

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

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.

Good afternoon, Administrator

Service overview · SHARED READ

Drag a gadget by its header to rearrange the dashboard. Changes save on drop.

Numbers at a glance

- 0 ASSIGNED TO YOU
- 4 IN PROGRESS
- 3 RESOLVED
- 12 ISSUES TOTAL

Activity stream

- Omar Haddad** created SUP-3 47m ago
- Tom Bauer** set status to In Progress on ITS-1 2h ago
- Anna Berg** created ITS-1 3h ago
- Julia Meyer** created ITS-6 6h ago
- Paul Weber** created ITS-2 20h ago
- Marie Koch** set status to Escalated on ITS-5 1d ago
- Lena Frei** set status to In Progress on SUP-1 1d ago

Assigned to me

Nothing here yet.

Requests by status

12

- Waiting for support (5)
- In Progress (2)
- Waiting for customer (1)
- Escalated (1)
- Resolved (2)
- Closed (1)

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“.

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.

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.

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.

Konten, Gruppen und Anmeldung

MOREGATE

MGSERVICE

Sign in to continue

I am a customer
Your requests and messages are in the Help Center →

USERNAME

PASSWORD

Sign in

Passkeys cannot be used on an IP address (127.0.0.1). Reach the service through a host name - http://localhost:6644 for a local test, or your https address behind the reverse proxy.

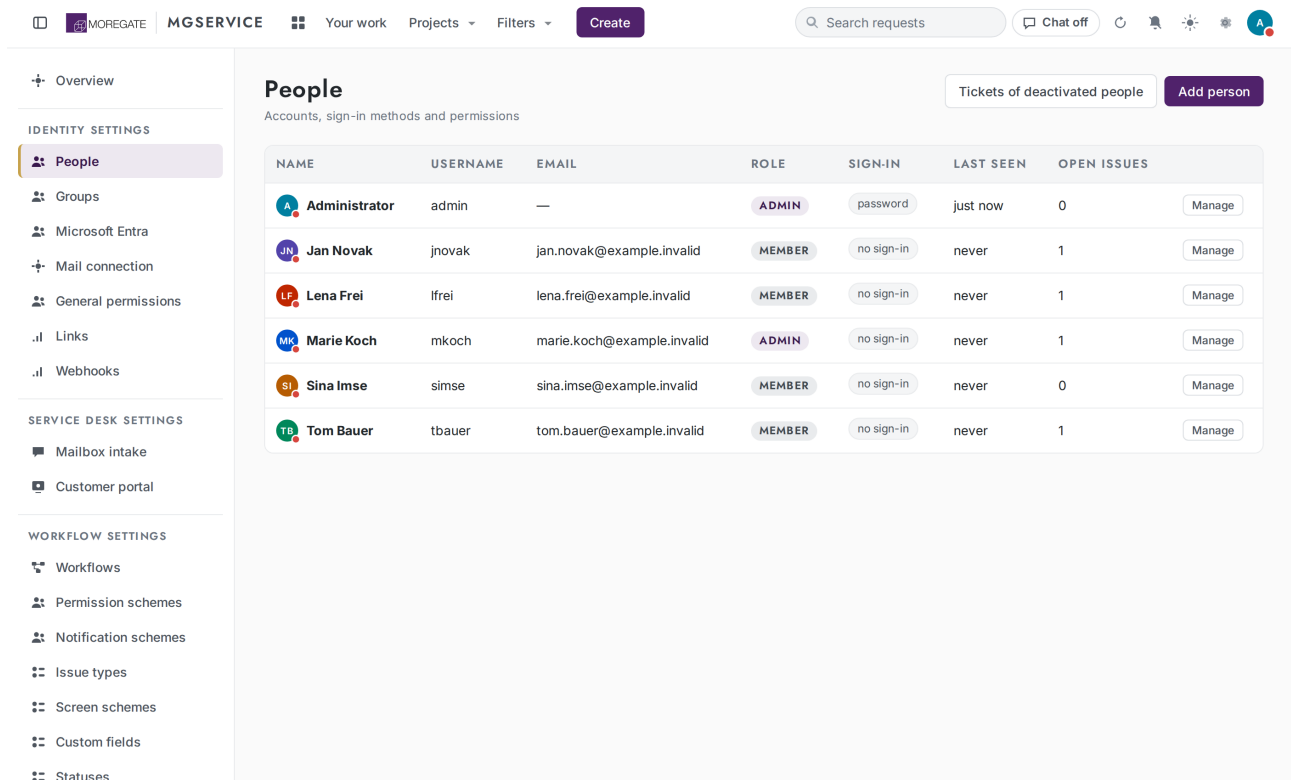
MGService 2.0 - Moregate

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.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

A

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Groups

A group is a named set of people. Project permissions are granted to groups, so a new colleague only has to be added in one place.

GROUP

MEMBERS

helpdesk-agent

Answers live chats from the customer portal and looks after portal customers.

JN Jan Novak

LF Lena Frei

SI Sina Imse

TB Tom Bauer

EditDelete

routine-admin

May write and change routines. Running them is open to everybody who may create issues in the project.

nobody yet

EditDelete

worklog_admins

May see the time everybody logged, not only their own.

nobody yet

EditDelete

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

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects ▾

Filters ▾

Create

Q

Search requests

Chat off

A

YOUR WORK

Dashboard

Service projects

Customers

Organisations

Live chats

Routines

Reports

Issue search

ACCOUNT

Account and passkeys

System settings

SAVED FILTERS

My open requests

Open incidents

SYSTEM SETTINGS

General permissions

What may be done above the projects. Administrators always may.

PERMISSION	GRANTED TO	
Create service projects	administrators only	Change
Change any project's settings	administrators only	Change
Answer live chats from the customer portal	the group helpdesk-agent	Change
Add, change and deactivate portal customers	the group helpdesk-agent	Change
See the time everybody logged	the group worklog_admins	Change
Share filters and dashboards with everyone	administrators only	Change
Build dashboards - add gadgets, save, share, rename	the group anyone	Change

Nothing granted means the default applies: the group named there, or administrators alone. Adding an entry replaces that default.

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.

Service-Projekte einrichten

Service projects

NAME	KEY	LEAD	RESOLVED	
I IT Service Desk	ITS	MK Marie Koch	1/7 resolved	Queues Portal
S Customer Support	SUP	LF Lena Frei	2/5 resolved	Queues Portal

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.

