

Kaseya 2

Time Tracking

Benutzerhandbuch

Versión 7.0

Deutsch

September 15, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at

http://<u>www.kaseya.com</u>/legal.aspx. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Inhalt

Time Tracking – Übersicht1
Time Tracking Modulvoraussetzungen2
Konfigurieren von Time Tracking2
Dashboard3
Meine Arbeitszeittabelle3
Eintragen einer Administratoraufgabe in einen Zeiterfassungsbeleg
Erstellen eines Zeiterfassungseintrags für "Kunde / Arbeitsauftrag"
Service-Desk-Ticket-Zeiterfassungseintrag erstellen5
Bestätigen von Zeiterfassungsbelegen7
Arbeitszeittabelle Übersicht
Unverarbeitete Transaktionen8
Anwendungsprotokollierung9
Arbeitszeittabelle-Verlauf (Übersicht)9
Arbeitszeittabelle (Details)10
Timer
Erstellen eines Zeiteintrags für eine Administratoraufgabe11
Erstellen eines Timer-Eintrags für "Kunde / Arbeitsauftrag"12
Service-Desk-Ticket und Leistungsabrechnung-Zeiteintrag erstellen
Erstellen eines Zeiteintrags für ein Service-Desk-Ticket oder für eine Aufgabe innerhalb eines Tickets
Einstellungen
Zeitperioden
Administrative Aufgaben
Bestätigungsmuster18
Inhaltsverzeichnis19

Time Tracking — Übersicht

Time Tracking (dt. Zeiterfassung) ermöglicht es Benutzern aufzuzeichnen, wie Sie Ihre Zeit – sowohl innerhalb als auch außerhalb der Kaseya-Anwendung – nutzen.

- Zeiterfassungsbelege sind das wichtigste Mittel zur Aufzeichnung der Zeiten. Zeiteinträge in einem Zeiterfassungsbeleg lassen sich je nach Arbeitstyp in andere Funktionen von VSA (z. B. in administrative Aufgaben, Arbeitsaufträge, Service-Desk-Tickets oder Projektaufgaben) integrieren. Sie haben auch die Möglichkeit, Zeiterfassungsbelege zu Abrechnungszwecken aus VSA heraus zu exportieren.
- Timer erleichtern Ihnen die Erstellung von Zeiteinträgen. Benutzer haben die Möglichkeit, entweder einen oder mehrere Timer (siehe 10) gleichzeitig zu starten und zu stoppen, und anschließend Zeiteinträge für die abgelaufene Zeit zu erstellen. Es ist nicht notwendig, die Timer auszuschalten, wenn Sie sich von VSA abmelden. Sie können sich einige Stunden später wieder anmelden und die abgelaufene Zeit dann übernehmen (bis zu max. 24 Stunden).
- Meine Arbeitszeittabelle Auf Ihre eigenen Zeiterfassungsbelege greifen Sie über "Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle (siehe 3)" zu.
- Bestätigte Zeiterfassungsbelege Zeiterfassungsbelege bestätigen Sie über "Time Tracking > Zeiterfassungsbelege bestätigen (siehe 7)". Über Arbeitszeittabelle Übersicht (siehe 7) können Sie Bestätigungen für Zeiterfassungsbelege zurücknehmen.
- Zeiterfassungsberichte Siehe hierzu die Berichte Arbeitszeittabelle Übersicht und Einträge in Arbeitszeittabelle unter "InfoCenter > Berichte".

Funktionen	Beschreibung
Dashboard (siehe 3)	Bietet eine Dashboard-Ansicht der Time Tracking-Benachrichtigungen.
Meine Arbeitszeittabelle (siehe 3)	Ermöglicht die Erfassung Ihrer Zeiten mithilfe eines Zeiterfassungsbelegs. Zeiterfassungsbelege können gespeichert, zur Bestätigung abgesendet und in eine Excel-Tabelle exportiert werden.
Bestätigen von Zeiterfassungsbelege n (siehe 7)	Ermöglicht das Bestätigen, Ablehnen oder Stornieren eingereichter Zeiterfassungsbelege.
Unverarbeitete Transaktionen (siehe 8)	Zeigt unverarbeitete Zeiteinträge an.
Arbeitszeittabelle Übersicht (siehe 7)	Bietet eine Übersicht über den Status aller erfassten Zeiten.
Timer (siehe 10)	Zeichnet die verstrichene Zeit auf und überträgt sie auf Zeiterfassungsbelege und andere Arbeitstypdatensätze.
Zeitperioden (siehe 16)	Erstellt eine Reihe von Zeitperioden.
Administrative Aufgaben (siehe 17)	Hier können Aufgaben mit wiederkehrenden betrieblichen Aktivitäten definiert werden, die keinem bestimmten Projekt zugeordnet werden können.
Bestätigungsmuster (siehe 18)	Hier können Bestätigungsmuster mit einem oder mit zwei Schritten definiert werden. Ein Zeiterfassungsbeleg kann von zwei Arten von Personen genehmigt werden:

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Time Tracking Modulvoraussetzungen

Kaseya Server

Das Time Tracking 7.0-Modul erfordert VSA 7.0.

Hinweis: Siehe allgemeine Systemanforderungen

(http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/7000000/reqs/index.asp#home.htm).

Konfigurieren von Time Tracking

Konfigurieren von Zeiterfassungsbelegen und automatischen Bestätigungen

- Deaktivieren Sie Nutzen Sie die Funktion Arbeitszeitnachweis zur Bestätigung von Zeiteinträgen über "Time Tracking > Einstellungen (siehe 16)".
- Erstellen und aktivieren Sie *eine Reihe von Zeitperioden* mithilfe von **Perioden** (*siehe 16*). Eine Zeitperiode muss *aktiv* sein, damit in **Meine Arbeitszeittabelle** ein Zeiterfassungsbeleg für diese Zeitperiode angezeigt werden kann.
- Aktivieren oder schließen Sie einzelne Zeitperioden über "Time Tracking > Arbeitszeittabelle Übersicht (siehe 7)". Sie können auf dieser Seite auch alle Zeiterfassungsbelege nach Periode und Status (ausstehend, eingereicht, bestätigt, storniert) geordnet durchgehen.
- Verknüpfen Sie VSA-Benutzerdatensätze über "System > Orgn./Gruppen/Abtlg./Personal > Verwalten > Personal" mit Personaldatensätzen des Unternehmens. Diese Verknüpfung erfolgt automatisch, wenn ein neuer VSA-Benutzer erstellt wird.

Manuelles Bestätigen von Zeiterfassungsbelegen

Um Zeiterfassungsbelege *manuell von einer oder zwei Personen* bestätigen zu lassen, müssen die folgenden Konfigurationsschritte befolgt werden:

- Aktivieren Sie Nutzen Sie die Funktion Arbeitszeitnachweis zur Bestätigung von Zeiteinträgen über "Time Tracking > Einstellungen (siehe 16)".
- Definieren und aktivieren Sie mindestens ein Bestätigungsmuster über "Time Tracking > Bestätigungsmuster (siehe 18)".
- Verknüpfen Sie VSA-Benutzerdatensätze über "System > Orgn./Gruppen/Abtlg./Personal > Verwalten > Personal" mit Personaldatensätzen des Unternehmens. Dies gilt sowohl für VSABenutzer, deren Zeiten bestätigt werden sollen, als auch für VSABenutzer, die die Bestätigungen vornehmen sollen. Beides findet sich in derselben Registerkarte:
 - Verknüpfen Sie Personaldatensätze, deren Zeiterfassungsbelege bestätigt werden müssen, über "System > Orgn./Gruppen/Abtlg./Personal > Verwalten > Personal" mit einem aktivierten Bestätigungsmuster.
 - Stellen Sie sicher, dass jeder Personaldatensatz, f
 ür den eine Best
 ätigung erforderlich ist, dem Supervisor zugewiesen ist, der die Best
 ätigung vornehmen soll.
 - Sieht das Bestätigungsmuster eine Bestätigung durch zwei Personen vor, stellen Sie sicher, dass der Supervisor, der die *erste* Bestätigung vornehmen wird, dem Supervisor zugewiesen ist, der die *zweite* Bestätigung vornehmen wird.

