz | Lizenz-Nr. 1234-5678-9012-3456-7890-1234 (Photoshop) 3456-7890-1234-1234-5678-9012 (InDesign) 5678-9012-3456-7890-1234-3456 (Acrobat Pro) |
| | Anzahl (Lizenzen) 1 | Lizenzablage IT, Ordner 03 |
| Eigentumsdaten | | |
| Status <input type="radio"/> gekauft <input checked="" type="radio"/> geleast <input type="radio"/> gemietet | Lieferant Adobe | |
| | Mietende 19.05.2021 | Mietschein-Nr. 123AB456C78 |
| | Kündigungsfrist jährlich | Lizenzkosten (jährlich) 713,88 € |
| Wartungsvertrag | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> vorhanden | Kündigungsfrist jährlich | Wartungskosten (jährlich) 123,45 € |
| Bemerkungen | | |
| Adobe-ID: it-service@musterbank.de | | |
| Anhänge | | |
|  Lizenzvereinbarung.pdf | | |

Maskenaufbau

Maskenabschnitte

- **Basisdaten**

erklärungsbedürftige Felder

- **Status** (Eigentumsdaten)
je nach Auswahl (**gekauft**, **geleast** oder **gemietet**), werden unterschiedliche **Felder** dargestellt

Vorgehensweise: Software erstellen

1. öffnen Sie eine Ansicht unter **Software**
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. erfassen Sie die gewünschten **Werte**
4. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Software löschen

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
3. das gelöschte **Dokument** wird somit nur noch im **Papierkorb** dargestellt

Vorgehensweise: Software archivieren

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **archivieren**
3. das archivierte **Dokument** wird somit nur noch in den **Archiv-Ansichten** dargestellt

5.3 Patches

Im Modul **Patches** können Sie Ihr **Patch-Management** abwickeln und dokumentieren. In der Maske **Patch** stehen Ihnen bei der **Hardware-Auswahl** alle Hardwaredokumente mit dem Merkmal **Patch-Management** zur Verfügung. Die **Basisdaten** werden komplett aus dem ausgewählten **Hardwaredokument** ergänzt.

Dem Maskenabschnitt **Prüfungsdaten** können Sie anschließend einen **Status**, **Bemerkungen**, **Anhänge** und eine **digitale Unterschrift** hinzufügen.

| IT-Manager: Patch | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Dokument wurde am 19.05.2020 10:49 von Stefan Reich erstellt | | |
| Basisdaten | | |
| Hardware | | |
| Art Computer | Modell HP XY0815 | Serien-Nr. 123 |
| Hostname FW012345 | Lieferant Rechenzentrale | Garantie (Jahre) 5 |
| Eigentumsstatus gekauft | Kaufdatum 20.11.2019 | Kaufpreis 799,90 € |
| Zuordnung | | |
| Lokation Geschäftsstelle Beispieldorf, Am Marktplatz 3, 11123 Beispieldorf | Organisationseinheit 01 Geschäftsstelle | Anwender Sabine Schlumpfine |
| Software | | |
| Adobe Creative Cloud (Photoshop, InDesign, Acrobat Pro) com in IT-Manager Microsoft Office 365 Microsoft Windows 10 | | |
| Prüfungsdaten | | |
| Status | digitale Unterschrift | |
| erledigt | 19.05.2020 11:21 Stefan Reich/comin-systems/de | |
| Bemerkungen | | |
| hier können Sie Bemerkungen ergänzen | | |
| Anhänge | | |
|  2020-05-19 Prüfbericht.pdf | | |