IT Service Desk

SERVICE PROJECT

QUEUES

All open6

Assigned to me0

Unassigned3

Incidents2

Waiting for custo...1

Recently resolved1

SERVICE

All issues

Customer portal

PROJECT SETTINGS

Details

Queues

Portal and request types

SLAs

Permissions

SERVICE PROJECTS / IT SERVICE DESK / QUEUES

Columns

Create request

Edit queues

All open

statusCategory != done ORDER BY priority DESC, created ASC

6 REQUESTS

T	KEY	SUMMARY	CUSTOMER	STATUS	PRIORITY	ASSIGNEE	SLA	CREATED
🔴	ITS-1	VPN drops every few minutes PORTAL	Anna Berg Northwind Trading	IN PROGRESS	🔴 Highest	👤 TB Tom Bauer	🕒 50m	3h a
🔴	ITS-5	Mail delivery to external addresses delayed PORTAL	Omar Haddad Bluefield Logistics	ESCALATED	🔴 High	👤 MK Marie Koch	🕒 -22h 10m	1d a
🔵	ITS-6	Password reset for the CRM E-MAIL	Julia Meyer Greentleaf Studio	WAITING FOR SUPPORT	🔴 High	👤 ? Unassigned	🕒 -2h 10m	6h a
🔵	ITS-2	New starter needs a laptop and accounts PORTAL	Paul Weber Northwind Trading	WAITING FOR SUPPORT	🟡 Medium	👤 ? Unassigned	🕒 -16h 10m	20h
🟢	ITS-7	Self-service password reset PORTAL	Anna Berg Northwind Trading	WAITING FOR SUPPORT	🟢 Low	👤 ? Unassigned	🕒 -4d 20h	5d a
🟡	ITS-3	Grant read access to the finance share PORTAL	Paul Weber Northwind Trading	WAITING FOR CUSTOMER	🟢 Low	👤 JN Jan Novak	🕒 7d 21h	2d a

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

Warteschlangen

MOREGATE | MGSERVICE | Your work | Projects | Filters | Create

Q Search requests | Chat off | [Icons]

IT Service Desk
SERVICE PROJECT

QUEUES

- All open 6
- Assigned to me 0
- Unassigned 3
- Incidents 2
- Waiting for custo... 1
- Recently resolved 1

SERVICE

- All issues
- Customer portal

PROJECT SETTINGS

- Details
- Queues
- Portal and request types
- SLAs
- Permissions

SERVICE PROJECTS / IT SERVICE DESK / QUEUES

All open
statusCategory != done ORDER BY priority DESC, created ASC

Columns | Create request | Edit queues

6 REQUESTS

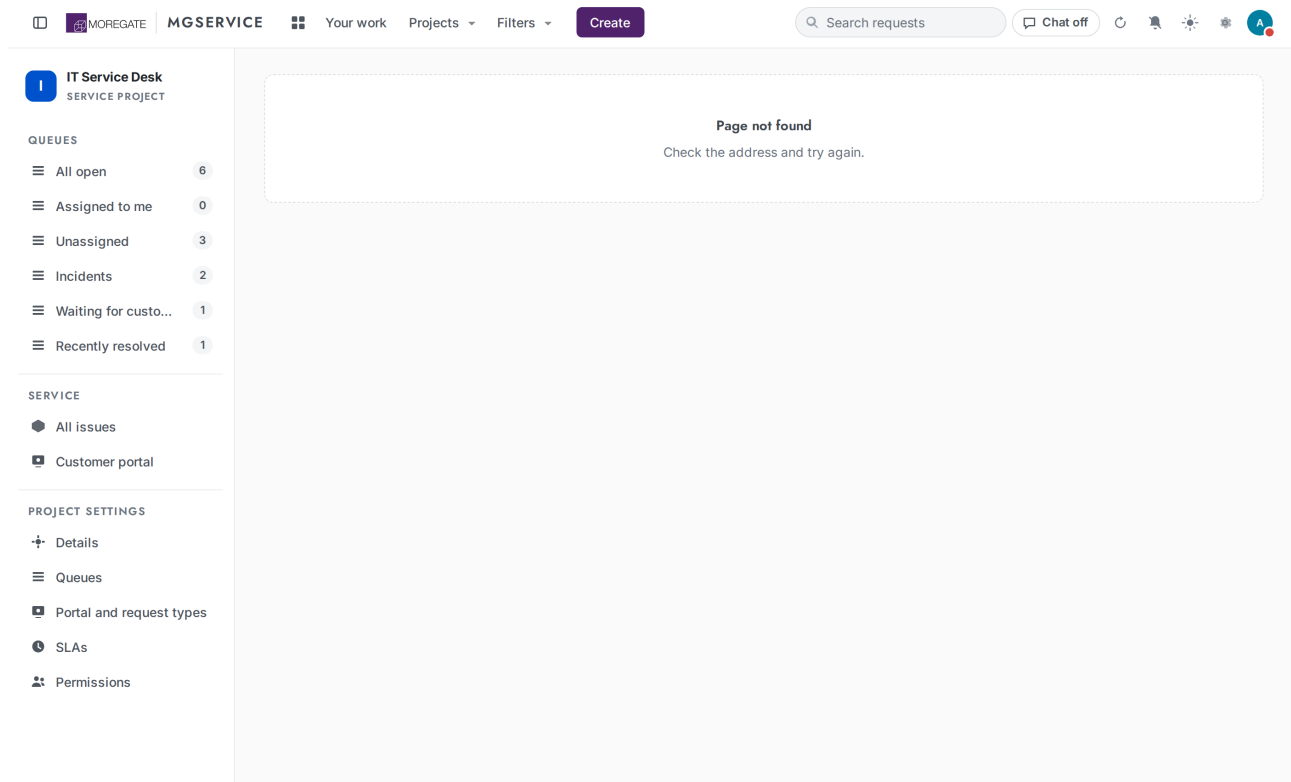
T	KEY	SUMMARY	CUSTOMER	STATUS	PRIORITY	ASSIGNEE	SLA	CRE
4	ITS-1	VPN drops every few minutes PORTAL	Anna Berg Northwind Trading	IN PROGRESS	Highest	Tom Bauer	51m	3h a
4	ITS-5	Mail delivery to external addresses delayed PORTAL	Omar Haddad Bluefield Logistics	ESCALATED	High	Marie Koch	22h 09m	1d a
?	ITS-6	Password reset for the CRM E-MAIL	Julia Meyer Greenleaf Studio	WAITING FOR SUPPORT	High	Unassigned	2h 09m	6h a
?	ITS-2	New starter needs a laptop and accounts PORTAL	Paul Weber Northwind Trading	WAITING FOR SUPPORT	Medium	Unassigned	16h 09m	20h
?	ITS-7	Self-service password reset PORTAL	Anna Berg Northwind Trading	WAITING FOR SUPPORT	Low	Unassigned	4d 20h	5d a
4	ITS-3	Grant read access to the finance share PORTAL	Paul Weber Northwind Trading	WAITING FOR CUSTOMER	Low	Jan Novak	7d 21h	2d a

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

Eine Anfrage bearbeiten

The screenshot shows the MGService portal interface. On the left, there's a sidebar with navigation options: IT Service Desk, Queues, Service, Project Settings, and Permissions. The main area displays a request titled "VPN drops every few minutes". The request details include a description, attachments, comments, and SLAs. The right sidebar shows customer information for Anna Berg and details about the incident.