Hinweis: Es gilt zu beachten, dass die für die Bestätigungen zuständigen Personen stets nur Zeiterfassungsbelege aus ihrem eigenen Unternehmen bestätigen können. Die für die Bestätigungen zuständigen Personen können gegenüber den verschiedenen Benutzern, die ihre Zeiterfassungsbelege an sie einreichen, mit unterschiedlichen Handlungsbefugnissen und Rollen ausgestattet sein. Über dieselbe Seite können Sie in Ausnahmefällen auch Mitarbeiter die Befugnis erteilen, Zeiterfassungsbelege in ihrem Unternehmen zu bestätigen. Dadurch können Sie sicherstellen, dass alle Zeiterfassungsbelege zeitnah bestätigt werden – auch wenn die normalerweise für die Bestätigung zuständigen Personen zeitweise nicht verfügbar sind.

Hinweis: Zeiterfassungsbelege werden automatisch bestätigt, wenn in einem Personaldatensatz kein Bestätigungsmuster und kein Supervisor angegeben sind.

Sobald Bestätigungen für Zeiterfassungsbelege konfiguriert wurden, werden alle an die zuständige Person eingereichten Zeiterfassungsbelege bei dieser Person auf der Seite "Time Tracking > **Arbeitszeittabelle bestätigen** (*siehe* 7)" angezeigt. Die zuständige Person kann eingereichte Zeiterfassungsbelege bestätigen, ablehnen oder stornieren. Über **Arbeitszeittabelle Übersicht** (*siehe* 7) können Bestätigungen für Zeiterfassungsbelege auch zurückgenommen werden.

Konfigurieren von Timern

- Stellen Sie sicher, dass Session-Timer anzeigen f
 ür die jeweilige Benutzerrolle
 über "System > Benutzerrollen> Zugriffsrechte" aktiviert wurde.
- Aktiveren Sie Timersitzungen über "Time Tracking > Einstellungen (siehe 16)".
 - > Aktivieren Sie Sitzungszeitgeber in der Kopfzeile anzeigen.
 - > Aktivieren Sie optional Zulassen, dass mehrere Session-Timer zur gleichen Zeit laufen.

Hinweis: Timer können auch dann zur Erstellung von Zeiteinträgen genutzt werden, wenn Zeiterfassungsbelege anzeigen deaktiviert ist.

 Verknüpfen Sie VSA-Benutzerdatensätze über "System > Orgn./Gruppen/Abtlg./Personal > Verwalten > Personal" mit Personaldatensätzen des Unternehmens.

Hinweis: VSA -Benutzer-Logins werden normalerweise in der myOrg-Organisation mit Personaldatensätzen verknüpft.

Dashboard

Time Tracking > Übersicht > Dashboard

Die Seite **Dashboard** bietet eine Dashboard-Ansicht der **Time Tracking**-Benachrichtigungen. Folgende vom System generierte Benachrichtigungstypen werden angezeigt:

- Es gibt keine aktive Zeitperiode.
- Die aktive Zeitperiode ist abgelaufen.

Meine Arbeitszeittabelle

Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle

Die Seite Zeiterfassungsbelege ermöglicht Ihnen die Erfassung Ihrer Zeiten mithilfe von Zeiterfassungsbelegen. In jedem Zeiterfassungsbeleg wird eine andere Zeitperiode erfasst. Zeiterfassungsbelege können gespeichert, zur **Bestätigung** (*siehe 7*) eingereicht und in eine Excel-Tabelle exportiert werden.

Sie können Zeiteinträge manuell erstellen oder **Timer** (*siehe 10*) nutzen, um die verstrichene Zeit aufzuzeichnen und anschließend in ihre aktuelle Tabelle zu übernehmen.

Hinweis: Nur Zeiterfassungsbelege mit dem aktuellen oder einem älteren Datum werden in **Meine Arbeitszeittabelle** (*siehe 3*) und in **Arbeitszeittabelle bestätigen** (*siehe 7*) angezeigt. Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Arbeitstypen

Aufgabentypen bestimmen, wie Zeiteinträge mit anderen Funktionen in den VSA integriert werden. Die in Ihrem VSA angezeigten Aufgabentypoptionen hängen von den installierten Modulen ab.

- Admin-Aufgaben Sich wiederholende, keinem Projekt zugeordnete Aktivitäten.
- Arbeitsaufträge Werden nur bei Installation von Service Billing angezeigt.
- Service-Desk-Tickets Werden nur bei Installation von Service Desk 1.3 oder später angezeigt.

Aktionen

- **Periode** Ermöglicht es Ihnen, einen Zeitraum auszuwählen, für den Sie sich Zeiterfassungsbelege anzeigen lassen möchten.
- Eintrag hinzufügen Ermöglicht es Ihnen, einen Eintrag in den angezeigten Zeiterfassungsbeleg zu machen.
 - **Eintragen einer Administratoraufgabe in einen Zeiterfassungsbeleg** (*siehe 4*)
 - > Eintragen eines Kunden/Arbeitsauftrags in einen Zeiterfassungsbeleg (siehe 5)
 - > Eintragen eines Service-Desk-Tickets in einen Zeiterfassungsbeleg (siehe 5)
- Arbeitstyp ändern Ermöglicht es Ihnen, einen ausgewählten Eintrag im angezeigten Zeiterfassungsbeleg in einen der drei oben erwähnten Arbeitstypen zu ändern.
- Speichern Speichert den angezeigten Zeiterfassungsbeleg.
- Abschicken Ermöglicht es Ihnen, den angezeigten Zeiterfassungsbeleg zur Bestätigung einzureichen. Bereits abgeschickte Zeiterfassungsbelege können nicht mehr bearbeitet werden. Zeiterfassungsbelege können nicht vor Ablauf der jeweiligen Zeitperiode abgeschickt werden.

Spalten

Diese Tabelle unterstützt auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite. Sie haben außerdem die Möglichkeit, nach Spaltenüberschriften zu sortieren.

Eingeben der Zeit

Sie können für jede bestehende Aktivitätenzeile eine Zelle auswählen und die Stundenanzahl eingeben.

Eintragen einer Administratoraufgabe in einen Zeiterfassungsbeleg

Tragen Sie eine Admin-Aufgabe in einen Zeiterfassungsbeleg ein, um die Zeiten für wiederkehrende betriebliche Aktivitäten (*siehe 17*) zu erfassen, die wederService Billing noch Service Desk noch einem bestimmten Projekt zugeordnet werden können.

- 1. Wählen Sie über "Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle" einen Zeiterfassungsbeleg aus.
- 2. Fügen Sie dem Zeiterfassungsbeleg einen neuen Eintrag hinzu, indem Sie auf Eintrag hinzufügen klicken. Das Dialogfeld Neuer Zeiterfassungseintrag wird angezeigt.
- 3. Geben Sie ein Datum und eine Zeit für den Zeiterfassungseintrag ein.
- 4. Wählen Sie Admin-Aufgabe als Arbeitstyp aus.
- 5. Wählen Sie einen Tasknamen aus, der die zu erfassende Zeit bestmöglich beschreibt. Aufgaben werden in der Spalte Ref 1 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- Bezugsgröße Geben Sie bei Bedarf eine frei formulierbare Bezugsgröße ein. Beispiel: Auftragsnummer des Kunden. Bezugsgrößen werden in der Spalte Ref 2 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.