Maskenaufbau

Maskenabschnitte

- **Basisdaten**
- **Prüfungsdaten**

erklärungsbedürftige Felder

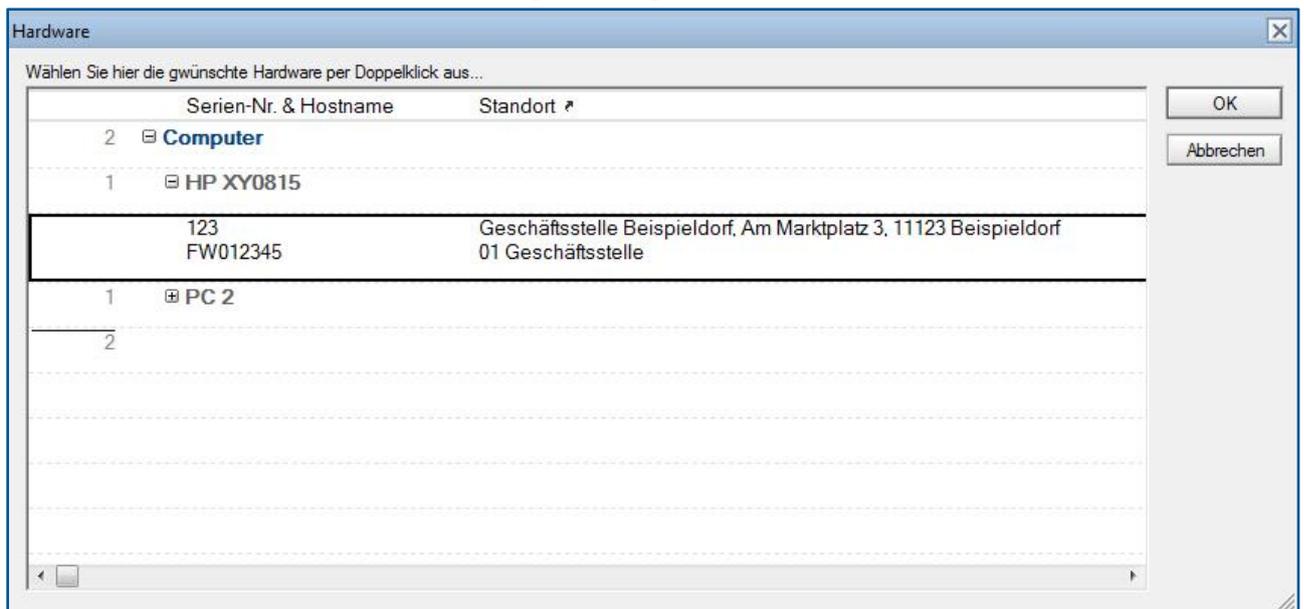
- **Status** (Prüfungsdaten)
 - je nach Auswahl (**offen**, **in Bearbeitung** oder **erledigt**), werden die Dokumente in den Ansichten mit unterschiedlichen **Ansichtssymbolen** (Farben nach Ampellogik) dargestellt
 - nur beim Status **erledigt**, erscheint der Schalter **unterschreiben** für die **digitale Unterschrift**

erklärungsbedürftige Schalter

- **unterschreiben**
 - mit diesem **Link-Schalter** können Sie das Dokument **digital unterschreiben**
 - danach ist das Dokument **unveränderbar**

Vorgehensweise: Patch erstellen

1. öffnen Sie die Ansicht **Patches**
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. wählen Sie aus der sich öffnenden **Dialogbox** die gewünschte **Hardware**



Tipp: Wenn Sie auf den **rot markierten Spaltenkopf** klicken, wird die **Ansicht** in der **Dialogbox** gewechselt. Je nach **Titel des Spaltenkopfs**, wird eine entsprechend sortierte Ansicht dargestellt.



4. der Maskenabschnitt **Basisdaten** wird aufgrund der ausgewählten **Hardware** automatisch ergänzt
5. ergänzen Sie den Maskenabschnitt **Prüfungsdaten**
6. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Patch löschen

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
3. das gelöschte **Dokument** wird somit nur noch im **Papierkorb** dargestellt

5.4 Aktivitäten

Im Modul **Aktivitäten** können Sie Ihr **IT-Tagebuch** abbilden. Mit der Maske **Aktivität** dokumentieren Sie Ihre **regelmäßigen Aufgaben**. Die Felder **Intervall** und **Aktivität** im Maskenabschnitt **Basisdaten** werden aufgrund der ausgewählten **Aktivität** automatisch ergänzt.

Dem Maskenabschnitt **Prüfungsdaten** können Sie anschließend einen **Status**, **Bemerkungen**, **Anhänge** und eine **digitale Unterschrift** hinzufügen.

| IT-Manager: Aktivität | | |
|--|--|---|
| Dokument wurde am 19.05.2020 11:25 von Stefan Reich erstellt | | |
| Basisdaten | | |
| Aktivität | | |
| Intervall 2 wöchentlich | | |
| Aktivität aktuell freigegebene iOS-Version prüfen | | |
| Prüfungsdaten | | |
| Status | | digitale Unterschrift |
| erledigt | | 19.05.2020 11:25 Stefan Reich/comin-systems/de |
| Bemerkungen | | |
| 13.4.1 bei allen vorhanden | | |
| Anhänge | | |
| Liste der aktuell unterstützten OS-Versionen: | | |
| Betriebssystem | aktuell unterstützten Versionen | Bemerkungen |
| Apple iOS | 13.4.1 | Aus Sicherheitsgründen wird Update auf die neueste iOS Version empfohlen. |