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

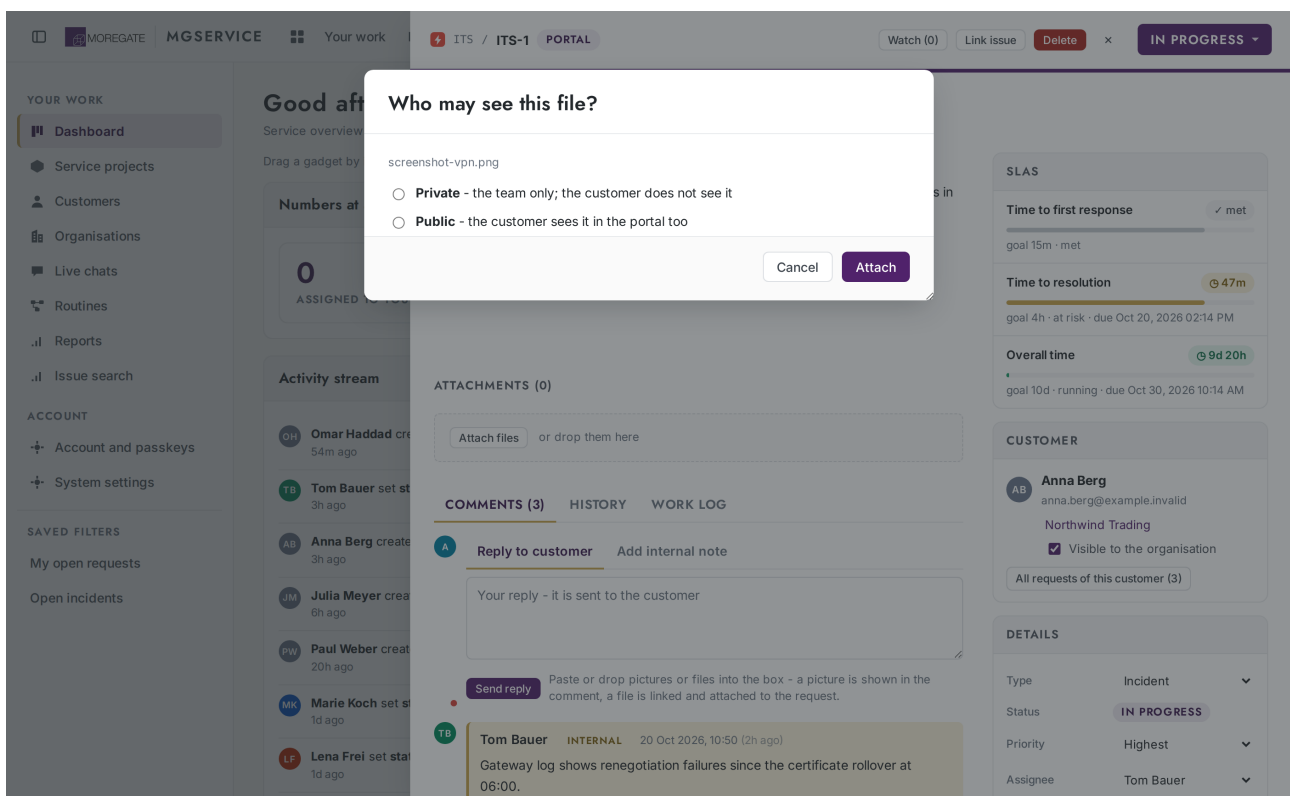
Jede Datei lässt sich mit Strg+V einfügen oder ins Kommentarfeld ziehen. Bilder werden gezeigt, andere Dateien verlinkt; alles hängt zugleich als Anhang am Ticket.

- 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

The screenshot shows the 'Create request' dialog box overlaid on the MGService dashboard. The dialog has the following sections:

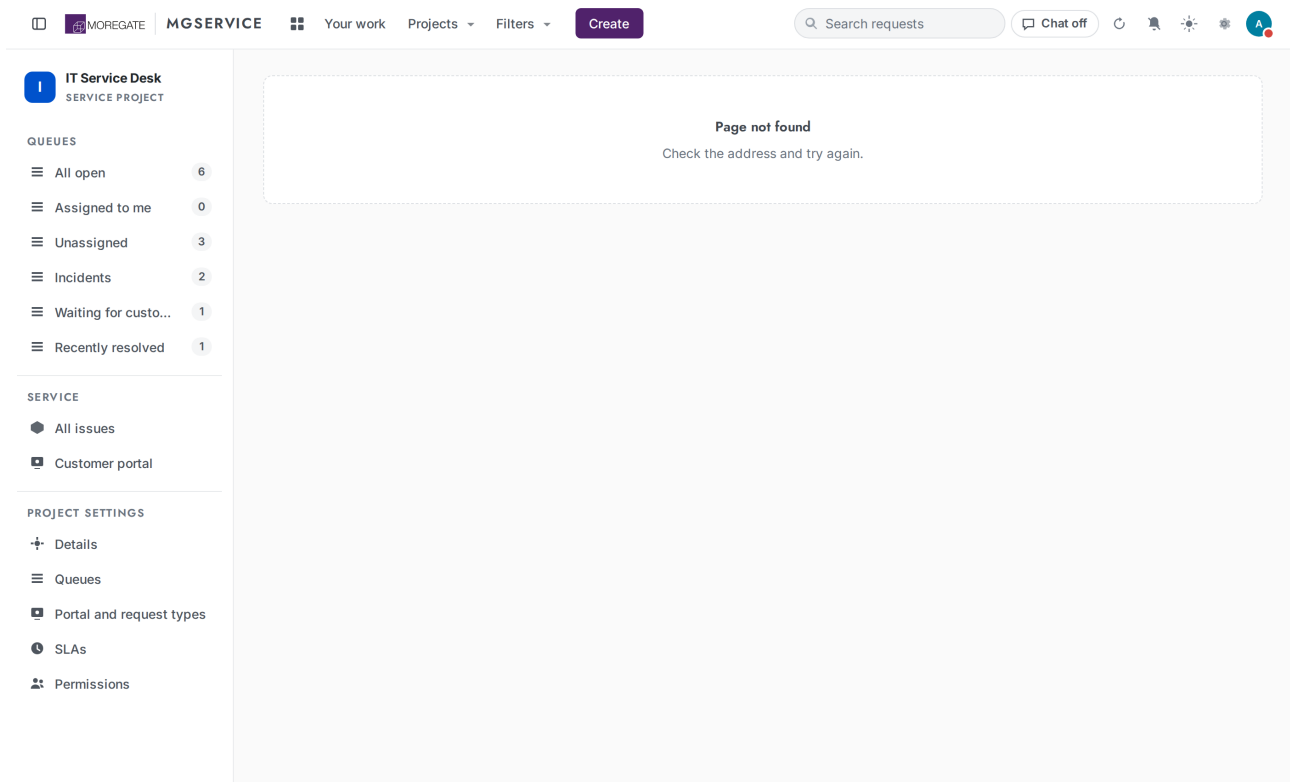
- REQUEST**
 - PROJECT**: A dropdown menu with 'IT Service Desk (ITS)' selected.
 - ISSUE TYPE**: A dropdown menu with 'Help Request' selected.
 - Only projects you may create issues in.
- SUMMARY ***: A text input field with the placeholder 'What is it about?'.
- DESCRIPTION**: A large text area for the request details.
- CUSTOMER AND PEOPLE**
 - CUSTOMER (REPORTER)**: A dropdown menu with 'none - an internal request' selected and a 'Choose' button.
 - Who you are writing it down for: the reporter of the request, with their organisation. Search by name, address or organisation, or create a new customer there. The customer hears about the request and may follow it in the portal.
- ASSIGNEE** and **PRIORITY**: Fields for assigning the request and setting its priority.

At the bottom right of the dialog are 'Cancel' and 'Create' buttons. The background dashboard shows a sidebar with 'YOUR WORK' (Dashboard, Service projects, Customers, Organisations, Live chats, Routines, Reports, Issue search) and 'ACCOUNT' (Account and passkeys, System settings). The main area displays 'Good afternoon' and 'Service overview' with various widgets like 'Numbers at hand', 'Activity stream', and 'Issues total'.

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.

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 lief 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.

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.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

YOUR WORK

Dashboard

Service projects

Customers

Organisations

Live chats

Routines

Reports

Issue search

ACCOUNT

Account and passkeys

System settings

SAVED FILTERS

My open requests

Open incidents

CUSTOMERS

Add organisation

Organisations

Every customer belongs to one. Colleagues in an organisation see the requests shared with it in the portal.

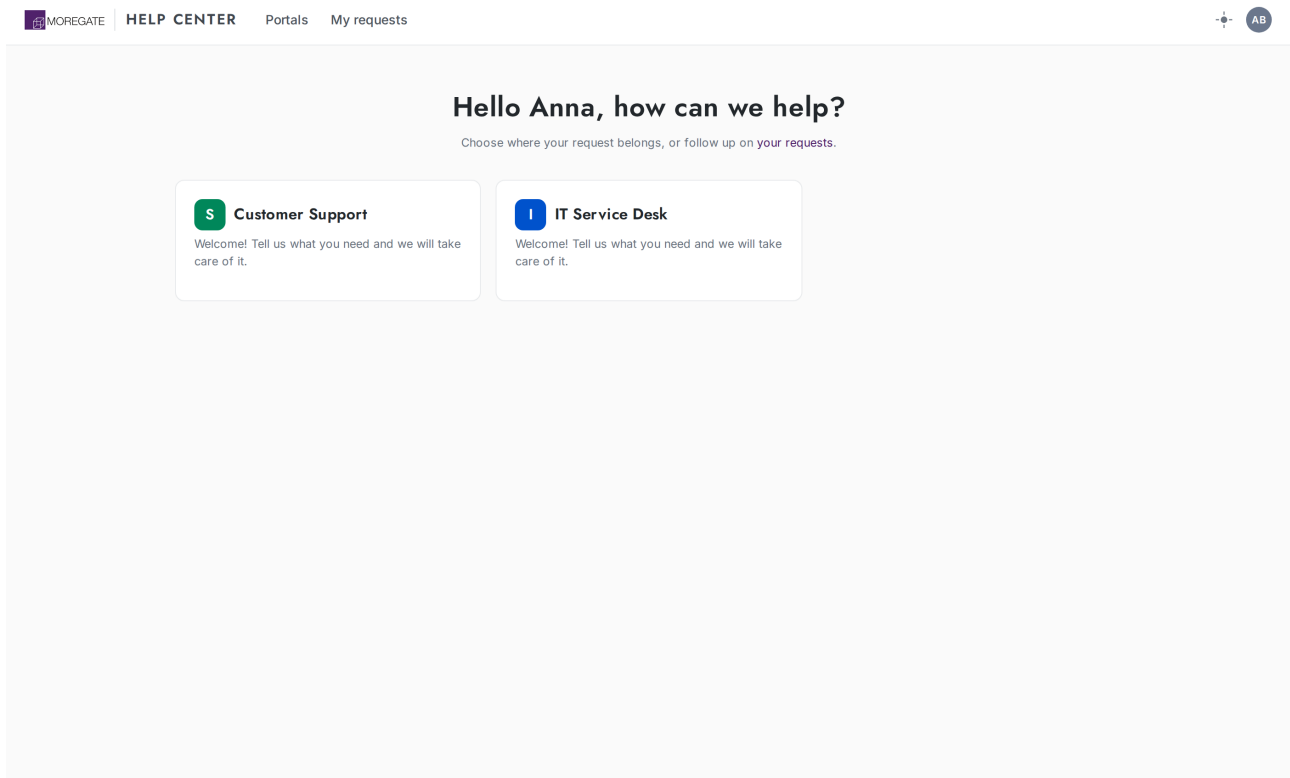
NAME	E-MAIL DOMAINS	CUSTOMERS	REQUESTS	SHARING	
Bluefield Logistics	—	2	4	MEMBERS SEE SHARED REQUESTS	Delete
Greenleaf Studio	—	1	2	MEMBERS SEE SHARED REQUESTS	Delete
Northwind Trading	—	2	6	MEMBERS SEE SHARED REQUESTS	Delete
Individual customers CATCH-ALL	—	0	0	NEVER SHARED	Delete

A new customer whose address is in one of the domains joins that organisation by himself - when signing up in the portal, writing to the service mailbox or being added by the team. Anybody else lands in *Individual customers*, whose members never see each other's requests.