- 7. Fügen Sie optional einen Hinweis hinzu.
- Klicken Sie auf Speichern, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der neue Eintrag wird im Zeiterfassungsbeleg angezeigt.
- 9. Klicken Sie auf Speichern, um die Änderungen am Zeiterfassungsbeleg zu speichern.

Erstellen eines Zeiterfassungseintrags für "Kunde / Arbeitsauftrag"

Erstellen Sie einen Zeiterfassungseintrag für Kunde / Arbeitsauftrag, um die bei Service Billing eingetragene Zeit zu steuern. Service BillingZeiteinträge können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

- 1. Wählen Sie einen Zeiterfassungsbeleg unter Verwendung der Zeitüberwachung > Meine Arbeitszeittabelle.
- Fügen Sie dem Zeiterfassungsbeleg einen neuen Eintrag hinzu, indem Sie auf Eintrag hinzufügen klicken. Das Dialogfeld Neuer Zeiterfassungseintrag wird angezeigt.
- 3. Geben Sie ein Datum und eine Zeit für den Zeiterfassungseintrag ein.
- 4. Wählen Sie die Option Kunde / Arbeitsauftrag.
- 5. Wählen Sie einen Kunden. Der Kunde wird in der Spalte Ref 1 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- Wählen Sie den Arbeitsauftrag. Der Arbeitsauftrag wird in der Spalte Ref 2 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- 7. Wählen Sie den Tasknamen. Der Taskname ist die Arbeitsauftrags-Position, für die Sie Details eintragen möchten.
- 8. Fügen Sie optional einen Hinweis hinzu.
- 9. Markieren Sie optional das Kontrollkästchen Anmerkung auf Rechnung anzeigen.
- 10. Klassifizieren Sie diesen Eintrag nach Aktivitätstyp. Der Aktivitätstyp wird in der Spalte Aktivität des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- 11. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Abrechenbar markiert ist, wenn Sie die diese Aktivität abrechnen wollen.
- 12.Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der neue Eintrag wird im Zeiterfassungsbeleg angezeigt.
- 13. Klicken Sie auf Speichern, um die Änderungen am Zeiterfassungsbeleg zu speichern.
- 14.Der von Ihnen erstellte Eintrag wird für die Abrechnung zugelassen, sobald der Zeiterfassungsbeleg abgeschickt und bestätigt ist.

Service-Desk-Ticket-Zeiterfassungseintrag erstellen

Erstellen Sie einen Service-Desk-Ticket-Zeiterfassungseintrag, um die Zeit dem gesamten Service Desk-Ticket hinzuzufügen. Sie können das Ticket optional mit den Service Billing-Datensätzen oder einer Aufgabe verknüpfen, wenn eine dieser Funktionen aktiviert ist. Die eingegebene Zeit wird im Ticket als Anmerkung angezeigt.

- 1. Wählen Sie mit 'Zeitüberwachung' > Meine Arbeitszeittabelle eine Arbeitszeittabelle aus.
- Fügen Sie der Arbeitszeittabelle einen neuen Eintrag hinzu, indem Sie auf Eintrag hinzufügen klicken. Das Dialogfeld Neuer Zeiterfassungseintrag wird angezeigt.
- 3. Geben Sie für den Zeiterfassungseintrag ein Datum und eine Uhrzeit ein.

- 4. Wählen Sie die Option Service-Desk-Ticket-Arbeitstyp aus.
- 5. Wählen Sie die Service-Desk-Definition aus.
- 6. Wählen Sie optional einen **Statusfilter** aus, um die Liste der in der Dropdown-Liste **Ticket** angezeigten Tickets zu beschränken.
- 7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - > Alle Tickets anzeigen
 - > Meine Tickets anzeigen
- 8. Wählen Sie ein Ticket aus.
- 9. Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn **Service Billing** installiert und mit **Service Desk** integriert ist. Siehe Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen.
 - Arbeitsauftrag Nur Anzeige. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte 'Allgemein' mit dem Ticket verbunden ist.
 - Arbeitsauftragsposition Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte Allgemein mit dem Ticket verbunden ist.
 - Aktivitätstyp Tätigkeits-Einträge werden nach Aktivitätstyp geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach Ressourcentyp klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Ressourcentyp Ein Ressourcentyp gibt eine Qualifikation, ein Material oder Kosten an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede Qualifikation angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als Material oder Kosten klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Tarif Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
 - Tarif überschreiben Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Anmerkung auf Rechnung anzeigen Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.
- 10.Wählen Sie eine Aufgabe aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für das Service-Desk Aufgaben aktiviert sind.
- 11. Fügen Sie optional eine Anmerkung hinzu.
- 12. Machen Sie optional aus der Anmerkung eine im Ticket Ausgeblendete Anmerkung.
- 13. Abrechenbar Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn Service Billing nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen Abrechenbar ausschließlich Referenzzwecken. Wenn Service Billing installiert ist, wird der Eintrag an Service Billing weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an Service Billing weitergeleitet wird.

- 14.Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der neue Eintrag wird in der Arbeitszeittabelle angezeigt.
- 15. Klicken Sie auf Speichern, um Ihre Änderungen an der Arbeitszeittabelle zu speichern.

Bestätigen von Zeiterfassungsbelegen

Time Tracking > Bestätigen von Zeiterfassungsbelegen

Auf der Seite Arbeitszeittabelle bestätigen können Zeiterfassungsbelege bestätigt werden, die VSA-Benutzer über Meine Arbeitszeittabelle (*siehe 3*) eingereicht haben. Die für die Bestätigung zuständige Person kann eingereichte Zeiterfassungsbelege bestätigen, ablehnen oder stornieren. Durch einen Klick auf den Link unterhalb eines Namens in der Spalte Personal lassen sich die Details zum jeweiligen Zeiterfassungsbeleg anzeigen.

Hinweis: Nur Zeiterfassungsbelege mit dem aktuellen oder einem älteren Datum werden in **Meine Arbeitszeittabelle** (*siehe 3*) und in **Arbeitszeittabelle bestätigen** (*siehe 7*) angezeigt.

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Aktionen

 Bestätigen – Ermöglicht es Ihnen, ausgewählte Zeiterfassungsbelege zu bestätigen. Über Arbeitszeittabelle Übersicht (siehe 7) können Bestätigungen für Zeiterfassungsbelege wieder zurückgenommen werden.

Hinweis: Muss ein Zeiterfassungsbeleg zunächst noch bestätigt werden, wird so lange kein Zeiteintrag an Service Billing übermittelt, bis der Zeiterfassungsbeleg bestätigt wurde.

- Ablehnen Ermöglicht es Ihnen, ausgewählte Zeiterfassungsbelege abzulehnen und sie an den Absender zurückzugeben, damit dieser sie unter Meine Arbeitszeittabelle korrigieren kann.
- Stornieren Verhindert, dass die ausgewählten Zeiterfassungsbelege mitsamt den zugehörigen Zeiteinträgen weiter durch das System verarbeitet werden.

Arbeitszeittabelle Übersicht

Time Tracking > Arbeitszeittabelle Übersicht

Auf der Seite Arbeitszeittabelle Übersicht finden Sie eine Übersicht über den Status aller erfassten Zeitperioden. Die Aktivierung einer Zeitperiode ermöglicht es allen VSA-Benutzern, unter "Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle (siehe 3)" und unter "Time Tracking > Arbeitszeittabelle bestätigen (siehe 7)" auf diese Zeitperiode zuzugreifen.

