

Richtlinien für S.mon Administratoren

1 Einführung

Da die Administration in dem Programm „Service Management Online“ (S.mon) nicht nur von einer einzigen Person durchgeführt wird, ist es notwendig, dass gewisse Richtlinien eingehalten werden, damit kein Chaos entsteht. In diesem Dokument werden diese Richtlinien vorgestellt.

2 Administrative Aufgaben

Zu den wichtigsten Aufgaben eines Administrators gehören folgende Tätigkeiten:

- Verwaltung von Benutzern
- Verwaltung von Produkten
- Verwaltung von Kunden

Die aktuelle Version erlaubt es, mehrere Administratoren im System zu haben. Ob ein Benutzer die administrativen Rechte besitzt, wird durch ein Flag (is_admin) in der Benutzer-Tabelle (pm_user) entschieden. Theoretisch kann man auch einen Kunden-Benutzer zum Administrator erklären, was jedoch nicht praktiziert werden sollte.

In der jetzigen Version gibt es drei Arten von Administratoren:

- System-Administratoren (darf alles verwalten)
- Produkt-Administratoren (nur Verwaltung von bestimmten Produkten)
- Kunden-Administratoren (nur Verwaltung von bestimmten Kunden)

3 Benutzerverwaltung

Einstieg: *Administration -> Create User*

Man kann hier sowohl die Kapsch internen als auch Kunden-Benutzer anlegen.

| Feld | Richtlinien |
|-------------------|--|
| Login Name | Für Kapsch Mitarbeiter soll man hier DV-Namen angeben. Für Kunden-Benutzer ist der Kürzel des Kunden, gefolgt von dem Zeichen ‚_‘ und dem Namen (am besten DV-Name bei dem Kunden, oder Nachname) des Benutzers. Es stehen derzeit 16-Zeichen für den „Login-Namen“ zur Verfügung. Sollte diese Anzahl nicht ausreichend sein, so kann diese auf 24 erhöht werden. Der Login-Name wird automatisch in Kleinbuchstaben umgewandelt. Beispiele: Kapsch Account: schwarz Externer Benutzer: telekom_schwarz |
| Title | Der Titel (bzw. Anrede) muss nicht ausgefüllt werden. Beim Ausfüllen bitte jedoch die üblichen Abkürzungen benutzen. Zum Beispiel: Ing. für Ingenieur (und nicht ING.) Dipl.-Ing. für Diplom-Ingenieur (und nicht DIPL.-ING. oder DING oder DI) Dr. für Doktor Prof. für Professor |
| Last Name | Der erste Buchstabe groß , die restlichen klein. Beispiel: Schwarz |
| First Name | Der erste Buchstabe groß , die restlichen klein. |

| | |
|------------------------|---|
| | Beispiel: Hugo |
| Password | <p>Das Passwort darf nicht leer sein und kann maximal 16 Zeichen beinhalten. Werden mehr als 16-Zeichen eingetippt, so werden die restlichen Zeichen automatisch ignoriert. Die White-Chars am Anfang und am Ende werden ebenfalls automatisch weggeschnitten. Im System selbst sind keine Richtlinien für Passwörter implementiert worden. Aus Sicherheitsgründen sollte man jedoch die üblichen Richtlinien einsetzen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mindestens 6 Zeichen (besser 8) 2. Klein-, Großbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen verwenden 3. kein Geburtsdatum 4. keine Namen aus dem Familien- bzw. Bekanntenkreis 5. keine Namen von Lieblingsschauspielern, -Sängern etc. 6. Passwort soll man sich merken und nicht aufschreiben 7. Passwort sollte man an Dritte nicht weitergeben 8. Passwort sollte in regelmäßigen Abständen (mindestens 2 Mal pro Jahr) geändert werden <p>Bitte beachten, dass Passwörter Case-sensitiv sind! Ein Administrator sollte nach dem Erzeugen eines neuen Accounts, die jeweilige Person darüber informieren, dass das Passwort zu ändern ist (User Settings).</p> |
| Strong Password | Diese Checkbox sollte für Kapsch-Benutzer immer aktiviert und für Kunden-Benutzer deaktiviert werden. Ist die Checkbox aktiviert, so kann man das Passwort nicht decodieren. In diesem Fall ist es auch nicht möglich beim Vergessen des Passwortes eine E-Mail zu bekommen, sondern man muss sich an den Administrator wenden, damit das Passwort zurückgesetzt wird. |
| Mail | <p>Die E-Mail wird für Benachrichtigung gebraucht. Deswegen sollte man diese Adresse immer ausfüllen. Bitte den Vor- und Nachnamen in Hochkomma nicht extra schreiben. Schreibweise: alles klein Beispiel: schwarz@telekom.at</p> |
| Phone number | <p>Die Telefonnummer sollte folgendes Format aufweisen: + country_code - area_code – number [- extension] Beispiel: +43-1-81111-2245 oder +43-1-81111</p> |
| Fax number | Siehe oben |
| Mobile number | Siehe oben |
| Room | <p>Bitte nur die Zimmer-Nummer schreiben ohne extra Wörter. Für externe Benutzer (Kundenbenutzer) sollte man das Feld einfach leer lassen. Besitzt man die Information über den externen Benutzer, so kann man natürlich dies Feld ausfüllen.</p> |
| Admin | Diese Checkbox sollte nur dann aktiviert werden, wenn der neue Benutzer administrative Rechte bekommen soll. Bitte dies auf keinen Fall für einen Kunden-Benutzer tun, da ansonsten dieser Benutzer Einsicht zu allen Produkten und allen Kunden bekommt! |
| Customer | Soll der neue Benutzer einem Kunden zugeordnet sein, so soll man den richtigen Kunden auswählen und die Checkbox aktivieren. |
| Picture URL | Bitte beachten, dass die URL existieren sollte. Da der Server in der DMZ läuft, besitzt man auch keinen Zugriff auf die Benutzer-Photos, die im Intranet stehen. |

