MOREGATE

MGService

Das vollständige Handbuch

Installation, Administration und tägliche Arbeit

2.0

Inhalt

1 Was MGService ist

2 Voraussetzungen

3 Installation

4 Lizenz und Nutzer

5 Konten, Gruppen und Anmeldung

6 Service-Projekte einrichten

7 Warteschlangen

8 Eine Anfrage bearbeiten

9 SLAs

10 Kunden und Organisationen

11 Das Kundenportal

12 Live-Chat

13 Automation bei Untätigkeit

14 Postfach-Abruf

15 Mailverbindung und Benachrichtigungen

16 Workflows

17 Vorgangstypen, Felder und Masken

18 Berechtigungen je Projekt

19 Suchen mit MQL

20 Routinen

21 Berichte

22 Webhooks und Links

23 Import aus Jira Service Management

24 Erscheinungsbild und Ansagen

25 Anhänge und der Betrachter

26 Mail Queue

27 Audit Log

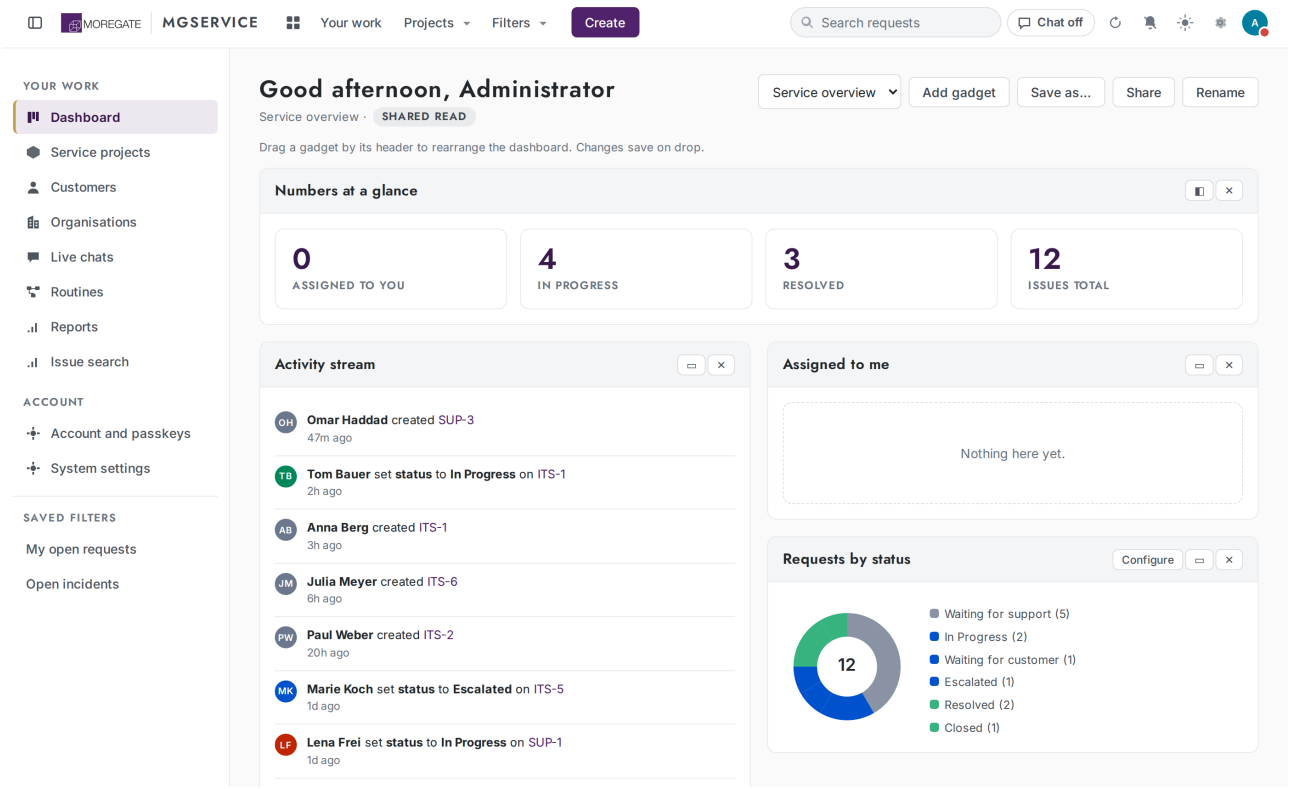
28 Im Betrieb

01

Was MGService ist

MGService ist ein Service Desk, den Sie selbst betreiben. Service-Projekte, Warteschlangen, SLA-Uhren, ein Kundenportal, Live-Chat und ein Postfach, aus dem Anfragen entstehen - auf Ihrem eigenen Server, mit Ihrer eigenen Datenbank, und ohne dass etwas das Haus verlässt.

MGService ist aus MGProject hervorgegangen und sieht ihm ähnlich. Der Unterschied liegt darin, wofür es gedacht ist: MGProject verwaltet die eigenen Vorhaben, MGService die Anfragen Ihrer Kunden. Übernommen sind Vorgangstypen, Workflows, Felder, Masken, Berechtigungs- und Benachrichtigungsschemata, MQL, Routinen, Zeiterfassung und Berichte; dazugekommen sind Kunden, Organisationen, Queues, SLAs, Portal, Chat und Postfach-Abruf.



Das Dashboard nach der Anmeldung: Gadgets, die Sie selbst wählen.

Dieses Handbuch beschreibt jede Funktion, die im Programm steckt. Die ersten drei Kapitel brauchen Sie beim Einrichten; wer eine fertige Installation vorfindet, beginnt bei „Warteschlangen“.

02

Voraussetzungen

Erforderlich	
Betriebssystem	Ubuntu 24.04 LTS oder neuer, 64-Bit (x86-64)
Arbeitsspeicher	2 GB, 4 GB bei stark genutztem PostgreSQL
Plattenplatz	1 GB, dazu Raum für Anhänge
Datenbank	PostgreSQL 14 oder neuer - SQLite gibt es ab 2.0 nicht mehr
Office-Vorschau	LibreOffice; deploy.sh fragt, ob es installiert werden soll
Python	nicht nötig - das Paket bringt sein eigenes mit
Netzwerk	zur Installation keines
Davor	nginx oder HAProxy für TLS, wenn von außen erreichbar

Ubuntu 24.04 LTS ist die Untergrenze, neuere Versionen sind unproblematisch. Das Paket bringt seine eigene Python-Laufzeit mit - Sie dürfen das System-Python aktualisieren, austauschen oder entfernen, ohne MGService zu berühren. Gebunden ist es an die C-Bibliothek der Distribution.

Browser: jeder aktuelle Firefox, Chrome, Edge oder Safari. Passkeys brauchen ein Gerät, das sie anbietet, und einen Hostnamen - über eine blanke IP-Adresse funktionieren sie nicht.

> Das Kundenportal muss von außen erreichbar sein, der Agentenbereich nicht. Wer beides trennen will, lässt durch den Proxy nur /portal und die Adressen, die dazugehören.

03

Installation

1 Das Paket auf dem Server entpacken.
2 Das Deployment-Skript als root ausführen.
3 Das ausgegebene Administrator-Passwort notieren - es erscheint nur einmal.

```
unzip mgservice-2_0-2026-10-20-1203-linux-x86_64.zip
cd mgservice
sudo ./deploy.sh
```

Das Skript legt das Dienstkonto an, installiert die Anwendung unter /opt/mgservice, richtet die Daten unter /var/lib/mgservice ein und startet die systemd-Unit mgservice.service. Der Dienst hört auf 127.0.0.1:6644 - nach außen kommt er nur über den Proxy davor. Aus dem Internet wird bei der Installation nichts geholt.

Einstellungen in der Umgebung

```
MGSERVICE_SECRET=a-long-random-string
MGSERVICE_URL=https://service.example.com
MGSERVICE_MAX_UPLOAD_MB=100
```

Schlüssel	Wofür
MGSERVICE_SECRET	signiert die Sitzungen; geändert = alle melden sich neu an
MGSERVICE_URL	steht in den Verweisen der Mails an Kunden
MGSERVICE_MAX_UPLOAD_MB	Obergrenze für Anhänge

Die Datenbank

Beim ersten Lauf fragt deploy.sh nach der PostgreSQL-Verbindung - Server, Datenbank, Benutzer, Passwort - und legt sie in database.json im Datenverzeichnis ab. Die Datenbank selbst muss es schon geben; das Schema legt MGService beim Start an.

```
sudo -u postgres createuser --pwprompt mgservice
sudo -u postgres createdb -O mgservice mgservice
```

Eine Installation, die noch auf SQLite läuft, wird beim Update auf 2.0 einmal umgezogen. Die SQLite-Datei bleibt dabei unberührt liegen - sie ist der Weg zurück.

Eine zweite, unabhängige Installation

deploy.sh fragt, ob die Standardinstallation gemeint ist oder eine weitere: eigene Pfade, eigener Dienst, eigenes Konto, eigener Port, eigene Datenbank. Gegen alles, was schon auf dem Server steht, wird vorher geprüft. Unterscheiden lassen sich die beiden in der Oberfläche

über den Namen der Installation (System settings › Instance).

Hinter einem Reverse Proxy

```
location / {
    proxy_pass http://127.0.0.1:6644;
    proxy_set_header Host $host;
    proxy_set_header X-Forwarded-Proto $scheme;
    client_max_body_size 100M;
    proxy_read_timeout 120s;
}
```

client_max_body_size ist der übliche Grund, wenn ein größerer Anhang abgewiesen wird: nginx erlaubt von Haus aus ein Megabyte, unabhängig davon, was MGService zulässt. proxy_read_timeout braucht der Live-Chat, der die Verbindung offen hält.

Aktualisieren

Ein Update ist derselbe Befehl mit einem neueren Paket. Daten, Logos und Einstellungen bleiben unangetastet; ersetzt wird nur das Programmverzeichnis. Vorher sichert deploy.sh die Datenbank mit pg_dump, und die Schemaänderungen laufen als nummerierte Schritte, deren Stand unter System settings › Instance steht.

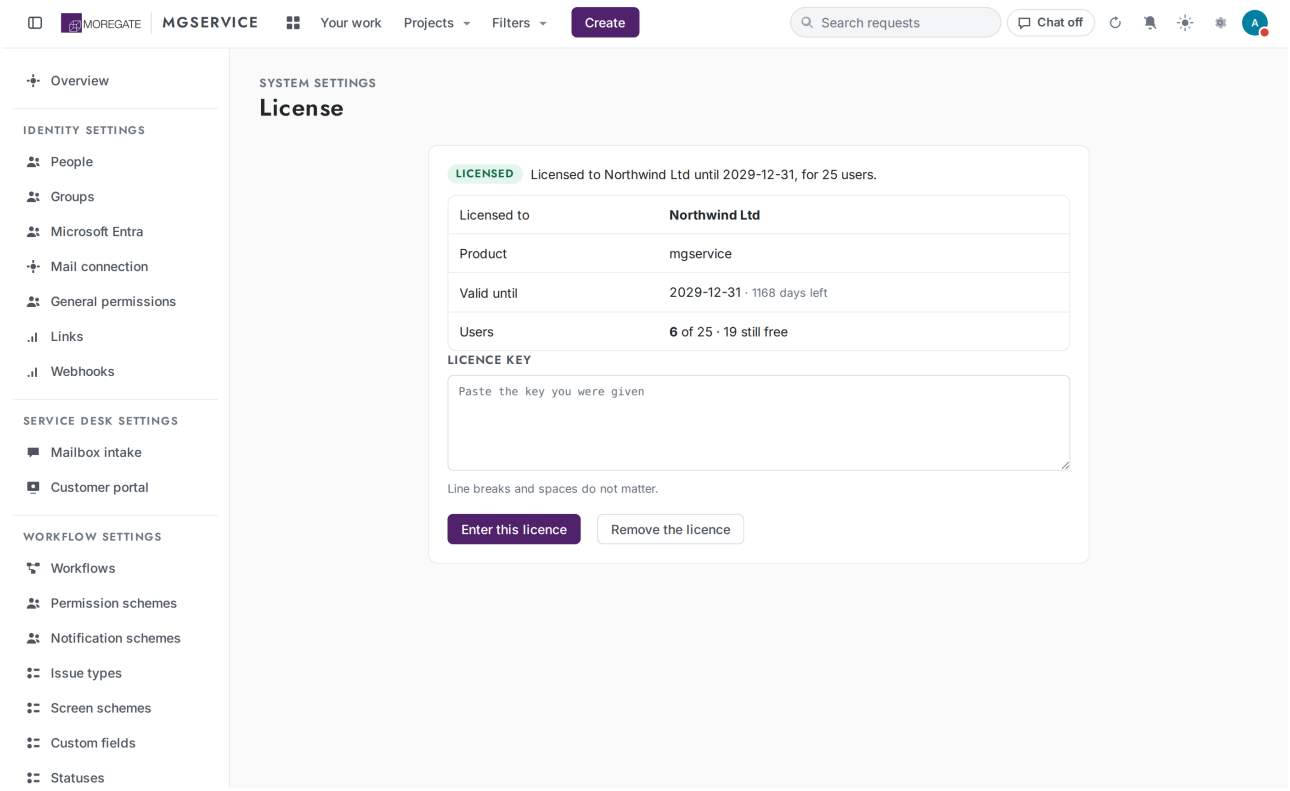
Geht etwas schief, bringt ein Befehl Programm und Datenbank auf den Stand vor dem letzten Update zurück:

```
sudo ./deploy.sh --rollback
```

Ein Update überspringt Versionen: Von jeder 1.x geht es direkt auf 2.0, über alle Schritte dazwischen.

04

Lizenz und Nutzer



System settings License: Kunde, Produkt, Laufzeit und wie viele der lizenzierten Plätze belegt sind.

Der Schlüssel wird hier eingetragen; Zeilenumbrüche und Leerzeichen darin spielen keine Rolle. Gezählt werden die **Agenten** - die Menschen, die im Service Desk arbeiten. Kunden im Portal zählen nicht; sonst wäre jede Lizenz nach dem ersten erfolgreichen Monat zu klein.

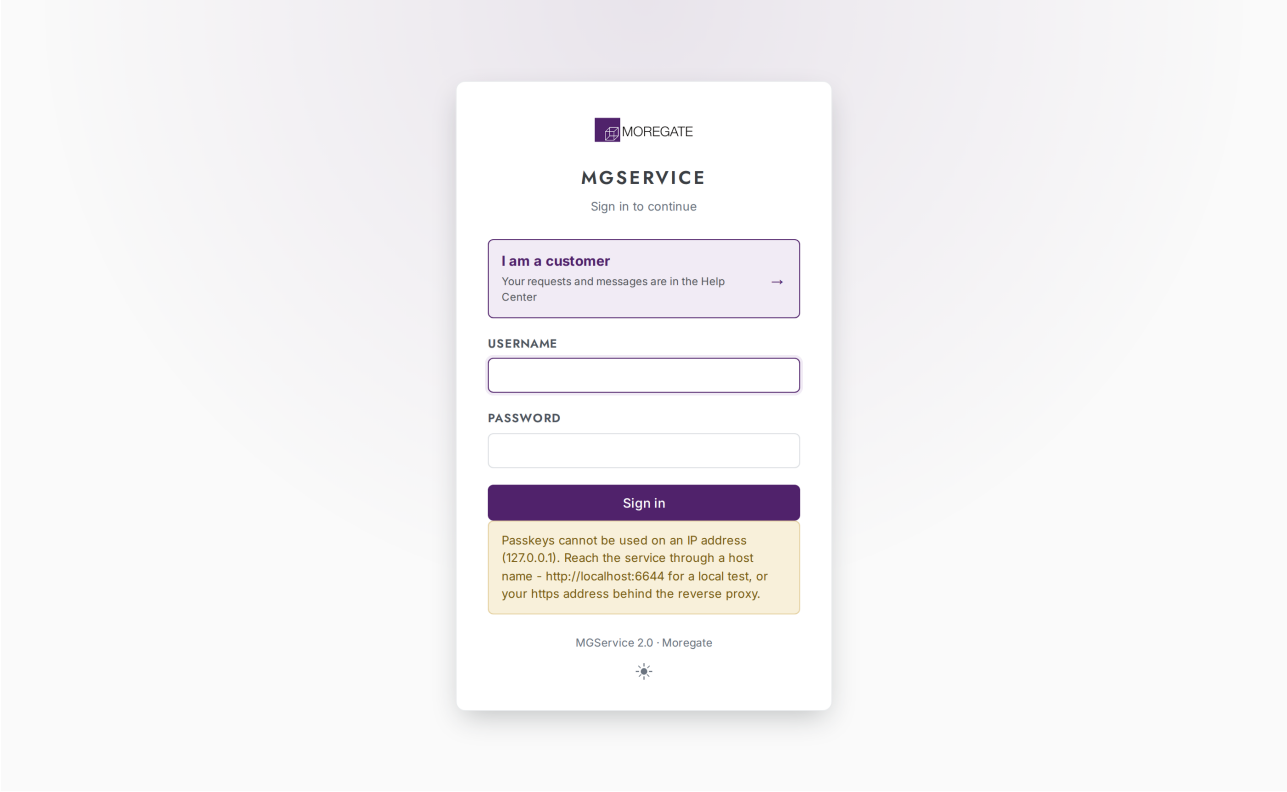
- Ohne Lizenz: die Instanz ist lesbar, aber nicht änderbar
- Ein Update verweigert sich ohne gültige Lizenz
- Eine abgelaufene Lizenz spielt das Update dennoch ein

Konten (Lizenz für 25)	Was geschieht
bis 25	normal
26 - 27	zwei Konten Karenz, Hinweis auf der Lizenzseite
ab 28	nur lesen, bis Konten stillgelegt werden

> Die zwei Konten Karenz gibt es, damit zwei Neueinstellungen die Arbeit nicht am ersten Morgen anhalten. Darüber hinaus ist es kein Versehen mehr.

05

Konten, Gruppen und Anmeldung

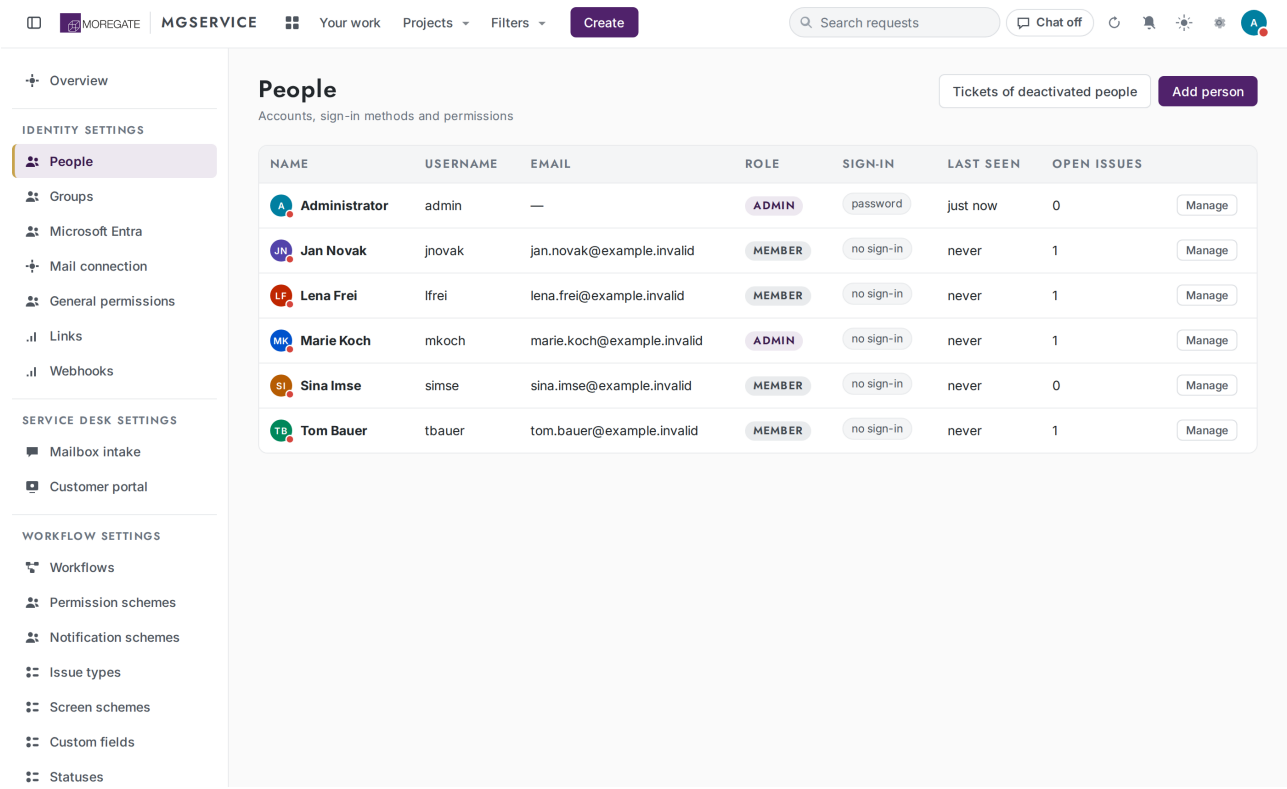


Die Anmeldeseite. Neben dem Passwort lassen sich Passkeys und Entra ID einrichten.

Die Anmeldeseite trägt den Hinweis „I am a customer“ mit dem Weg ins Portal - für Kunden, die hier gelandet sind. Er lässt sich unter Customer portal abschalten.

Das erste Passwort stammt vom Deployment und muss bei der ersten Anmeldung geändert werden; der Dialog lässt sich nicht wegklicken. Für ein Passwort, das jemandem ausgehändigt wurde, gibt es kein sinnvolles „später“.

Personen



System settings People: Konten, Anmeldeverfahren, Rollen und Stilllegung.

Hier legen Sie Agenten an, setzen Passwörter zurück, vergeben die Administratorrolle und legen Konten still. Ein stillgelegtes Konto zählt nicht gegen die Lizenz, bleibt aber überall sichtbar, wo es einmal gearbeitet hat - ein Vorgang ohne Urheber wäre schlimmer als ein Name, der nicht mehr zur Tür hereinkommt.

Deaktivierte Personen

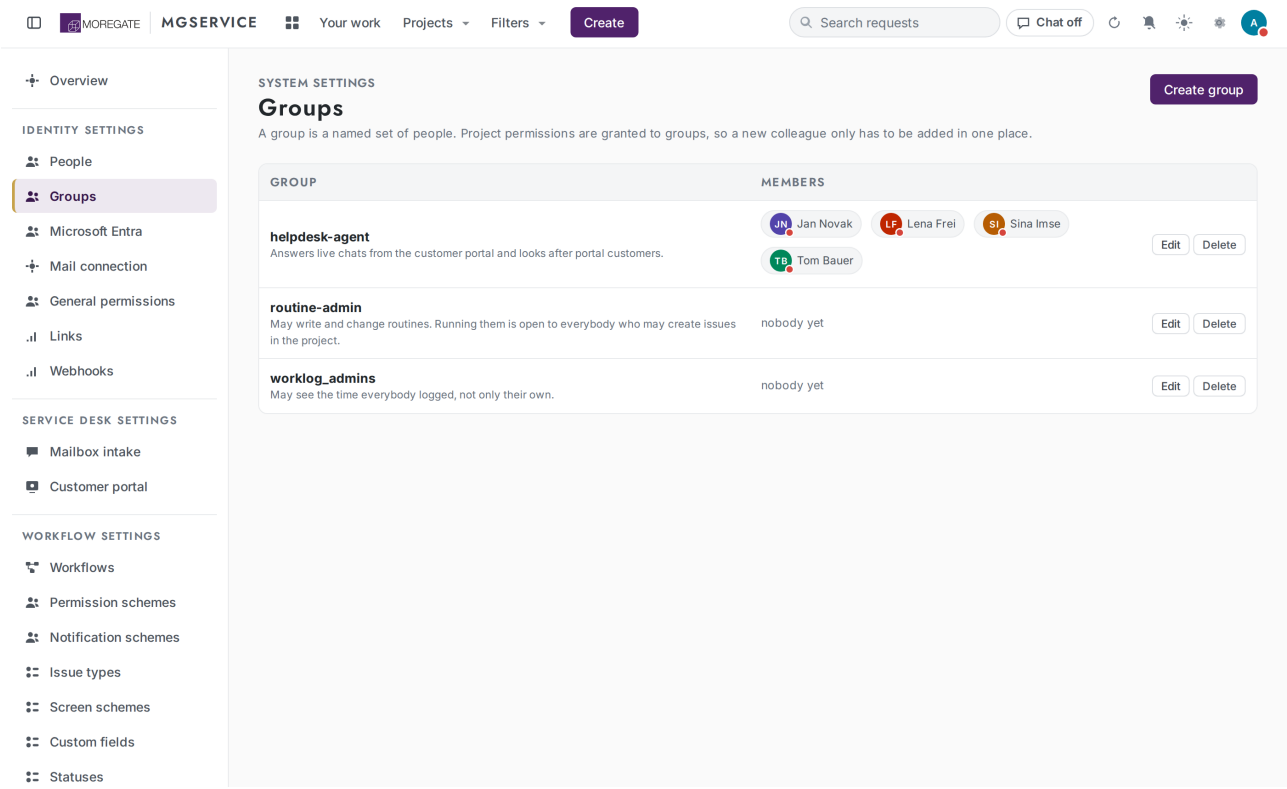
Ein stillgelegtes Konto - von Hand oder durch den Abgleich mit dem Verzeichnis - ist überall gekennzeichnet, wo sein Name steht, und wird in Auswahllisten nicht mehr angeboten. Ein Feld, das noch eine solche Person nennt, zeigt sie weiter an statt „Unassigned“.