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.

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.

Page not found

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.

Live-Chat

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

YOUR WORK

Dashboard

Service projects

Customers

Organisations

Live chats

Routines

Reports

Issue search

ACCOUNT

Account and passkeys

System settings

SAVED FILTERS

My open requests

Open incidents

Live chats

Chats from the customer portal. Open ones are answered in the chat panel at the bottom right.

☐
You take no live chats

The same switch as *Chat off / Available* at the top right. Signing out switches it off and hands your open chats to a colleague.

Nobody is available - the portal offers no chat

Browser notifications are blocked for this site

Unblock them in the address bar: the icon left of the address, then *Notifications - Allow*. Until then only the chime and the tab title tell you.

Keep this tab awake in the background

AGENTS WHO CAN ANSWER CHATS (6)

AGENT	STATE	OPEN CHATS
Administrator	off	0
Jan Novak	off	0
Lena Frei	off	0
Marie Koch	off	0
Sina Imse	off	0
Tom Bauer	off	0

HISTORY

STARTED	CUSTOMER	SUBJECT	AGENT	STATE	REQUEST
---------	----------	---------	-------	-------	---------

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.

Automation bei Untätigkeit

The screenshot shows the MGService interface. The top navigation bar includes 'MOREGATE', 'MGSERVICE', and 'Your work' with dropdowns for 'Projects' and 'Filters', and a 'Create' button. A search bar for 'Search requests' and a 'Chat off' button are also present. The left sidebar lists various settings categories: Overview, IDENTITY SETTINGS (People, Groups, Microsoft Entra, Mail connection, General permissions, Links, Webhooks), SERVICE DESK SETTINGS (Mailbox intake, Customer portal), and WORKFLOW SETTINGS (Workflows, Permission schemes, Notification schemes, Issue types, Screen schemes, Custom fields, Statuses). The main content area is titled 'SYSTEM SETTINGS Automation' and features a 'No rules yet' message with a subtext: 'A rule reacts to an event, for example "status changed", and then acts on the issue or on its children.' There are buttons for 'Event log' and 'Create rule'.

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.

Postfach-Abruf

SYSTEM SETTINGS

Mailbox intake

Every mail to a Microsoft 365 or IMAP mailbox becomes a ticket - once.

☐ Read the mailbox and create tickets

MICROSOFT 365 IN USE **IMAP**

☒ Read this Microsoft 365 mailbox

MAILBOX

support@example.com

CREDENTIALS

☒ Use the app registration of the mail connection

The registration needs the **application** permission Mail.ReadWrite (or Mail.Read) with admin consent. Narrow it with an application access policy to this one mailbox.

FOLDER

Inbox

Where new mail arrives.

NEW TICKETS GO INTO

IT Service Desk (ITS)

AS ISSUE TYPE

Help Request

MOVE HANDLED MAIL TO

MGService processed

CHECK EVERY

5 minutes

Created if it does not exist. With Microsoft 365 this needs Mail.ReadWrite; with Mail.Read the mail stays and is recognised anyway.

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.

Mailverbindung und Benachrichtigungen

SYSTEM SETTINGS

Mail connection

Sending through Microsoft 365 or an SMTP server.

☐ Send mail from MGService

MICROSOFT 365 IN USE **SMTP**

☒ Send through this Microsoft 365 mailbox

TENANT ID **CLIENT ID**

contoso.onmicrosoft.com or the GUID Application (client) ID

CLIENT SECRET

The secret from the app registration

Stored beside the database with permissions 0600 and never shown again.

The registration needs the **application** permission Mail. Send with admin consent. That permission allows sending as any mailbox in the tenant, so narrow it with an application access policy to the one mailbox below.

SENDING MAILBOX **SHOWN AS**

mgservice@example.com MGService

REPLY TO

optional

FOOTER

A line under every message, e.g. a note not to reply

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.

MOREGATE |
 MGSERVICE

Your work
 Projects
 Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

New scheme

Notification schemes

Who hears about what, per project.

Default notification scheme

Default

Attach to projects

The reporter, the assignee and the watchers of an issue. · Used by ITS, SUP

WHEN THIS HAPPENS	THESE PEOPLE HEAR ABOUT IT	
An issue is created	The reporter The assignee The watchers	Change
An issue is assigned to somebody	The reporter The assignee The watchers	Change
An issue changes status	The reporter The assignee The watchers	Change
Somebody is added as a participant	nobody	Change
Somebody comments	The reporter The assignee The watchers	Change
The customer replies	nobody	Change
Somebody is mentioned in a comment	The reporter The assignee The watchers	Change

A mail only goes out when the mail connection is switched on. Nobody is told about their own doing unless *Whoever did it* is ticked.

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.

Workflows

MOREGATE | MGSERVICE | Your work | Projects | Filters | Create

Search requests | Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

- People
- Groups
- Microsoft Entra
- Mail connection
- General permissions
- Links
- Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

- Mailbox intake
- Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

- Workflows**
- Permission schemes
- Notification schemes
- Issue types
- Screen schemes
- Custom fields
- Statuses

SYSTEM SETTINGS

Workflows

A workflow decides which statuses exist for a project and which moves between them are allowed.

Create workflow

WORKFLOW	STATUSES	TRANSITIONS	PROJECTS
Service desk workflow <small>DEFAULT</small> Waiting for support, in progress, waiting for customer, resolved.	7	9	2

Edit Duplicate Delete

What a new project starts with

Which workflow each issue type gets when a project is created. Saves at once; existing projects are not touched.

ISSUE TYPE	WORKFLOW FOR NEW PROJECTS
Incident	Service desk workflow (the default)
Help Request	Service desk workflow (the default)
Change Request	Service desk workflow (the default)
Bug	Service desk workflow (the default)
Idea	Service desk workflow (the default)

Which workflow each project uses

This decides which statuses a project knows and how its issues may move. Saves at once; the same setting also sits in the project settings.