| | |
|--------------------|--|
| UI Language | Jeder Benutzer kann diese Einstellung selbst vornehmen. |
| After Login | Jeder Benutzer kann diese Einstellung selbst vornehmen. Für Kundenbenutzer: Submit Defect Für Techniker/Bearbeiter: My Work Für Administrator: Administration |
| Description | Eine Zusatzinformation über den Benutzer. Das Feld ist optional. |

Bitte die Felder vorsichtig ausfüllen! Es gibt derzeit keine spezielle Maske für Änderungen. Hat man sich vertippt, so ist eine Änderung nur über ein SQL-Statement möglich.

Unter der URL https://custom1.kapsch.net/smon/doc/db_model.html findet man die Dokumentation des Datenmodells für **S.mon**. Die Tabelle „pm_user“ beschreibt die Benutzerdaten.

Ein SQL-Statement kann man als Administrator direkt von der Administration-Maske ausführen.

Hier sind zwei Beispiele für nachträgliche Änderungen:

- Benutzer *schwarz* soll administrative Rechte bekommen

```
UPDATE pm_user
SET is_admin = ,y'
WHERE login_name = ,schwarz'
```
- Ändern des Nachnamen von ‚Swarz‘ auf ‚Schwarz‘ bei dem Benutzer *schwarz*

```
UPDATE pm_user
SET last_name = ,Schwarz'
WHERE login_name = ,schwarz'
```

4 Produktverwaltung

Neue Produkte werden von System-Administratoren angelegt. Der System-Administrator muss keine Rechte in dem Produkt selbst definieren. Diese Aufgabe kann von einem Produkt-Administrator erledigt werden. Auch das Erzeugen von neuen Systemen oder Komponenten kann ein Produkt-Administrator erledigen. Wer ein Produkt administrieren darf, wird von einem System-Administrator festgelegt.

4.1 Anlegen eines Produkts

Einstieg: *Administration -> Create Product*

| Feld | Richtlinien |
|-------------------------|--|
| Name | Ein kurzer Name des Produkts (bitte nur Großbuchstaben). Der Name muss eindeutig über alle Produkte sein. |
| Description | Ein langer Name für ein Produkt. |
| URL | Diese URL kann man z.B. für die Projekt/Produkt-Seite verwenden. Dies hat mit S.mon nichts zu tun. Es handelt sich hier um ein Link zu einem externen System. Gibt es keine Produkt/Projekt-Seiten so sollte man das Feld nicht ausfüllen. |
| Name for Mail-GW | Sollte es möglich sein, in diesem Produkt auch Defects via Mail-Gateway zu bekommen, dann sollte hier der Empfänger stehen. Als Empfänger bitte den selben Namen wie oben verwenden, wobei alle Buchstaben klein sein sollten. Zu beachten ist, dass man via Mail-Gateway am System nicht angemeldet ist, d.h. man müsste auch „ Allow posting for all “ aktivieren. Zusätzlich kann man über Mail-Gateway kein System, keine Komponente und auch keinen Kunden spezifizieren. |