Maskenaufbau

Maskenabschnitte

- **Basisdaten**
- **Prüfungsdaten**

erklärungsbedürftige Felder

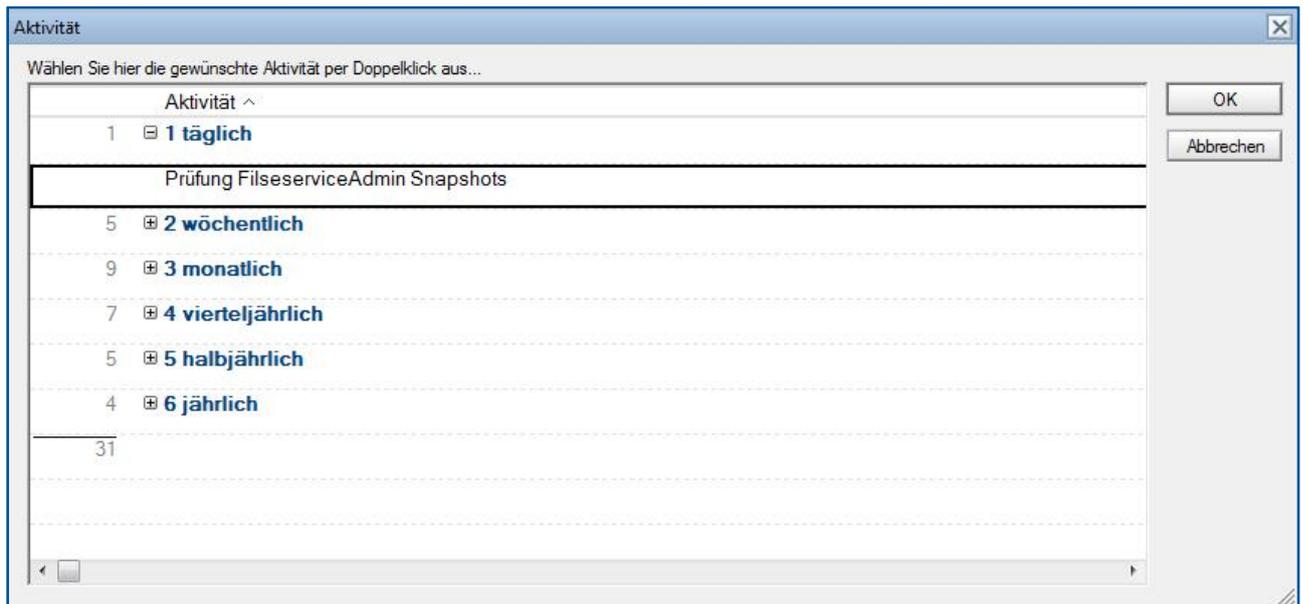
- **Status** (Prüfungsdaten)
 - je nach Auswahl (**offen**, **in Bearbeitung** oder **erledigt**), werden die Dokumente in den Ansichten mit unterschiedlichen **Ansichtssymbolen** (Farben nach Ampellogik) dargestellt
 - nur beim Status **erledigt**, erscheint der Schalter **unterschreiben** für die **digitale Unterschrift**

erklärungsbedürftige Schalter

- **unterschreiben**
 - mit diesem **Link-Schalter** können Sie das Dokument **digital unterschreiben**
 - danach ist das Dokument **unveränderbar**

Vorgehensweise: Aktivität erstellen

1. öffnen Sie die Ansicht **Aktivitäten**
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. wählen Sie aus der sich öffnenden **Dialogbox** die gewünschte **Aktivität**



4. der Maskenabschnitt **Basisdaten** wird aufgrund der ausgewählten **Aktivität** automatisch ergänzt
5. ergänzen Sie den Maskenabschnitt **Prüfungsdaten**
6. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Aktivität löschen

1. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
2. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
4. das gelöschte **Dokument** wird somit nur noch im **Papierkorb** dargestellt

5.5 Tickets

Mit dem Modul **Tickets** können Sie **Störungen, defekte Hardware, Softwarefehler** etc. abwickeln. Es stehen **Workflows** für eine **interne** oder **externe Ticketabwicklung** zur Verfügung. Bei einer **externen Ticketabwicklung** können Sie zum Beispiel einen **Auftragnehmer** aus den Schlüsselwörtern auswählen, diese Daten werden dann im Maskenabschnitt **externe Ticketdaten** dargestellt. Außerdem können Sie der **Ticket-Maske** entweder **Hard-** oder **Softwaredaten** aus dem betreffenden Hard- oder Softwaredokument zuweisen. Somit müssen Sie lediglich den **Inhalt** der Störung und abschließend die **Lösung** ergänzen.