PROJECT	ALL ISSUE TYPES	INCIDENT	HELP REQUEST	CHANGE REQUEST

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“.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS / WORKFLOWS

Service desk workflow

Waiting for support, in progress, waiting for customer, resolved. · used by ITS, SUP

Rename

Add status

Tidy layout

Save workflow

DEFAULT WORKFLOW

```

graph LR
    Start(( )) --> WaitingForSupport[Waiting for support]
    WaitingForSupport -- "Start work" --> InProgress[In Progress]
    InProgress -- "Resolve" --> Resolved[Resolved]
    Resolved -- "Close" --> Closed[Closed]
    InProgress -- "Ask the customer" --> WaitingForCustomer[Waiting for customer]
    WaitingForCustomer -- "Escalate" --> Escalated[Escalated]
    Escalated -- "Cancel" --> Canceled[Canceled]
    WaitingForSupport -- "Customer replied" --> InProgress
  
```

Drag a status to move it. Pull the handle on its right edge onto another status to add a transition. Click an arrow to edit its rules.

Properties

Select a status or a transition in the diagram to edit it.

THIS WORKFLOW

7 statuses · 9 transitions · start: Waiting for support

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.

Vorgangstypen, Felder und Masken

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

YOUR WORK

Dashboard

Service projects

Customers

Organisations

Live chats

Routines

Reports

Issue search

ACCOUNT

Account and passkeys

System settings

SAVED FILTERS

My open requests

Open incidents

SYSTEM SETTINGS

Issue types

Tick which types a project offers. Only those can be created in it.

PROJECT	INCIDENT	HELP REQUEST	CHANGE REQUEST	BUG	IDEA
ITS IT Service Desk	☒ 3	☒ 2	☒ 1	☒	☒ 1
SUP Customer Support	☒ 1	☒ 1	☒ 1	☒ 1	☒ 1

Change issues over to another type

Moves every issue of one type to another – in one project or in all of them at once. This is how a type is freed so it can be taken off a project or deleted.

WHERE

FROM TYPE

TO TYPE

Change them over

All projects

Incident (4)

Incident

The types themselves

TYPE	ISSUES USING IT	PROJECTS OFFERING IT	
Incident	4	ITS SUP	Rename Delete
Help Request	3	ITS SUP	Rename Delete
Change Request	2	ITS SUP	Rename Delete
Bug	1	ITS SUP	Rename Delete
Idea	2	ITS SUP	Rename Delete

A type that is still used by issues in a project cannot be taken away from it – change those issues first. What a type is called in the customer portal is set per project, under *Portal and request types*.

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.

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Custom fields

Fields of your own, for the issue forms

Definitions only, so far. A field defined here does not yet appear on any issue - putting them on the forms is the next step. Nothing that works today is affected by defining one.

No fields yet.

New field

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.

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Screen schemes

Which fields a form shows

Everything that exists uses the default screen. That is the form as it has always been; it cannot be changed, and a project keeps it until another screen is hung on it. New projects get it too.

Default screen

Default - unchangeable

Make a copy

The standard form. Cannot be changed, and is what a project uses unless something else is said.

Summary *DescriptionIssue type *StatusPriorityAssigneeReporterCustomerLabelsComponentsEstimateDue date

Attachments

A field in red is one of your own. A * marks a field an agent has to fill in when creating a request. What customers must fill in is set on the request forms (Project settings, Portal and request types).

New screen

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.

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

MGService Handbuch 2.0

IT Service Desk

SERVICE PROJECT

QUEUES

All open

Assigned to me

Unassigned

Incidents

Waiting for custo...

Recently resolved

SERVICE

All issues

Customer portal

PROJECT SETTINGS

Details

Queues

Portal and request types

SLAs

Permissions

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Manage schemes

Permissions

Who may do what in IT Service Desk

Scheme

THIS PROJECT FOLLOWS

Default permission scheme

No scheme of its own is set, so the default applies. Choosing one here fixes it to that scheme.

Everything is open to everyone who is signed in.

What the scheme grants

Read only here – permissions belong to the scheme, which several projects may share. Change them under [Permission schemes](#).

PERMISSION	GRANTED TO
Browse the project and its issues	anyone signed in
Create issues	anyone signed in
Edit issues	anyone signed in
Move issues through the workflow	anyone signed in
Assign issues	anyone signed in
Be assigned issues in this project	anyone signed in
Delete issues	anyone signed in

Project settings Permissions: welches Schema dieses Projekt benutzt.

MGService Handbuch 2.0

Seite 38

Suchen mit MQL

Issues

Filter with MQL, for example `project = ITS AND statusCategory != done ORDER BY priority`

Enter a MQL query Search

12 ISSUES FOUND

T	KEY	SUMMARY	STATUS	PRIORITY	ASSIGNEE	CUSTOMER	CHANNEL	UPDATED
ITS-1	ITS-1	VPN drops every few minutes	IN PROGRESS	Highest	Tom Bauer	Anna Berg	Portal	3h ago
ITS-2	ITS-2	New starter needs a laptop and accounts	WAITING FOR SUPPORT	Medium	Unassigned	Paul Weber	Portal	20h ago
ITS-3	ITS-3	Grant read access to the finance share	WAITING FOR CUSTOMER	Low	Jan Novak	Paul Weber	Portal	2d ago
ITS-4	ITS-4	Printer on the second floor shows paper jam	RESOLVED	Medium	Sina Imse	Claire Dubois	Portal	3d ago
ITS-5	ITS-5	Mail delivery to external addresses delayed	ESCALATED	High	Marie Koch	Omar Haddad	Portal	1d ago
ITS-6	ITS-6	Password reset for the CRM	WAITING FOR SUPPORT	High	Unassigned	Julia Meyer	E-mail	6h ago
ITS-7	ITS-7	Self-service password reset	WAITING FOR SUPPORT	Low	Unassigned	Anna Berg	Portal	5d ago
SUP-1	SUP-1	Export to CSV cuts off long descriptions	IN PROGRESS	High	Lena Frei	Claire Dubois	Portal	1d ago
SUP-2	SUP-2	How do I add a second administrator?	RESOLVED	Low	Jan Novak	Julia Meyer	Portal	3d ago

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.

Routinen

The screenshot displays the MGService interface. The top navigation bar includes the MGService logo, a 'Create' button, and a search bar for requests. The left sidebar lists various work items, with 'Routines' currently selected. The main panel shows the 'Routines' section, which is currently empty, prompting the user to write a routine under system settings.

