



Desk Software & Consulting GmbH

ESB - Elektronischer Service Bericht

Dokumentation des elektronischen Serviceberichts

Matthias Hoffmann

25.04.2012

DESK Software und Consulting GmbH

Im Heerfeld 2-4

35713 Eibelshausen

Tel.: +49 (0) 2774/924 98 - 0

Fax: +49 (0) 2774/924 98 - 15

info@desk-firm.de

www.desk-firm.de

Inhalt

1. Allgemein	3
1.1 Beschreibung.....	3
1.2 Übersicht der wichtigsten Dateien und ihre Funktionalität.....	4
2. Der Ablauf	5
2.1 Client.....	5
3. Funktionen	8

1. Allgemein

1.1 Beschreibung

Der elektronische Servicebericht wird aus der app.box heraus auf einem Server bereitgestellt, den ein Techniker abrufen, bearbeiten und zurück senden kann. Die folgende Grafik veranschaulicht den Transportweg der Daten:

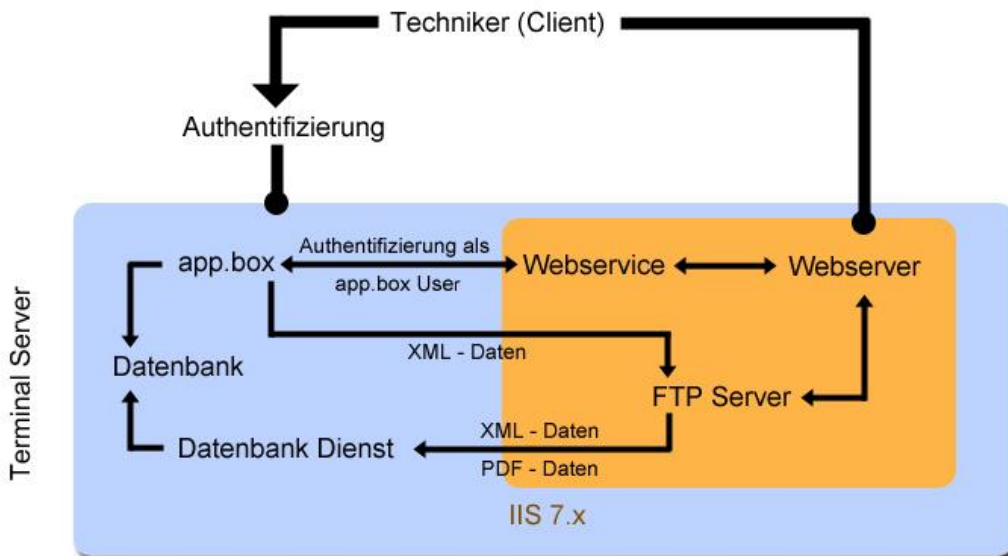


Abbildung 1: Datentransport

Der Techniker muss sich am Terminal Server mit seinem Windows Login authentifizieren. Erst dann ist der Zugriff auf die Website gestattet. Der Webserver prüft über einen Webservice, ob der User auch ein app.box User ist und schaut, ob auf dem FTP Server Berichte für diesen Techniker bereitgestellt wurden. Erst jetzt werden diese Informationen auf der Clientseite zur Verfügung gestellt. Nach Abschluss werden die Daten als XML Datei auf dem FTP Server in einen dafür vorgesehenen Ordner „erledigt“ kopiert, sowie eine PDF Datei im Ordner „pdf“ erstellt. Auf dem Terminal Server läuft ein zeitgesteuerter Dienst, der die Daten vom FTP Server abholt und lokal auf der Festplatte speichert. Nach erfolgreicher Ausführung werden die Dateien auf dem FTP Server gelöscht. Je nach Art des Serviceberichts (Support oder Aufgabe) werden die Daten in die entsprechenden Tabellen der Datenbank geschrieben, die Zeiterfassung eingetragen, sowie die XML – und PDF Datei hinterlegt.

1.2 Übersicht der wichtigsten Dateien und ihre Funktionalität

Start.html	Diese Datei dient der Darstellung im Browser und wird dynamisch gesteuert.
Starter.js	Die JavaScript Datei steuert den Datentransfer zwischen Client und Server. Außerdem überwacht sie das DOM, also was letztlich im Browser angezeigt wird.
auth.php	Authentifiziert den Benutzer und prüft über den Webservice, ob es sich hierbei um einen app.box Benutzer handelt.
dateisuche.php	Sucht auf dem FTP Server nach den Dateien für den Techniker
dateiauslesen.php	Holt die Daten vom FTP Server und liest diese aus. Übergibt die Informationen an die JavaScript Datei.
schreiben.php	Die bearbeiteten Daten werden entgegen genommen und auf dem FTP Server geschrieben. Informationen auf dem Webserver werden gelöscht. XML – und PDF Datei.
createPDF.php	Erstellung der PDF Datei mit Hinzunahme einer Vorlage des Kunden (vorlage_pdf.pdf.).
DESK.SQLServer.Exporter	Dienst, der die Dateien (XML und PDF) vom FTP Server abholt, dort entfernt und in die Datenbank einträgt, sowie die Zeiteinträge vornimmt.