| | |
|-------------------------------|---|
| Default Admin | Hier kann man den Produkt-Administrator für das neue Produkt angeben. Diese Person wird dann imstande sein, das neu erzeugte Produkt zu administrieren. |
| Allow reading for all | Wenn diese Checkbox aktiviert ist, dann wird beim Anlegen des Produkts ein ACL-Entry für den anonymen Benutzer erzeugt, mit dem Recht, die Probleme in diesem Produkt zu lesen. |
| Allow posting for all | Wenn diese Checkbox aktiviert ist, dann wird beim Anlegen des Produkts ein ACL-Entry für den anonymen Benutzer erzeugt, mit dem Recht, neue Probleme in diesem Produkt zu melden. |
| Check system/component | Wenn diese Checkbox aktiviert ist, dann werden bei der Meldung eines neuen Problems das angegebene System und die Komponente überprüft. Wurde das angegebene System oder die angegebene Komponente für dies Produkt nicht definiert, so wird die Meldung auch nicht akzeptiert. |

Ähnlich wie bei der Benutzerverwaltung gibt es derzeit auch hier keine extra Masken, um die Daten zu ändern. Alle notwendigen Änderungen sind deswegen über ein SQL-Statement durchzuführen.

Hier ist ein Beispiel, wenn man nachträglich das Überprüfen von System/Komponente in dem Produkt „TEST“ deaktivieren möchte:

```
UPDATE product
SET check_system = 'n'
WHERE name = 'TEST'
```

4.2 Systeme, Komponenten

Einstieg: *Administration* -> *Products* -> *<Product>*

Auf der Produkt-Seite kann man die Systeme und Komponenten verwalten (hinzufügen oder löschen).

Zu beachten ist, dass der **Name** des Systems oder der Komponente **groß** zu schreiben ist. Wenn es geht, sollte man am besten die vorhandenen Sachen auswählen, vor allem was die Komponenten betrifft. Hier wurden nämlich einige Namen schon definiert:

- HW für Hardware
- SW für Software
- CONFIG für Configuration
- DOKU für Dokumentation
- Etc.

4.3 Produkt-Team

Einstieg: *Administration* -> *Products* -> *<Product>* ->



In einem Produkt-Team legt man die Bearbeiter fest, welche für die Behandlung von Problemen, welche in dem jeweiligen Produkt gemeldet wurden, zuständig sind. Diese Personen erscheinen auf der Auswahlliste für Problem-Zuweisung. Zu beachten ist, dass die **Zugriffsrechte (auch für die Team-Mitglieder) in dem ACL unabhängig von dieser Liste zu definieren sind.**

4.4 Access Control List für ein Produkt



Einstieg: *Administration* -> *Products* -> *<Product>* ->

In eine ACL werden die Zugriffsrechte für ein Produkt festgelegt.

Bitte die Rechte sehr sorgfältig vergeben. Man sollte hier den Ansatz, das Minimum von dem was notwendig ist, verfolgen.

Für einen ACL-Eintrag stehen auch drei Meta-Benutzer zur Verfügung:

- anonym (jeder beliebiger Benutzer, auch Kunden!)
- customer (ein Benutzer eines beliebigen Kunden)
- engineer (ein Bearbeiter)

Bei Vergabe kann man ein vordefiniertes Template verwenden, oder die Rechte einzeln aus- bzw. einchecken.

Folgende Templates wurden vordefiniert:

- Empty (keine Rechte)
- Read (nur Lesen)
- Read/Submit (Lesen und Melden)
- Customer (default für einen Kundenbenutzer)
- Team Member (default für einen Team-Member in diesem Produkt)
- Engineer (anderer Benutzer, der kein Kunden-Benutzer ist und nicht zum Team gehört)
- All (alle Rechte)

Die untere Tabelle erklärt die Bedeutung der definierten Rechte für ein Produkt-ACL.