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.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects ▾

Filters ▾

Create

Q Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

New routine

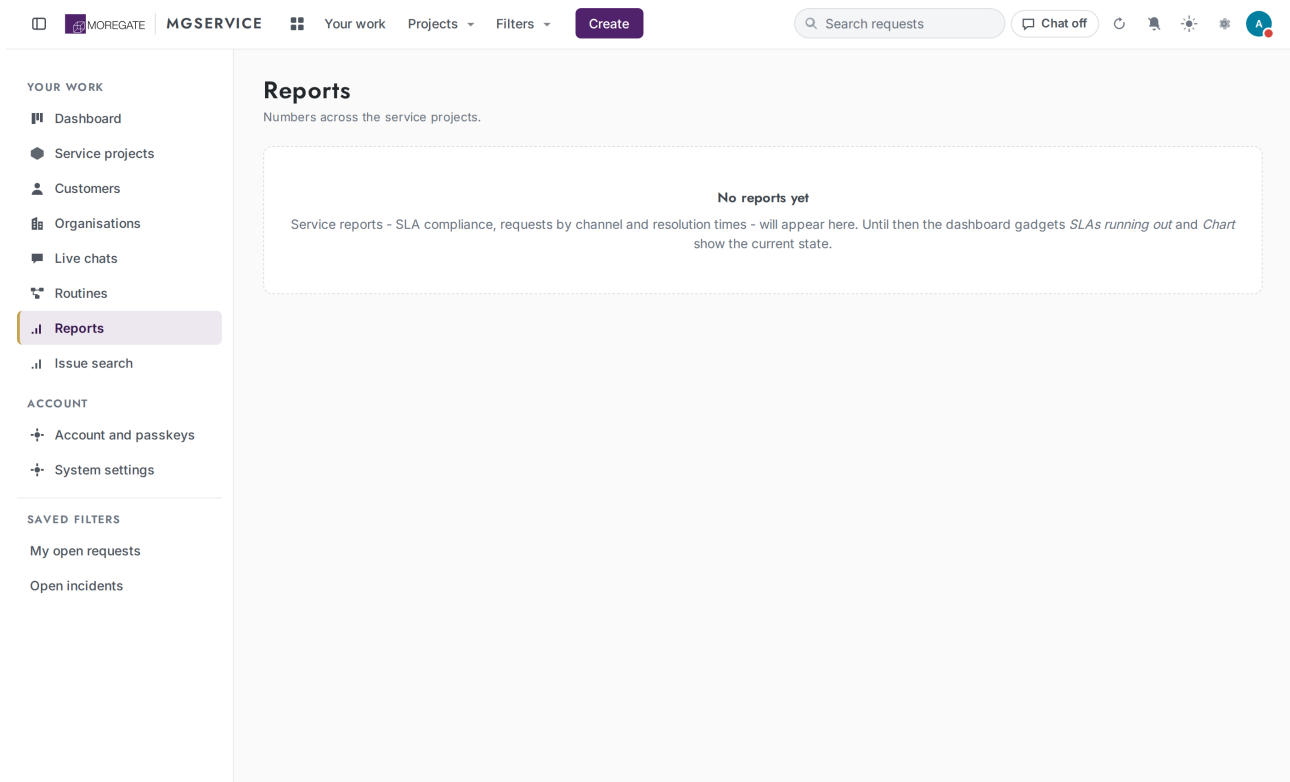
Routines

Writing needs the group **routine-admin** ; running is open to anybody who may create issues.

No routines yet.

System settings Routines: wer sie schreiben darf.

Berichte



The screenshot displays the MGService interface. At the top, there's a navigation bar with 'MOREGATE | MGSERVICE' and a 'Create' button. Below this, a sidebar lists various sections under 'YOUR WORK' and 'ACCOUNT'. The 'Reports' section is highlighted in the sidebar. The main content area, titled 'Reports', shows a message indicating that no reports are currently available, with a note that service reports (SLA compliance, requests by channel, and resolution times) will appear once dashboard gadgets like 'SLAs running out' and 'Chart' are active.

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

Webhooks und Links

The screenshot displays the 'Webhooks' configuration page within the MGService application. The top navigation bar includes the MGService logo, user profile, and search functionality. The left sidebar lists various system settings categories. The main content area is titled 'Webhooks' and provides instructions on how to use webhooks to post events into a Microsoft Teams channel or any JSON-accepting endpoint. A prominent message states 'No webhook yet' and encourages the user to create an incoming webhook in their Teams channel and paste its address. An 'Add webhook' button is located in the top right corner of the main content area.

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.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Links

Reachable for everybody through the squares in the header. Only the text is shown there.

No links yet.

New link

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.

Import aus Jira Service Management

SYSTEM SETTINGS

Import from Jira Service Management

Tickets from a JSM Cloud site - with their customers, organisations, comments and attachments. Nothing is changed on the JSM side.

1 Connection 2 Customers 3 Tickets 4 Assignees 5 Statuses 6 Check 7 Import

1 - Connection

SITE ADDRESS **ACCOUNT E-MAIL**

https://yourcompany.atlassian.net import@yourcompany.com

API TOKEN

From id.atlassian.com, Security, API tokens

An API token of one account, sent with its address. The import sees what that account may see: Browse Projects on the service desk, and the agent role there for customers and organisations. Stored with permissions 0600, never shown again.

Save and connect

Next

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.

Erscheinungsbild und Ansagen

The screenshot shows the 'SYSTEM SETTINGS' page for 'Logo' in the MGService application. The left sidebar contains navigation links: Overview, IDENTITY SETTINGS (People, Groups, Microsoft Entra, Mail connection, General permissions, Links, Webhooks), SERVICE DESK SETTINGS (Mailbox intake, Customer portal), and WORKFLOW SETTINGS (Workflows, Permission schemes, Notification schemes, Issue types, Screen schemes, Custom fields, Statuses). The main content area is titled 'Logo' and describes it as 'The mark in the top left of every page'. It features three configuration sections: 'Light pages' (the delivered logo), 'Tab icon' (the delivered logo), and 'Dark pages' (the delivered logo). Each section displays a preview of the logo and includes a 'Choose File' button, a 'No file chosen' status, and a 'Use this file' button. The 'Dark pages' section shows the logo on a dark background. Below the sections, a note states: 'The small square in the browser tab and on a bookmark. Square works best, 64 by 64 or larger; ICO is accepted here too.'

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.

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Announcements

A notice across the top, for everybody signed in

NOT SHOWING

MESSAGE

e.g. Maintenance this evening from 18:00 - MGService stays readable.

Everybody signed in sees this within half a minute, without reloading.

Switch on

Switch off

Save the text only

Switching off leaves the text where it is, so the same notice can be put up again without typing it out afresh.

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.