Unter People führt ein Knopf zu einer Seite mit allen Vorgängen deaktivierter Personen; dort lassen sie sich einzeln oder gesammelt jemand anderem geben.

Passkeys

Jede Person richtet unter „Account and passkeys“ selbst einen Passkey ein - Fingerabdruck, Gesicht oder Sicherheitsschlüssel. Das Passwort bleibt daneben bestehen. Passkeys brauchen einen Hostnamen; über eine IP-Adresse bietet der Browser sie nicht an.

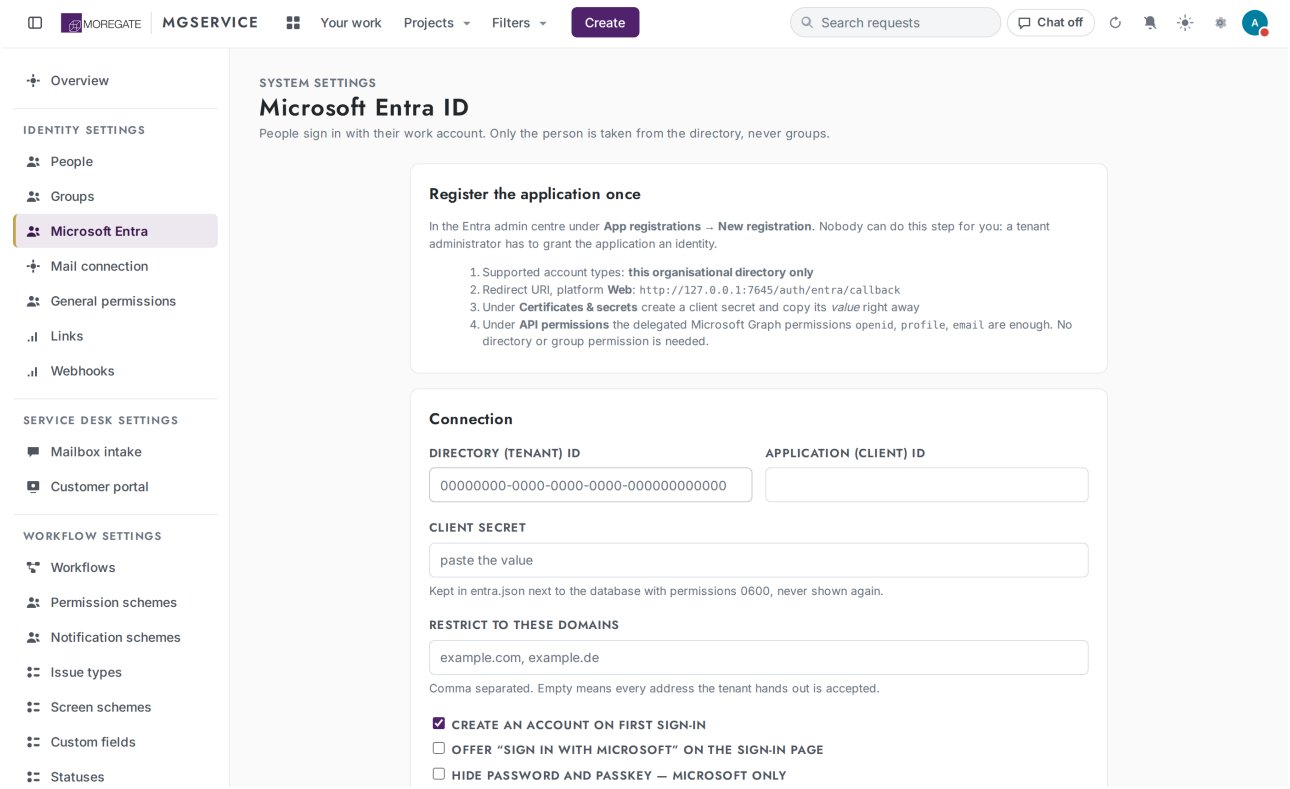
Gruppen



System settings Groups: Rechte an mehrere Personen zugleich.

Eine Gruppe bündelt Personen, damit ein Recht nicht einzeln vergeben werden muss. Vorbelegt sind unter anderem worklog_admins (fremde Zeitbuchungen und die Zeitberichte) und die Agentengruppen, auf die sich Berechtigungsschemata beziehen.

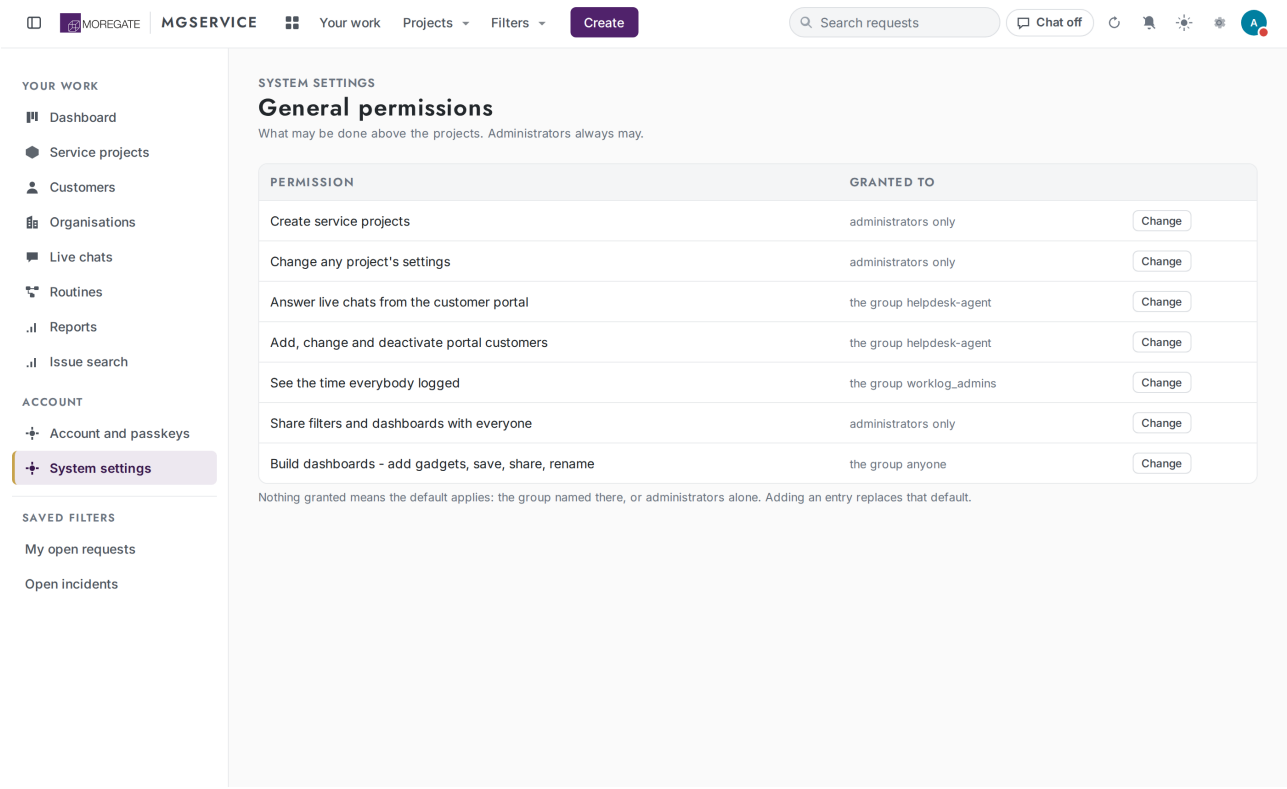
Microsoft Entra ID



System settings Microsoft Entra: Anmeldung mit dem Arbeitskonto.

Agenten melden sich mit ihrem Arbeitskonto an. Gebraucht werden Verzeichnis-ID, Anwendungs-ID, ein Geheimnis und die Umleitungs-URI, die auf dieser Seite steht - abschreiben, nicht tippen. Konten erscheinen bei der ersten Anmeldung; Gruppen werden nicht aus dem Verzeichnis übernommen.

Allgemeine Rechte

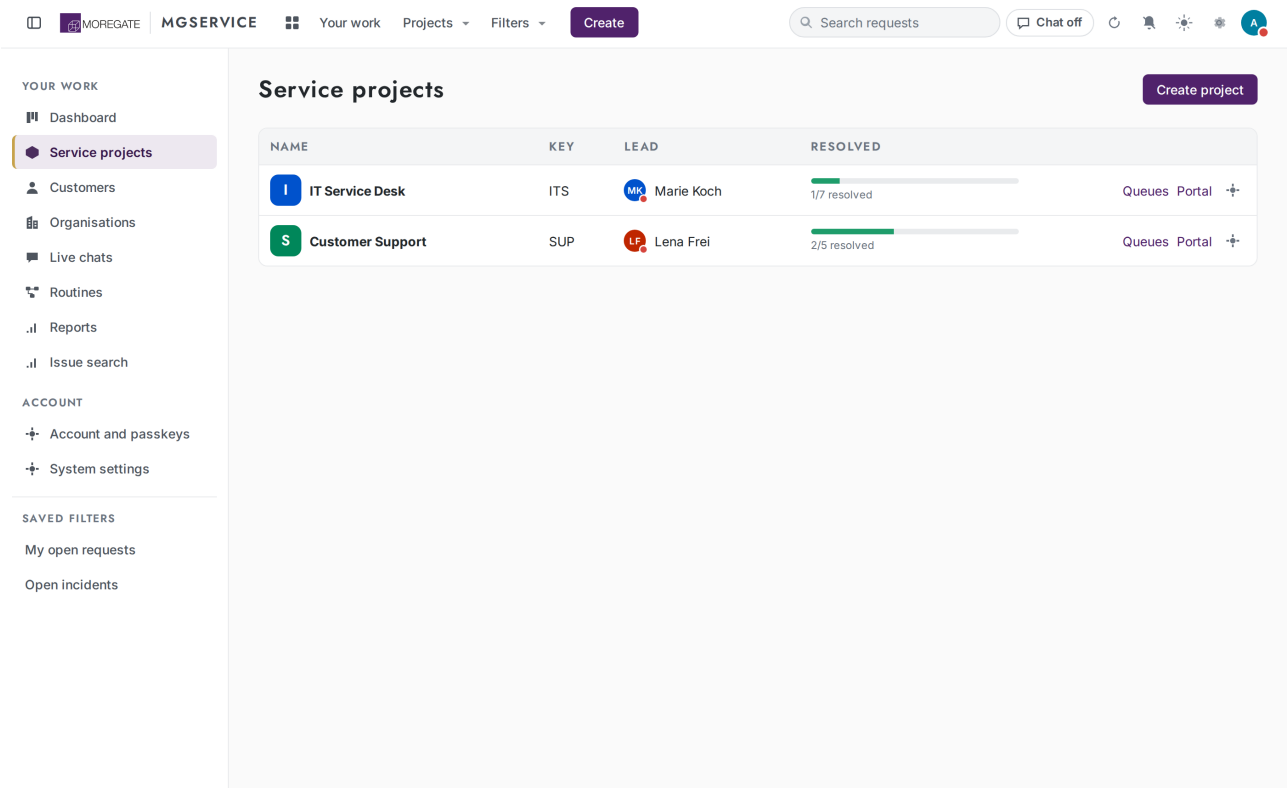


System settings General permissions: was oberhalb der Projekte erlaubt ist.

Hier steht, wer Projekte anlegen darf, wer die Zeitberichte sieht und wer administriert. Alles Weitere wird je Projekt vergeben.

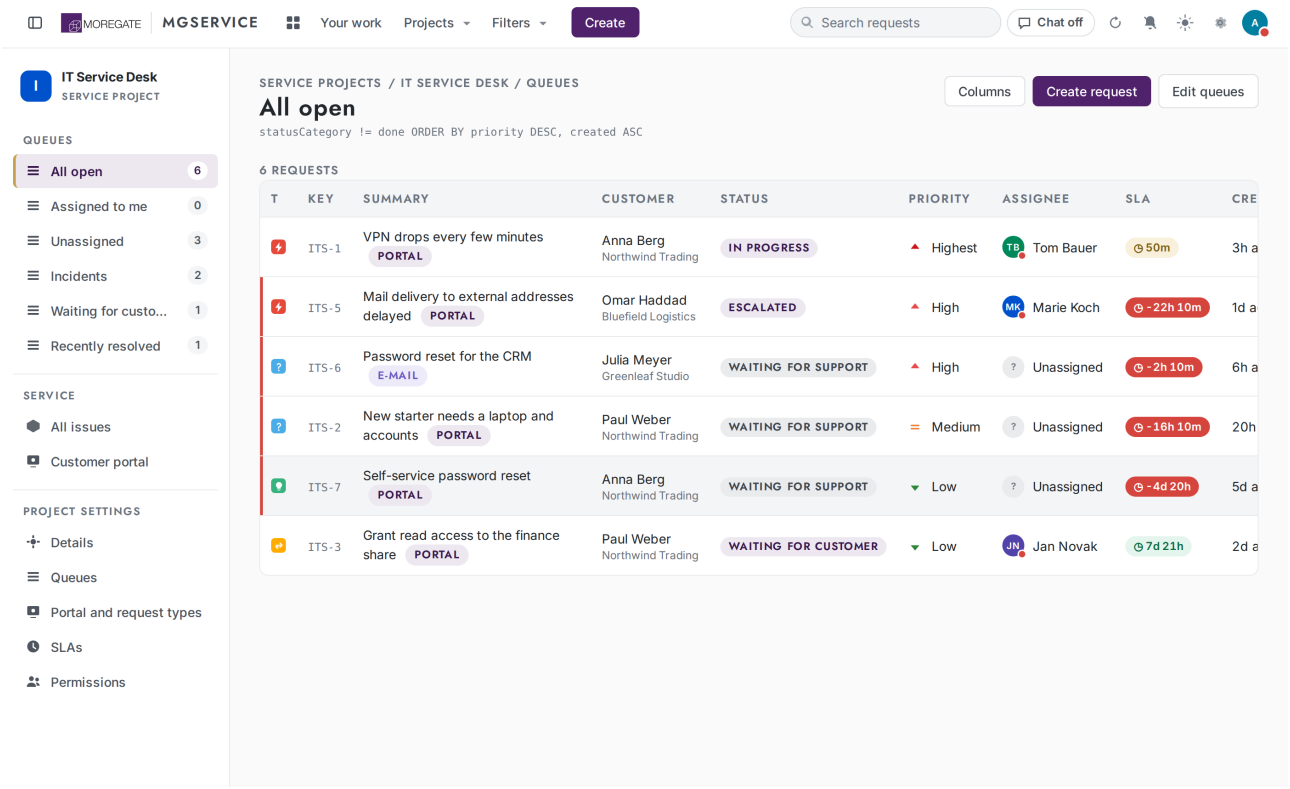
06

Service-Projekte einrichten



Die Service-Projekte, jedes mit eigenen Queues, SLAs und Portal.

Ein Service-Projekt fasst zusammen, was ein Team beantwortet, und trägt einen Schlüssel - die Buchstaben vor jeder Vorgangsnummer. Wählen Sie ihn mit Bedacht: Er wird getippt, gesagt und gesucht, und er ändert sich nachträglich nicht.

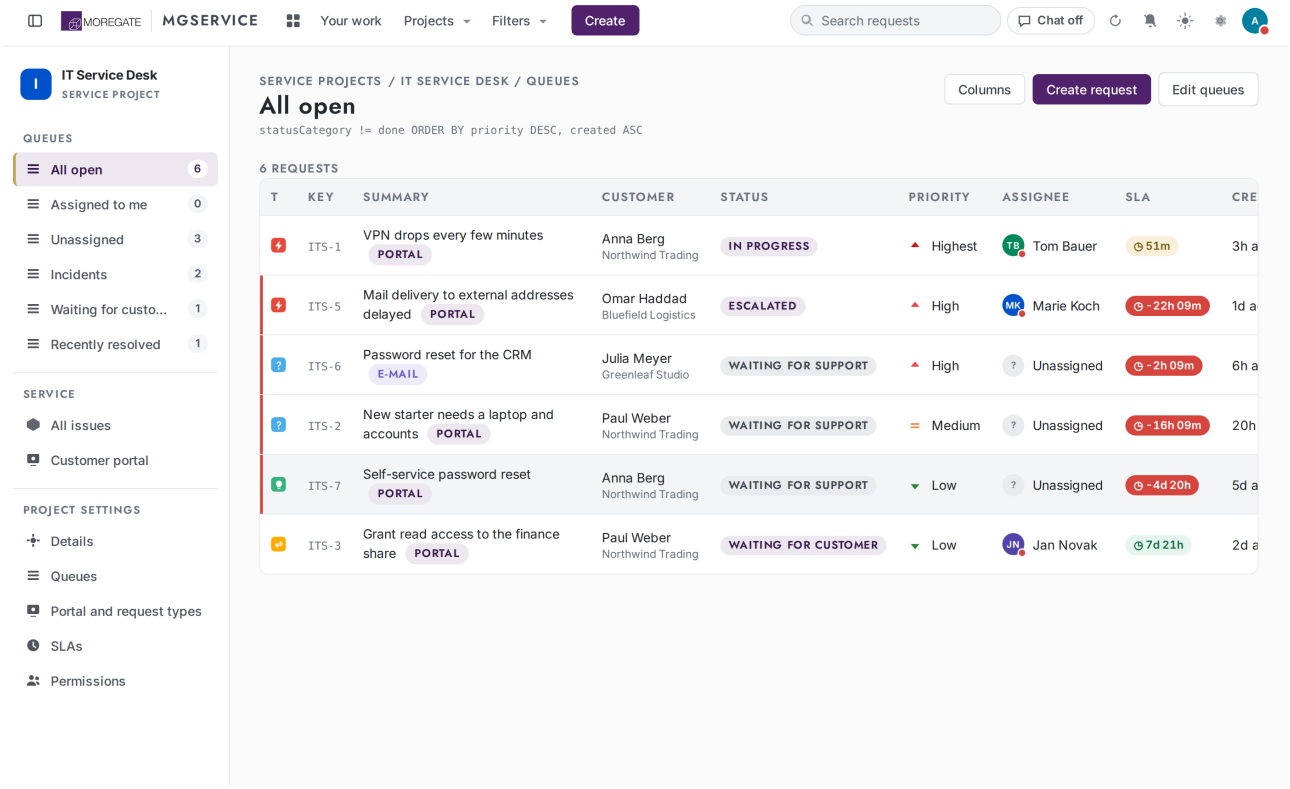


Project settings Details: Name, Schlüssel, Leitung, Symbol und Farbe.

In den Projekteinstellungen stehen nebeneinander: Details, Queues, Portal und Anfragearten, SLAs und Berechtigungen. Jedes davon gilt nur für dieses Projekt - zwei Teams teilen sich die Installation, ohne sich gegenseitig die Einstellungen zu verstellen.

07

Warteschlangen

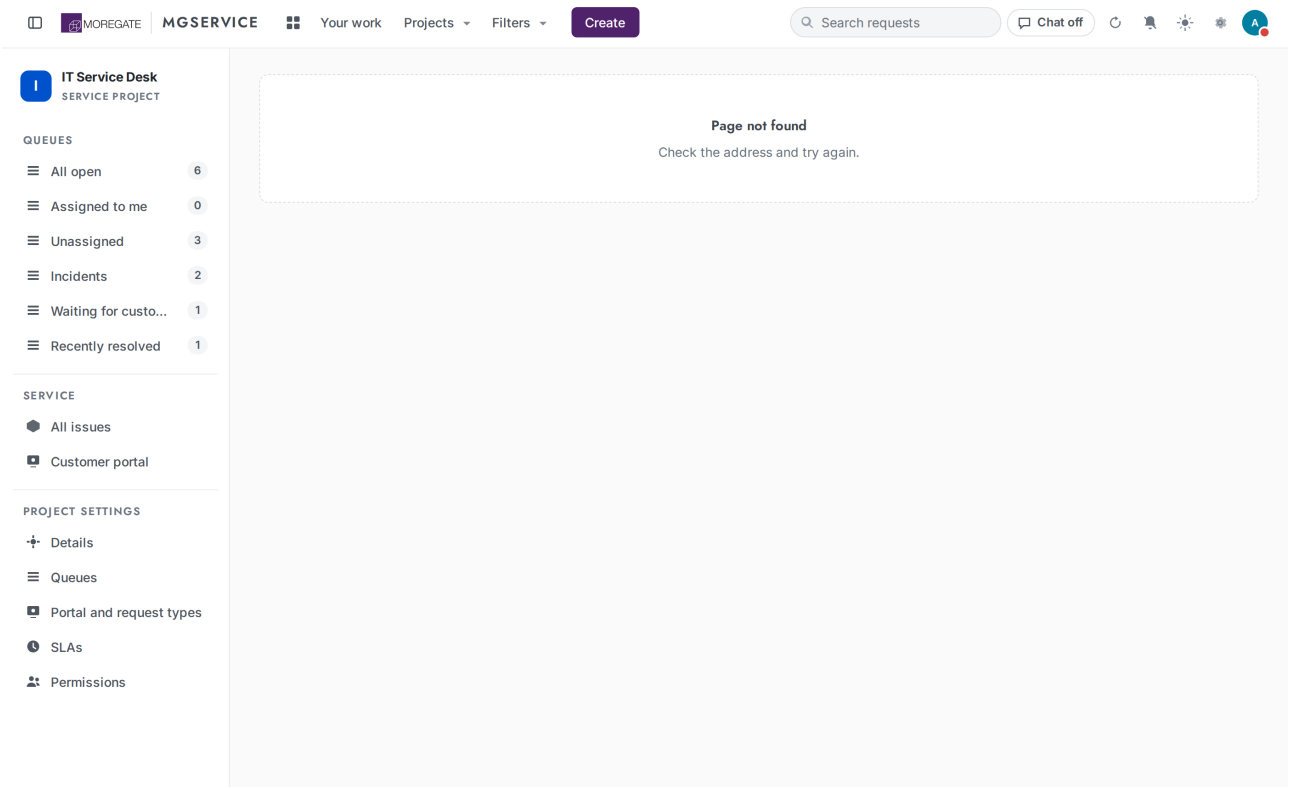


Eine Queue: links die Trefferzahl, in der Zeile Status, Priorität, Zuständigkeit und die dringendste SLA-Uhr.

Eine Queue ist eine MQL-Abfrage innerhalb ihres Projekts. Die Projektbeschränkung ist eingebaut, in der Abfrage steht sie also nicht:

```
assignee IS EMPTY AND statusCategory != done
ORDER BY priority DESC, created ASC
```

Die Zahl der Treffer steht in der Leiste, damit niemand erst hineinsehen muss, um zu wissen, ob etwas liegt. Status und Bearbeiter lassen sich direkt in der Zeile ändern - über dieselben Wege wie im Vorgang, also mit denselben Workflow- und Rechteprüfungen.



Project settings Queues: anlegen, umbenennen, umsortieren.

Eigene Spalten und Sortierung

Jede Person richtet sich jede Queue selbst ein; gespeichert wird das pro Person und pro Queue. Wer seine Ansicht umstellt, ändert nichts an der Ansicht anderer und nichts an der Queue selbst.