| Permission | Beschreibung |
|--------------------|---|
| Posting | Dies Recht wird benötigt, um Probleme in einem Produkt melden zu dürfen. |
| Assign | Dies Recht wird benötigt, um Probleme an einen Bearbeiter zuzuweisen oder um diese zu übernehmen. |
| Verify | Dies Recht wird benötigt, um Probleme verifizieren zu dürfen. |
| Read | Dies Recht wird benötigt, um Probleme in dem Produkt lesen zu dürfen. |
| Attach | Dies Recht wird benötigt, um nachträglich Beilagen zu einem Problem zu speichern. Der Bearbeiter und die Person, welche das Problem gemeldet hat (mit Ausnahme des anonymen Benutzers), dürfen dies implizit. |
| Memo | Dies Recht wird benötigt, um Memo-Texte zu den Problemen speichern zu dürfen. |
| Delete | Dies Recht wird benötigt, um Probleme aus dem System zu entfernen. Man sollte dies Recht auch für Team-Members nicht freigeben! |
| Forward | Dies Recht wird benötigt, um Probleme weiterleiten zu dürfen. |
| See History | Dies Recht wird benötigt, um die History (hat mit Problem-Lösung nicht zu tun) zu sehen. |
| Edit | Dies Recht wird benötigt, um gewisse Felder eines Problems modifizieren zu dürfen. |
| Close | Dies Recht wird benötigt, um die Probleme abzuschliessen. |

Bitte beachten, dass die Rechte immer explizit angegeben werden müssen.

Die Person (Bearbeiter), an die ein Problem zugewiesen wird, bekommt das Recht, ein Problem zu lesen, automatisch, auch wenn diese nicht im ACL aufgelistet ist. Der Bearbeiter kann die Lösung anbieten und den Zustand auf „Resolve“ setzen.

Die Kunden-Benutzer bekommen auch automatisch Rechte zum Lesen und zum Melden von Problemen in Abhängigkeit von Verträgen. Will man das ein Kunden-Benutzer zum Beispiel ein Problem auch abschließen kann, so muss man das Recht explizit vergeben.

5 Kundenverwaltung

Die Kundendaten werden von einem System-Administrator oder einem Kunden-Administrator verwaltet. Anlegen eines neuen Kunden ist nur durch einen System-Administrator möglich!

5.1 Anlegen eines Kunden

Einstieg: *Administration -> Create Customer*

| Feld | Richtlinie |
|----------------------|---|
| Customer Name | Eine Abkürzung für den Kunden. Bitte nur Großbuchstaben verwenden! |
| Long Name | Der vollständige Name des Kunden. Man soll hier den Namen 1:1 übernehmen. Beispiel: Telekom Austria (und nicht TELEKOM AUSTRIA) |
| Street | Bitte keine Großbuchstaben oder nur Kleinbuchstaben. Der erste Buchstabe soll groß sein und die restlichen klein. Die Straßenummer soll ebenfalls enthalten sein. Beispiel: Holzweg 8 |
| ZIP | Postleitzahl mit Ländercode. Beispiel: A-1100 |
| City | Der erste Buchstabe bei dem Ort sollte groß sein die restlichen klein. Beispiel: Wien Prag |
| Phone number | Die Telefonnummer sollte folgendes Format aufweisen: + country_code – area_code – number [- extension] Für Details bitte Kapitel 3 mit Benutzerverwaltung lesen. |
| Fax number | Siehe oben. |
| Home Page | Home-Page des Kunden. Bitte Klein- und Großschreibweise in dem Link beachten! |
| Mail | E-Mail Adresse für eine Kontaktperson bei dem Kunden. |
| Logo-URL | Link für Kunden-Logo. Hat der Kunde kein Logo, dann bitte das Feld leer lassen. Ansonsten bitte direktes Link auf ein Logo bei der Home-Page des Kunden angeben. |
| Default Admin | Hier kann man einen Benutzer angeben, der die Kunden-Daten administrieren soll. |
| Check List | Eine Kontrollliste für die Problemlösung für diesen Kunden. Diese Liste kann auch nachträglich modifiziert werden. |

Derzeit gibt es noch keine Maske zum Editieren von Kunden-Daten. Die Änderungen sind aber über ein SQL-Statement von dem Web-Browser für den System-Administrator möglich.

```
UPDATE customer
SET phone = ',+43-81111-5454'
WHERE name = ',HELPDESK'
```

Das obige Statement setzt z.B. die Telefonnummer für einen Kunden mit den Namen „HELPDESK“. Die Kundendaten werden in der Tabelle mit dem Namen *customer gespeichert*.



