

Administrationshandbuch

Teil 11 – helpLine Analyzer

helpLine Analyzer

helpLine CLM AG

Haldenstrasse 5

6340 Baar

Verwaltungsrat:

Dr. Peter Nicolai Damisch

Umsatzsteuer-ID:

UST-ID: CH 583090

Kontakt:

Tel.: +41 (0) 41 7254210

Fax.: +41 (0) 41 7254211

E-Mail: kontakt@helpline-clm-ag.ch

helpLine Analyzer

Die in diesem Handbuch enthaltenen Angaben und Daten zur Software sind geistiges Eigentum von Serviceware und können ohne vorherige Ankündigung und ausschließlich von Serviceware geändert werden.

Kein Teil dieser Unterlage darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Serviceware für irgendwelche Zwecke übertragen oder vervielfältigt werden. Das ist vollkommen unabhängig davon, auf welche Weise oder mit welchen Mitteln, ob dies elektronisch oder mechanisch geschieht. Obwohl bei der Zusammenstellung der Texte und Abbildungen mit größter Sorgfalt vorgegangen wurde, können Fehler nie vollkommen ausgeschlossen werden. Serviceware kann daher für fehlerhafte Angaben und ihre Folgen keine Haftung übernehmen. Serviceware geht mit diesem Dokument keine Verpflichtungen ein.

Die in den Beispielen verwendeten Unternehmens- und sonstigen Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Die Tatsache, dass in dieser Dokumentation Namen und Bezeichnungen genannt sind, begründet kein Recht auf freie Verwendung.

helpLine ist ein eingetragenes Warenzeichen (Trade Mark) von Serviceware. Microsoft und Windows sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle weiterhin genannten Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Hersteller.

© CLM AG, Serviceware 2003-2020. Alle Rechte vorbehalten (für Software und Dokumentation).

Stand: 4. August 2020

Inhaltsverzeichnis

1	helpLine Analyzer	5
1.1	Systemvoraussetzung	5
1.2	Exportieren der helpLine Daten mit dem helpLine Analyzer	5
1.2.1	Starten des helpLine Analyzers.....	6
1.2.2	Importieren der helpLine Daten	6
1.2.3	Erzeugen der XML-Dateien für die finalen Excel-Dateien.....	7
1.2.4	Auswahl der Objekte, Tabellen und Business-Informationen	7
1.2.5	Starten des Exports	8
2	Beschreibung der Excel-Dokumente	10
2.1	Object Definition	10
2.2	Database Definition.....	11
2.3	Business Definition.....	12

1 helpLine Analyzer

Der **helpLine Analyzer** hat die Aufgabe, eine aktuelle helpLine Dokumentation des Objektmodells Ihres Systems in Form mehrerer übersichtlicher Excel-Mappen zu erstellen. Dazu werden die helpLine Daten aus der helpLine Arbeitsdatenbank ausgelesen und in XML-Format gebracht. Anschließend werden aus diesen XML-Dateien Excel-Dateien zu den ausgewählten Objekten erstellt, in denen die Objektdaten übersichtlich dargestellt sind.

1.1 Systemvoraussetzung

Um den helpLine Analyzer verwenden zu können, gelten folgende Systemvoraussetzungen:

- Microsoft .NET Framework 2.0 und 4.0
- Microsoft Excel ab 2007
- helpLine Analyzer (helpLine.Analyzer.exe) zusammen mit der Konfigurationsdatei (helpLine.Analyzer.exe.config) im helpLine Programm-Verzeichnis
- Zum Export der Inhalte ist ein eingerichteter Standarddrucker notwendig.
- Die helpLine Dienste müssen gestartet sein.

1.2 Exportieren der helpLine Daten mit dem helpLine Analyzer



Bitte prüfen Sie vor der Verwendung des helpLine Analyzers, ob die Systemvoraussetzungen zur Verwendung des Programms erfüllt sind.

Folgende Schritte werden bei der Ausführung des helpLine Analyzers durchgeführt:

- Die helpLine Daten werden aus der helpLine Arbeitsdatenbank ausgelesen und als XML-Dateien in das angegebene Verzeichnis exportiert. Dieser Vorgang geht sehr schnell. Für den weiteren Verlauf ist keine direkte Datenbankverbindung mehr nötig.
- Aus den ersten XML-Dateien, die Abbildern der gelesenen Datenbanktabellen entsprechen, werden weitere XML-Dateien erstellt, von denen jede den Inhalt einer finalen Excel-Exportdatei abbildet.
- Es muss ausgewählt werden, welche der Excel-Dateien und Tabellenblätter erstellt werden sollen. Anschließend kann das „Exportieren“ gestartet werden. Abhängig von Anzahl und Umfang der zu erstellenden Excel-Dateien kann der Export relativ lange dauern und der Computer wird während des Exports entsprechend stark belastet.