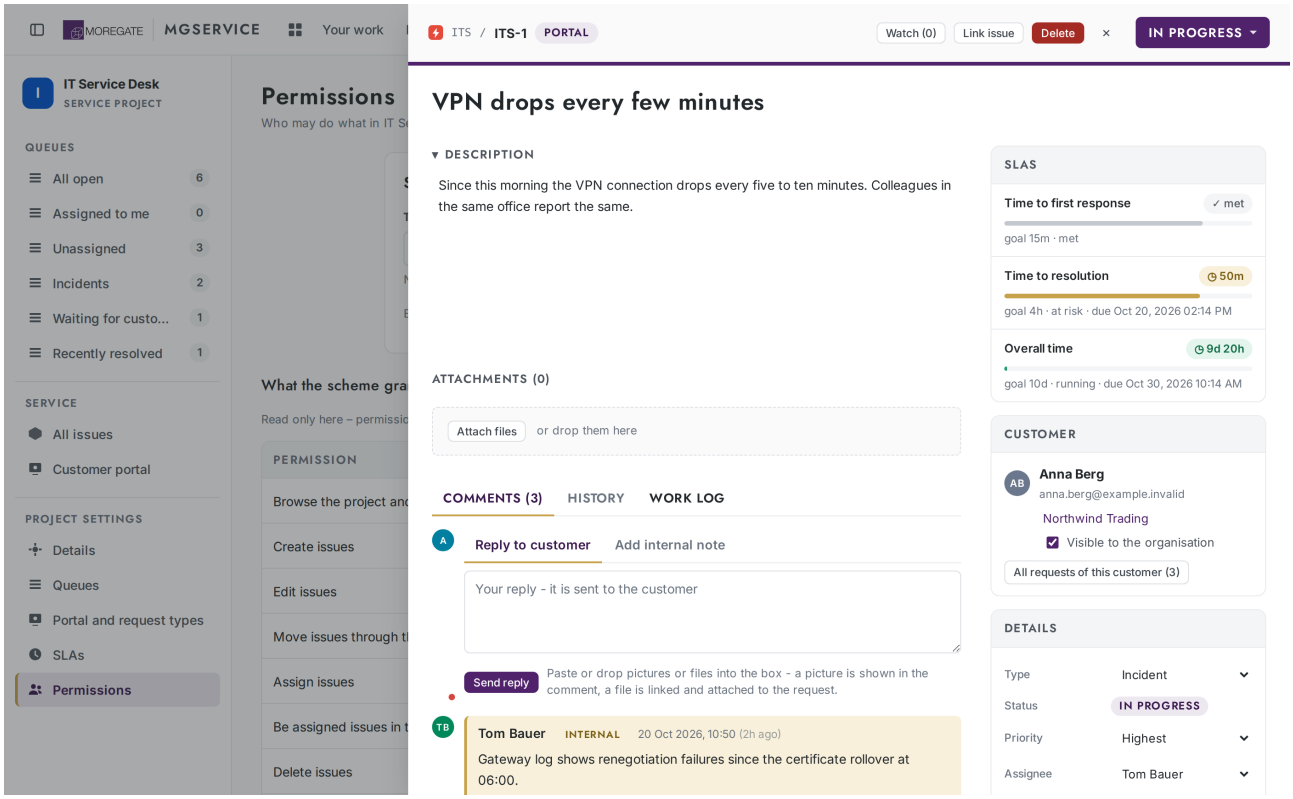
- Sortieren: Ein Klick auf eine Spaltenüberschrift sortiert aufsteigend, ein zweiter absteigend, ein dritter stellt die Reihenfolge der Queue wieder her. Sortiert wird auf dem Server, also über alle Treffer - nicht nur über die angezeigte Seite.
- Spalten: Key, Summary, Customer, Organisation, Reporter, Status, Priority, Assignee, Request type, Channel, Labels, SLA, Created, Updated, Due date, Resolved - und jedes eigene Feld, etwa die aus den Kundenformularen.
- Zurücksetzen: „Back to the standard columns“ stellt die Ausgangsansicht wieder her.

Eigene MQL-Felder

Feld	Was darin steht
customer	die E-Mail-Adresse des Kunden
organisation	der Name der Organisation
channel	portal, email, chat oder agent

08

Eine Anfrage bearbeiten



Eine Anfrage: links Beschreibung und Verlauf, rechts SLAs, Kunde und Felder.

Eine Anfrage hat einen Typ, einen Status, eine Priorität, eine zuständige Person und einen Kunden. Titel und Beschreibung werden direkt bearbeitet - hineinklicken, tippen, danebenklicken.

Eine Anfrage öffnet sich über der Seite, von der aus sie geöffnet wurde - kein eigenes Browserfenster. Eine Änderung erreicht die Liste dahinter sofort. Der Pfeil in der Ecke führt zurück durch Anfragen, die auseinander geöffnet wurden; das Kreuz schließt. Mit Strg- oder Mittelklick öffnet sich eine Anfrage bewusst in einem eigenen Reiter.

Antwort und interne Notiz

Zwei Reiter, ein Feld: „Reply to customer“ geht an den Kunden und erscheint im Portal; „Add internal note“ bleibt im Haus. Die interne Notiz ist farblich abgesetzt, damit die beiden nie verwechselt werden - das ist der Fehler, den man nur einmal macht.

„Send reply“ fragt vorher noch einmal: „This comment will be sent to the customer. Are you sure?“ Nein führt zurück ins Feld. Kommentare lassen sich später in einem eigenen Dialog bearbeiten und tragen Datum und Uhrzeit.

Ein @ im Feld bietet die Agenten an, die die Queue sehen dürfen, und die Kunden der Organisation dieser Anfrage - in einer internen Notiz nur die Agenten. Wer genannt wird, erfährt es.

Bilder und Dateien in Kommentaren

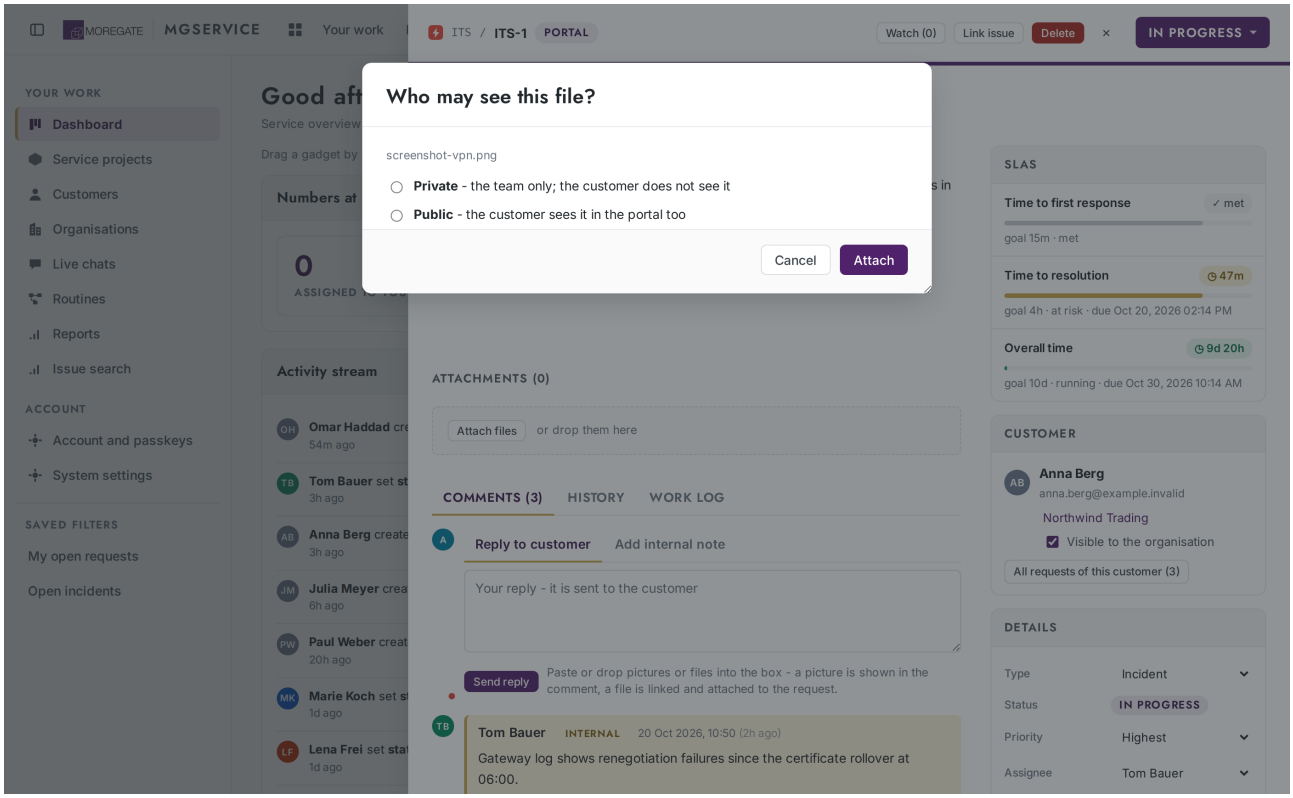
Jede Datei lässt sich mit Strg+V einfügen oder ins Kommentarfeld ziehen. Bilder werden gezeigt, andere Dateien verlinkt; alles hängt zugleich als Anhang am Ticket.

- In einer internen Notiz bleibt das Bild intern.
- In einer Antwort sieht der Kunde es im Portal an derselben Stelle - und in der Mail ist es eingebettet.
- Sind die Bilder einer Antwort zusammen größer als 3 MB, steht in der Mail stattdessen ein Hinweis aufs Portal: Microsoft Graph nimmt pro Mail nur rund 4 MB an.
- Ein Verweis auf ein Bild eines anderen Tickets wird nie angezeigt und nie geteilt.

Der Kunde rechts

Neben der Anfrage stehen Kunde, Organisation und der Haken „Visible to the organisation“. Ist er gesetzt, sehen die Kollegen des Kunden die Anfrage im Portal mit - sonst nur er selbst. Darunter führt ein Weg zu allen Anfragen desselben Kunden.

Wer einen Anhang sieht



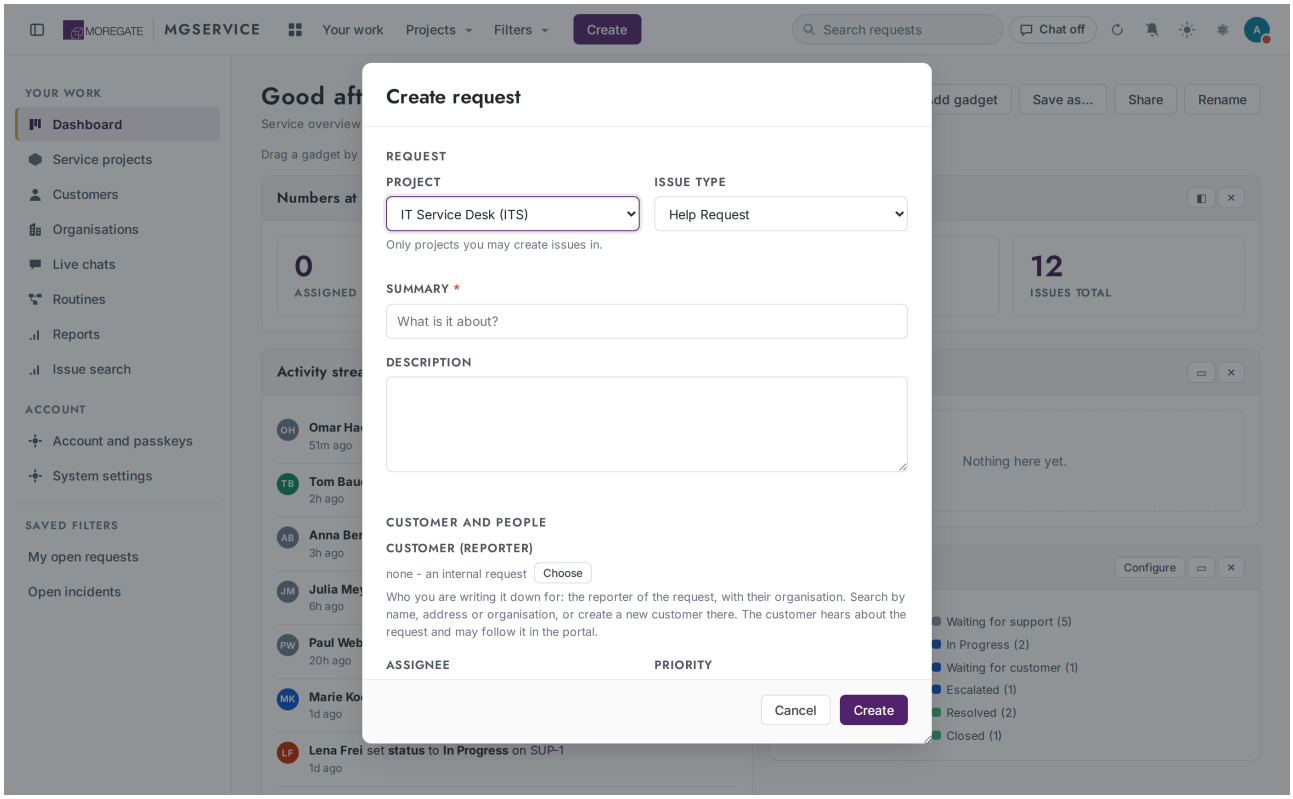
Beim Anhängen fragt MGService jedes Mal: privat oder öffentlich.

Über „Attach files“ oder durch Ziehen auf den Anhangbereich - jedes Mal fragt MGService, wer die Datei sehen darf: Private, nur das Team, oder Public, dann sieht der Kunde sie im Portal. Ohne Entscheidung wird nichts angehängt. Ein Klick am Anhang ändert die Wahl später, nach einer Rückfrage.

Zeiten, Verlauf und Anhänge

Unter der Beschreibung liegen drei Reiter: Kommentare, History und Work log. Die History nennt jede Änderung mit Urheber und Zeitpunkt - auch die der Automation, die dort als Automation genannt wird. Zeit wird in der Form gebucht, in der man sie sagt: 3h 30m, 2d, 45m.

Anlegen

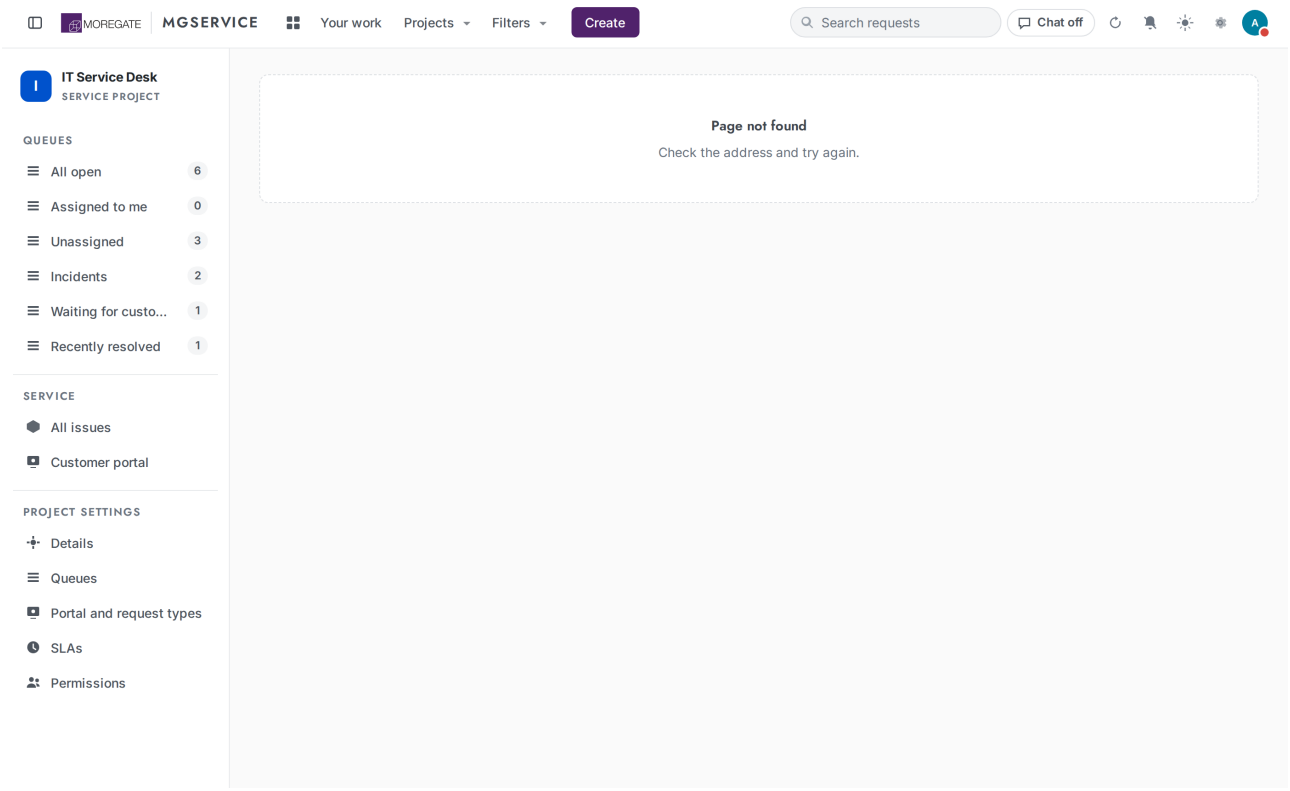


Der Anlegen-Dialog: Projekt, Typ, Kunde und die Felder der Maske.

„Create“ oben in der Leiste legt eine Anfrage an - für den Fall, dass ein Kunde anruft statt zu schreiben. Welche Felder erscheinen, entscheidet die Maske des Vorgangstyps in diesem Projekt.

09

SLAs



Project settings SLAs: Ziel, Geltungsbereich und wann die Uhr steht.

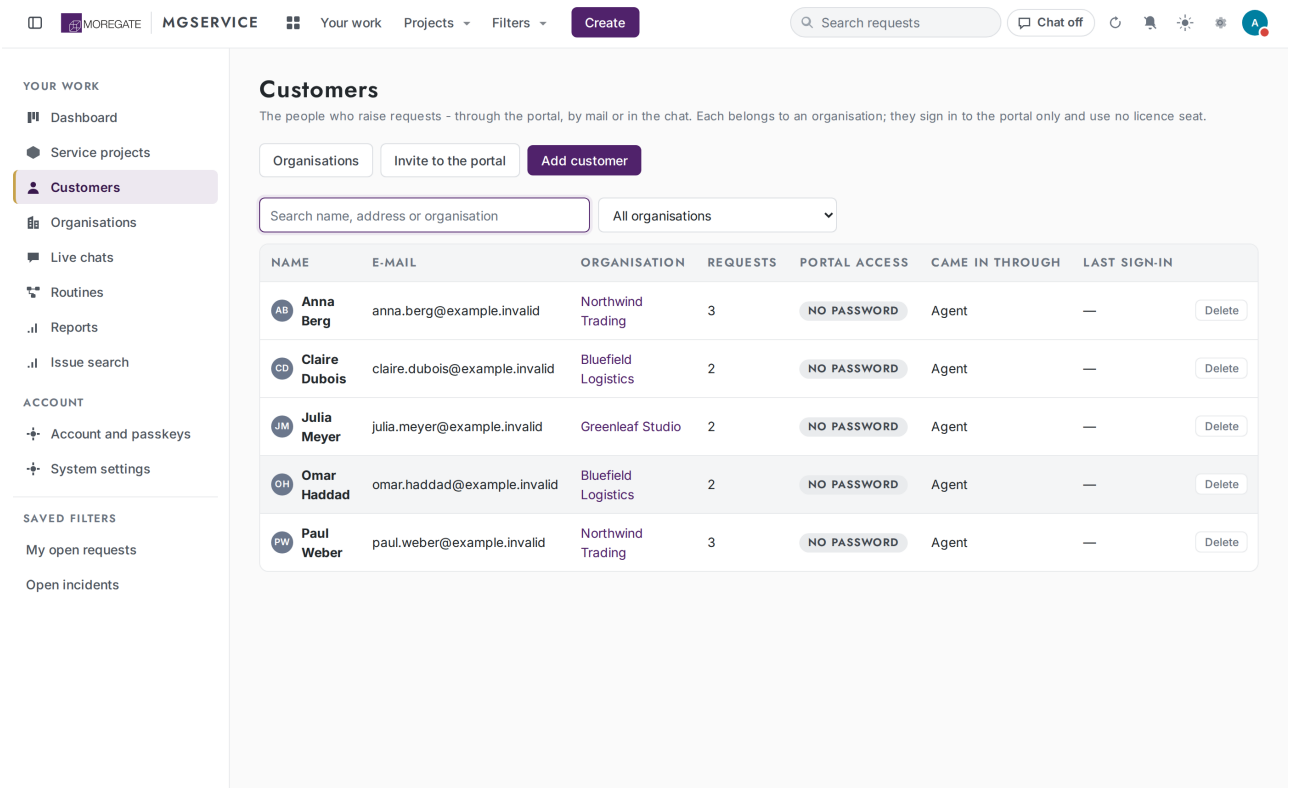
Drei Uhren laufen üblicherweise: bis zur ersten Antwort, bis zur Lösung und die Zeit, die beim Kunden liegt. Jede hat ihr eigenes Ziel, und für jede lässt sich über MQL festlegen, für welche Anfragen sie gilt - etwa nur für Störungen oder nur für eine Priorität.

In der Anfrage steht jede Uhr mit Ziel, Stand und Fälligkeit; in der Queue steht die dringendste. Abgelaufen wird rot, knapp wird gelb.

> Die Uhr steht, solange der Kunde am Zug ist. Sonst liefe die Frist gegen Sie, während niemand im Haus etwas tun kann - und eine Zahl, die das nicht abbildet, wird nach zwei Wochen nicht mehr angesehen.

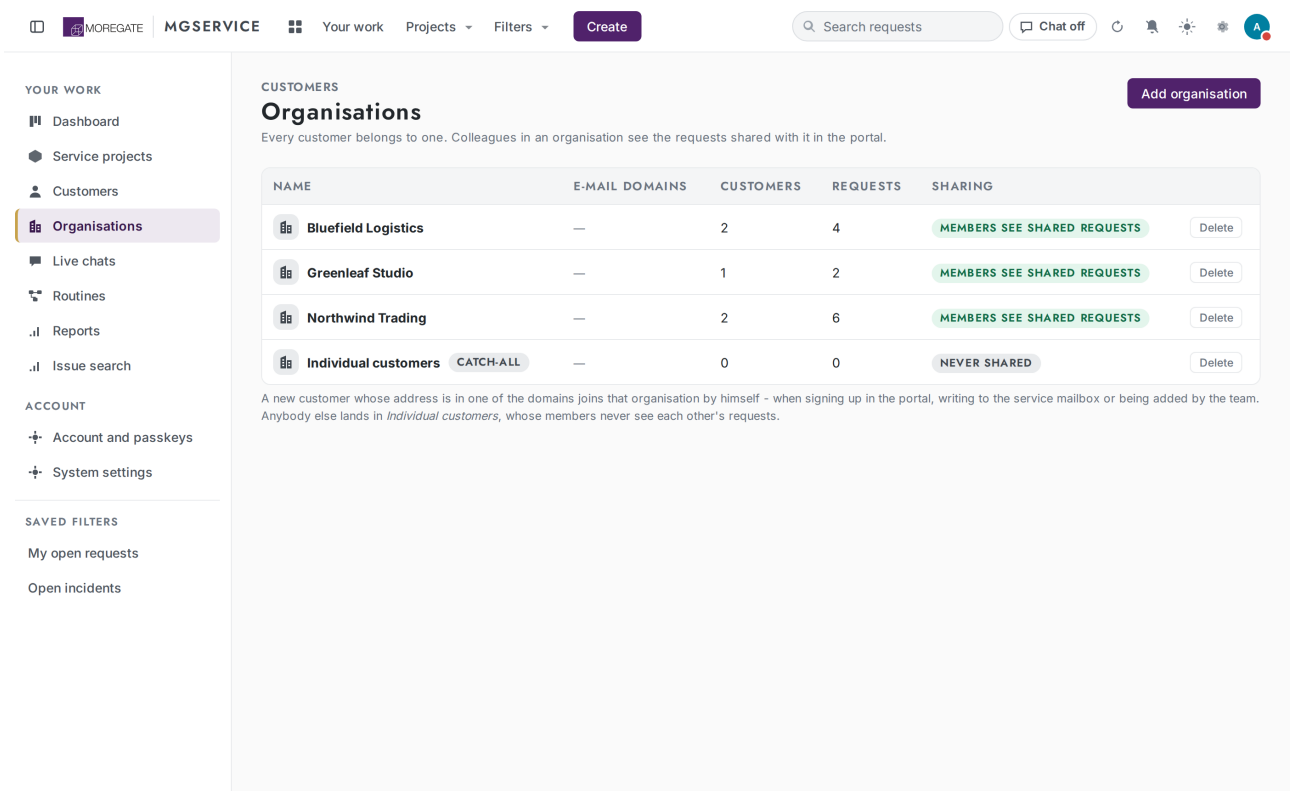
10

Kunden und Organisationen



Die Kunden, mit Organisation und der Zahl ihrer Anfragen.