Zurücknehmen der Bestätigung für einen Zeiterfassungsbeleg

Die Bestätigung für einen Zeiterfassungsbeleg kann zurückgenommen werden, wenn bisher in **Service Billing** keine Rechnung erzeugt wurde. Enthält der Zeiterfassungsbeleg keine **Service Billing**-Posten, ist die Zurücknahme der Bestätigung für den Zeiterfassungsbeleg zulässig. Sie müssen in der Zelle **Bestätigt** auf der Seite **Arbeitszeittabelle Übersicht** (*siehe 7*) eine Verknüpfung anklicken, um zur Schaltfläche **Bestätigung für Arbeitszeittabelle zurücknehmen** zu gelangen.

Aktionen

 Periode schließen – Ermöglicht es Ihnen, eine ausgewählte Zeitperiode zu schließen und somit zu verhindern, dass weiterhin Änderungen an Zeiterfassungsbelegen gemacht werden, die in dieser Zeitperiode liegen. Periode aktivieren – Ermöglicht es Ihnen, eine ausgewählte Zeitperiode zu aktivieren und somit zuzulassen, dass Änderungen an Zeiterfassungsbelegen gemacht werden, die in dieser Zeitperiode liegen.

Spaltenüberschriften

Wenn Sie auf eine Zahl in einer der Tabellenzellen klicken, öffnet sich ein weiteres Fenster, in dem der Status der einzelnen Zeiterfassungsbelege aufgeführt ist, die den jeweiligen Status aufweisen und innerhalb der jeweiligen Zeitperiode liegen.

- Dauer Der Datumsbereich, den ein Zeiterfassungsbeleg umfasst.
- Status Gibt an, ob die Zeitperiode eines Zeiterfassungsbelegs Active oder Closed ist.
- Ausstehend Die Anzahl der in dieser Zeitperiode liegenden Zeiterfassungsbelege, die von Benutzern aktualisiert, aber noch nicht eingereicht wurden.
- Eingereicht Die Anzahl der in dieser Zeitperiode liegenden Zeiterfassungsbelege, die zwar eingereicht, aber noch nicht bestätigt wurden.
- Bestätigt Die Anzahl der in dieser Zeitperiode liegenden Zeiterfassungsbelege, die bereits bestätigt wurden. Klicken Sie auf eine verlinkte Zelle in dieser Spalte, um zur Schaltfläche Bestätigung für Arbeitszeittabelle zurücknehmen zu gelangen.
- Storniert Die Anzahl der in dieser Zeitperiode liegenden Zeiterfassungsbelege, die storniert wurden.

Unverarbeitete Transaktionen

Time Tracking > Unverarbeitete Transaktionen

Auf der Seite Unverarbeitete Transaktionen werden bisher unverarbeitete Zeiteinträge angezeigt. Normalerweise werden Zeiteinträge, die in einem anderen Modul erstellt worden sind, unverzüglich von Time Tracking verarbeitet und im entsprechenden Zeiterfassungsbeleg angezeigt. Es gibt jedoch eine Reihe von Fehlern, die dazu führen können, dass ein Zeiteintrag nicht unverzüglich verarbeitet wird:

- No valid period found
- Timesheet status was approved
- Timesheet status was submitted
- Period status is not active
- Error

Sobald der Fehler, der die Verarbeitung einer Transaktion verhindert hat, behoben wurde, kann die jeweilige Transaktion erneut zur Verarbeitung eingereicht werden.

Aktionen

- Neu einreichen Ermöglicht Ihnen, ausgewählte unverarbeitete Transaktionen erneut einzureichen.
- Löschen Ermöglicht Ihnen, ausgewählte unverarbeitete Transaktionen zu löschen.
- Verschieben Ermöglicht Ihnen, ausgewählte unverarbeitete Transaktionen von der vorhergehenden Zeitperiode in die aktuelle Zeitperiode zu verschieben. Verschobene Einträge werden dann mit der aktuellen Zeit, dem Tag und dem Datum der aktuellen Zeitperiode versehen.
- Aktualisieren Aktualisiert die Seite.

Tabellenspalten

- Kundenname Der Name des jeweiligen Unternehmens.
- Mitarbeiter Der Name des Mitarbeiterdatensatzes.
- **Grund** Eine Beschreibung der Aktivität, für die die Zeit erfasst wird.

- Protokollmeldung Der Typ von Fehler, der eine Verarbeitung der Transaktion verhindert.
- Datum Das Datum des Zeiteintrags.
- Ref 1 Der Name der Aufgabe.
- Stunden Die Dauer des Zeiteintrags.
- Bezugsgröße Ermöglicht es Ihnen, eine Bezugsgröße für diese Aufgabe zu erstellen, nach der sich in Tabellenansichten und Berichten filtern und sortieren lässt. Bezugsgrößen werden in der Spalte Ref 2 dieser Seite angezeigt.
- Abrechenbar Ist diese Option aktiviert, kann dieser Zeiteintrag abgerechnet werden.

Anwendungsprotokollierung

Time Tracking > Anwendungsprotokollierung

Auf der Seite Anwendungsprotokollierung finden Sie ein Protokoll der Aktivität des Time Tracking-Moduls mit folgenden Angaben:

- Ereignis-ID
- Ereignisname
- Meldung
- Admin
- Ereignisdatum

Diese Tabelle unterstützt auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite.

Arbeitszeittabelle-Verlauf (Übersicht)

Time Tracking > Arbeitszeittabelle-Verlauf (Übersicht)

Auf der Seite Arbeitszeittabelle-Verlauf (Übersicht) erhalten Sie in Form einer Tabellenansicht einen Überblick über alle Zeiteinträge. Die Tabelle enthält je eine Zeile für jede mögliche Kombination aus Benutzer, Datum, Arbeitstyp, Ref 1 und Ref 2.

Die Spalten für die einzelnen Zeiterfassungsbelege enthalten folgende Angaben:

- Status New, Approved, Submitted, Void
- Benutzer Der Name des Mitarbeiterdatensatzes.
- Arbeitstyp Admin Task, Work Order, Service Desk Ticket, Project Task.
- **Ref 1** Der Name der Aufgabe.
- Ref 2 Eine frei formulierbare Bezugsgröße. Beispiel: Auftragsnummer des Kunden.
- Aktivität Eine Beschreibung der Aktivität, für die die Zeit erfasst wird.
- Abrechenbar Ist diese Option aktiviert, kann dieser Zeiteintrag abgerechnet werden.
- Zeitperiode Die Zeitperiode, innerhalb der der Zeiteintrag liegt.
- Datum Das Datum des Zeiteintrags.
- Stunden Die Gesamtzahl der Stunden, die für den Zeiteintrag eingetragen worden sind.

Diese Tabelle unterstützt auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite.

Arbeitszeittabelle (Details)

Time Tracking > Arbeitszeittabelle (Details)

Auf der Seite Arbeitszeittabelle (Details) finden Sie eine Tabellenansicht aller Zeiteinträge. Die Spalten für die einzelnen Zeiterfassungsbelege enthalten folgende Angaben:

- Status New, Approved, Submitted, Void
- Benutzer Der Name des Mitarbeiterdatensatzes.
- Arbeitstyp Admin Task, Work Order, Service Desk Ticket, Project Task.
- Ref 1 Der Name der Aufgabe.
- Ref 2 Eine frei formulierbare Bezugsgröße. Beispiel: Auftragsnummer des Kunden.
- Aktivität Eine Beschreibung der Aktivität, für die die Zeit erfasst wird.
- Abrechenbar Ist diese Option aktiviert, kann dieser Zeiteintrag abgerechnet werden.
- Hinweis Hier finden Sie ggf. eine zusätzliche Beschreibung des Zeiteintrags.
- Zeitperiode Die Zeitperiode, innerhalb der der Zeiteintrag liegt.
- Datum Das Datum des Zeiteintrags.
- Stunden Die Dauer des Zeiteintrags.