MGService Handbuch 2.0

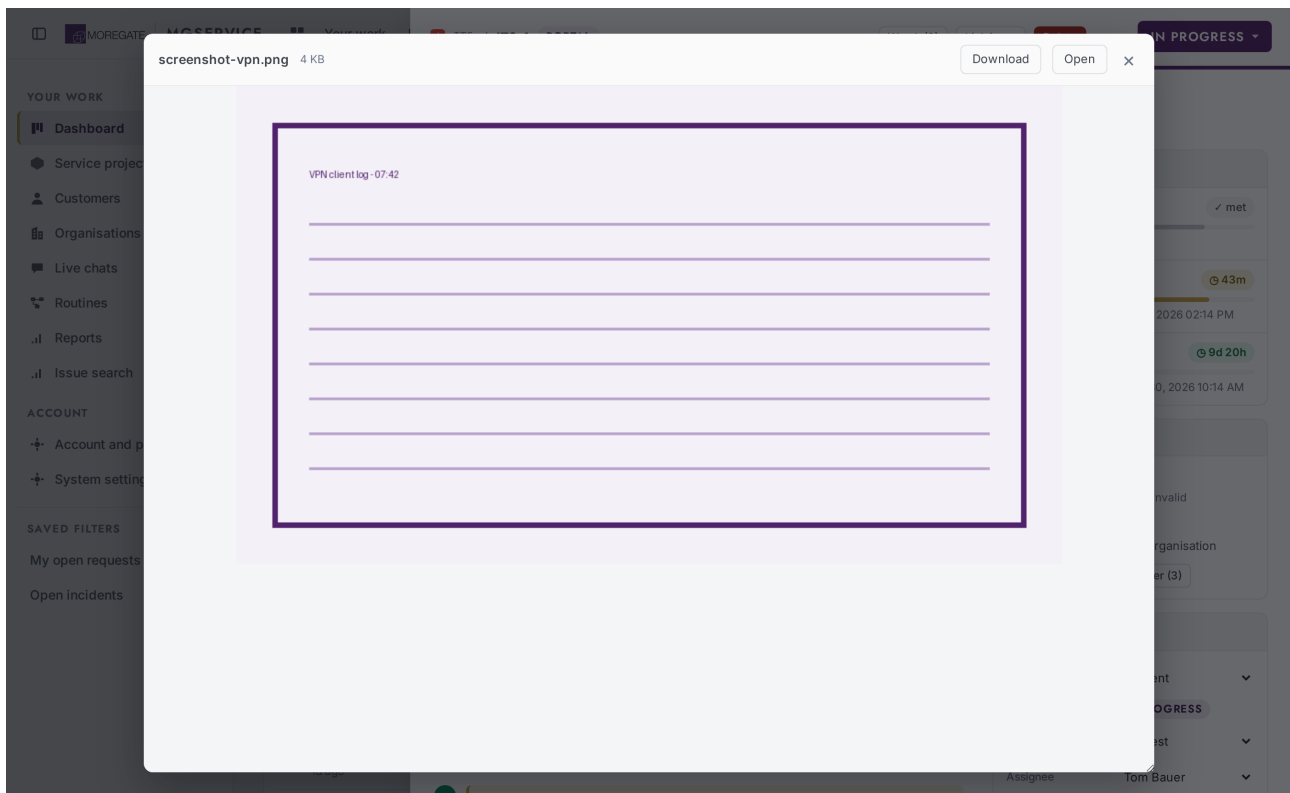
Seite 47

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.

The screenshot displays the MGService portal interface. The top navigation bar includes 'MOREGATE', 'MGSERVICE', and 'Your work'. The incident title is 'VPN drops every few minutes'. The description states: 'Since this morning the VPN connection drops every five to ten minutes. Colleagues in the same office report the same.' The attachments section shows a file named 'screenshot-vpn.png' (4.4 KB) uploaded by the Administrator just now. The comments section has three comments, with the first one being a reply to the customer: 'Your reply - it is sent to the customer'. The right sidebar contains SLAS (Service Level Agreements) and Customer information for Anna Berg (anna.berg@example.invalid) at Northwind Trading. The SLAS section shows 'Time to first response' as met, 'Time to resolution' as 43m over goal, and 'Overall time' as 9d 20h over goal. The Customer section shows 'Visible to the organisation' as checked and 'All requests of this customer (3)'.

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.

Mail Queue

SYSTEM SETTINGS

Mail queue

Sending is switched off under Mail connection - nothing here goes out until it is on.

TO	SUBJECT	STATE	TRIES	QUEUED	ERROR
Nothing has been queued yet.					

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.

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

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

Im Betrieb

Zwei Dienste

MGService läuft als zwei systemd-Dienste: mgservice.service beantwortet die Anfragen über unicorn, 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

MOREGATE

MGSERVICE

Your work

Projects

Filters

Create

Search requests

Chat off

Overview

IDENTITY SETTINGS

People

Groups

Microsoft Entra

Mail connection

General permissions

Links

Webhooks

SERVICE DESK SETTINGS

Mailbox intake

Customer portal

WORKFLOW SETTINGS

Workflows

Permission schemes

Notification schemes

Issue types

Screen schemes

Custom fields

Statuses

SYSTEM SETTINGS

Database

Writing to PostgreSQL at 127.0.0.1:5432/hb_mgservice (the connection in use right now)

6 USERS

2 PROJECTS

12 ISSUES

7 COMMENTS

25 HISTORY

PostgreSQL connection

HOST

127.0.0.1

PORT

5432

DATABASE

hb_mgservice

USER

mg

PASSWORD

unchanged

TLS

prefer

Test connection

Stored in /tmp/h2/data-mgservice/database.json, readable only by the service account because it holds the password.

Look into the tables

Onen tables

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

The screenshot displays the 'SYSTEM SETTINGS' page for an 'Instance'. The left sidebar contains navigation links for Overview, Identity Settings (People, Groups, Microsoft Entra, Mail connection, General permissions, Links, Webhooks), Service Desk Settings (Mailbox intake, Customer portal), and Workflow Settings (Workflows, Permission schemes, Notification schemes, Issue types, Screen schemes, Custom fields, Statuses). The main content area is titled 'Instance' and includes a form for 'Name of this installation' with a 'Save' button. Below this is a table of system settings:

Version	2.0
Signed in as	Administrator Administrator
Database	PostgreSQL · 127.0.0.1:5432/? as mg · 12 issues
Data directory	/tmp/h2/data-mgservice
Attachments	/tmp/h2/data-mgservice/attachments
Accounts	6
Projects	2

At the bottom, the 'What changed' section shows the update log for version 2.0, indicating a switch from SQLite to PostgreSQL.

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.