Ein Kunde ist kein Konto im Haus: eine Adresse, ein Name, ein Zugang zum Portal - mehr nicht. Kunden entstehen von selbst, wenn eine Mail hereinkommt, oder werden hier angelegt und ins Portal eingeladen.

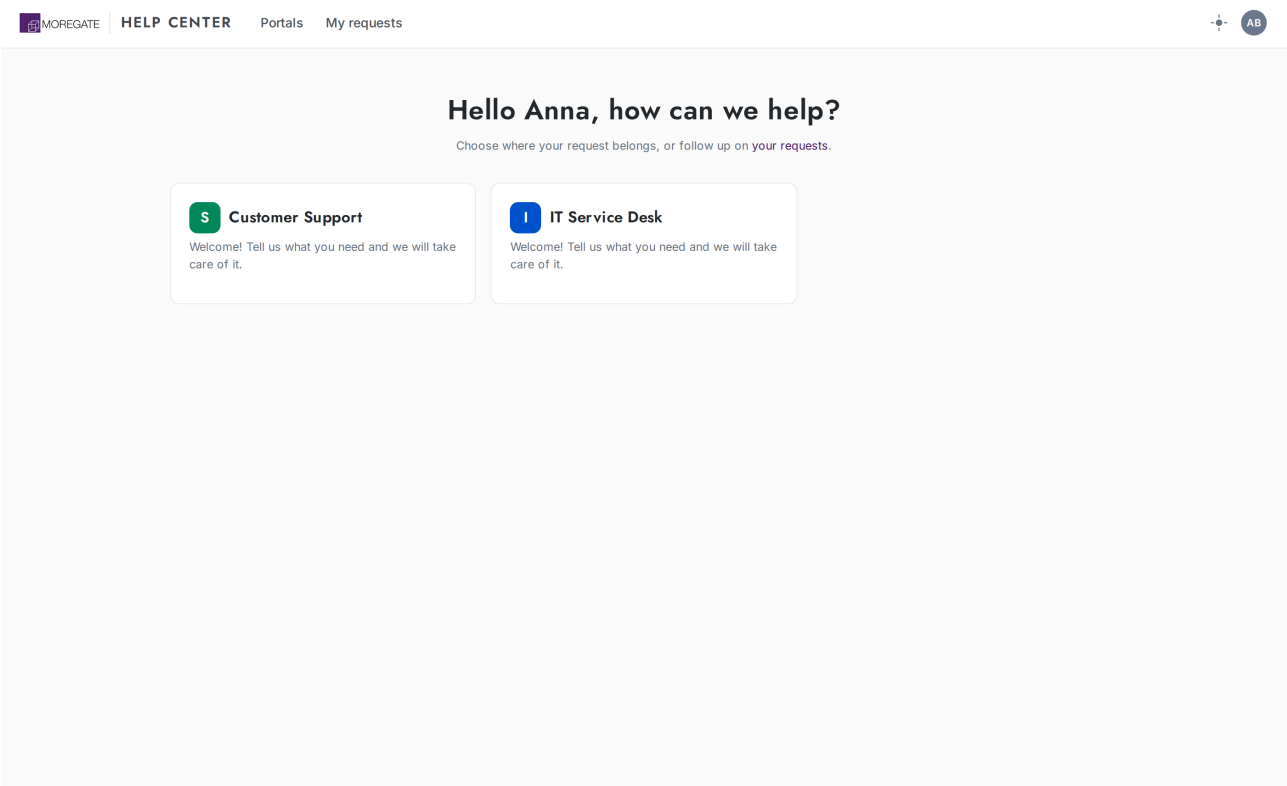


Organisationen: wer zu wem gehört und wer was sehen darf.

Organisationen bündeln Kunden, sodass Kollegen einer Firma die Anfragen der anderen sehen können, wenn es gewünscht ist. Ob eine einzelne Anfrage geteilt wird, entscheidet weiterhin der Haken an der Anfrage selbst.

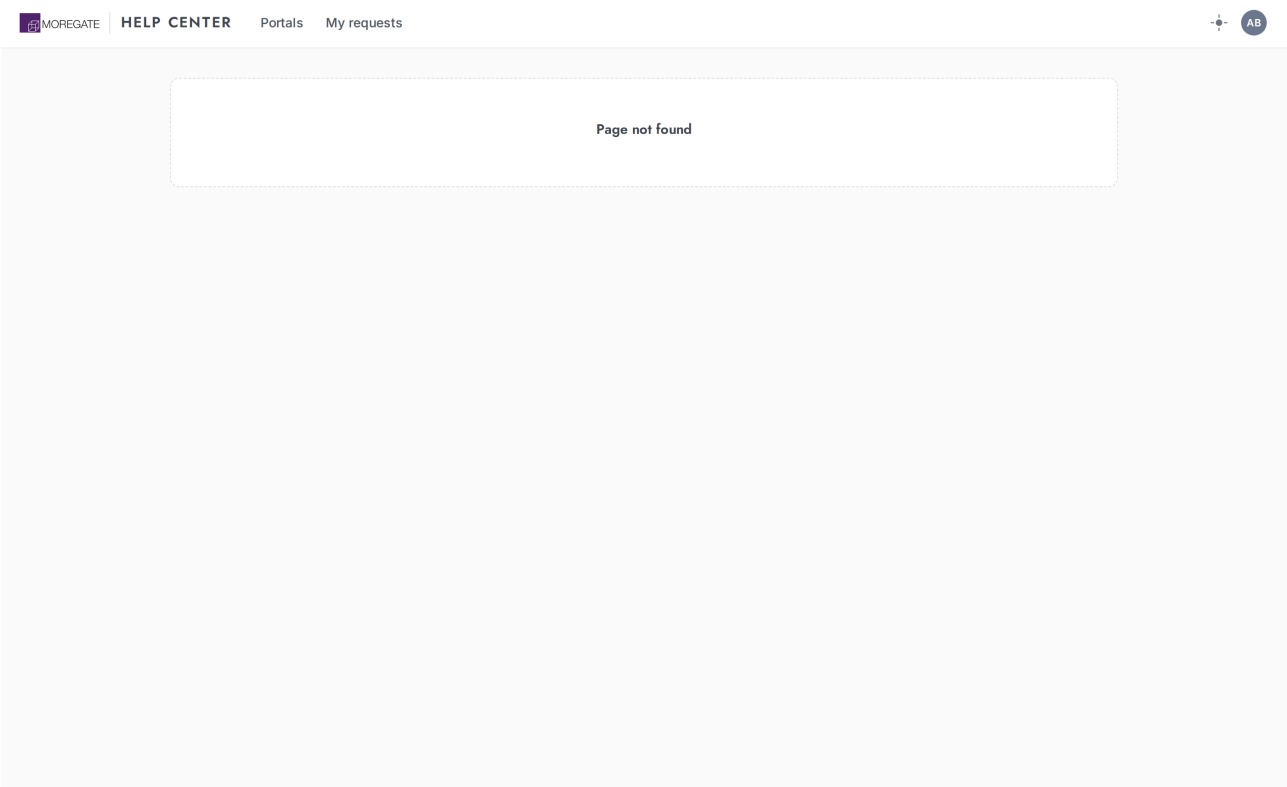
11

Das Kundenportal



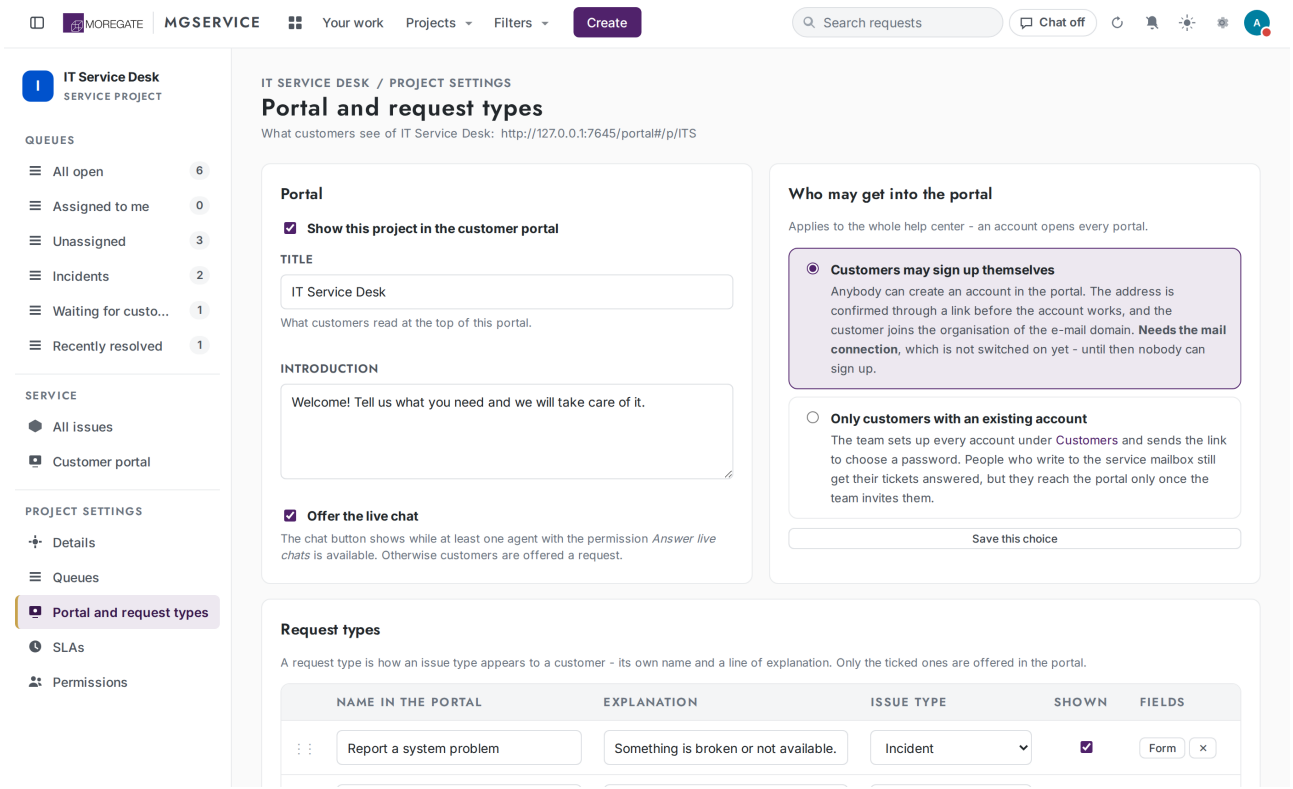
Das Portal: der Kunde wählt, wohin seine Anfrage gehört.

Das Portal ist bewusst schmal gehalten: Anfrage stellen, Stand verfolgen, antworten. Mehr sieht ein Kunde nie - keine Queue, keine internen Notizen, keine fremden Anfragen außer denen seiner Organisation.

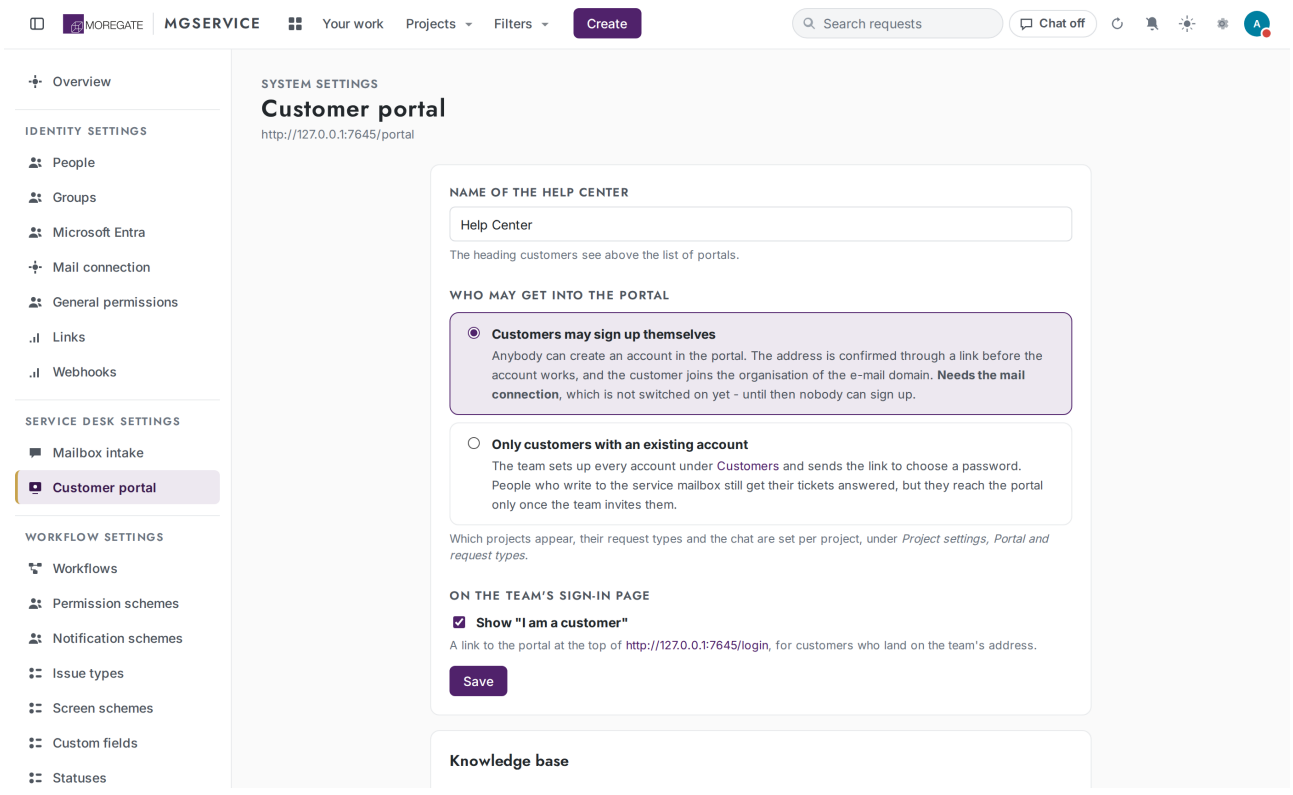


Eine Anfrageart im Portal: die Felder, die Sie ohnehin fragen müssten.

Welche Anfragearten im Portal stehen, entscheidet jedes Projekt für sich. Eine Anfrageart ist eine Form mit eigenen Feldern - der Kunde schreibt gleich, was Sie sonst nachfragen müssten. Die Antworten landen als eigene Felder am Ticket und lassen sich als Spalte in die Queue nehmen.



Project settings Portal: Anfragearten anlegen und ihre Felder bestimmen.

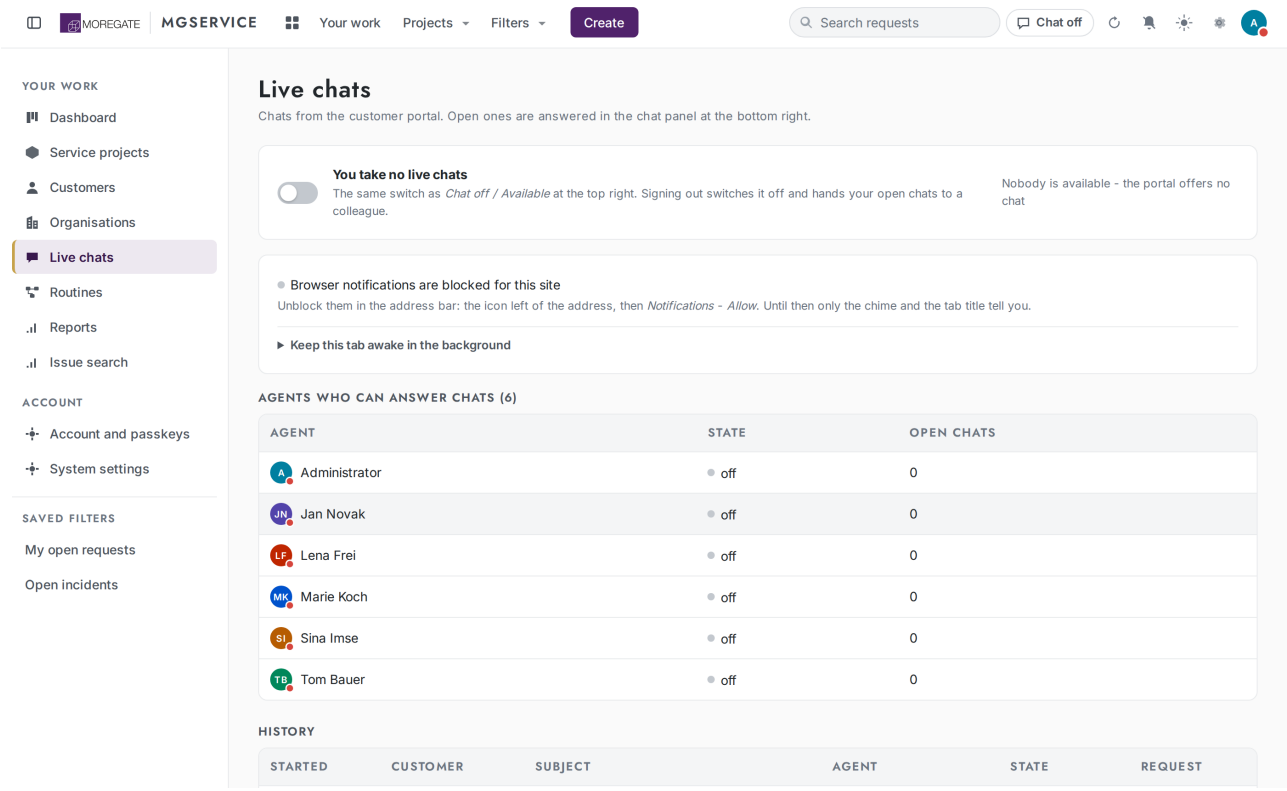


System settings Customer portal: Name, Begrüßung und wer hereindarf.

Oberhalb der Projekte stehen der Name des Hilfezentrums, die Begrüßung und die Frage, ob sich jeder selbst registrieren darf oder nur eingeladene Kunden hereinkommen.

12

Live-Chat



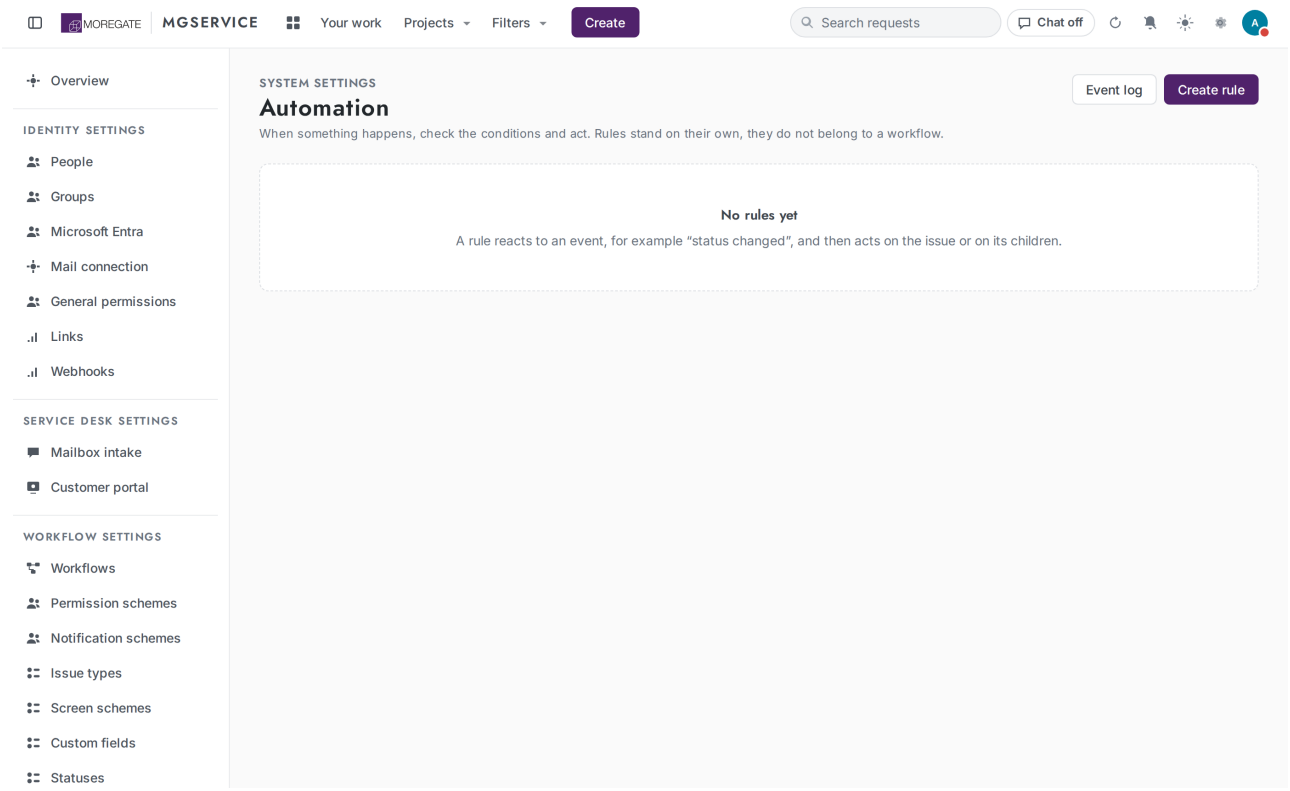
Die laufenden Chats, mit Kunde und Anfrage dahinter.

Wenn es schnell gehen soll, schreibt der Kunde im Portal direkt. Ein Chat lässt sich in eine Anfrage überführen; der Verlauf wandert mit, sodass das Gespräch nicht im Chatfenster endet.

Der Schalter „Chat off“ oben in der Leiste sagt, ob jemand bereit ist. Steht er auf aus, bietet das Portal den Chat gar nicht erst an - ein Chatfenster, auf das niemand antwortet, ist schlimmer als keines.

13

Automation bei Untätigkeit



System settings Automation: Regeln, die nach Tagen ohne Reaktion greifen.

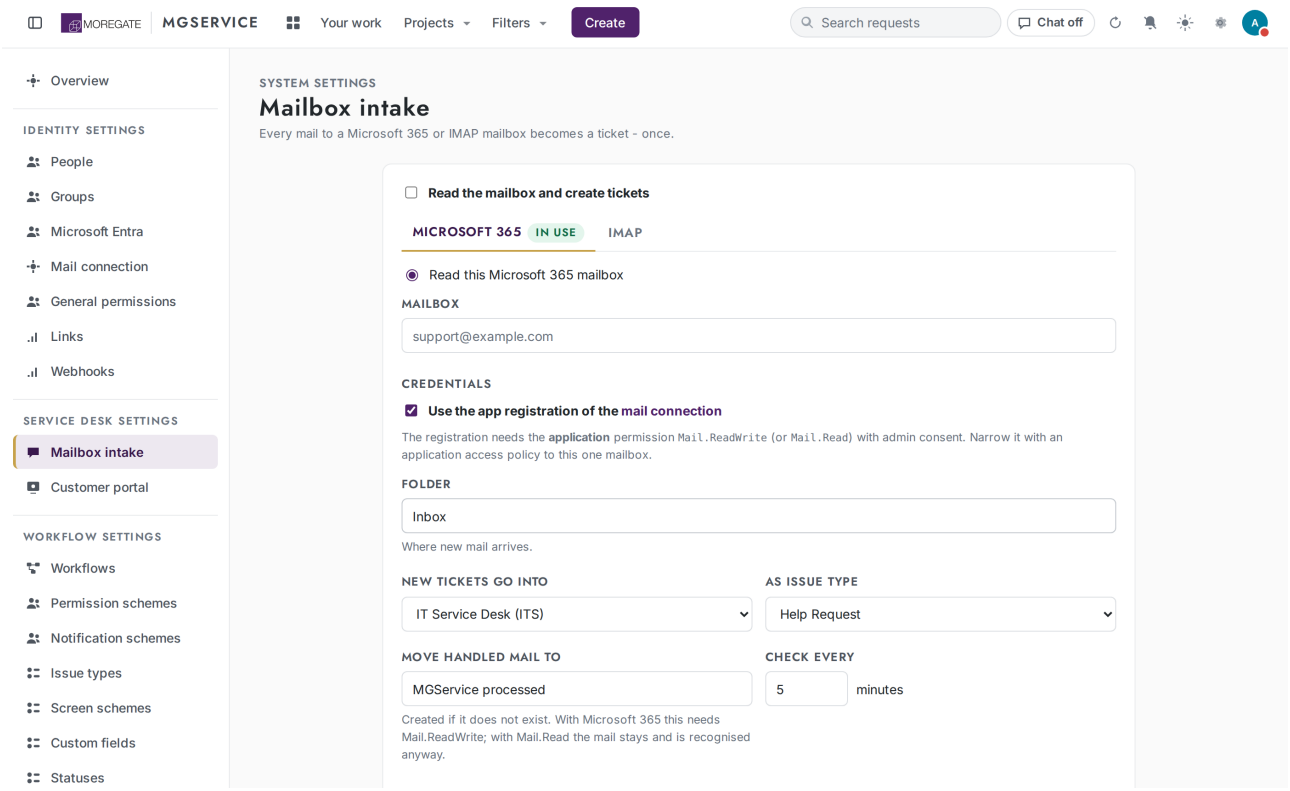
Anfragen, die beim Kunden liegen, bleiben sonst ewig offen. Eine Regel wartet eine festgelegte Zahl von Tagen, erinnert den Kunden einmal, wartet erneut und schließt die Anfrage dann mit einem Hinweis, der sagt, wie sie wieder geöffnet wird.