Es wird empfohlen, keine anderen Anwendungen auszuführen, bis der Export fertig ist!
Wenn nur eine bestimmte Übersicht erstellt werden soll, kann gezielt nur diese eine Option ausgewählt und exportiert werden, um unnötige Wartezeit zu sparen.

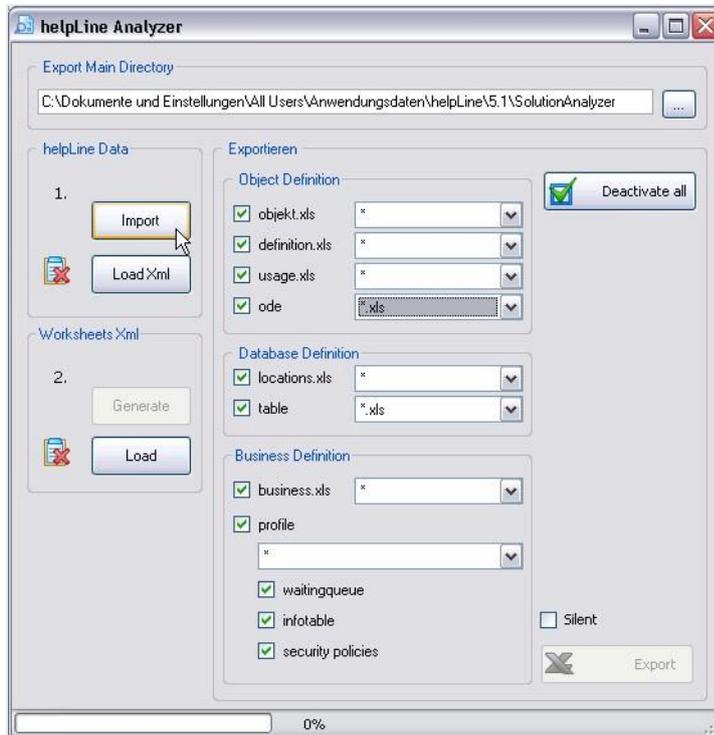
helpLine Analyzer

1.2.1 Starten des helpLine Analyzers

Zum Durchführen des Exports der helpLine Daten mit dem helpLine Analyzer gehen Sie vor wie folgt:

- Führen Sie die Anwendung „**helpLine.Analyzer.exe**“ im helpLine Programmverzeichnis aus.

Der helpLine Analyzer wird in einem Dialog geöffnet.



- Geben Sie im Feld „**Export Main Directory**“ ein leeres Verzeichnis an, in dem die erzeugten Dateien in gespeichert werden sollen.

In diesem Verzeichnis werden die Dateien später in einer festen Unterverzeichnisstruktur gespeichert.



Das Verzeichnis muss bereits existieren. Es wird durch den Export-Vorgang nicht neu angelegt.

1.2.2 Importieren der helpLine Daten

Nun müssen die helpLine Daten aus der helpLine Datenbank importiert werden.

- Klicken Sie dazu im Abschnitt „**helpLine Data**“ auf die Schaltfläche „**Import**“.

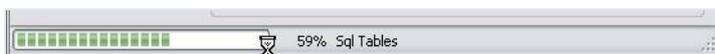
Eine Anmeldemaske wird geöffnet.

helpLine Analyzer



- Geben Sie im Feld „**Server**“ den Server an, von dem Sie die helpLine Daten importieren wollen.
- Geben Sie in den Feldern „**Konto**“ und „**Passwort**“ die entsprechenden Informationen des helpLine Kontos an, mit dem Sie sich am Server anmelden wollen.
- Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche „**OK**“.

In einer Statusleiste wird der Fortschritt des Imports angezeigt:



Die Daten werden als mehrere XML-Dateien im angegebenen Zielverzeichnis unter „...**xml\1***.xml“ angelegt.



Liegen die helpLine Daten bereits im XML-Format vor, können Sie sie durch Klicken auf die Schaltfläche „**Load Xml**“ direkt laden, ohne sie erneut zu importieren.

