

Sage HR SmartAssist

Handbuch zur Version 1.0.3

Revision 8

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1.0 Vorwort & Systemvoraussetzungen	3
1.1 Vorwort	3
1.2 Hinweise zum Dokument	3
1.3 Systemvoraussetzungen.....	3
1.4 Installation & Update	3
1.4.1 Installation.....	3
1.4.2 Update auf eine zukünftige Version.....	4
1.5 Erster Start.....	5
1.6 Mehrfachausführung.....	6
1.7 Hilfe im HR SmartAssist	6
1.8 Deinstallation	6
2.0 Startansicht	7
3.0 Menü im HR SmartAssist.....	8
3.1 Übersicht	8
3.1.1 Funktion - Supportdatenzusammenstellung (Supportlog).....	8
3.1.2 Funktion - Bildschirmausdruck	9
3.1.3 Funktion – Klickreihenfolge	10
3.2 Supportlog	10
3.3 Einstellungen	12
3.3.1 Allgemeine Einstellungen im Programm	12
3.3.2 Einstellungen für die Supportlog-Datenzusammenstellung	13
3.4 Oberes Menü.....	14
3.4.1 Funktion: WDB-Suche.....	14
3.4.2 Funktion: Supportlog.....	14
3.4.3 Funktion: Programminformationsfenster	14
4.0 Änderungsverzeichnis	15
4.1 Änderungsverzeichnis - Handbuch.....	15
4.2 Updateinhalt Programm.....	16

1.0 Vorwort & Systemvoraussetzungen

1.1 Vorwort

Das Tool „HR SmartAssist“ wurde entwickelt, um den Support für die HR Suite zu vereinfachen. Es findet zu keinem Zeitpunkt ein Datenbankzugriff statt. Alle Informationen, die das Tool zusammenstellt, verbleiben lokal auf der Maschine. Der Anwender hat 100%ige Einsicht in die Daten und entscheidet selbst, welche der zusammengestellten Daten ausgegeben werden. Dieses Programm wird in der Hoffnung verteilt, dass es nützlich sein wird, aber ohne jegliche Garantie. Die Benutzung des Programms erfolgt auf eigene Verantwortung und Gefahr.

1.2 Hinweise zum Dokument

Wenn die Screenshots Versionsinformationen enthalten, die vom Dokument abweichen, hat sich die Funktion/Layout seit der abgebildeten Version nicht geändert.

1.3 Systemvoraussetzungen

- **Betriebssystem** **mindestens:** Windows10 / Windows Server 2016 und 2019
empfohlen: Windows 11 / Windows Server 2022
als Standard-Edition sowie mit Remote Desktop Services
- **Microsoft .NET Framework** 4.8
- **Arbeitsspeicher** **mindestens:** 512 MB
empfohlen: 1024 MB oder höher
- **Windows NT-Login** **empfohlen:** mit Adminrechten für beste Fehleranalyse

Hinweis: Die Freigabe für diese Version des HR SmartAssist ist unabhängig von der HR Suite-Versionierung. Werden Einschränkungen nach Freigabe des HR SmartAssist bekannt, wird dies über den Wissensdatenbankartikel 213918 kommuniziert.

1.4 Installation & Update

1.4.1 Installation

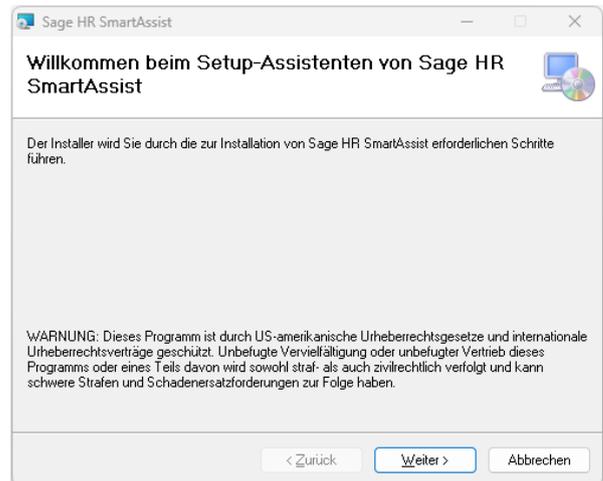
Das Programm muss vor dem ersten Start installiert werden. Bitte starten Sie nach dem Entpacken die Datei „setup.exe“. Es ist wichtig, dass Sie alle Dateien entpacken und das Setup nicht aus dem Zip-Archiv starten.