Gezählt wird ab der letzten Reaktion des Kunden, nicht ab dem Anlegen. Jede Regel gilt je Projekt und lässt sich einzeln abschalten; der Text der Erinnerung ist Ihrer.

> Was die Automation tut, steht im Verlauf der Anfrage wie die Handlung eines Menschen - mit dem Unterschied, dass als Urheber die Regel genannt wird. Sonst sucht später jemand nach dem Kollegen, der das geschlossen hat.

14

Postfach-Abruf



System settings Mailbox intake: welches Postfach gelesen wird und wohin die Anfragen gehen.

Abgerufen wird ein Microsoft-365-Postfach oder ein beliebiges Postfach über IMAP - je ein Reiter, der benutzte ist markiert. Der Takt ist fest. Aus jeder Mail wird eine Anfrage, aus jeder Antwort ein Kommentar daran - zugeordnet über die Vorgangsnummer im Betreff. Unbekannte Absender werden als Kunde angelegt.

Was Microsoft 365 dafür braucht

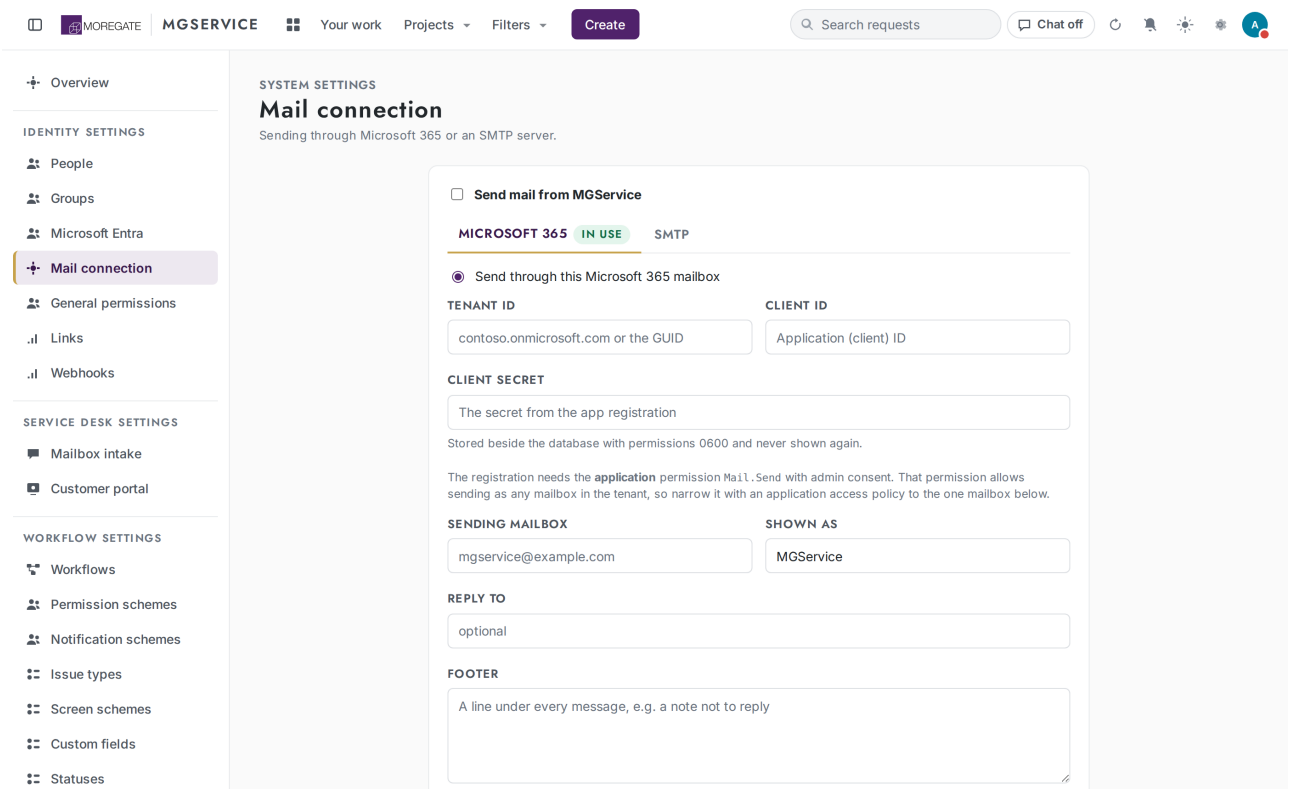
Berechtigung	Wofür
Mail.ReadWrite	lesen und Erledigtes wegsortieren
Mail.Send	Antworten an den Kunden verschicken

Beides als Anwendungsberechtigung mit Administratorzustimmung, eingegrenzt auf genau dieses Postfach über eine Application Access Policy. Ohne die Eingrenzung gilt die Berechtigung für jedes Postfach im Mandanten.

> Jede Mail wird genau einmal verarbeitet, auch wenn zwei Abrufe zusammenfallen. Die Erledigten wandern in einen eigenen Ordner - ohne das stünden sie beim nächsten Lauf wieder oben.

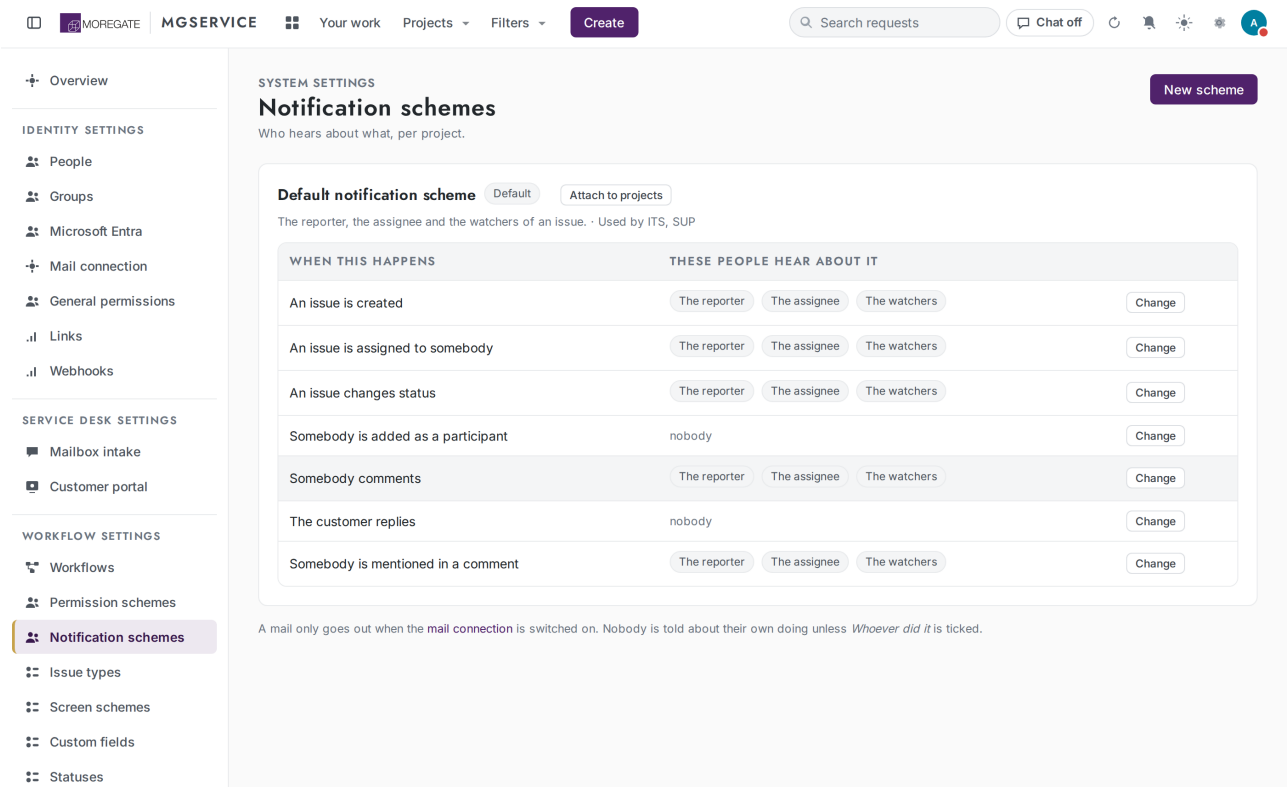
15

Mailverbindung und Benachrichtigungen



System settings Mail connection: worüber MGService verschickt.

Verschickt wird über Microsoft 365 oder über einen gewöhnlichen Mailserver über SMTP - je ein Reiter, der benutzte ist markiert. Gebraucht werden Absender, Antwortadresse und die Zugangsdaten; ein Knopf schickt eine Testnachricht, bevor es ernst wird.

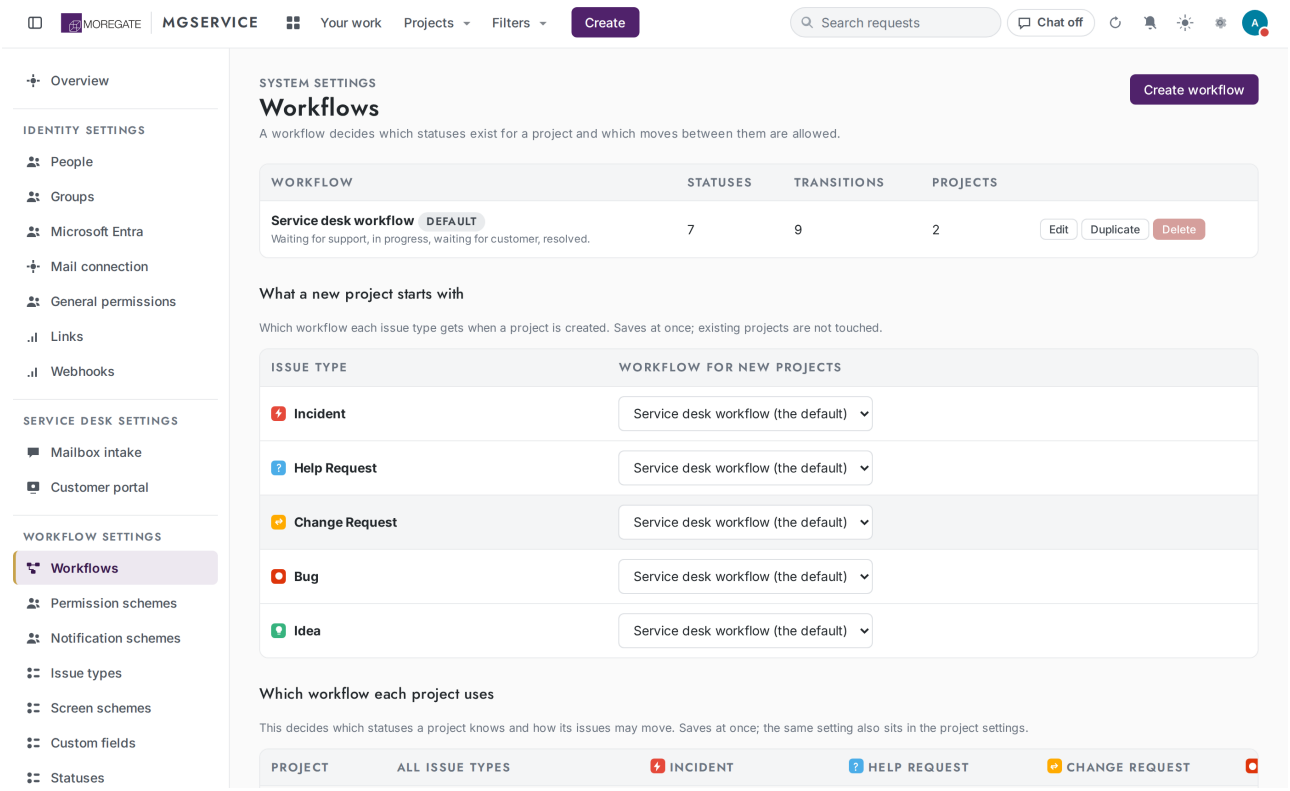


System settings Notification schemes: wer wovon erfährt.

Ein Benachrichtigungsschema beantwortet für jedes Ereignis - angelegt, zugewiesen, kommentiert, gelöst - wen es erreicht: den Zuständigen, den Melder, Beobachter, eine Gruppe oder eine benannte Person. Jedes Projekt zeigt auf ein Schema, mehrere Projekte dürfen sich dasselbe teilen.

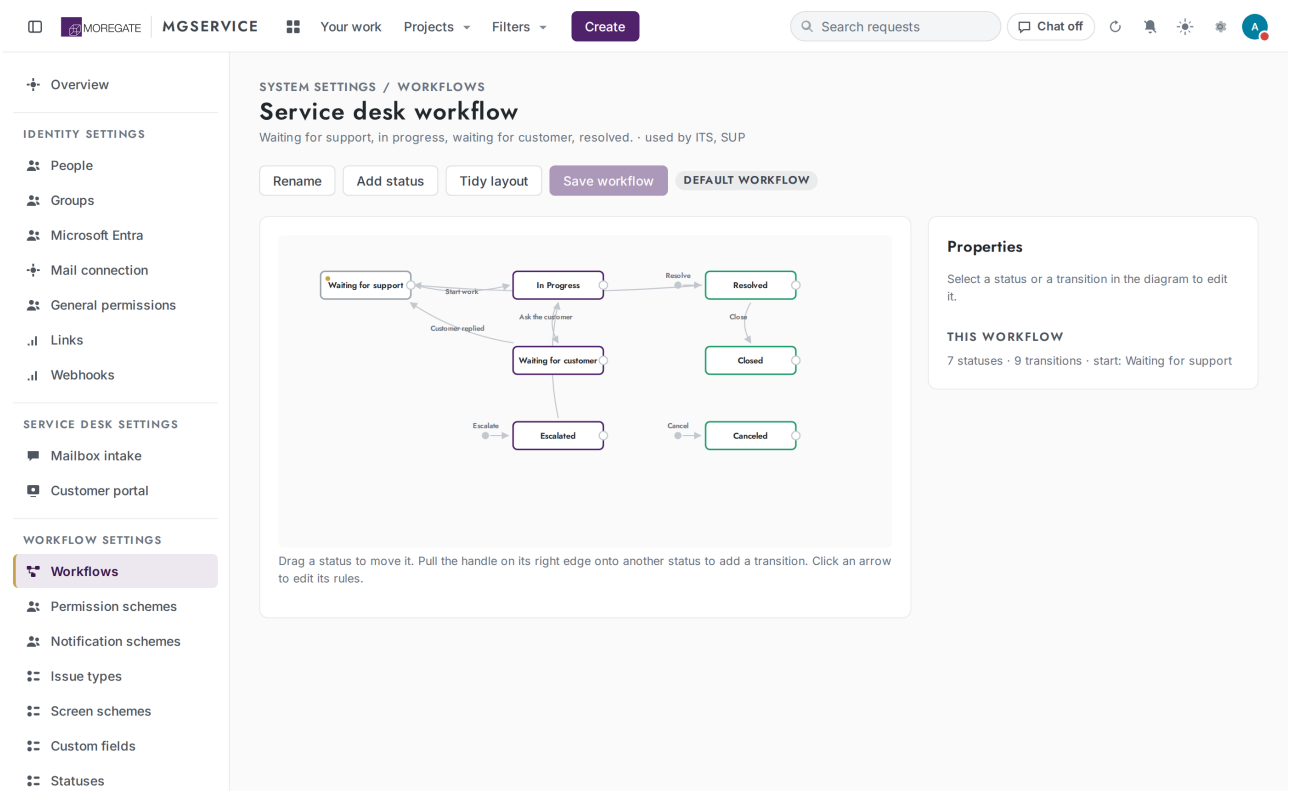
16

Workflows



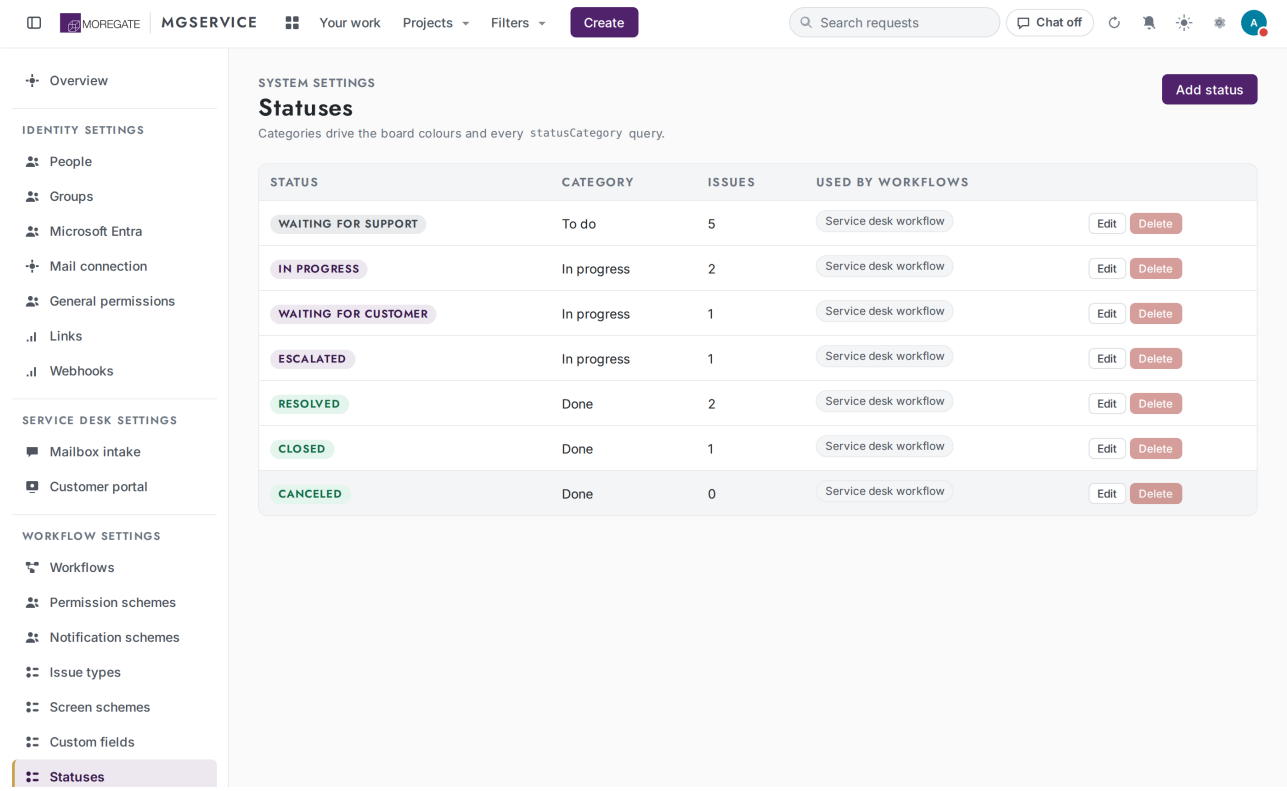
System settings Workflows: welche Status es gibt und welche Züge erlaubt sind.

Ein Workflow entscheidet, welche Status ein Projekt kennt und welche Übergänge zwischen ihnen erlaubt sind. Der mitgelieferte Service-Desk-Workflow führt von „Waiting for support“ über „In progress“ und „Waiting for customer“ bis „Resolved“.



Der Editor: Status, Übergänge und wer sie gehen darf.

Je Übergang lässt sich festlegen, wer ihn gehen darf und was dabei geschehen soll. Auf der Übersicht steht außerdem, womit ein **neues** Projekt startet - je Vorgangstyp ein Workflow - und welchen Workflow jedes bestehende Projekt benutzt. Beides speichert sofort; bestehende Projekte werden von der ersten Einstellung nicht angefasst.

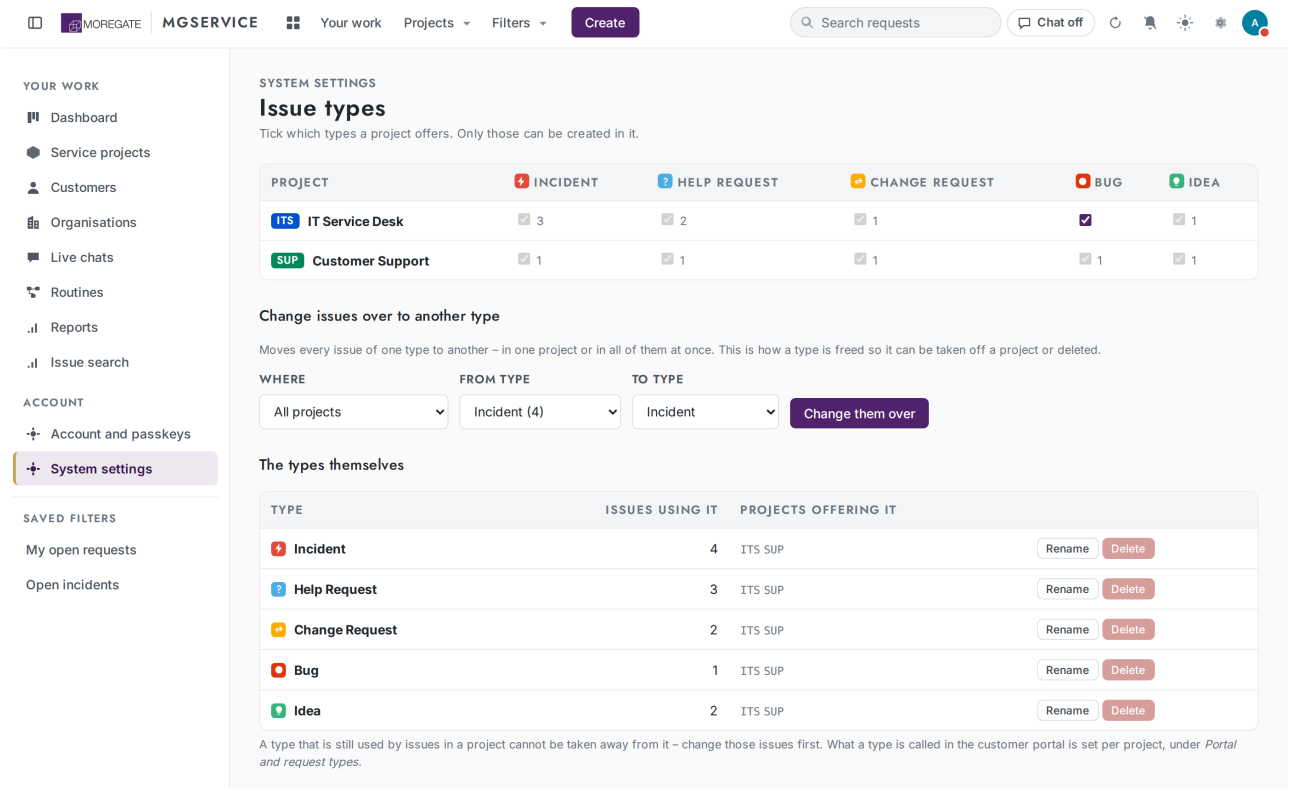


System settings Statuses: Name, Farbe und Kategorie.

Ein Status gehört zu einer der drei Kategorien - zu tun, in Arbeit, erledigt. Daran hängen die SLA-Uhren und `statusCategory` in MQL, weshalb die Kategorie wichtiger ist als der Name.