IT-Manager: Ticket
 Dokument wurde am 19.05.2020 11:29 von Stefan Reich erstellt

Basisdaten

Ticketeröffnung

19.05.2020 11:29 Stefan Reich/comin-systems/de

Inhalt

Text
 - permanenter Papierstau
 - Fehlermeldung: 50002

Anhänge

externe Ticketdaten

Auftragsdaten

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
| Auftragnehmer Rechenzentrale (SB-Geräte) | | Auftrags-Nr. B654789947 |
| Ansprechpartner Techniker Fritz | Telefon-Nr. 045678 987-654 | Mailadresse fritz.techniker@rz.de |
| Bemerkungen Servicezeiten: 07:30 bis 18:00 Uhr | | |

Lösungsdaten

Lösung

Text
 - Druckwerk ausgebaut und gereinigt
 - Andruckpuffer ersetzt
 - Federn ausgetaucht
 - Restart und Funktionstest

Anhänge

 Servicebericht.pdf

Ticketerledigung

21.05.2020 15:36 Stefan Reich/comin-systems/de

Hardwaredaten

Hardware

| | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| Art Kontoauszugsdrucker | Modell ProPrint 2000 | Serien-Nr. 12345 6789 |
| Hostname | Lieferant Rechenzentrale | Garantie (Jahre) |
| Eigentumsstatus geleast | Mietende | Mietscheinnummer 987654-d4 |
| Zuordnung | | |
| Lokation Geschäftsstelle Beispieldorf, Am Marktplatz 3, 11123 Beispieldorf | Organisationseinheit | Anwender |

Maskenaufbau

Maskenabschnitte

- **Basisdaten**
- **externe Ticketdaten**
- **Lösungsdaten**
- **Hard- oder Softwaredaten**

erklärungsbedürftige Felder

- **Ticketabwicklung** (Workflow)
bei der Auswahl **externe Ticketabwicklung** wird der zusätzliche Maskenabschnitt **externe Ticketdaten** dargestellt

erklärungsbedürftige Schalter

- **Hardwaredaten zuweisen/entfernen** oder **Softwaredaten zuweisen/entfernen**
je nach Störung, können Sie mit diesen Schaltern dem **Ticket** entweder **Hard-** oder **Softwaredaten** aus dem betreffenden Hard- oder Softwaredokument zuweisen
- **Auftragnehmer auswählen**
 - der Schalter wird im Maskenabschnitt **externe Ticketdaten** nur dargestellt, wenn Sie unter Workflow eine **externe Ticketabwicklung** ausgewählt haben
 - mit diesem Schalter können Sie einen **Auftragnehmer** aus den Schlüsselwörtern **Geschäftspartner** auswählen und dem Ticket zuweisen
- **Ticket erledigen**
durch einen Klick auf diesen Schalter weisen Sie dem Ticket eine **Zeit-Mitarbeiter-Signatur** zu und kennzeichnen es somit als **erledigt**

Vorgehensweise: Ticket erstellen

1. öffnen Sie die Ansicht **Tickets**
2. klicken Sie oben auf den Ansichts-Schalter **erstellen**
3. entscheiden Sie erst, ob es sich um eine **interne** oder **externe Ticketabwicklung** handeln soll