Das Zip-Archiv „*HRSmartAssist_[VERSION].zip*“ enthält die Datei „*setup.exe*“, die Datei „*Setup_HRSmartAssist.msi*“ und das Handbuch „*Handbuch_HR-SmartAssist_[VERSION].pdf*“ zu dieser Version.

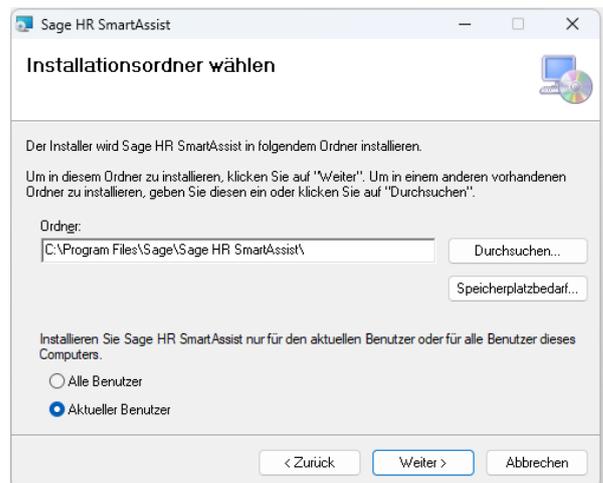
Doppelklicken Sie auf „*setup.exe*“, um den Installationsassistenten von Sage HR SmartAssist zu starten.

Das Installationsprogramm führt Sie durch die notwendigen Schritte, um Sage HR SmartAssist zu installieren.

Klicken Sie im ersten Schritt auf „**Weiter** >“.

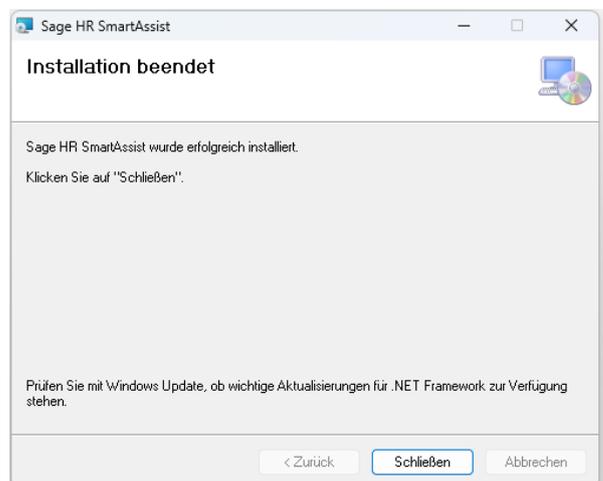


Wählen Sie nun Ihr Installationsverzeichnis aus oder belassen Sie es bei der Voreinstellung. Im unteren Bereich wählen Sie bitte aus, ob HR SmartAssist für alle existierenden Windows-Benutzer oder nur für den aktuell angemeldeten Benutzer installiert werden soll.



Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit einem Doppelklick auf „**Weiter** >“. Damit wird der Sage HR SmartAssist installiert.

Klicken Sie auf „**Schließen**“, wenn die Installation abgeschlossen ist.



1.4.2 Update auf eine zukünftige Version.

Ein zukünftiges Update auf eine neue Programmversion kann mit Hilfe einer neuen setup.exe über eine bestehende Installation aktualisiert werden.

Schritt 1) Entpacken Sie das Verzeichnis „**HRSmartAssist_VX.X.X.zip**“ in ein leeres Verzeichnis.