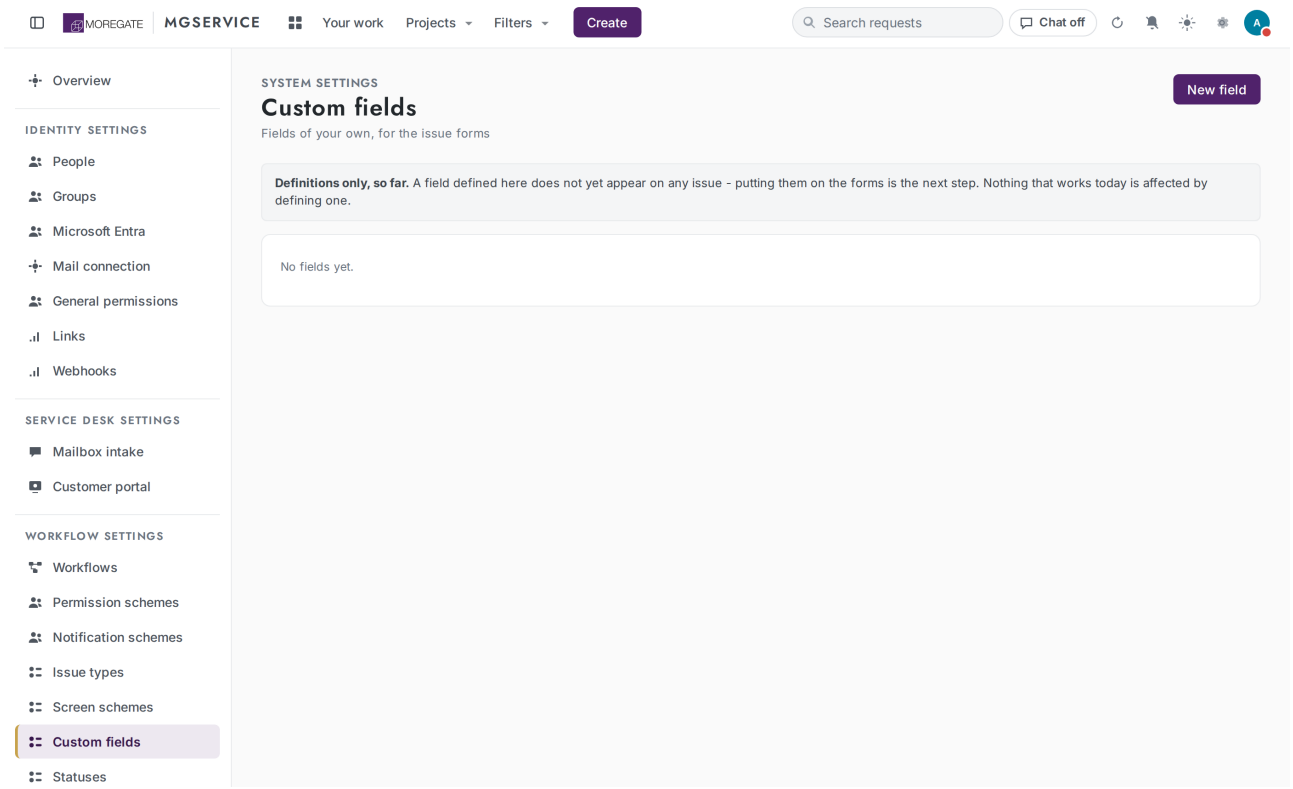
17

Vorgangstypen, Felder und Masken



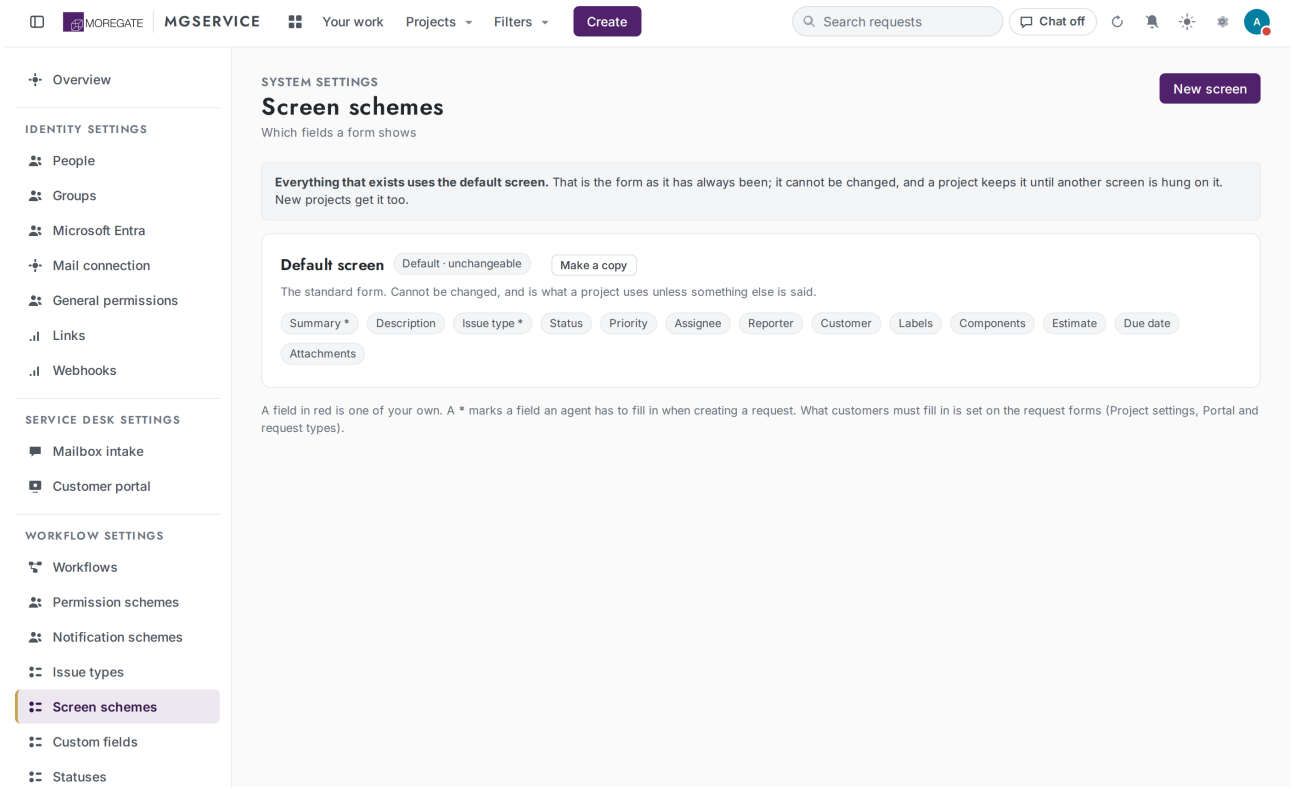
System settings Issue types: Störung, Anfrage, Änderung, Fehler, Idee.

Welche Vorgangstypen ein Projekt anbietet, wird je Projekt angehakt. Jeder Typ trägt ein Symbol und eine Farbe, die überall wiederkehren - in der Queue, auf der Karte, im Portal.



System settings Custom fields: eigene Felder und ihre Art.

Eigene Felder gibt es als Text, Zahl, Datum, Auswahl, Mehrfachauswahl, Haken und Person. Sie lassen sich in Masken legen, in Anfragearten abfragen, als Spalte in die Queue nehmen und in MQL suchen.

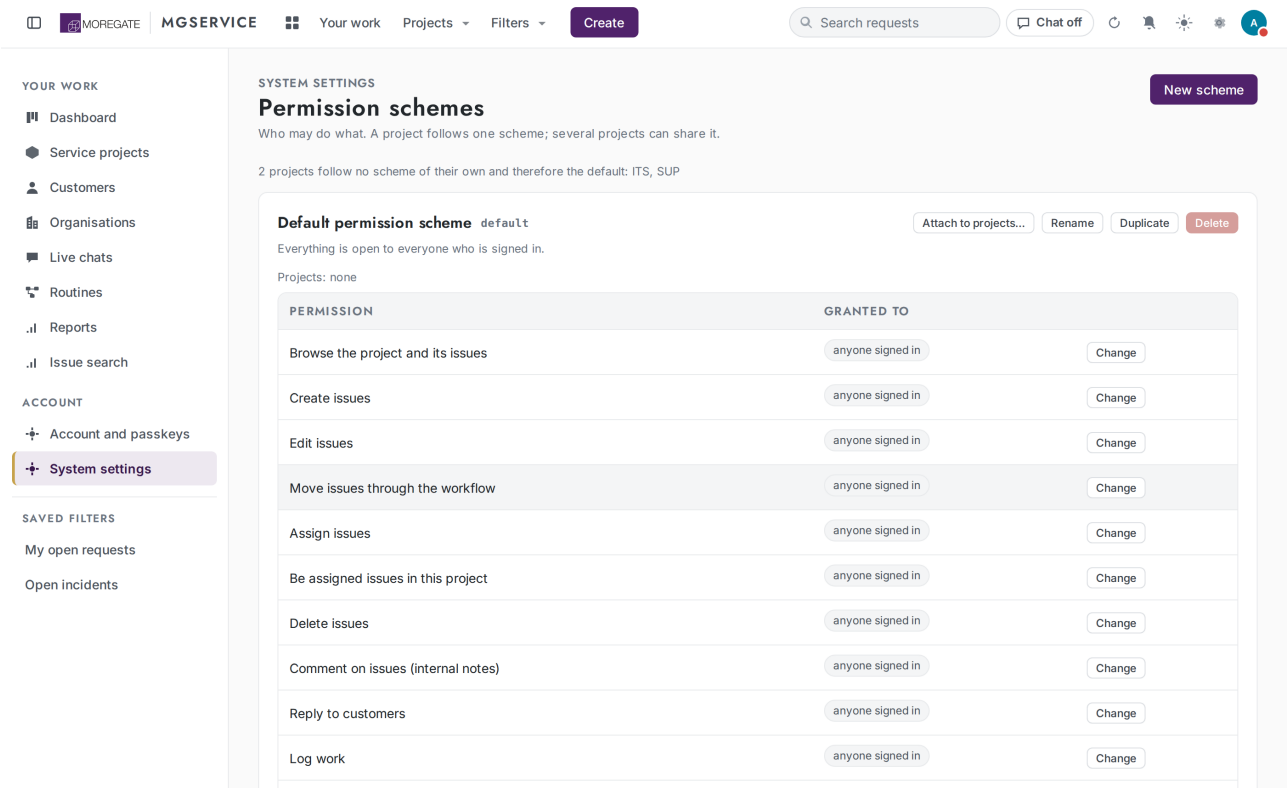


System settings Screen schemes: welche Felder wann erscheinen.

Eine Maske entscheidet, welche Felder beim Anlegen, beim Bearbeiten und in der Ansicht stehen - je Vorgangstyp. So sieht eine Störung anders aus als eine Änderung, ohne dass jemand ungenutzte Felder überspringen muss.

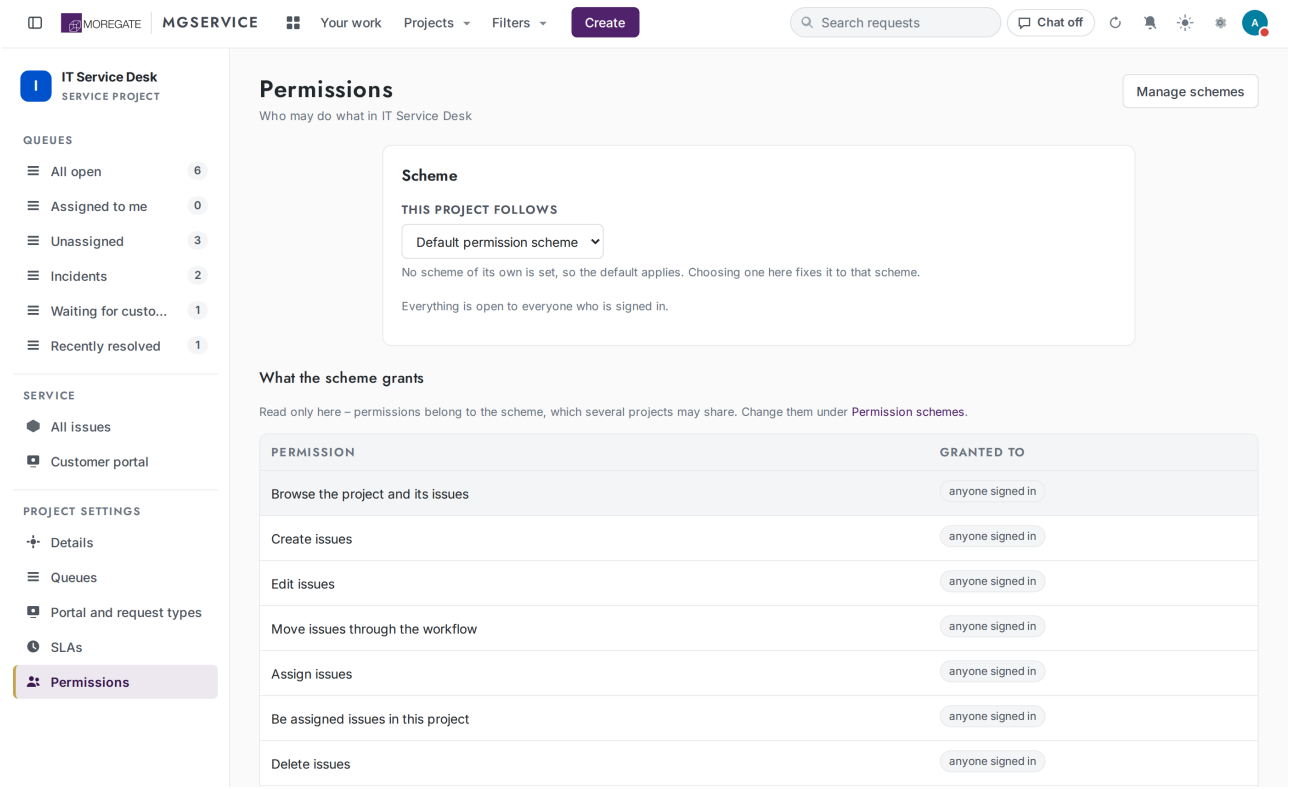
18

Berechtigungen je Projekt



System settings Permission schemes: wer in einem Projekt was darf.

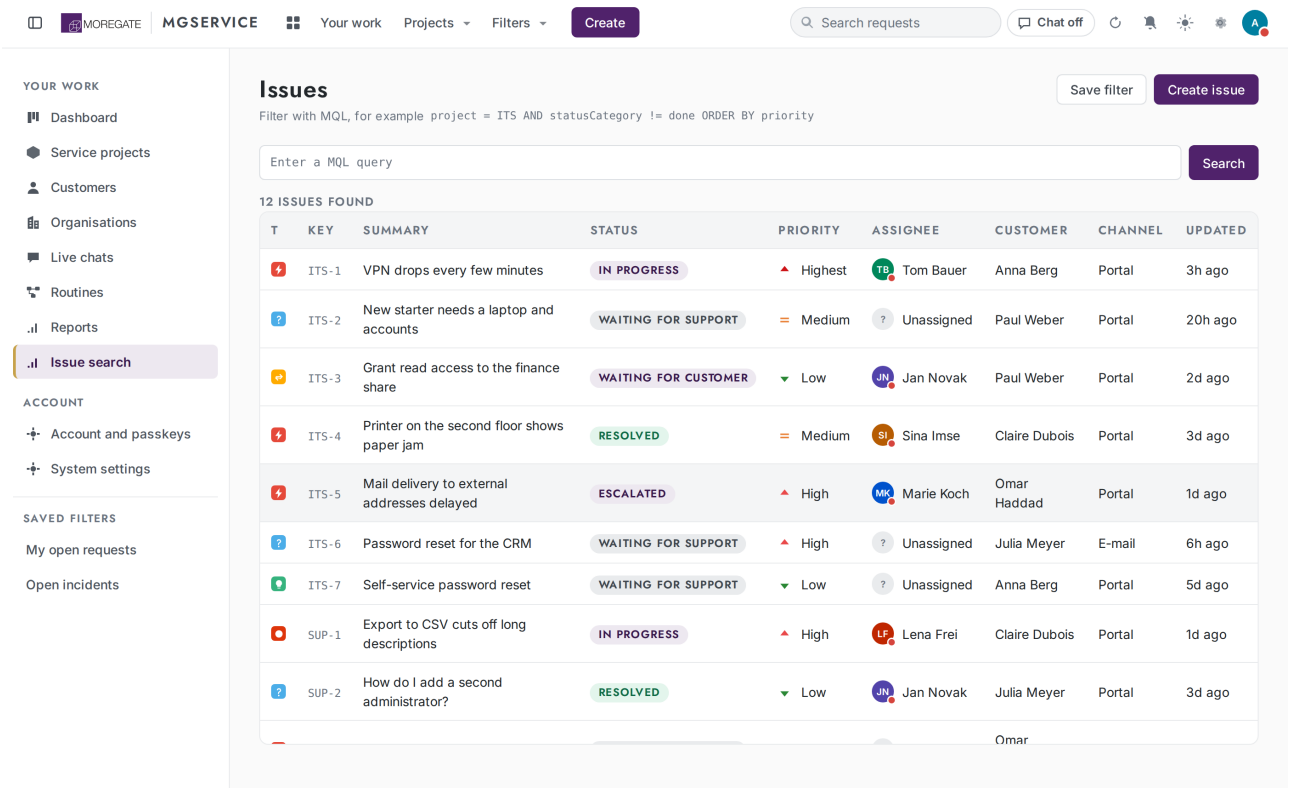
Ein Recht wird an eine Gruppe vergeben, an eine benannte Person oder an eine Rolle - den Zuständigen, den Melder, einen Beteiligten, die Projektleitung oder jede angemeldete Person. Wo nichts vergeben ist, darf jede: Ein leeres Schema ist ein offenes.



Project settings Permissions: welches Schema dieses Projekt benutzt.

19

Suchen mit MQL



Die Suche: eine Abfrage, die sich speichern und teilen lässt.

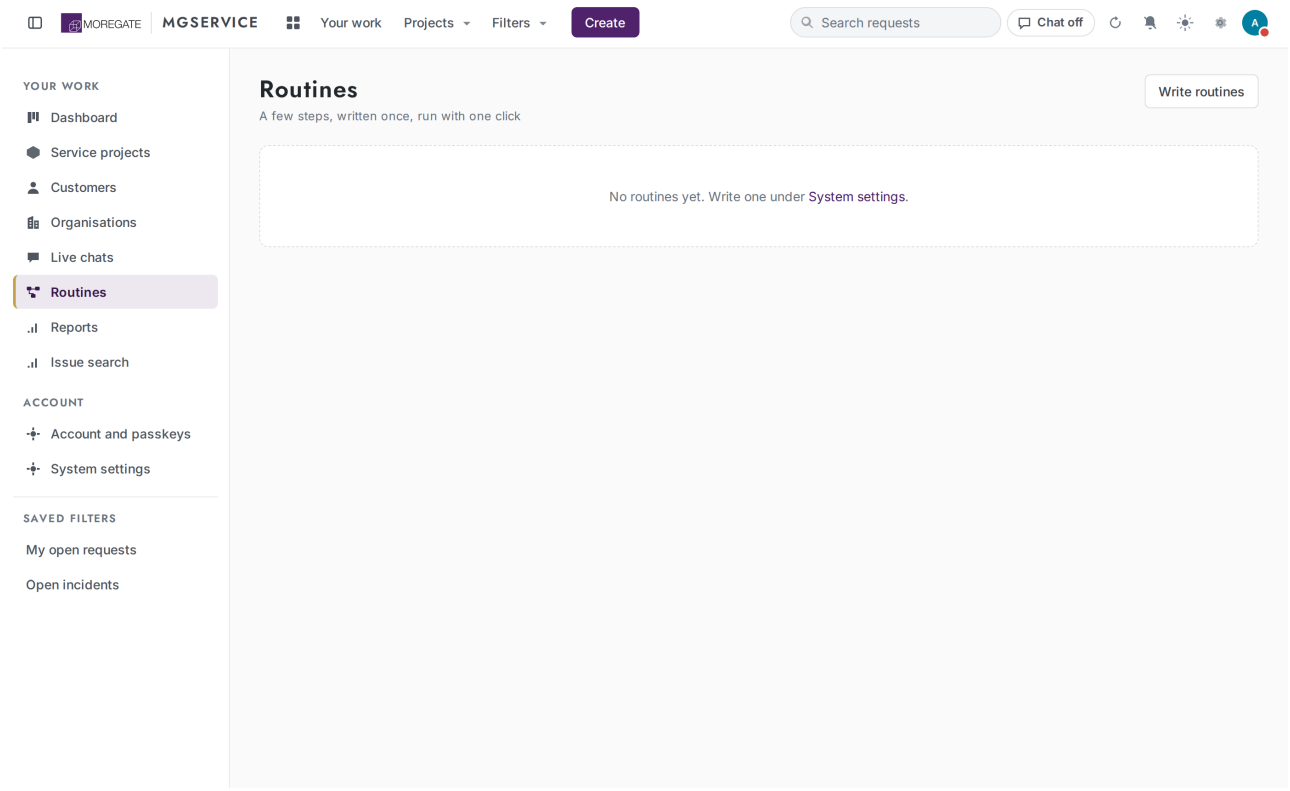
Gesucht wird in derselben Sprache, in der die Queues geschrieben sind. Neben den bekannten Feldern stehen customer, organisation und channel zur Verfügung.

```
project = ITS AND channel = email AND statusCategory != done
ORDER BY created DESC
```

Eine Abfrage lässt sich als Filter speichern; gespeicherte Filter stehen links in der Leiste und lassen sich teilen.

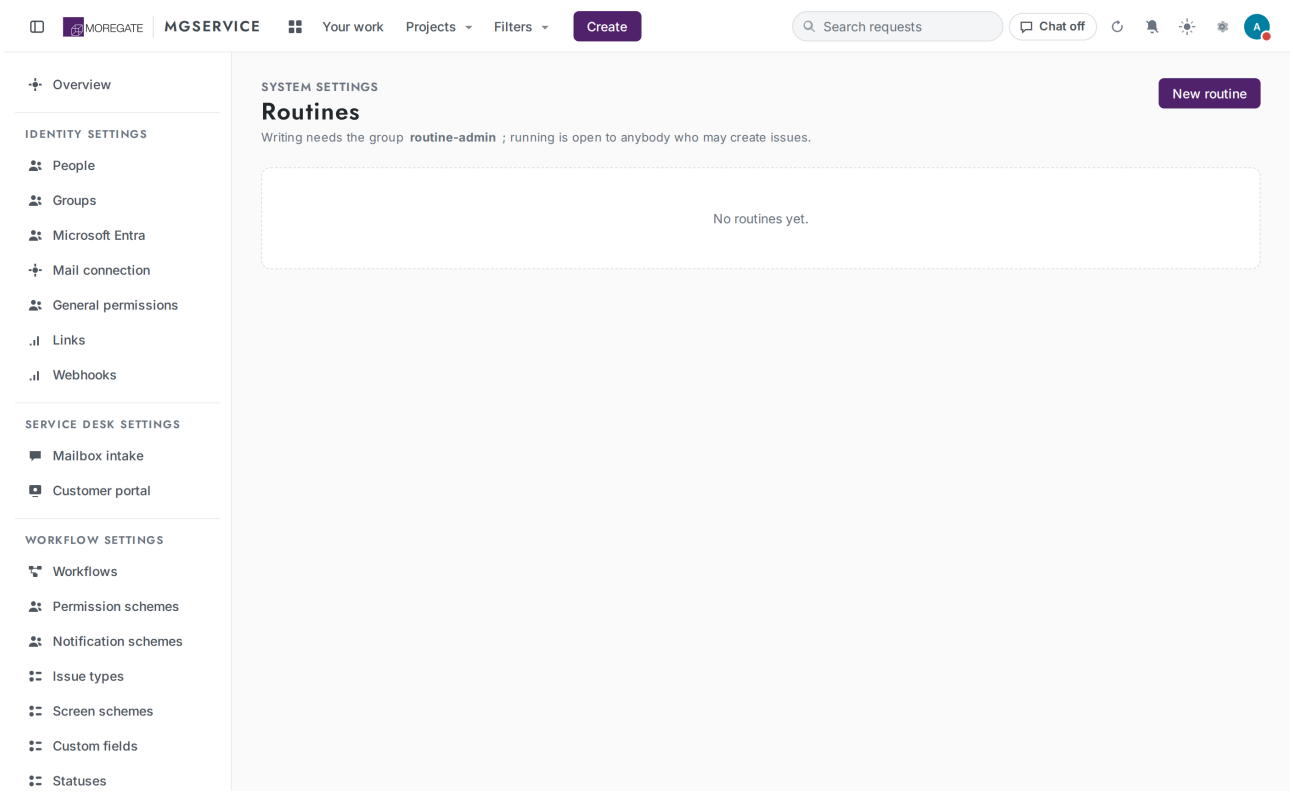
20

Routinen



Routinen: wiederkehrende Vorgänge, die zum Termin entstehen.