1.2.3 Erzeugen der XML-Dateien für die finalen Excel-Dateien

Aus den ersten XML-Dateien, die Abbildern der gelesenen Datenbanktabellen entsprechen, müssen nun die XML-Dateien erstellt werden, die als „Vorlage“ für die zu erstellenden finalen Excel-Dateien („worksheets“) dienen.

- Klicken Sie dazu im Abschnitt „**Worksheets Xml**“ auf die Schaltfläche „**Generate**“.

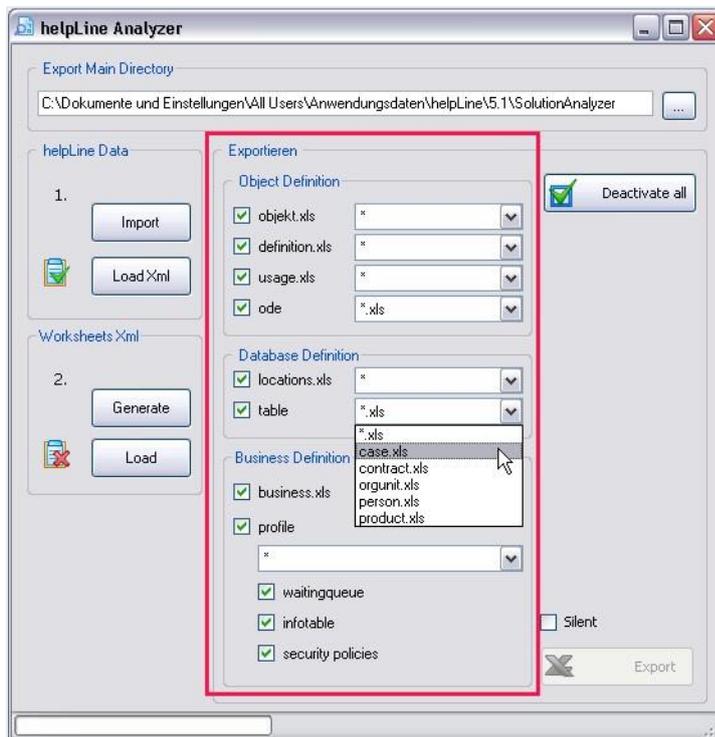
Unter „...**xml\2***“ werden nun weitere XML-Dateien generiert, von denen jede den Inhalt einer finalen Excel-Exportdatei abbildet. (Welche dieser Excel-Dateien erstellt werden sollen, wählen Sie im nächsten Schritt aus).



Haben Sie die XML-Dateien zuvor schon einmal erzeugt, können Sie sie durch Klicken auf die Schaltfläche „**Load**“ direkt laden, ohne sie erneut zu erzeugen.

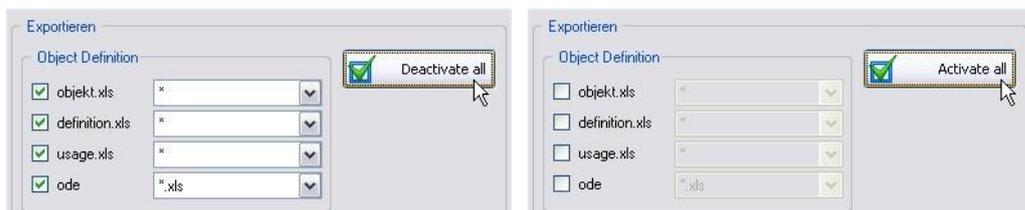
1.2.4 Auswahl der Objekte, Tabellen und Business-Informationen

Nachdem Sie die XML-Dateien erstellt haben, müssen Sie nun auswählen, welche Inhalte in Excel-Dateien exportiert werden sollen.



- Aktivieren Sie dazu die Kontrollkästchen der Inhalte, die exportiert werden sollen.

Alternativ können Sie durch Klicken auf die Schaltfläche „**Activate all**“ alle Kategorien im Abschnitt „**Exportieren**“ aktivieren bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche „**Deactivate all**“ alle Kategorien wieder deaktivieren.



Einige der Excel-Dateien enthalten mehrere Tabellenblätter. Sie haben die Möglichkeit, jeweils nur eines der Tabellenblätter einer Kategorie erstellen zu lassen, indem Sie den entsprechenden Eintrag in der Dropdownliste auswählen.

Wenn Sie das Sternchen („*“) auswählen, werden alle Tabellenblätter einer Kategorie erstellt.