Schritt 2) Führen Sie nun die Datei „**setup.exe**“ aus und folgen Sie den Schritten unter 1.4.1.

1.5 Erster Start

Sie können HR SmartAssist entweder über das Windows-Startmenü oder über die Verknüpfung auf Ihrem Desktop starten.

Beim ersten Start wird das Verzeichnis „Log“ in Ihrem Windows-Benutzerverzeichnis angelegt.

Das Verzeichnis wird z.B. unter dem Ordner AppData → Roaming → Sage angelegt:

„C:\Users\NT-USERNAME\AppData\Roaming\Sage\HR-SmartAssist“. In das Verzeichnis „Log“ schreibt und speichert der HR SmartAssist seine eigenen Log-Dateien.

Beim Ausführen einer Funktion wird das Verzeichnis „Supportlog“ angelegt, in dem alle erzeugten Dateien abgelegt werden, die in den einzelnen Schritten (siehe Kapitel 3.6) erzeugt bzw. zusammengestellt werden können. Nähere Informationen zum Inhalt finden Sie in den folgenden Kapiteln des Handbuchs.

Die Benutzer-Konfigurationsdatei „user.config“ wird, sofern nicht bereits aus einer Vorgängerversion vorhanden, unter AppData → Local → Sage_GmbH → HR_SmartAssist.exe_Url_ID → 1.0.2.6 erzeugt.

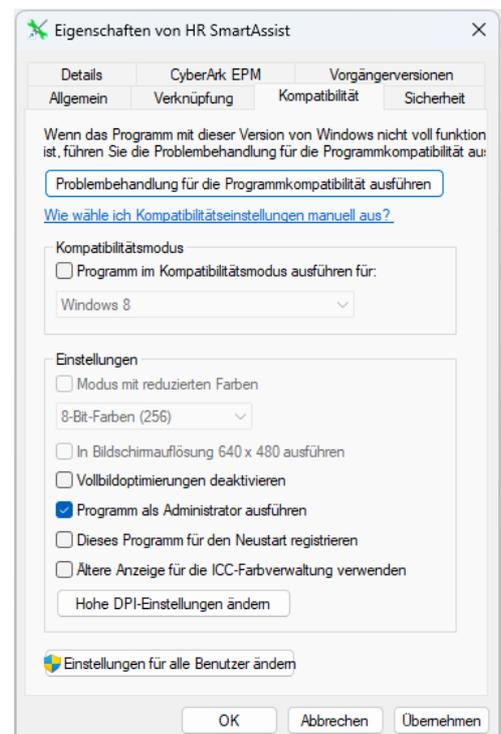
Der Pfad kann wie folgt aussehen:

„C:\Users\NT-USERNAME\AppData\Local\Sage_GmbH\HR_SmartAssist.exe_Url_k01cgnxkvlr2jfsrna1ksngukb3mmrj3\1.0.2.6“.

Ist beim Programmstart die Benutzer-Konfigurationsdatei einer gleichen Vorgängerversion vorhanden, wird diese geprüft und aktualisiert.

Zu beachten:

Auf Windows Server 2019/2022 Systemen muss (vor dem ersten Start) in den Eigenschaften der Programmdatei oder Verknüpfung „HR SmartAssist“, im Register „Kompatibilität“ die Option „Programm als Administrator ausführen“ aktiviert werden.



1.6 Mehrfachausführung

Die parallele Mehrfachausführung auf einem System ist möglich, wird aber für gleiche Programmfunktionsaufrufe nicht empfohlen.