Diese Tabelle unterstützt auswählbare Spalten, Spaltensortierung, Spaltenfilter und flexible Spaltenbreite.

Timer

In der oberen rechten Ecke des VSA, direkt unterhalb der Rollen-/Umfangsauswahl, befindet sich die Timeranzeige.

🚱 00:00:00 No Timer Running

Mithilfe der Timer können Sie die Zeit messen, die Sie zur Ausführung einer Aufgabe benötigen. Die benötigte Zeit können Sie dann als Eintrag zu einem Zeiterfassungsbeleg hinzufügen. Es ist möglich, mehrere Timer gleichzeitig laufen zu lassen. Die von Ihnen erstellten Einträge werden auf der Seite "Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle (*siehe 3*)" angezeigt.

Es ist nicht notwendig, die Timer auszuschalten, wenn Sie sich von VSA abmelden. Sie können sich einige Stunden später wieder anmelden und die abgelaufene Zeit dann übernehmen.

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Hinzufügen eines Timers

Mithilfe eines Timers erstellte Zeiteinträge können bei den folgenden Arbeitstypen verwendet werden:

- Erstellen eines Zeiteintrags für eine Administratoraufgabe (siehe 11)
- Erstellen eines Zeiteintrags für einen Kunden/Arbeitsauftrag (siehe 12)
- Erstellen eines Zeiteintrags für ein Service-Desk-Ticket (siehe 13)

Arbeiten mit Timern

Sobald ein Timer hinzugefügt wird, zeigt ein ausgewählter Timer in der Timerleiste die Farbe und den Namen des betreffenden Timers an. Läuft ein Timer, wird die Schaltfläche **Anhalten** angezeigt. Wird ein Timer angehalten, wird die Schaltfläche **Starten** angezeigt. Sie können mehrere Timer gleichzeitig laufen lassen, wenn dies unter "Time Tracking > **Einstellungen** (*siehe 16*)" aktiviert ist.

Interaktive Timerschaltflächen

Wenn Sie die Maus über einen bestimmten Timer halten, werden die interaktiven Schaltflächen für diesen Timer angezeigt.



- Es werden Farbe, Bezeichnung und erfasste Zeit des Timers angezeigt.
- Die Bezeichnung und die Farbe des Timers können in den entsprechenden Feldern bearbeitet werden.
- - Übernehmen und entfernen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg, und entfernen Sie den Timer.
 - Übernehmen und zurücksetzen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg und setzen Sie den Timer auf null zurück.
- Um die erfasste Zeit sofort in die mit dem heutigen Datum gekennzeichnete Zelle Ihres Zeiterfassungsbelegs zu übernehmen, halten Sie die Strg-Taste gedrückt und klicken Sie das Häkchensymbol van. Sie können den Zeiteintrag später unter "Time Tracking > Meine Arbeitszeittabelle (siehe 3)" bearbeiten.
- Mithilfe des Symbols "Timer zurücksetzen" Können Sie die bereits erfasste Zeit auf null zurücksetzen.
- Mithilfe des Symbols "Timer entfernen" × können Sie den Timer entfernen, ohne dass die erfasste Zeit in Ihre Zeittabelle übernommen wird.

Interaktive Schaltflächen zum Hinzufügen von Timern

Wenn Sie die Maus über das Symbol Neuer Timer 🔄 halten, werden die interaktiven Schaltflächen für dieses Symbol aktiviert.



- Klicken Sie auf Neuer Timer G, um einen neuen Timer zu erstellen.
- Klicken Sie auf Alle anhalten, um alle Timer gleichzeitig anzuhalten.
- Klicken Sie auf Alle löschen, um alle Timer zu entfernen.

Erstellen eines Zeiteintrags für eine Administratoraufgabe

Erstellen Sie einen Zeiteintrag für eine Admin-Aufgabe, um die Zeiten für wiederkehrende betriebliche Aktivitäten (*siehe 17*) zu erfassen, die weder Service Billing noch Service Desk noch einem bestimmten Projekt zugeordnet werden können.

- 1. Klicken Sie auf das Symbol "Neu Timer" 🔄, um einen neuen Timer hinzuzufügen. Die Timer befinden sich in der oberen rechten Ecke des Fensters VSA. Das Dialogfeld Neuer Timer wird angezeigt. Geben Sie Werte für die folgenden Felder ein bzw. wählen Sie Werte aus.
- 2. Wählen Sie eine eindeutige Timer-Farbe. Da Sie mehrere Timer gleichzeitig definieren und laufen lassen können, ist es sinnvoll, ihnen unterschiedliche Farben zuzuordnen.
- Geben Sie eine Bezeichnung für Ihren Timer ein. Die Bezeichnung wird jedes Mal angezeigt, wenn das Timersymbol ausgewählt wird. Außerdem erscheint sie als Anmerkung zu jedem Zeiteintrag, den Sie mithilfe des Timers erstellen. Falls Sie die Bezeichnung leer lassen, erhält der Timer als Bezeichnung den von Ihnen ausgewählten Arbeitstyp.

- 4. Falls Nach Speichern starten aktiviert ist, beginnt die Zeit zu laufen, sobald Sie dieses Dialogfeld speichern.
- 5. Wählen Sie Admin-Aufgabe als Arbeitstyp aus.
- 6. Wählen Sie einen Tasknamen aus, der die zu erfassende Zeit bestmöglich beschreibt. Aufgaben werden in der Spalte Ref 1 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- 7. Bezugsgröße Geben Sie eine frei formulierbare Bezugsgröße ein. Beispiel: Auftragsnummer des Kunden. Bezugsgrößen werden in der Spalte Ref 2 des Zeiterfassungsbelegs angezeigt.
- 8. Fügen Sie optional einen Hinweis hinzu.
- 9. Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der Timer beginnt, die Zeit für diese Aktivität aufzuzeichnen.
- 10. Schließen Sie die Aktivität ab, deren Zeit von diesem Timer erfasst wird.
- 11.Klicken Sie auf das Häkchensymbol **v**. Sie können Ihren Zeiteintrag einschließlich der erfassten Zeit bearbeiten und wahlweise:
 - Übernehmen und entfernen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg und entfernen Sie den Timer.
 - Übernehmen und zurücksetzen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg und setzen Sie den Timer auf null zurück.
- 12.Der von Ihnen erstellte Eintrag wird für die Abrechnung freigegeben, sobald der Zeiterfassungsbeleg eingereicht und bestätigt wurde.