5.2 Kunden-Verträge

Einstieg: *Administration -> Customers -> <Customer> ->*



Hier bekommt man eine Liste von Verträgen, die für den jeweiligen Kunden gelten. Man kann auch gleich einen neuen Vertrag anlegen. Zu beachten ist, dass die Gültigkeit des Vertrages auf ein Datum zu setzen ist, so dass der Vertrag einige Jahre gültig ist. Es gibt derzeit keine Maske, um ein Vertrag zu verlängern. Diese Aufgabe ist jedoch von der Web-Oberfläche durch einen System-Administrator durchführbar. Hat man einen neuen Vertrag angelegt, so sollte man die Prioritäten für diesen Vertrag festlegen und die Produkte auswählen. Zu einem Vertrag kann man ein SLA-Dokument (Service Level Agreement) mitspeichern.

5.3 Vertrag-Prioritäten

Einstieg: Administration -> Customers -> <Customer> ->  -> Contract -> 

Für jeden Vertrag sollte die Bedeutung der Prioritäten festgelegt werden. Im S.mon werden die Prioritäten als positive Zahlen gespeichert. Je kleiner die Zahl desto höher ist die Priorität. Im Web-Frontend sind die Nummer von 1 bis 9 zu sehen, es gibt aber keine Einschränkung nach oben, das heißt, man kann z.B. in einem Vertrag die Prioritäten von 1 bis 3 oder von 1 bis 10 definieren.

Was man bei der Definition einer Priorität setzen kann, wird in der folgenden Tabelle gezeigt:

| Feld | Bedeutung / Richtlinie |
|-----------------------|---|
| Prio | Hier wählt man die Priorität aus, für die die Bedeutung definiert wird. |
| Name | Der Name der Priorität. Dieser Name wird zusätzlich zu der Nummer in jedem Problem mitgespeichert. |
| Description | Die Beschreibung für die Priorität. Diese Angabe wird im Web-Frontend zusätzlich mit dem Namen angezeigt. |
| Hours | Maximale Anzahl von Stunden seit der Problemmeldung bis zur Lösung. Dass man z.B. 8 Stunden am Tag von 8-16Uhr arbeitet, wird nicht berücksichtigt, deshalb bitte immer 24 Stunden für einen Tag schreiben. Gibt man 0 an, so heißt es, dass es kein Zeitlimit für die Problembehebung gibt. |
| Working Days? | Wenn diese Checkbox aktiviert ist, werden nur Arbeitstage für den Endtermin berücksichtigt, ansonsten auch Wochenenden und Feiertage. |
| Is Breakable? | Wenn diese Checkbox aktiviert ist, so verzögert sich der Endtermin um jede Unterbrechung (Zustand WAITING) des Bearbeiters. |
| Follow Up? | Wenn die Checkbox aktiviert ist, wird beim Schließen (Zustand CLOSED) eines Problems mit dieser Priorität automatisch ein sog. „Follow-Up“-Problem angelegt. |
| Follow Up Prio | Für Follow-Ups wird hier die Priorität des automatisch erzeugten Problems festgelegt. Im System wird nicht kontrolliert, ob die Angabe sinnvoll ist, deswegen bitte selber für Follow-Ups niedrigere Priorität setzen! |

5.4 Check-Liste

Einstieg: Administration -> Customers -> <Customer> -> 

Über den obigen Einstieg, kann man eine Check-Liste für den Kunden definieren, welche bei der Problemlösung von dem Bearbeiter berücksichtigt (auszufüllen ist) wird.

Das GUI bietet derzeit leider nur die Möglichkeit die Check-Listen für Kunden und nicht Kunde/Produkt-Beziehung zu verwalten. Das System ist jedoch bereits für Weiteres ausgelegt.

5.5 Aufstellungsorte / Büros

Einstieg: *Administration* -> *Customers* -> <Customer> ->



Hier kann man die Aufstellungsorte bzw. Büros eines Kunden definieren.

5.6 Kunden-Benutzer

Einstieg: *Administration* -> *Customers* -> <Customer> ->



Über den obigen Einstieg kommt man zu einer Liste mit den Benutzern des jeweiligen Kunden. Der Kunden-Administrator kann hier auch einen neuen Kunden-Benutzer anlegen.