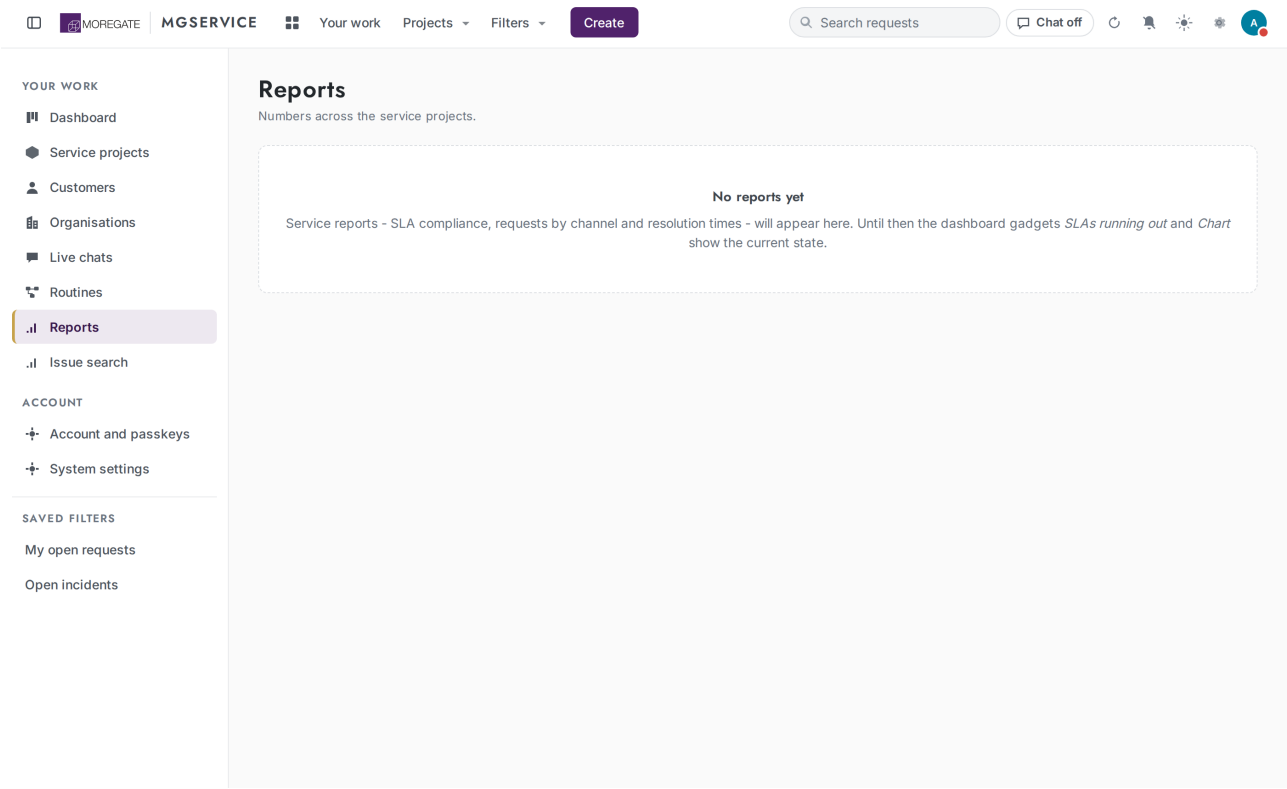
Eine Routine legt Anfragen nach Plan an - die monatliche Sicherungsprüfung, die vierteljährliche Rechteprüfung. Sie trägt Projekt, Typ, Zuständigkeit und Text mit sich, und sie entsteht zum Termin, ohne dass jemand daran denken muss.



System settings Routines: wer sie schreiben darf.

21

Berichte

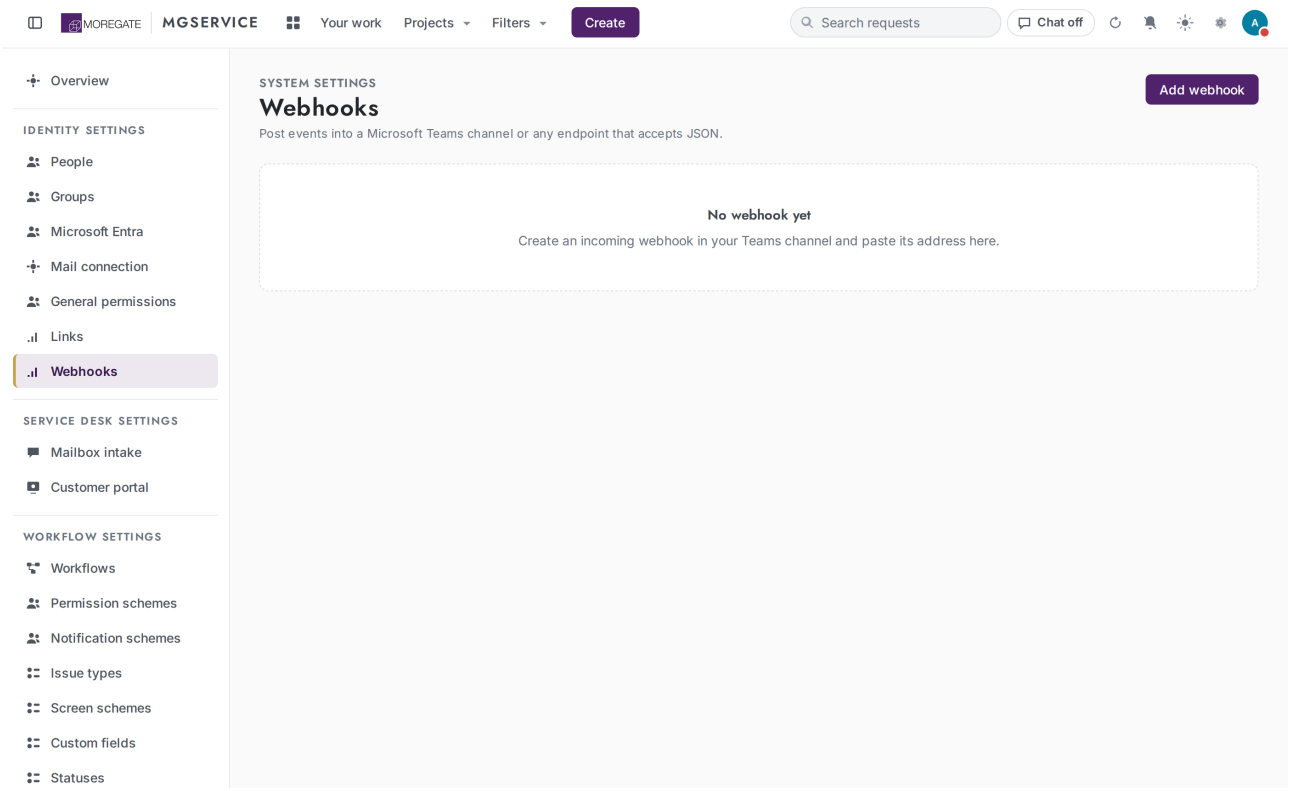


Die Berichte, jeder mit Export.

- Wie viele Anfragen kamen und wie viele gelöst wurden, je Zeitraum
- Wie oft ein SLA-Ziel verfehlt wurde und bei welchen Anfragen
- Working time - wer wann bei der Arbeit war, mit Excel-Export
- Time booked - Stunden auf Anfragen, nach Monat, Tag und Person

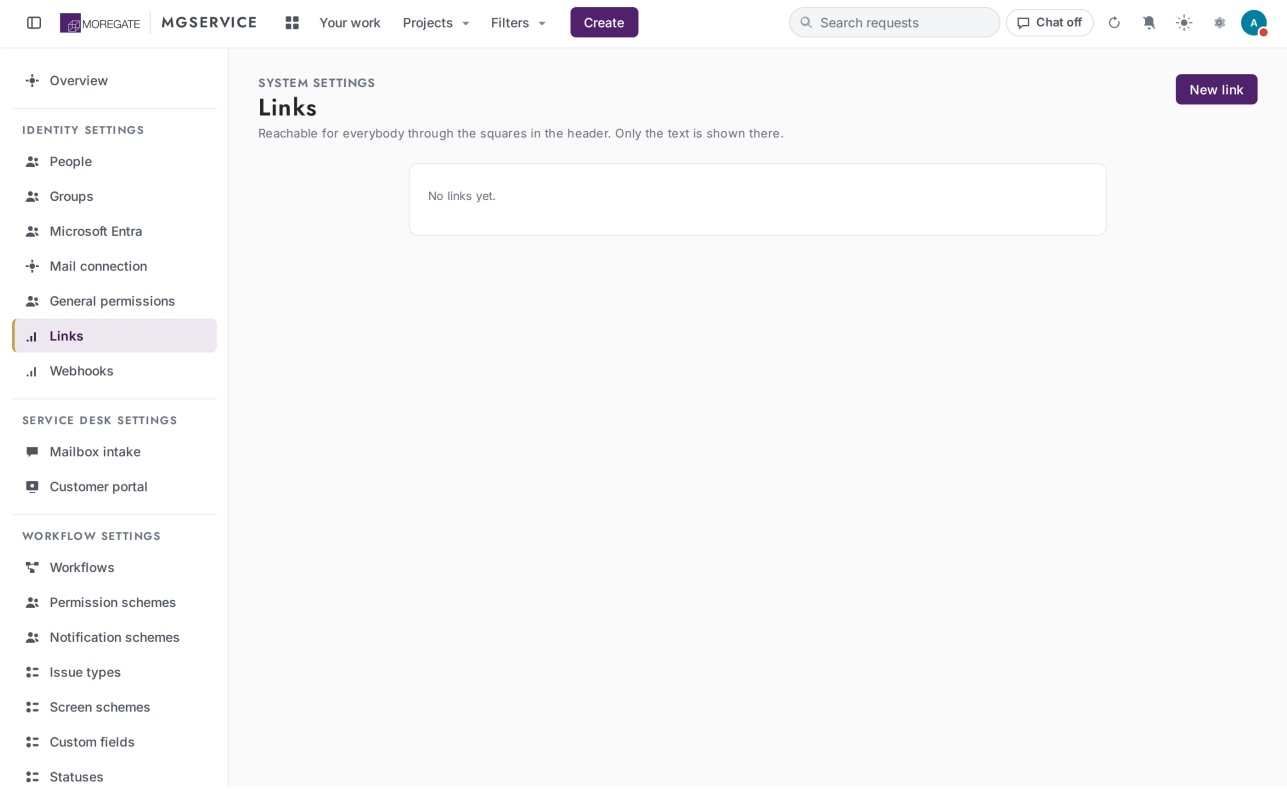
22

Webhooks und Links



System settings Webhooks: Ereignisse an einen anderen Dienst.

Ein Webhook schickt ein Ereignis als JSON an eine Adresse Ihrer Wahl - an einen Teams-Kanal oder an irgendetwas, das JSON annimmt. Ausgewählt wird je Ereignis, und ein Knopf schickt einen Testaufruf.

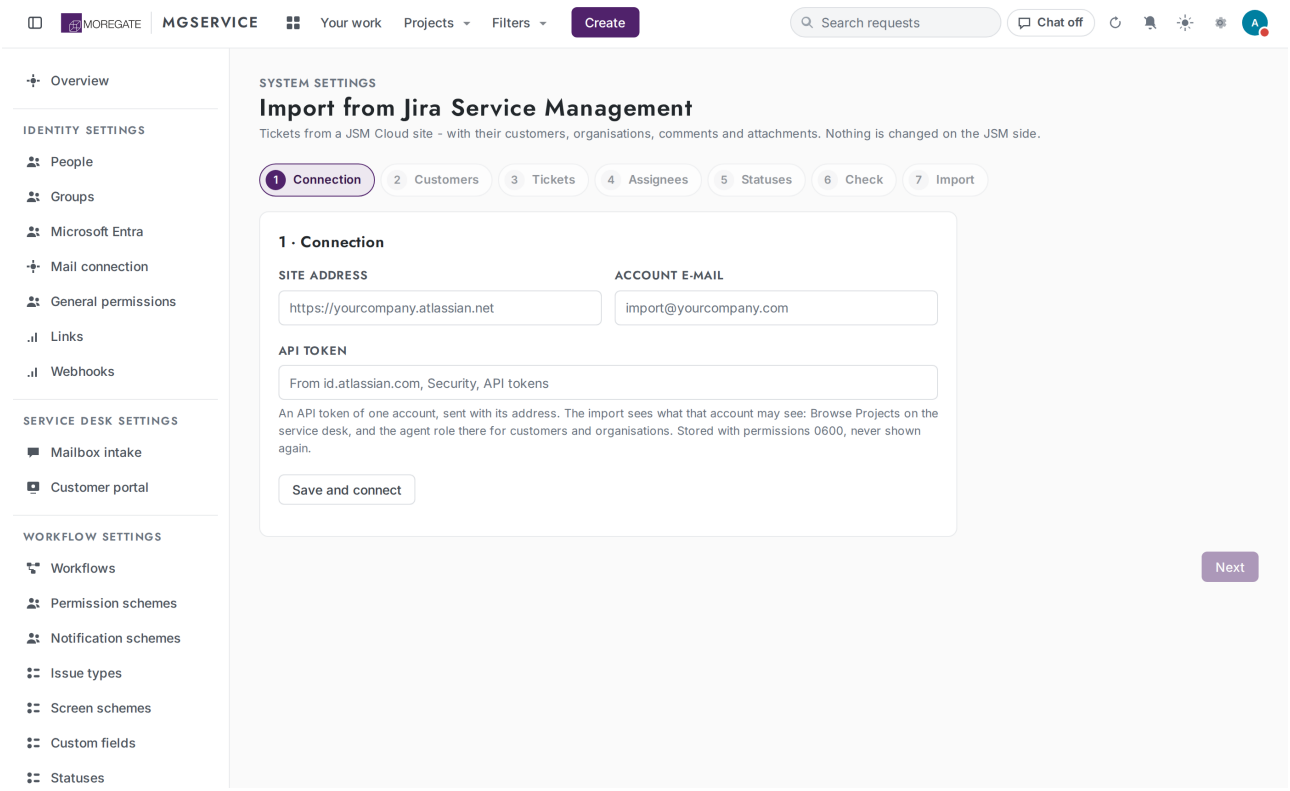


System settings Links: das Regal oben in der Leiste.

Links stehen für alle im Kopf der Seite - das Wiki, das Monitoring, was das Haus sonst braucht. Einmal eingetragen, statt in jedem Browser einzeln.

23

Import aus Jira Service Management



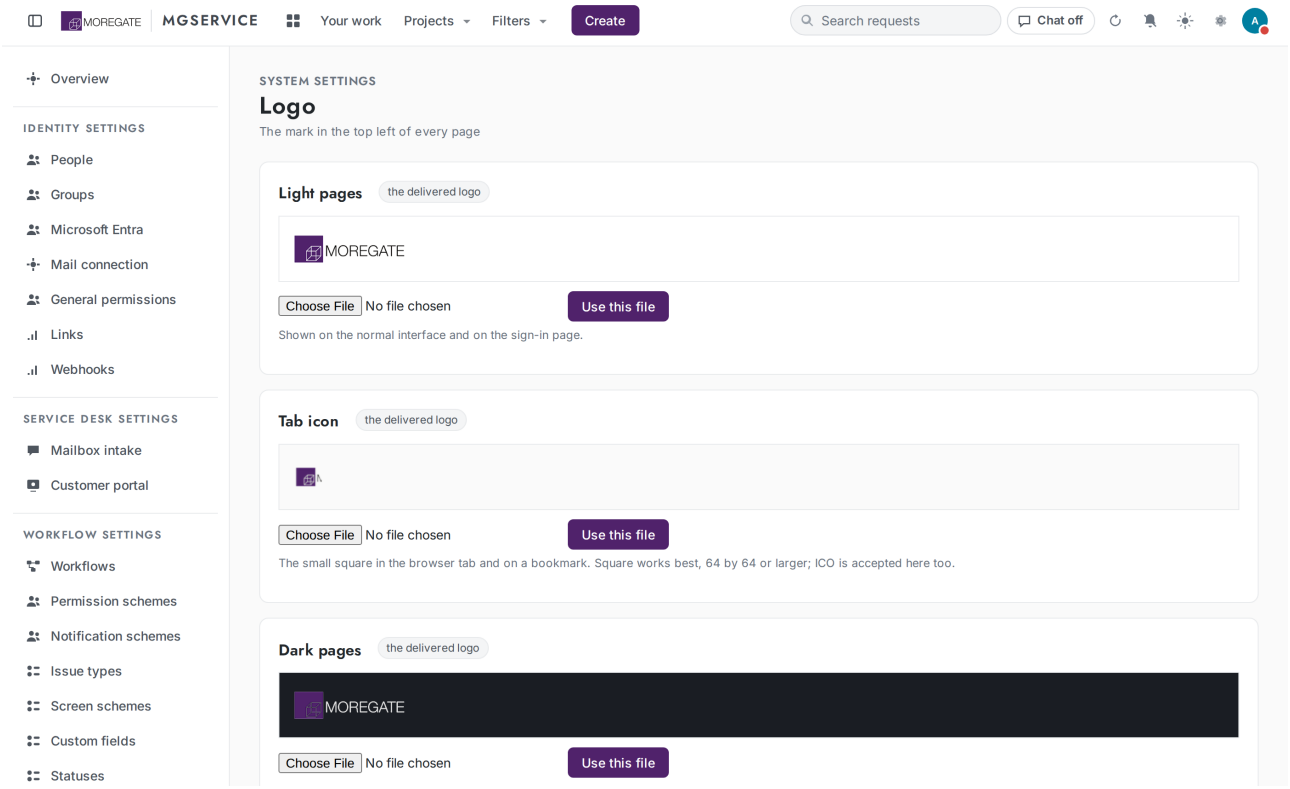
System settings Import from JSM: Projekte auswählen und übernehmen.

Aus einer JSM-Cloud-Instanz lassen sich Projekte mit Anfragen, Kommentaren, Kunden, Organisationen und Anfragearten übernehmen. Gelesen wird über die API; geschrieben wird dort nichts.

Gebraucht werden die Adresse der Instanz, ein API-Token und die Projekte, die mitkommen sollen. Der Lauf meldet, was übernommen wurde und was nicht - und was nicht übernommen wurde, steht mit Grund da. Ein abgebrochener Lauf lässt sich wiederholen, ohne dass Vorhandenes doppelt entsteht.

24

Erscheinungsbild und Ansagen



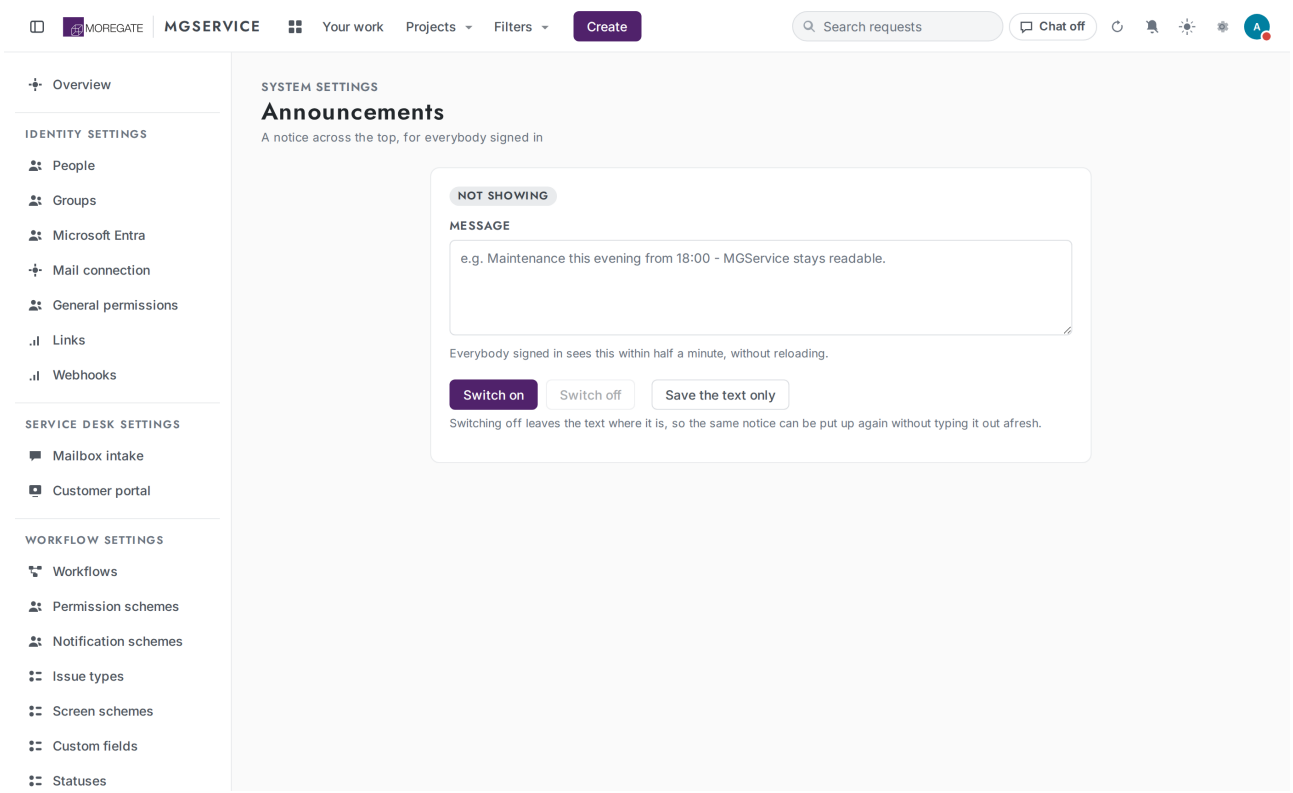
System settings Logo: Marke, Tab-Symbol und Akzentfarbe.

Seitenleiste und Name der Installation

Der Schalter ganz vorn in der Kopfzeile klappt die Seitenleiste weg; der Inhalt nutzt dann die volle Breite. Gemerkt wird das je Konto, ohne eigene Wahl ist sie ausgeklappt.

Unter System settings › Instance lässt sich der Installation ein Name geben. Er steht an Stelle des Produktnamens in Kopfzeile und Browser-Tab - so lassen sich mehrere Installationen auf einem Server auseinanderhalten. Leer bringt den Produktnamen zurück.

Ersetzen Sie das Logo für helle und dunkle Seiten sowie das Symbol im Browser-Tab. Die Dateien liegen im Datenverzeichnis und überstehen jedes Update - die mitgelieferten Logos schreibt ein Deployment nur bei der Erstinstallation. Die Akzentfarbe wird aus dem Logo bestimmt und lässt sich von Hand setzen.