Erstellen eines Timer-Eintrags für "Kunde / Arbeitsauftrag"

Erstellen Sie einen Timer-Eintrag für Kunde / Arbeitsauftrag, um die bei Service Billing eingetragene Zeit zu steuern. Service BillingZeiteinträge können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

- Klicken Sie auf das Symbol ¹/₄, um einen neuen Timer hinzuzufügen. Timer befinden sich in der oberen rechten Ecke des Fensters VSA. Das Dialogfeld Neuer Timer wird angezeigt. Geben Sie Werte für die folgenden Felder ein oder wählen Sie Werte aus.
- 2. Wählen Sie eine eindeutige **Timer-Farbe**. Sie können mehrere Timer gleichzeitig definieren. Deshalb ist es hilfreich, sie verschiedenen Farben zuzuordnen.
- Geben Sie eine Bezeichnung für Ihren Timer ein. Die Bezeichnung wird jedes Mal angezeigt, wenn das Timer-Symbol ausgewählt wird und als Anmerkung zu jedem Eintrag, den Sie von dem Timer erstellen, hinzugefügt. Falls die Bezeichnung leer ist, wird der Timer nach dem von Ihnen gewählten Arbeitstyp bezeichnet.
- 4. Falls Nach Speichern starten markiert ist, beginnt die Zeit zu laufen, sobald Sie dieses Dialogfeld speichern.
- 5. Wählen Sie die Arbeitstypsoption Kunde / Arbeitsauftrag.
- Wählen Sie einen Kunden, Arbeitsauftrag und Tasknamen. Der Taskname ist die Arbeitsauftrags-Position, f
 ür die Sie Details eintragen m
 öchten.
- 7. Fügen Sie optional einen Hinweis hinzu.
- 8. Markieren Sie optional das Kontrollkästchen Anmerkung auf Rechnung anzeigen.
- 9. Geben Sie einen Ressourcen-Typ ein. Nicht editierbar, falls ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist. Ein Ressourcentyp gibt eine Qualifikation, ein Material oder Kosten an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede Qualifikation angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene

Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als *Material* oder *Kosten* klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.

- 10.Klassifizieren Sie diesen Eintrag nach Aktivitätstyp. Nicht editierbar, falls ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist. Tätigkeits-Einträge werden nach Aktivitätstyp geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach Ressourcentyp klassifiziert.
- 11.Es wird nur die **Rate** angezeigt. Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp.
- 12.Markieren Sie optional das Kontrollkästchen Überschreiben-Quote, um eine Neue Rate einzugeben. Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
- 13. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Abrechenbar markiert ist, wenn Sie die diese Aktivität abrechnen wollen.
- 14.Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Die Uhren des neuen Timers beginnen, die Zeit für diese Aktivität aufzuzeichnen.
- 15. Schließen Sie die Aktivität ab, die von diesem Timer getimt wird.
- 16.Klicken Sie auf das Häkchensymbol **v**, um das Fenster **Zeitpunkt der Anwendung** anzuzeigen. Sie können Ihren Zeiteintrag einschließlich der verstrichenen Zeit bearbeiten und wahlweise:
 - Anwenden und Entfernen Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf Ihren Zeiterfassungsbeleg an und entfernen Sie den Timer.
 - Anwenden und Zurücksetzen Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf Ihren Zeiterfassungsbeleg an und setzen Sie den Timer auf null zurück.
- 17.Der von Ihnen erstellte Eintrag wird für die Abrechnung zugelassen, sobald der Zeiterfassungsbeleg abgeschickt und bestätigt ist.

Service-Desk-Ticket und Leistungsabrechnung-Zeiteintrag erstellen

Erstellen Sie einen Service-Desk-Ticket-Zeiteintrag, um die Zeit dem gesamten Service Desk-Ticket hinzuzufügen. Sie können das Ticket optional mit den Service Billing-Datensätzen oder einer Aufgabe verknüpfen, wenn eine dieser Funktionen aktiviert ist. Die eingegebene Zeit wird im Ticket als Anmerkung angezeigt.

- 2. Wählen Sie eine eindeutige Timer-Farbe aus. Sie können mehrere Timer gleichzeitig definieren, sodass es hilfreich ist, ihnen verschiedene Farben zuzuweisen.
- 3. Geben Sie für Ihren Timer eine **Bezeichnung** ein. Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Timer-Symbol ausgewählt wird und als Anmerkung zu einem Zeiteintrag hinzugefügt wird, den Sie aus dem Timer erstellen. Wenn dies leer ist, wird der Timer mit dem ausgewählten Arbeitstyp bezeichnet.
- 4. Wenn Start mit Speichern aktiviert ist, beginnt die Zeitzählung, sobald Sie dieses Dialogfeld speichern.
- 5. Wählen Sie die Option Service-Desk-Ticket-Arbeitstyp aus.

- 6. Wählen Sie die Service-Desk-Definition aus.
- 7. Wählen Sie optional einen **Statusfilter** aus, um die Liste der in der Dropdown-Liste **Ticket** angezeigten Tickets zu beschränken.
- 8. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Alle Tickets anzeigen
 - Meine Tickets anzeigen
- 9. Wählen Sie ein Ticket aus.
- 10. Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn ein Service-Desk mit **Service Billing** integriert ist. Siehe Abrechnungseinträge mit Service-Desk erstellen.
 - Arbeitsauftrag Nur Anzeige. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte 'Allgemein' mit dem Ticket verbunden ist.
 - Arbeitsauftragsposition Die Arbeitsauftragsposition, die mit den Arbeitsstunden verbunden werden soll. Dies wird nur angezeigt, wenn ein Arbeitsauftrag im Ticketeditor auf der Registerkarte Allgemein mit dem Ticket verbunden ist.
 - Aktivitätstyp Tätigkeits-Einträge werden nach Aktivitätstyp geordnet, um die Kosten und den Umsatz der Tätigkeit zu analysieren. Die Klassifizierung von Aktivitätstypen spiegelt normalerweise die Anforderungen der Buchhaltung eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Aktivitätstyp als auch nach Ressourcentyp klassifiziert. Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Ressourcentyp Ein Ressourcentyp gibt eine Qualifikation, ein Material oder Kosten an und stellt einen Standard-Tarif für eine abrechenbare Tätigkeitsposition oder einen abrechenbaren Eintrag ein. Normalerweise stellt ein Ressourcentyp eine Qualifikation dar, die von einem Mitarbeiter ausgeführt wird. Ein Rechnungsbetrag und Standard-Kosten werden für jede Qualifikation angegeben, die zur Ausführung des Service erforderlich ist. Die Rate kann bei Auswahl überschrieben werden. Da die Tätigkeit, die zur Lieferung eines Dienstes manchmal verbundene Gebühren für Materialien und Kosten mit sich bringt, können Ressourcentypen auch als Material oder Kosten klassifiziert werden. Zusätzliche Kabel oder Lieferung über Nacht können beispielsweise als zusätzliche abrechenbare Tätigkeits-Einträge aufgenommen werden, da sie erforderlich sind, um den Service zur Installation eines Servers auszuführen. Die Klassifizierung von Ressourcentypen spiegelt normalerweise die Produktions-Anforderungen eines Unternehmens wider. Tätigkeits-Einträge werden sowohl nach Ressourcentyp, als auch nach Aktivitätstyp klassifiziert.Nicht bearbeitbar, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Tarif Der standardmäßige Rechnungsbetrag für den ausgewählten Ressourcentyp. Nur Anzeige.
 - Tarif überschreiben Ein manuell eingegebener Tarif, der den Standardrechnungsbetrag für einen ausgewählten Ressourcentyp überschreibt.Wird nicht angezeigt, wenn ein detaillierter Arbeitsauftrag ausgewählt ist.
 - Anmerkung auf Rechnung anzeigen Wenn dies aktiviert ist, wird die Anmerkung auf dem Rechnungsausdruck angezeigt.
- 11.Wählen Sie eine Aufgabe aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für das Service-Desk Aufgaben aktiviert sind.
- 12. Fügen Sie optional eine Anmerkung hinzu.
- 13. Machen Sie optional aus der Anmerkung eine im Ticket Ausgeblendete Anmerkung.
- 14. Abrechenbar Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn Service Billing nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen Abrechenbar ausschließlich Referenzzwecken. Wenn Service Billing installiert ist, wird der Eintrag an Service Billing weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an Service Billing weitergeleitet wird.
- 15.Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Die neue Timer-Uhr beginnt mit der Zeitaufzeichnung für diese Aktivität.

