

Checkliste: Onboarding ServiceDesk Plugin

Diese Checkliste hilft dir, das Redmine ServiceDesk Plugin erfolgreich zu implementieren. Sie ist in die einzelnen Funktionen unterteilt.

1: Installation & Konfiguration

- Redmine Version prüfen:** Stelle sicher, dass deine Redmine-Installation die vom Plugin benötigte Mindestversion unterstützt.
- Plugin herunterladen:** Lade die neueste Version des Redmine ServiceDesk Plugins, sowie aller abhängigen Plugins von der offiziellen Quelle herunter.
- Plugin installieren:** Installiere das Plugin gemäß der offiziellen Installationsanleitung. Achte auf alle Abhängigkeiten.
- Pluginaktivierung prüfen:** Prüfe, ob das Plugin korrekt installiert wurde. Es ist dann in der Redmine-Administration zur weiteren Konfiguration gelistet.
- Zugriffsrechte prüfen:** Stelle sicher, dass die Benutzer die notwendigen Berechtigungen haben, um das Plugin zu nutzen.
- Erste Konfiguration:** Gehe zur Plugin-Konfigurationsseite in der Redmine-Administration und konfiguriere die Grundeinstellungen.
- Benachrichtigungen einrichten:** Richte in der Redmine-Administration E-Mail Benachrichtigungen für verschiedene Ereignisse ein (z.B. Rechnung hinzugefügt, Kontakt aktualisiert).
- Cronjobs konfigurieren:** Gehe in der Automation Plugin-Konfiguration zum Bereich "Regeln". Aktiviere und konfiguriere / überarbeite die benötigten ServiceDesk-Plugin-Regeln (z.B. `servicedesk_fetch_mails`, `servicedesk_autoclose_tickets`, `recurring_invoices`, `receive_pop3` / `receive_imap`).

2: Helpdesk Funktionalität

- Helpdesk-Projekt einrichten:** Wähle dein Projekt aus und aktiviere die benötigten Module in der Projektkonfiguration (Tickets, Helpdesk, Kontakte).
- Projektkonfiguration:** Gehe in die Projektkonfiguration und konfiguriere die projektbezogenen Einstellungen zu den aktivierten Modulen.
- Ticketerstellung testen:** Erstelle Testtickets über die geplanten Kanäle (E-Mail, Webformular).
- Ticket-Workflow testen:** Teste den gesamten Ticket-Workflow von der Erstellung bis zur Lösung.
- Ticketzuweisung testen:** Teste die Zuweisung von Tickets an verschiedene Agenten.
- Ticketsuche & -filterung testen:** Überprüfe die Such- und Filterfunktionen für Helpdesk-Tickets.
- Dashboard-Blöcke konfigurieren:** Konfiguriere und teste die verfügbaren Dashboard-Blöcke für schnellen Zugriff auf wichtige Kennzahlen und Grafiken. Überprüfe Funktionalität und Darstellung.

3: Kontaktverwaltung

- Kontakte überprüfen:** Überprüfe die automatisch erstellten Kontakte aus umgewandelten E-Mails in Helpdesk-Tickets.
- Kontakte hinzufügen:** Füge bei Bedarf neue Kontakte für die Kommunikation mit externen Personen über Helpdesk-Tickets hinzu. Nutze gegebenenfalls den CSV-Import.
- Kontaktinformationen aktualisieren:** Aktualisiere bestehende Kontaktinformationen bei Bedarf.
- Kontaktfelder ergänzen:** Verwende benutzerdefinierte Felder für Kontakte, um individuelle Informationen hinzuzufügen.
- Kontaktverwaltung testen:** Teste das Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Kontakten. Passe die Rollenberechtigungen gegebenenfalls an.

Checkliste: Onboarding ServiceDesk Plugin

4: Antwortvorlagen

- Projektkonfiguration:** Wähle dein Projekt aus und aktiviere das Modul "Antwortvorlagen" in der Projektkonfiguration.
- Antwortvorlagen erstellen:** Erstelle verschiedene Antwortvorlagen für häufig gestellte Fragen.
- Antwortvorlagen testen:** Teste die Verwendung der Antwortvorlagen bei der Bearbeitung von Tickets.

5: Rechnungsfunktion

- Projektkonfiguration:** Wähle dein Projekt aus und aktiviere das Modul "Rechnungen" in der Projektkonfiguration. Konfiguriere die projektbezogenen Einstellungen.
- Kontaktfelder anpassen:** Je nach Projektkonfiguration müssen die Kontakte möglicherweise um zusätzliche Felder für die Rechnungsstellung erweitert werden.
- Rechnung erstellen:** Erstelle eine Testrechnung.
- Rechnungsversand testen:** Exportiere eine Testrechnung und teste den E-Mail-Versand.
- Zahlung testen:** Teste den Zahlungsablauf.
- Rollenberechtigungen anpassen:** Passe die Rollenberechtigungen gegebenenfalls an.

6. Abschließende Schritte

- Dokumentation erstellen/prüfen:** Erstelle oder überprüfe die Dokumentation für deine Benutzer.
- Benutzerschulung:** Schule die Benutzer in der Verwendung des Plugins.
- Supportkanäle definieren:** Definiere die Supportkanäle für Fragen und Probleme.
- Überwachung und Wartung:** Überwache die Funktionalität und überprüfe regelmäßig das Reporting Anwendungslog (/log).
- Fehlermonitoring:** Richte Abfragen für das Reporting Anwendungslog ein, um potenzielle Fehler zu erkennen. Überprüfe regelmäßig die projektbezogene Sperrliste.
- Automatisierung nutzen:** Nutze gegebenenfalls Ticketautomatisierungen für die Zuweisung von Helpdesk-Anfragen (Redmine Automation Plugin).

Zusätzliche Hinweise:

- Erstelle Backups deiner Redmine-Datenbank vor der Installation und Konfiguration des Plugins.
- Lies die Plugin-Dokumentation sorgfältig durch.
- Nutze die verfügbaren Ressourcen, wie z.B. Dokumentation, Blogbeiträge oder den Support, um Fragen zu klären.

Diese Checkliste bietet einen umfassenden Überblick. Die spezifischen Schritte können je nach deinen Anforderungen und der genutzten Funktion variieren.