Eine Beschreibung der Inhalte der einzelnen Excel-Dateien finden Sie im Kapitel „**Beschreibung der Excel-Dokumente**“.

1.2.5 Starten des Exports

Nachdem Sie die Inhalte ausgewählt haben, die in die Excel-Dateien exportiert werden sollen, können Sie nun den Export-Vorgang starten.

- Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „**Export**“.



Der helpLine Analyzer beginnt nun mit der Erstellung der Excel-Dateien. Dieser Vorgang dauert je nach Datenmenge und Rechnerstruktur mehrere Minuten.

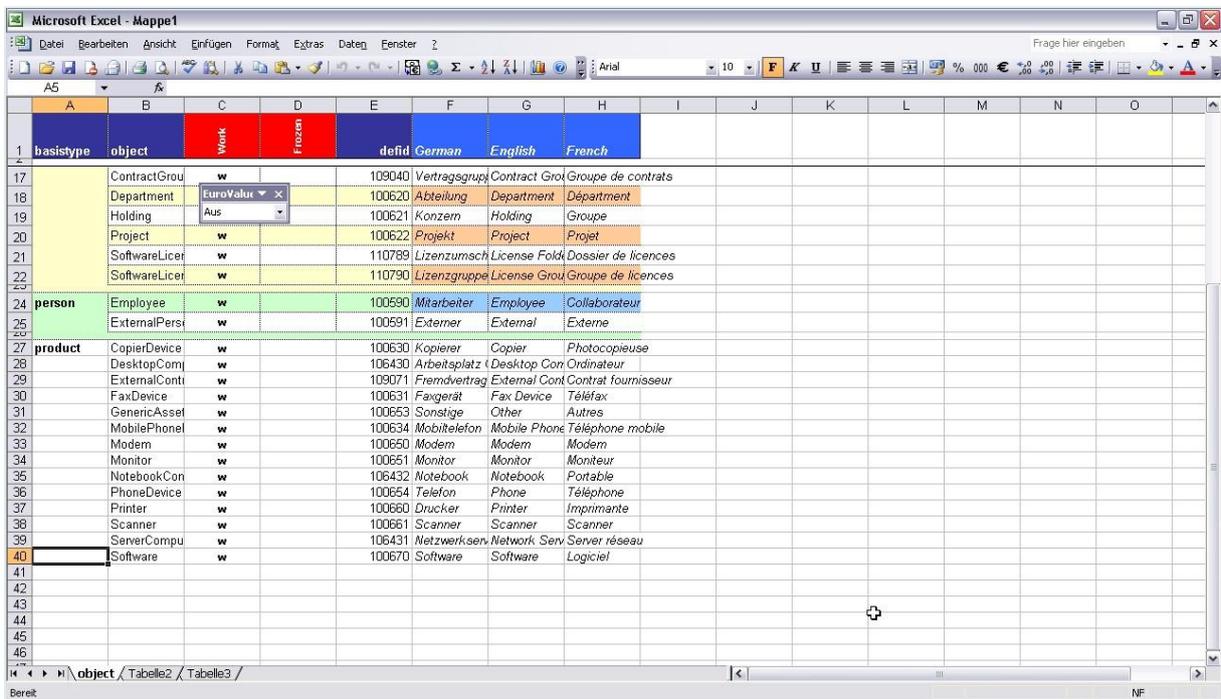
helpLine Analyzer

Die fertigen Excel-Dateien werden in dem Export-Verzeichnis abgelegt, das Sie im helpLine Analyzer angegeben haben.

 Durch Aktivieren des Kontrollkästchens „Silent“ können Sie festlegen, dass diese Abläufe nicht angezeigt werden.



 **Während des Exports wird Excel gestartet und die Tabellen sukzessive aufgebaut. Wir empfehlen daher dringend, während der Export-Zeit keine Aktionen durchzuführen und keine Anwendungen zu starten.**