- 16. Schließen Sie die Aktivität ab, für die mit diesem Timer die Zeit gemessen wird.
- 17.Klicken Sie auf das Häkchen \checkmark , um das Fenster Zeitpunkt der Anwendung anzuzeigen. Sie können Ihren Zeiteintrag bearbeiten, einschließlich der verstrichenen Zeit, und folgende Aktionen ausführen:
 - Anwenden und Entfernen Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf die Arbeitszeittabelle an und entfernen Sie den Timer.
 - Anwenden und Zurücksetzen Wenden Sie Ihren Zeiteintrag auf die Arbeitszeittabelle an und setzen Sie den Timer auf 0 zurück.

Erstellen eines Zeiteintrags für ein Service-Desk-Ticket oder für eine Aufgabe innerhalb eines Tickets

Erstellen Sie einen Service-Desk-Ticket-Zeiteintrag, um die erfasste Zeit entweder einem ganzen Service Desk-Ticket oder einer Aufgabe innerhalb eines Tickets hinzuzufügen. Die eingetragene Zeit wird als Anmerkung zum Ticket angezeigt.

- Klicken Sie auf das Symbol ¹/₄, um einen neuen Timer hinzuzufügen. Die Timer werden in der oberen rechten Ecke des VSA-Fensters angezeigt. Das Dialogfeld Neuer Timer wird angezeigt. Geben Sie Werte für die folgenden Felder ein bzw. wählen Sie Werte aus.
- 2. Wählen Sie eine eindeutige Timer-Farbe aus. Da Sie mehrere Timer gleichzeitig definieren und laufen lassen können, ist es sinnvoll, ihnen unterschiedliche Farben zuzuordnen.
- Geben Sie eine Bezeichnung für Ihren Timer ein. Die Bezeichnung wird jedes Mal angezeigt, wenn das Timersymbol ausgewählt wird. Außerdem erscheint sie als Anmerkung zu jedem Zeiteintrag, den Sie mithilfe des Timers erstellen. Falls Sie die Bezeichnung leer lassen, erhält der Timer als Bezeichnung den von Ihnen ausgewählten Arbeitstyp.
- 4. Falls Nach Speichern starten aktiviert ist, beginnt die Zeit zu laufen, sobald Sie dieses Dialogfeld speichern.
- 5. Wählen Sie Service-Desk-Ticket als Arbeitstyp aus.
- 6. Wählen Sie die Service-Desk-Definition aus.
- 7. Optional können Sie einen Statusfilter auswählen, um die Anzahl der Tickets zu beschränken, die in der Ticket-Dropdown-Liste angezeigt werden.
- 8. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
 - > Alle Tickets anzeigen
 - > Meine Tickets anzeigen
- 9. Wählen Sie ein Ticket aus.
- 10.Wählen Sie eine Aufgabe aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Aufgabenfunktionalität in Service Desk aktiviert wurde.
- 11. Fügen Sie optional einen Hinweis hinzu.
- 12.Optional haben Sie die Möglichkeit, aus dem Hinweis eine Verborgene Anmerkung im Ticket zu machen.
- 13. Abrechenbar Wenn dies aktiviert ist, ist der Eintrag abrechenbar. Wenn Service Billing nicht installiert ist, dient das Kontrollkästchen Abrechenbar ausschließlich Referenzzwecken. Wenn Service Billing installiert ist, wird der Eintrag an Service Billing weitergeleitet. Wenn die Arbeitszeittabellen genehmigt werden müssen, muss die Arbeitszeittabelle mit diesem Eintrag genehmigt werden, bevor der Eintrag an Service Billing weitergeleitet wird.
- 14. Klicken Sie auf **Speichern**, um dieses Dialogfeld zu schließen. Der Timer beginnt, die Zeit für diese Aktivität aufzuzeichnen.

- 15. Schließen Sie die Aktivität ab, deren Zeit von diesem Timer erfasst wird.
- 16.Klicken Sie auf das Häkchensymbol **v**, um das Fenster **Zeit übernehmen** anzuzeigen. Sie können Ihren Zeiteintrag einschließlich der erfassten Zeit bearbeiten und wahlweise:
 - Übernehmen und entfernen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg und entfernen Sie den Timer.
 - Übernehmen und zurücksetzen Übernehmen Sie Ihren Zeiteintrag in Ihren Zeiterfassungsbeleg und setzen Sie den Timer auf null zurück.

Einstellungen

Time Tracking > Einstellungen

Time Tracking

 Nutzen Sie die Funktion Arbeitszeitnachweis zur Bestätigung von Zeiteinträgen – Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Zeiterfassungsbelege manuell über "Time Tracking > Arbeitszeittabelle bestätigen (siehe 7)" bestätigt werden. Ist die Option nicht aktiviert, werden Zeiterfassungsbelege automatisch bestätigt.

Hinweis: Zeiterfassungsbelege werden außerdem auch dann automatisch bestätigt, wenn in einem Mitarbeiterdatensatz kein Bestätigungsmuster und kein Supervisor angegeben sind. Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für **Zeitüberwachung** (*siehe 2*).

Abrechnung

Erfasste Zeiten an Leistungsabrechnung absenden – Wird nur angezeigt, wenn Service Billing installiert ist. Ist diese Option aktiviert, können Zeiteinträge, die über Meine Arbeitszeittabelle (*siehe 3*) oder mithilfe von Timern (*siehe 10*) erstellt worden sind, an Service Billing weitergegeben und abgerechnet werden. Muss ein Zeiterfassungsbeleg zunächst noch bestätigt werden, wird so lange kein Zeiteintrag an Service Billing übermittelt, bis der Zeiterfassungsbeleg bestätigt wurde.

Sitzungstimer

- Sitzungszeitgeber in der Kopfzeile anzeigen Ist diese Option aktiviert, werden Timer in der Kopfzeile von VSA angezeigt.
- Zulassen, dass mehrere Session-Timer zur gleichen Zeit laufen Ist die Option Sitzungszeitgeber anzeigen aktiviert, können Sie wählen, ob Sie die Möglichkeit, dass mehrere Sitzungen zur selben Zeit laufen, aktivieren oder deaktivieren möchten.

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Zeitperioden

Time Tracking > Zeitperioden

Auf der Seite Zeitperioden haben Sie die Möglichkeit, *eine Reihe von Zeitperioden festzulegen.* Jeder Zeitperiodendatensatz muss ein Startdatum, eine Dauer und eine Standardkalendereinheit (z. B. "wöchentlich" oder "monatlich") umfassen. Diese Werte werden zur Erstellung einer Reihe von Zeitperioden benötigt.

Es kann stets nur ein einziger Zeitperiodendatensatz aktiviert werden. Wird ein Zeitperiodendatensatz

aktiviert, können Zeiteinträge in diejenigen Zeitperioden übernommen werden, die der Datensatz umfasst. Alle erzeugten Zeitperioden sind standardmäßig aktiviert. Sie haben die Möglichkeit, Zeitperioden über "Time Tracking > **Arbeitszeittabelle Übersicht** (*siehe* 7)" zu schließen.

Wurden Zeiterfassungsbelege und Timer über "Time Tracking > Einstellungen (*siehe 16*)" aktiviert, so können diese Funktionen dazu genutzt werden, Zeiteinträge für eine aktive Zeitperiode zu erstellen und zu verwalten.