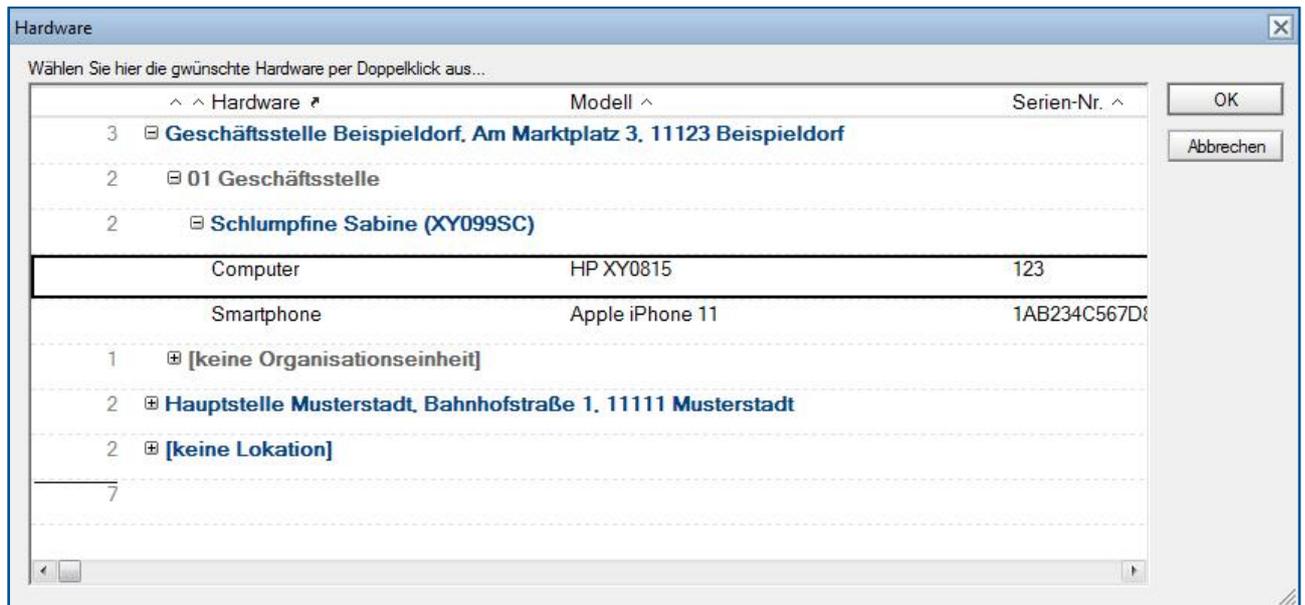
Beispiel: externe Ticketabwicklung

wählen Sie im Maskenabschnitt **externe Ticketdaten** einen **Auftragnehmer** aus

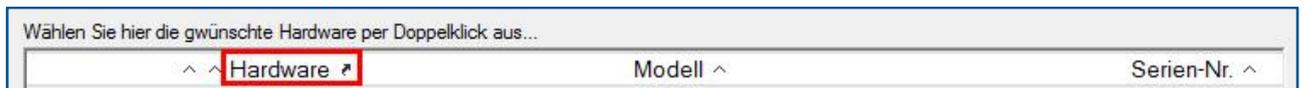
4. anschließend können Sie dem Ticket **Hardware-** oder **Software-**daten zuweisen

Beispiel: Hardware-daten

wählen Sie aus der sich öffnenden **Dialogbox** die gewünschte **Hardware**



Tip: Wenn Sie auf den **rot markierten Spaltenkopf** klicken, wird die **Ansicht** in der **Dialogbox** gewechselt. Je nach **Titel des Spaltenkopfs**, wird eine entsprechend sortierte Ansicht dargestellt.



5. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Basisdaten**
 - unter **Text** die Störung
 - optional können Sie noch ein **Bild** oder eine **Datei** anhängen
6. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**

Vorgehensweise: Ticket erledigen

1. öffnen Sie das gewünschte **Ticket**
2. wechseln Sie mit einem **Doppelklick** in den **Bearbeitungsmodus**
3. ergänzen Sie im Maskenabschnitt **Lösungsdaten**
 - unter **Text** die Lösung
 - optional können Sie noch ein **Bild** oder eine **Datei** anhängen
4. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **speichern**
5. das Ticket wird somit in den **Ansichten** unter **erledigte Tickets** dargestellt

Vorgehensweise: Ticket löschen

3. öffnen Sie das gewünschte **Dokument**
4. klicken Sie oben auf den Masken-Schalter **löschen**
5. das gelöschte **Dokument** wird somit nur noch im **Papierkorb** dargestellt

IV. Allgemeine Informationen

1 Änderungsprotokoll

Im Änderungsprotokoll werden alle gespeicherten Änderungen des Dokuments dargestellt.

Wo finde ich das Änderungsprotokoll?

1. öffnen Sie das gewünschte Dokument
2. klicken Sie rechts oben auf den Masken-Schalter **Änderungsprotokoll**
3. in der sich öffnenden **Dialogbox** werden **alle Änderungen** detailliert dargestellt...



2 Infoleiste

Wo finde ich die Infoleiste?

Die **Infoleiste** finden Sie in der Anwendung links unten...



Folgende **Funktionen** finden Sie in der **Infoleiste**...

| Schalter | Funktion |
|----------------|---|
| Hilfe | ...öffnet diese Dokumentation auf www.comin-systems.de |
| Legende | ...öffnet die Dialogbox Legende |
| Version | ...öffnet die Seite Version (enthält alle Versionsstände dieser Anwendung) |

Legende