basistype	object	Work	Frozen	defid	German	English	French
	ContractGroup	w		109040	Vertragsgruppe	Contract Gro	Groupe de contrats
	Department			100620	Abteilung	Department	Département
	Holding			100621	Konzern	Holding	Groupe
	Project	w		100622	Projekt	Project	Projet
	SoftwareLicen	w		110789	Lizenzumsch	License Fold	Dossier de licences
	SoftwareLicen	w		110790	Lizenzgruppe	License Group	Groupe de licences
person	Employee	w		100590	Mitarbeiter	Employee	Collaborateur
	ExternalPerso	w		100591	Externer	External	Externe
product	CopierDevice	w		100630	Kopierer	Copier	Photocopieuse
	DesktopCom	w		106430	Arbeitsplatz	Desktop Con	Ordinateur
	ExternalCont	w		109071	Fremdvertrag	External Cont	Contrat fournisseur
	FaxDevice	w		100631	Faxgerät	Fax Device	Téléfax
	GenericAsset	w		100653	Sonstige	Other	Autres
	MobilePhone	w		100634	Mobiletelefon	Mobile Phone	Téléphone mobile
	Modem	w		100650	Modem	Modem	Modem
	Monitor	w		100651	Monitor	Monitor	Moniteur
	NotebookCon	w		106432	Notebook	Notebook	Portable
	PhoneDevice	w		100654	Telefon	Phone	Téléphone
	Printer	w		100660	Drucker	Printer	Imprimante
	Scanner	w		100661	Scanner	Scanner	Scanner
	ServerCompu	w		106431	Netzwerkser	Network Ser	Server réseau
	Software	w		100670	Software	Software	Logiciel

Beschreibung der Excel-Dokumente

2 Beschreibung der Excel-Dokumente

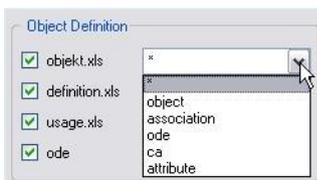
Die Informationen, die in den Excel-Dateien, die aus den XML-Dateien erstellt werden, dargestellt werden, lassen sich in drei große Kategorien von Informationen einteilen, die im helpLine Analyzer jeweils in einem Abschnitt angezeigt werden:

- **Object Definition:** Informationen aus dem Objektmodell
- **Database Definition:** Informationen aus dem Datenbankmodell
- **Business Definition:** Informationen aus dem Business Model

In den folgenden Unterkapiteln werden die Inhalte der einzelnen Excel-Dateien beschrieben.

2.1 Object Definition

Im Abschnitt „**Object Definition**“ im helpLine Analyzer können Sie die Dateien auswählen, die Informationen aus dem Objektmodell enthalten.

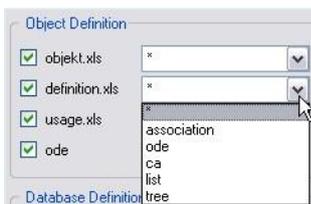


Die Erstellung dieser Dateien erfolgt auf Basis der Dateien im Verzeichnis „...**xml\2\object\object**“.

Die Informationen über die Metadaten in der Datei „**object.xls**“ bestehen aus:

- Tabellenblatt „**objects**“: Übersicht aller aktuellen helpLine Objektdefinitionen
- Tabellenblatt „**associations**“: Übersicht aller Assoziationsdefinitionen
- Tabellenblatt „**ode**“: Übersicht aller Objekt-Definitions-Erweiterungen (ODE)
- Tabellenblatt „**ca**“: Übersicht aller Compound-Attribut-Definitionen (CA)
- Tabellenblatt „**attribute**“: Übersicht aller Attributdefinitionen

Die Datei „**definition.xls**“ enthält Informationen über Bestandteile einzelner Definitionen und besteht aus den folgenden Tabellenblättern:

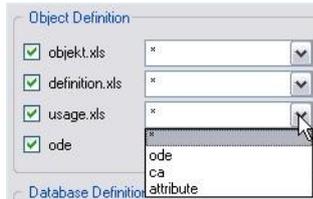


- Tabellenblatt „**association**“: Übersicht Rolle A und Rolle B pro Assoziationsdefinitionen
- Tabellenblatt „**ode**“: Zusammensetzung von ODEs
- Tabellenblatt „**ca**“: Zusammensetzung von Compound-Attributen

Beschreibung der Excel-Dokumente

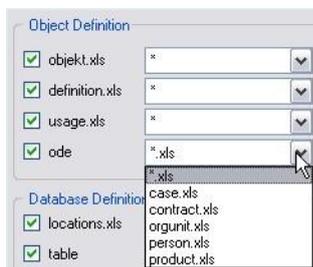
- Tabellenblatt „**list**“: Übersicht Listeneinträge an pro Listattribut
- Tabellenblatt „**tree**“: Übersicht Baumeinträge pro Baumattribut

Die Datei „**usage.xls**“ enthält Informationen über Verwendung von ODEs, Compound-Attributen und Attributen und besteht aus den folgenden Tabellenblättern:



- Tabellenblatt „**ode**“: zeigt die Objektdefinitionen an, in denen die ODEs benutzt werden
- Tabellenblatt „**ca**“: zeigt die ODEs und die Objektdefinitionen an, in denen die Compound-Attribute benutzt werden
- Tabellenblatt „**attribute**“: zeigt die ODEs, Compound-Attribute und Objektdefinitionen an, in denen die Attribute verwendet werden

Unter „**ode**“ wird pro Basisobjekttyp ein Excel-Dokument erstellt, in dem jeweils einzelne Tabellenblätter pro Objektdefinition erzeugt werden (Unterverzeichnis „...**object**\ode“):



- **case.xls**
- **contract.xls**
- **orgunit.xls**
- **person.xls**
- **product.xls**

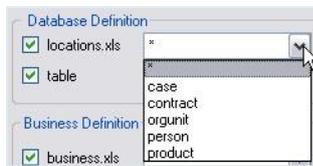
2.2 Database Definition

Im Abschnitt „**Database Definition**“ im helpLine Analyzer können Sie die Dateien auswählen, die Informationen aus dem Datenbank-Modell enthalten.

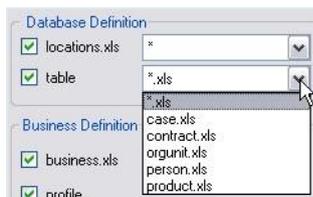
Die Erstellung dieser Dateien erfolgt auf Basis der Dateien im Verzeichnis „...**xml**\2**db**“.

Beschreibung der Excel-Dokumente

Die Datei „**locations.xls**“ enthält pro Basisobjekttyp ein Tabellenblatt mit einer Auflistung der Datenquellen pro Objektdefinition als zusätzliches Tabellenblatt.



Im Unterverzeichnis „**table**“ wird für jeden Basisobjekttyp ein Excel-Dokument angelegt, das pro Objektdefinition ein Tabellenblatt mit allen Datentabellen enthält.



2.3 Business Definition

Im Abschnitt „**Business Definition**“ im helpLine Analyzer können Sie die Dateien auswählen, die Informationen aus dem Business Model enthalten.

Die Erstellung dieser Dateien erfolgt auf Basis der Dateien im Verzeichnis „...**xml\2\business**“.

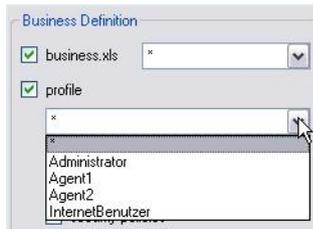
Die Datei „**business.xls**“ enthält folgende Tabellenblätter:



- Tabellenblatt „**agents**“: listet alle Agenten mit ihren Konten auf, inklusive deren IDs.
- Tabellenblatt „**profiles**“: listet alle Profile mit ihren Gruppen und Rollen sowie weiteren Agenten auf.
- (Als Profil wird der erste Agent genommen, der eine eindeutige Konstellation von Rollen und Gruppen besitzt. Alle anderen Agenten, die dieselbe Konstellation besitzen, haben dieses „Profil“.)
- Tabellenblatt „**groups**“: listet alle Gruppen mit ihren IDs, zugehörigen Agenten und Infofiltern auf.
- Tabellenblatt „**roles**“: listet alle Rollen mit ihren IDs, zugehörigen Agenten und Filtern auf.
- Tabellenblatt „**filters**“: listet alle Filter und Kontrollfilter inklusive des Namens, der ID und der Definition auf.

Unter „**profile**“ wird pro ermitteltem Profil eine Excel-Datei mit dem Namen des Agenten erstellt, die alle Informationen über diesen Agenten enthält.

Beschreibung der Excel-Dokumente



Diese Informationen gelten dann für alle anderen Agenten, die zu demselben Profil gehören.

Pro Agent kann ausgewählt werden, ob die Excel-Datei alle Informationen oder nur ein Teil der Information enthalten soll:



- Tabellenblatt „**waitingqueue**“: Übersicht der Warteschlangen-Definition der Rollen und deren Filter.
- Tabellenblatt „**infotable**“: Übersicht der Infotisch-Definition der Rollen und deren Filter.
- Tabellenblatt „**security policies**“: Übersicht aller zugeordneten Sicherheitsrichtlinien der Gruppen mit den einzelnen Berechtigungen.