2. Der Ablauf

2.1 Client



Aufgaben/Support Importer

Bitte laden Sie alle Dokumente, die Sie für die nächsten Aufgaben benötigen.

DESK GmbH	Installation - Update I	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>
DESK GmbH	Installation - Update II	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>
DESK GmbH	Installation - Update III	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>

Nach Aufruf der Website im Browser und entsprechender Authentifizierung werden alle Aufträge die für diesen Techniker vorgesehen sind angezeigt. Über den Button „Laden“ werden die Informationen aus der XML Datei übertragen und die Schaltflächen „Bearbeiten“ und „Senden und Abschließen“ werden aktiv.

Aufgaben/Support Importer

Bitte laden Sie alle Dokumente, die Sie für die nächsten Aufgaben benötigen.

DESK GmbH	Installation - Update I	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>
DESK GmbH	Installation - Update II	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>
DESK GmbH	Installation - Update III	<input type="button" value="Laden"/>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>	<input type="button" value="Senden und Abschließen"/>

Mit Klick auf „Bearbeiten“ wird das Formular geladen. Später kann der Vorgang mit „Senden und Abschließen“ beendet werden. Der Auftrag verschwindet aus der Liste.

Werden in der Zwischenzeit neue Aufträge erstellt, erscheinen diese bei der nächsten Aktualisierung bzw. Aufruf der Startseite.

Aufgabe - NR.:	<input type="text" value="A000354"/>	Servicetechniker:	<input type="text"/>						
Kurztext:	<input type="text" value="Installation - Update II"/>	Projekt-Nr.:	<input type="text" value="R250003"/>						
		<input checked="" type="checkbox"/> betriebsbereit und ohne Mängel abgeschlossen							
Kunde:	<input type="text" value="DESK GmbH"/>	Rechnung-Kunde:	<input type="text" value="DESK GmbH"/>						
Strasse:	<input type="text" value="Im Heerfeld 2"/>	Rechnung-Strasse:	<input type="text" value="Im Heerfeld 2"/>						
Ort:	<input type="text" value="Eibelshausen"/>	Rechnung-Ort:	<input type="text" value="Eibelshausen"/>						
Telefon:	<input type="text"/>	Rechnung-Telefon:	<input type="text"/>						
Ansprechpartner:	<input type="text"/>								
E-Mail:	<input type="text" value="mhoffmann@desk-firm.de"/>								
Leistungsbeschreibung:									
<input type="text"/>									
Menge:	Artikel-Nr:	Bezeichnung:	<input type="button" value="Hinzufügen"/>						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>							
Material									
<input type="text" value="Keine Materialien angegeben."/>									
Datum: *	Arbeits- beginn: *	Arbeits- ende: *	Anreise Start:	Anreise Ende:	Abreise Start:	Abreise Ende:	Wegpauschale	Tätigkeit	<input type="button" value="Hinzufügen"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Ohne	Planung	
Arbeitszeiten									
<input type="text" value="Keine Arbeitszeiten angegeben."/>									
Datum	Unterschrift des Kunden			Unterschrift des Servicetechnikers					
<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>					
<input type="button" value="Startseite"/>	<input type="button" value="Speichern"/>	<input type="button" value="PDF"/>							

Nach Eingabe der erforderlichen Daten kann der Bericht über den Button „Speichern“ gespeichert werden, entweder um später noch Ergänzungen vorzunehmen oder ihn im Anschluss über die Startseite abzuschließen. Nach der Speicherung der Daten kann über den Button „PDF“ ein PDF mit den eingetragenen Daten geöffnet werden.

April 2012

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

heute schließen

Anreise Start:

25.04.2012

Arbeitszeiten

Keine Arbeitszeiten angegeben.

Anreise Ende:	Abreise Start:	Abreise Ende:	Wegpauschale
16:00			Ohne

	Stunde						Minuten	
AM	00	01	02	03	04	05	00	
	06	07	08	09	10	11	15	
PM	12	13	14	15	16	17	30	
	18	19	20	21	22	23	45	

Mit Eingabe der Arbeitszeiten werden diese erfasst und später in die Datenbank eingetragen.

Datum: *	Arbeitsbeginn: *	Arbeitsende: *	Anreise Start:	Anreise Ende:	Abreise Start:	Abreise Ende:	Wegpauschale	Tätigkeit	
25.04.2012	08:00	16:00	07:00	08:00	16:15	17:30	bis 300km	Installation	Hinzufügen

Arbeitszeiten

Datum:	Arbeitsbeginn:	Arbeitsende:	Anreisestart:	Anreiseende:	Abreisestart:	Abreiseende:	Wegpauschale	Tätigkeit:	
25.04.2012	08:00	16:00	07:00	08:00	16:15	17:30	300km	03	X

2.2 Dienst

Der auf dem Terminal – Server laufende Dienst holt die Daten vom FTP – Server.

formatieren. Dies kann für die aktuelle Sprache oder für alle Sprachen durchgeführt werden.

3. Funktionen

Falls gewünscht kann hier noch eine Auflistung der Funktionsaufrufe (intern) erfolgen.