Diese Funktion muss auf jeden Fall einmal pro Jahr ausgeführt werden, um Zeiterfassungsbelege für die nächsten ein oder zwei Jahre zu erstellen.

Hinweis: Nur Zeiterfassungsbelege mit dem aktuellen oder einem älteren Datum werden in **Meine Arbeitszeittabelle** (*siehe 3*) und in **Arbeitszeittabelle bestätigen** (*siehe 7*) angezeigt.

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Aktionen

- Neu Ermöglicht es Ihnen, einen Zeitperiodendatensatz zu erstellen.
- Bearbeiten Ermöglicht es Ihnen, einen ausgewählten Zeitperiodendatensatz zu bearbeiten.
- Aktivieren Ermöglicht es Ihnen, einen ausgewählten Zeitperiodendatensatz zu aktivieren.
- Deaktivieren Ermöglicht es Ihnen, einen ausgewählten Zeitperiodendatensatz zu deaktivieren.
- Perioden anzeigen Ermöglicht es Ihnen, eine Ansicht der Zeitperioden eines ausgewählten Zeitperiodendatensatzes aufzurufen.
- Löschen Ermöglicht es Ihnen, einen ausgewählten Zeitperiodendatensatz zu löschen. Es können nur Zeitperioden ohne Zeiteinträge gelöscht werden.

Hinzufügen oder Bearbeiten einer Zeitperiode

- Name Geben Sie einen Namen für den Zeitperiodendatensatz ein.
- Planen Geben Sie einen Kalenderzeitraum ein.
- Zweck Billing oder Timesheet. Nur Referenz.
- Startdatum Das Datum, an dem mit der Erzeugung von Zeitperioden begonnen werden soll.

Hinweis: Das Startdatum bestimmt auch den *ersten Tag der Woche*, wenn Zeiterfassungsbelege angezeigt werden.

- Erstellungszeitraum Die Gesamtzeit, für die Zeitperioden erstellt werden sollen.
- Stundenzahl pro Periode Die typische Anzahl an Arbeitsstunden f
 ür jede Zeitperiode. Dieser Wert dient dem Vergleich mit den eingegebenen effektiven Arbeitsstunden.

Administrative Aufgaben

Time Tracking > Administrative Aufgaben

Auf der Seite Administrative Aufgaben können Sie Aufgaben mit wiederkehrenden betrieblichen Aktivitäten definieren, die keinem bestimmten Projekt zugeordnet werden können. Vacation, Meetings und Travel sind typische Beispiele. Diese Tabelle enthält eine Reihe vordefinierter administrativer Aufgaben für (System).

Wenn Sie einen Zeiteintrag mithilfe eines **Timers** (*siehe 10*) erstellen, haben Sie die Möglichkeit, die erfasste Zeit als administrative Aufgabe zu klassifizieren. Diese Einträge erscheinen in der Spalte Arbeitstyp unter "Time Tracking > **Meine Arbeitszeittabelle** (*siehe 3*)" als Admin Task.

Aktionen

• Neu – Ermöglicht es Ihnen, eine neue Aufgabe zu erstellen.

• Bearbeiten – Ermöglicht es Ihnen, eine bestehende Aufgabe zu bearbeiten.

Hinzufügen oder Bearbeiten einer administrativen Aufgabe

- Name Geben Sie einen Namen für die Aufgabe ein.
- Beschr. Geben Sie eine Beschreibung für die Aufgabe ein.
- Aktiviert Ist diese Option aktiviert, kann die Aufgabe einem Zeiterfassungsbeleg hinzugefügt werden.
- Automatisch zu Zeiterfassungsbelegen hinzugefügt Ist diese Option aktiviert, wird die Aufgabe automatisch einem Zeiterfassungsbeleg hinzugefügt.

Bestätigungsmuster

Time Tracking > Bestätigungsmuster

Auf der Seite **Bestätigungsmuster** können Bestätigungsmuster mit einem oder mit zwei Schritten definiert werden. Ein Zeiterfassungsbeleg kann von zwei Arten von Personen genehmigt werden:

- Der Supervisor eines anderen Mitarbeiters, wie in der Supervisor-Dropdown-Liste unter "System >Orgn./Gruppen/Abtlg./Personal > Verwalten > Mitarbeiter" festgelegt.
- Ein Manager, der der Supervisor eines Supervisors ist.

Es können Bestätigungsmuster erstellt werden, die entweder die Bestätigung des Zeiterfassungsbelegs durch einen Supervisor, einen Manager oder durch beide erfordern. Zum Beispiel:

- Supervisor nur
- Manager nur
- Supervisor oder Manager Jeder von beiden muss den Zeiterfassungsbeleg je einmal bestätigen.

Hinweis: Die Mitarbeiterdatensätze der beiden für die Bestätigung zuständigen Personen sowie der Mitarbeiter, deren Zeiterfassungsbelege bestätigt werden, müssen jeweils deren eigenen VSA-Benutzer-Logins zugeordnet sein.

Hinweis: Siehe Konfigurationsoptionen für Zeitüberwachung (siehe 2).

Aktionen

- Neu Ermöglicht es Ihnen, ein neues Bestätigungsmuster zu erstellen.
- Bearbeiten Ermöglicht es Ihnen, ein bestehendes Bestätigungsmuster zu bearbeiten.
- Aktivieren Ermöglicht es Ihnen, ein bestehendes Bestätigungsmuster zu aktivieren.
- Deaktivieren Ermöglicht es Ihnen, ein bestehendes Bestätigungsmuster zu deaktivieren. Wird ein Bestätigungsmuster deaktiviert, so wird es aus allen Mitarbeiterdatensätzen gelöscht, für die es verwendet wurde. Die daraufhin von den betreffenden Mitarbeitern eingereichten Zeiterfassungsbelege werden so lange automatisch bestätigt, bis ihren Mitarbeiterdatensätzen ein neues Bestätigungsmuster zugewiesen wird.

Hinzufügen oder Bearbeiten eines Bestätigungsmusters

- Mustername Geben Sie den Namen des Bestätigungsmusters ein.
- Erste genehmigende Person Supervisor oder Manager.
- Zweite genehmigende Person Supervisor oder Manager oder leer lassen.

Inhaltsverzeichnis

Α

Administrative Aufgaben • 17 Anwendungsprotokollierung • 9 Arbeitszeittabelle (Details) • 10 Arbeitszeittabelle Übersicht • 7 Arbeitszeittabelle-Verlauf (Übersicht) • 9

В

Bestätigen von Zeiterfassungsbelegen • 7 Bestätigungsmuster • 18

D

Dashboard • 3

Ε

Einstellungen • 16 Eintragen einer Administratoraufgabe in einen Zeiterfassungsbeleg • 4 Erstellen eines Timer-Eintrags für • 12 Erstellen eines Zeiteintrags für ein Service-Desk-Ticket oder für eine Aufgabe innerhalb eines Tickets • 15 Erstellen eines Zeiteintrags für eine Administratoraufgabe • 11 Erstellen eines Zeiterfassungseintrags für • 5

Κ

Konfigurieren von Time Tracking • 2

Μ

Meine Arbeitszeittabelle • 3

S

Service-Desk-Ticket und Leistungsabrechnung-Zeiteintrag erstellen • 13 Service-Desk-Ticket-Zeiterfassungseintrag erstellen • 5

Т

Time Tracking – Übersicht • 1 Time Tracking Modulvoraussetzungen • 2 Timer • 10

U

Unverarbeitete Transaktionen • 8

Ζ

Zeitperioden • 16