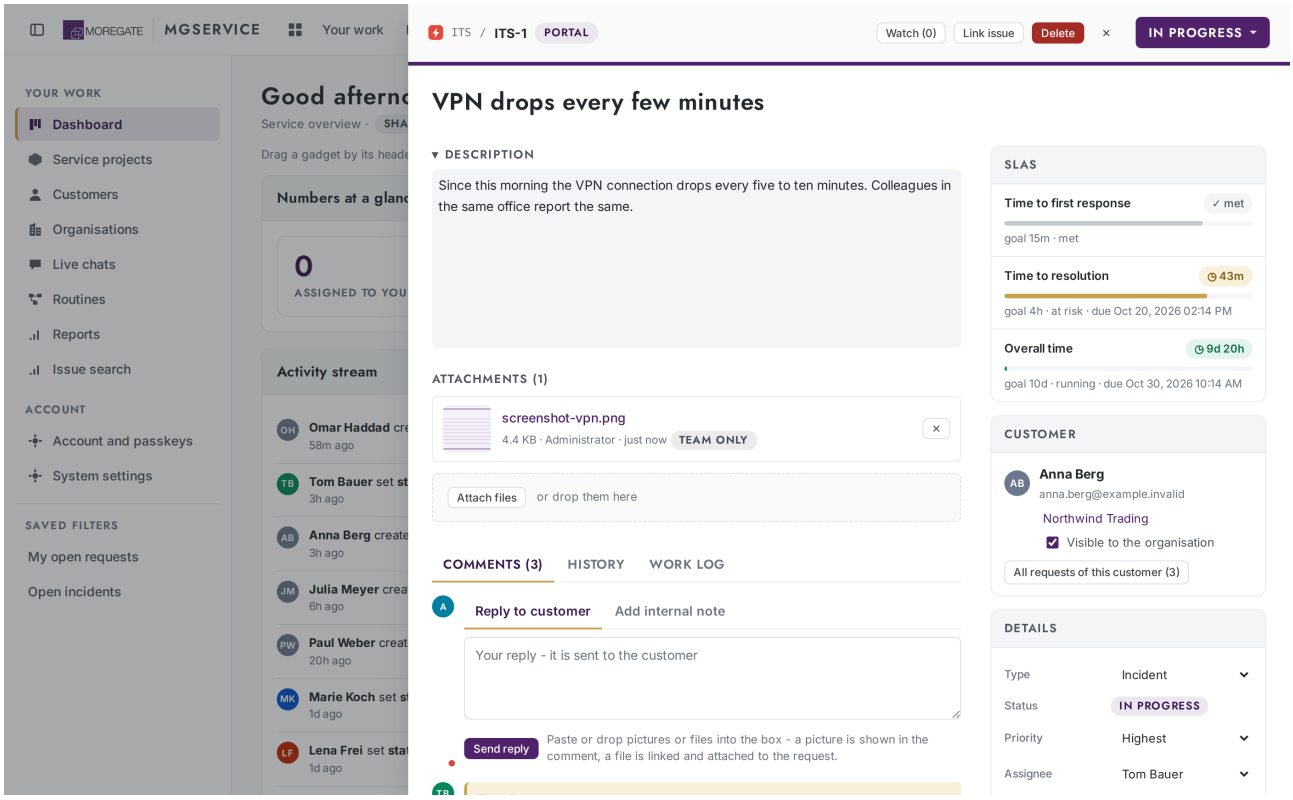
System settings Announcements: ein Band über allen Seiten.

Eine Ansage steht über jeder Seite - für die Wartung am Samstag oder die Störung, von der ohnehin jeder weiß. Sie lässt sich auf den Agentenbereich beschränken oder auch im Portal zeigen.

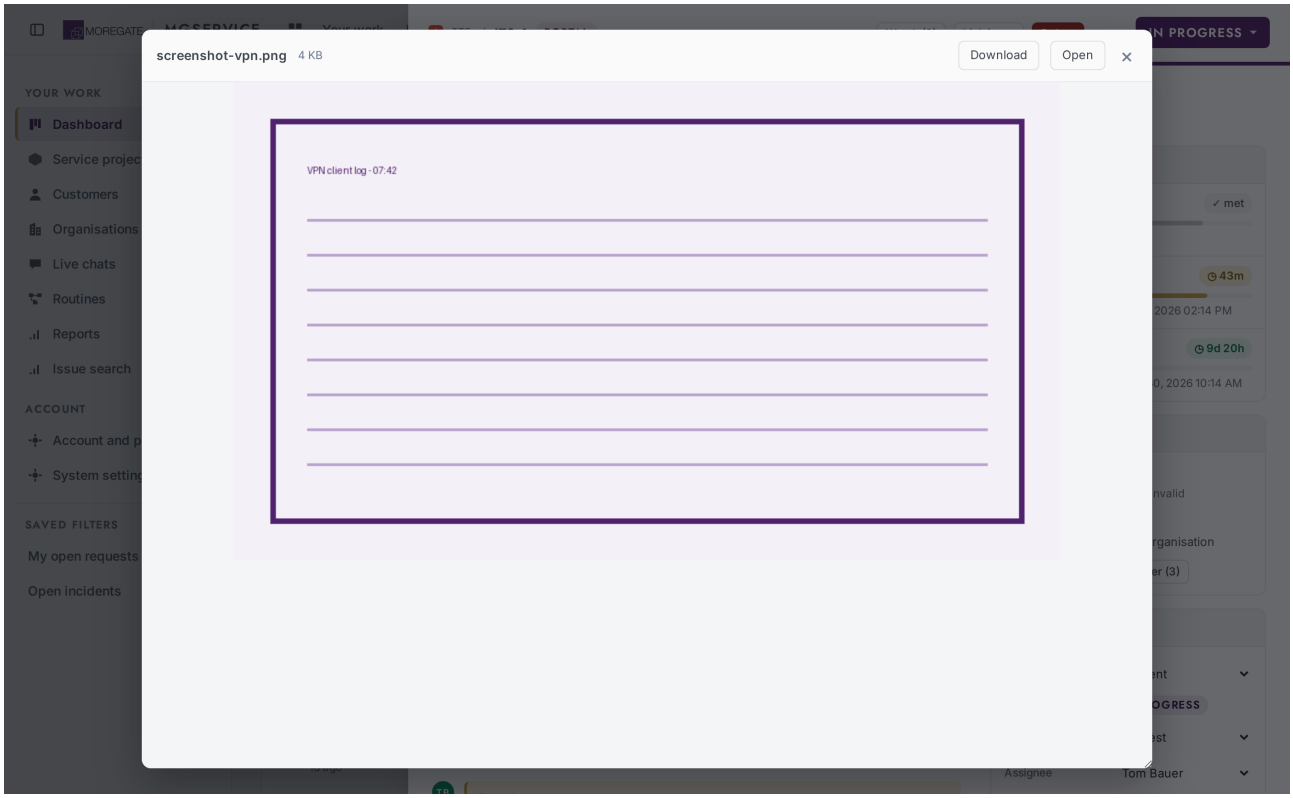
25

Anhänge und der Betrachter

Anhänge öffnen sich in einem Betrachter, ohne den Browser zu verlassen: Bilder, Video, Ton, PDF und Text - und Word, Excel und andere Office-Dokumente, die LibreOffice auf dem Server in PDF umwandelt. Die Umwandlung geschieht einmal und wird neben dem Anhang aufgehoben.



Ein Anhang am Vorgang - ein Klick öffnet ihn im Betrachter.



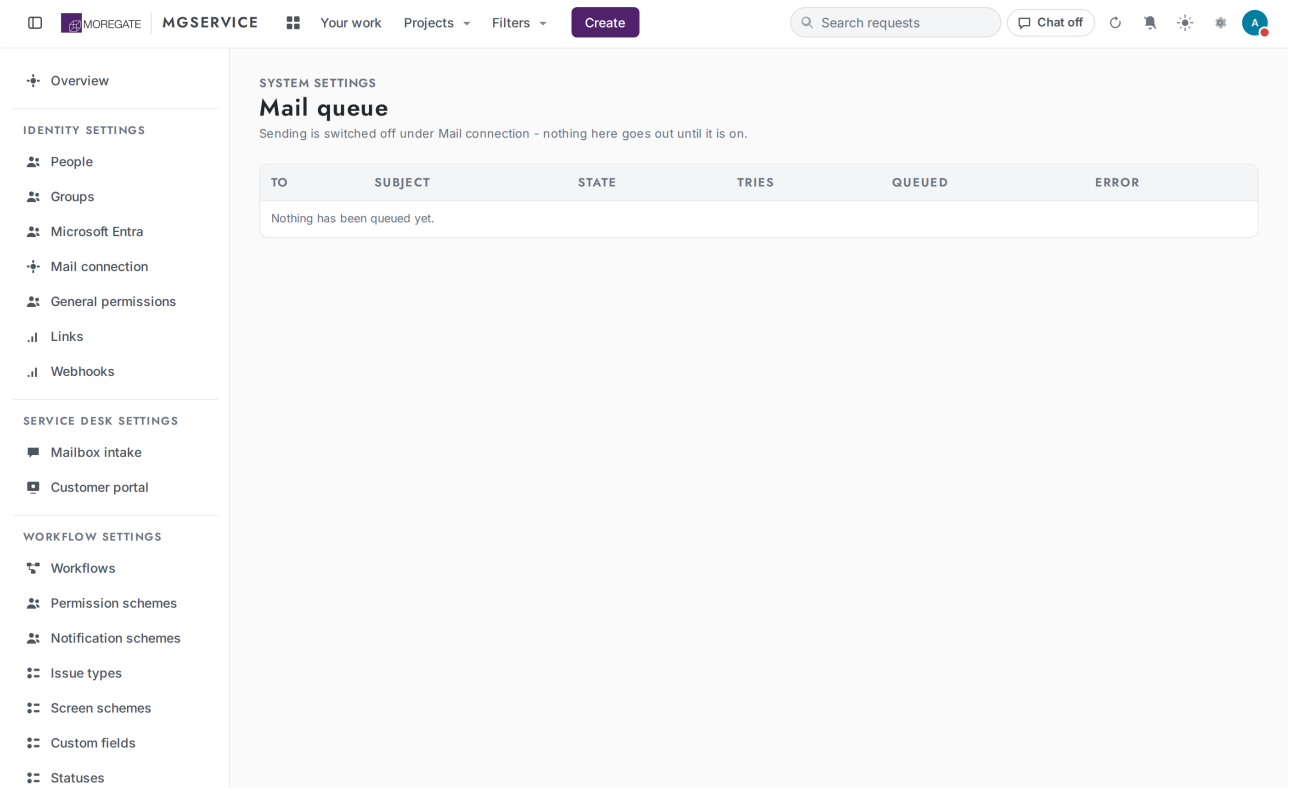
Der Betrachter: anzeigen, herunterladen oder im eigenen Reiter öffnen.

> Welche Art eine Datei ist, ergibt sich aus der Datei selbst, nicht aus ihrer Endung. HTML und SVG werden abgeschottet angezeigt - eine hochgeladene Seite kann im Betrachter nichts ausführen.

Wird ein Vorgang, ein Projekt oder ein Bereich gelöscht, gehen seine Dateien und deren umgewandelte Vorschauen mit von der Platte. Eine gelöschte Nummer wird nie wieder vergeben, damit nichts Übriggebliebenes an etwas Neues gleicher Nummer geraten kann.

26

Mail Queue



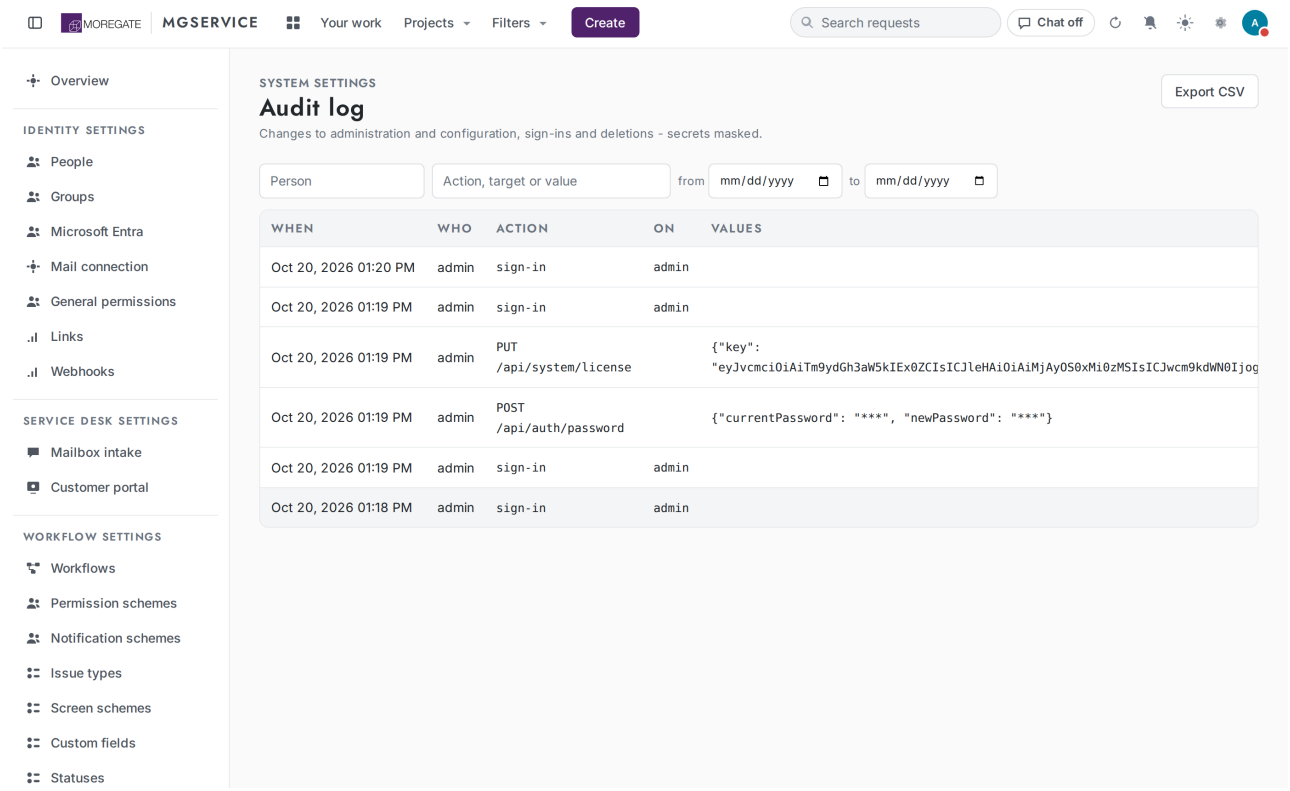
System settings Mail queue: was hinausging, was wartet, was scheiterte.

Mails gehen nicht mehr direkt hinaus, sondern über eine Warteschlange. Speichern wartet damit nie auf das Postfach. Eine Mail, die scheitert, wird fünfmal versucht und dann mit dem Grund aufgehoben; von hier aus lässt sie sich erneut schicken.

Abgearbeitet wird die Schlange vom Worker-Dienst. Die Testnachricht auf der Seite der Mailverbindung geht als einzige sofort hinaus - sie soll ja zeigen, ob die Verbindung jetzt steht.

27

Audit Log



System settings Audit log: wer was geändert hat, mit Filtern und CSV-Export.

Festgehalten werden jede Änderung an der Verwaltung, jede Anmeldung und jedes Löschen - mit Person, Zeitpunkt und dem, was vorher und nachher galt. Geheimnisse wie Passwörter und Schlüssel erscheinen maskiert. Gefiltert wird nach Person, Art und Zeitraum; der Export geht als CSV.

Was eine Automationsregel tut, steht dort als Automation - nicht als die Person, die sie zufällig ausgelöst hat.

28

Im Betrieb

Zwei Dienste

MGService läuft als zwei systemd-Dienste: mgservice.service beantwortet die Anfragen über gunicorn, mgservice-worker.service erledigt alles im Hintergrund - Mails, Abgleiche, Regeln. Eine Sperre in der Datenbank sorgt dafür, dass zwei Worker nie dieselbe Arbeit tun.

Überwachung

```
curl https://.../api/health
curl https://.../api/health/details
```

/api/health sagt, ob der Dienst da ist; /api/health/details, was ein Überwachungssystem wissen will - Datenbank, Schemastand, Hintergrundaufgaben, Plattenplatz. Mit MGSERVICE_LOG_FORMAT=json schreibt MGService sein Protokoll als JSON. Ein unerwarteter Fehler wird mit einer Kennung protokolliert, die auch in der Antwort steht - wer sie meldet, ist sofort an der richtigen Stelle im Protokoll.

Die Datenbank prüfen, ohne etwas zu ändern

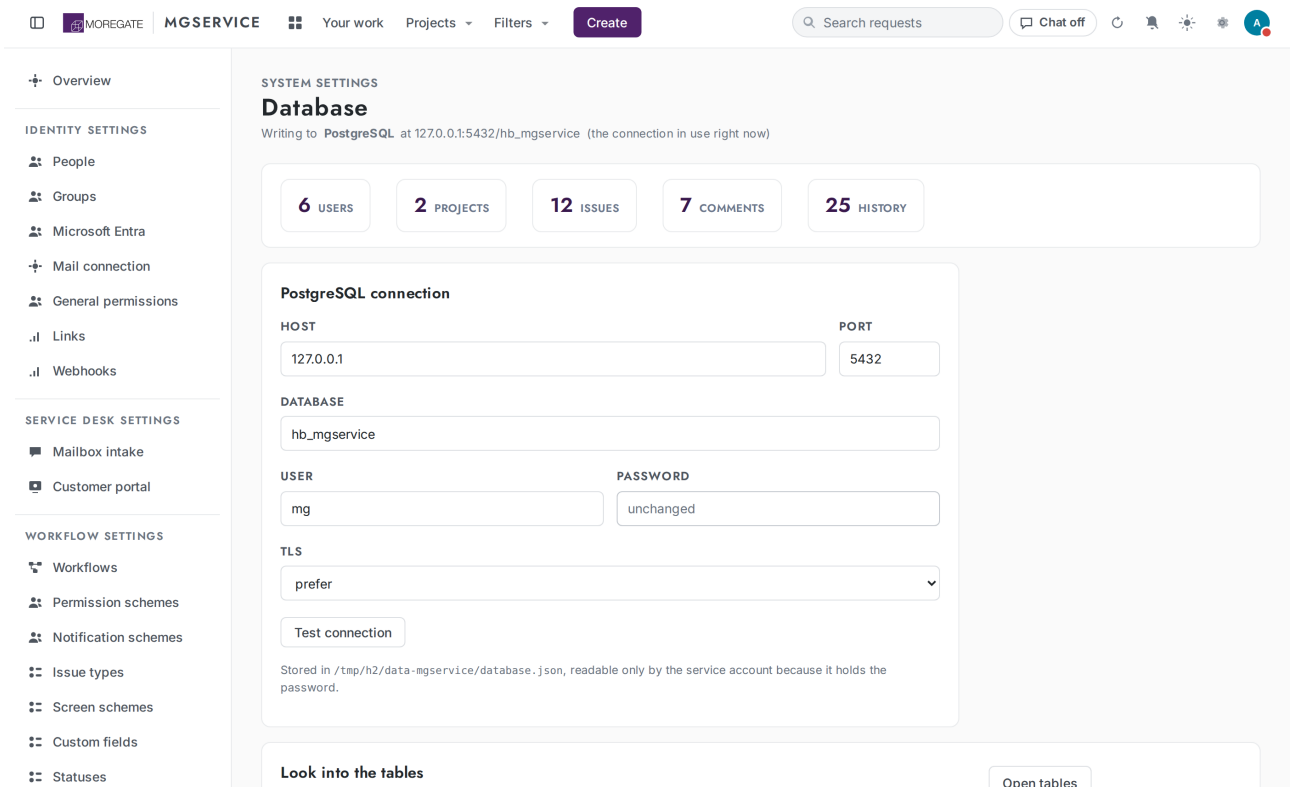
```
sudo -u mgservice /opt/mgservice/app/mgservice --manage db-check
```

Nennt Schemastand, ausstehende Schritte, fehlende Tabellen und Spalten - und liest dabei nur. Gedacht auch für den Fall, dass Sie uns die Ausgabe schicken: Es verlassen keine Inhalte die Datenbank.

Was im Paket steckt

Jedes Paket bringt eine Software-Stückliste mit, sbom.cdx.json (CycloneDX 1.5): jede Bibliothek in ihrer genauen Fassung mit Prüfsumme und Lizenz, dazu der Python-Interpreter, OpenSSL und die Schriften. Beim Bau wird jedes Paket gegen bekannte Schwachstellen geprüft; ist eines betroffen, wird nicht ausgeliefert.

Datenbank prüfen und reparieren



System settings Database: welche Datenbank läuft und ob etwas fehlt.

Die Seite nennt in der Kopfzeile die Verbindung, die gerade benutzt wird, und prüft auf Knopfdruck, ob Schema und Daten vollständig sind. Gefundene Lücken lassen sich an Ort und Stelle schließen; was geändert wurde, steht danach als Liste da.

Sicherungen

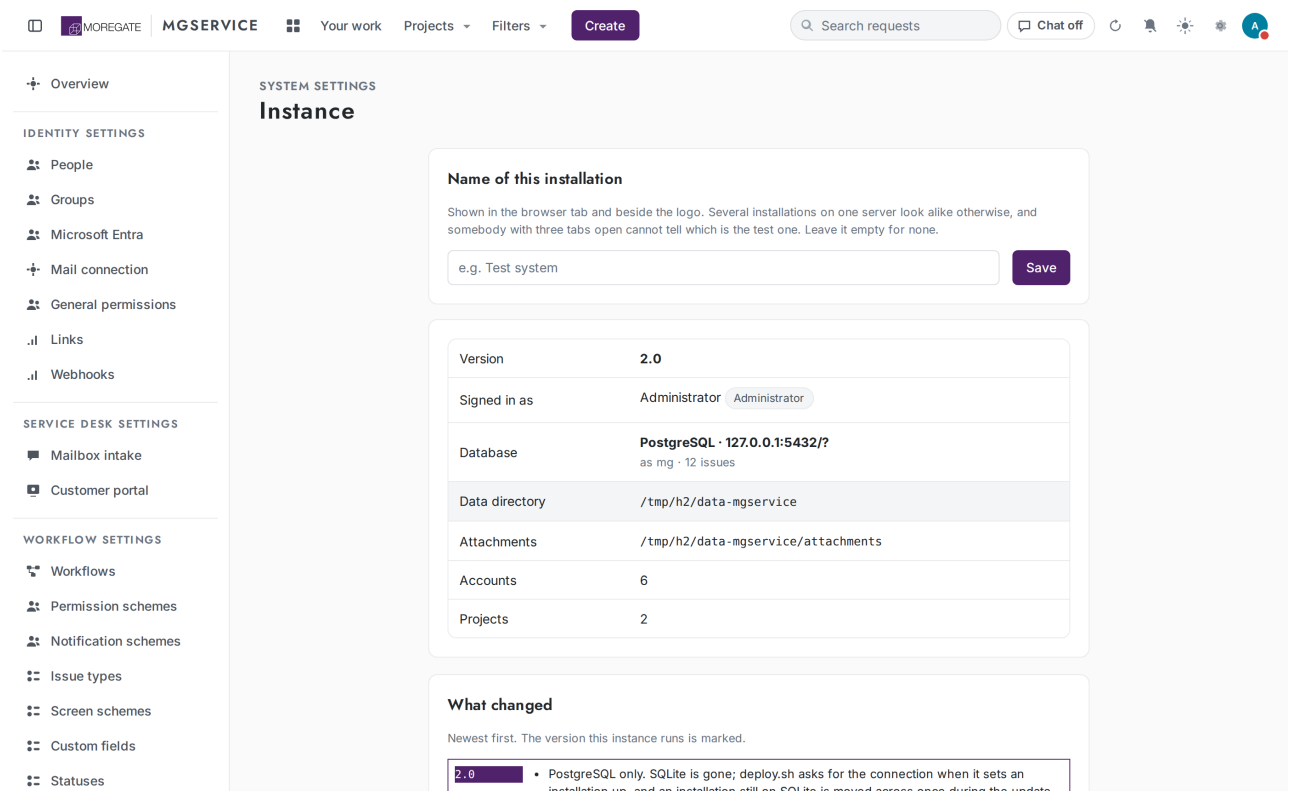
```
sudo -u postgres pg_dump mgservice > mgservice-$(date +%F).sql
sudo tar czf mgservice-data-$(date +%F).tar.gz /var/lib/mgservice
```

Befehle für den Alltag

Wofür	Befehl
Status und Gesundheit	sudo ./deploy.sh --status
Protokoll mitlesen	journalctl -u mgservice -f
Neues Admin-Passwort	sudo ./deploy.sh --reset-admin
Zurück vor das letzte Update	sudo ./deploy.sh --rollback
Datenbank prüfen, nur lesend	/opt/mgservice/app/mgservice --manage db-check
Entfernen, Daten behalten	sudo ./deploy.sh --uninstall
Alles entfernen	sudo ./deploy.sh --uninstall --purge

Wenn etwas klemmt

Was Sie sehen	Wo Sie nachsehen
502 vom Proxy	Der Dienst läuft nicht - systemctl status
413 beim Hochladen	client_max_body_size in nginx
Keine Mails kommen an	Postfach-Abruf: Berechtigung und Policy
Keine Mails gehen raus	Mailverbindung, dann das Mailprotokoll
Kunde kommt nicht ins Portal	Portalzugang hängt am Kunden, nicht an einem Konto
Chat erscheint nicht	Der Schalter steht auf aus
Alle abgemeldet	MGSERVICE_SECRET wurde geändert



System settings Instance: Version, Änderungsprotokoll und Stand des Pakets.

Jede Version bringt ihr eigenes Änderungsprotokoll mit. Die Versionsnummer von dieser Seite mitzuschicken spart eine Rückfragerunde.