1.7 Hilfe im HR SmartAssist

WDB Suche

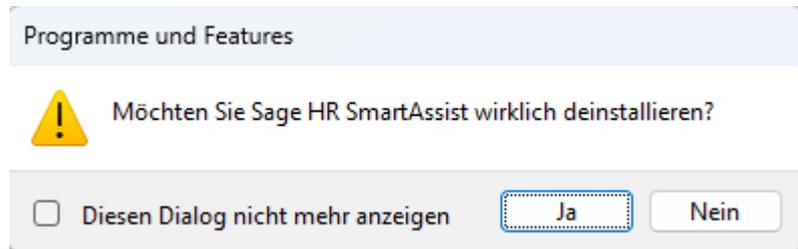
Im HR SmartAssist können Sie auf das Fragezeichen in der oberen rechten Ecke des Fensters klicken, um weitere Informationen und Hinweise zur Anwendung zu erhalten.

1.8 Deinstallation

Unter der Windows Systemsteuerung – Programme deinstallieren muss der Sage HR SmartAssist ausgewählt werden.

 Sage HR SmartAssist	Sage GmbH	09.01.2024	3,08 MB	1.0.0
---	-----------	------------	---------	-------

Mit einem Klick auf **Deinstallieren** öffnet sich ein Dialog, den man mit „Ja“ bestätigt.



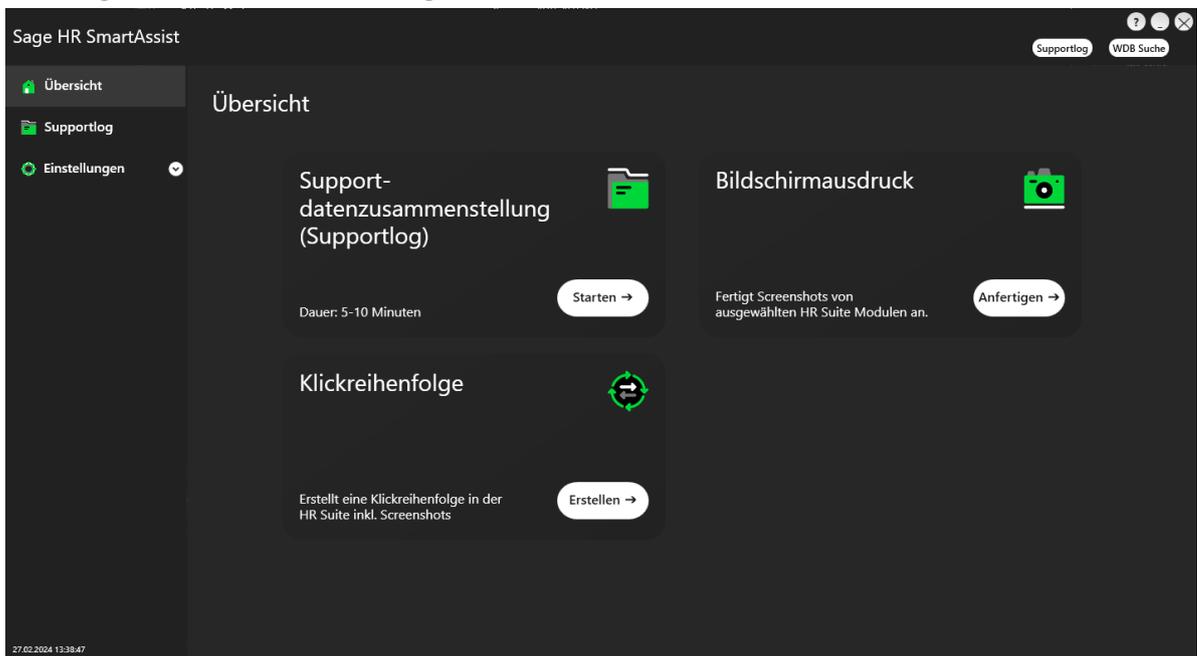
Daraufhin startet die automatische Deinstallation des Sage HR SmartAssist.

Zu beachten:

Die Verzeichnisse AppData aus Kapitel 1.5 inkl. der Datei user.config müssen manuell gelöscht werden. Dadurch wird ein Datenverlust von bereits gespeicherten Supportlog-Dateien vermieden.

2.0 Startansicht

Das Programm startet immer in folgender Ansicht:



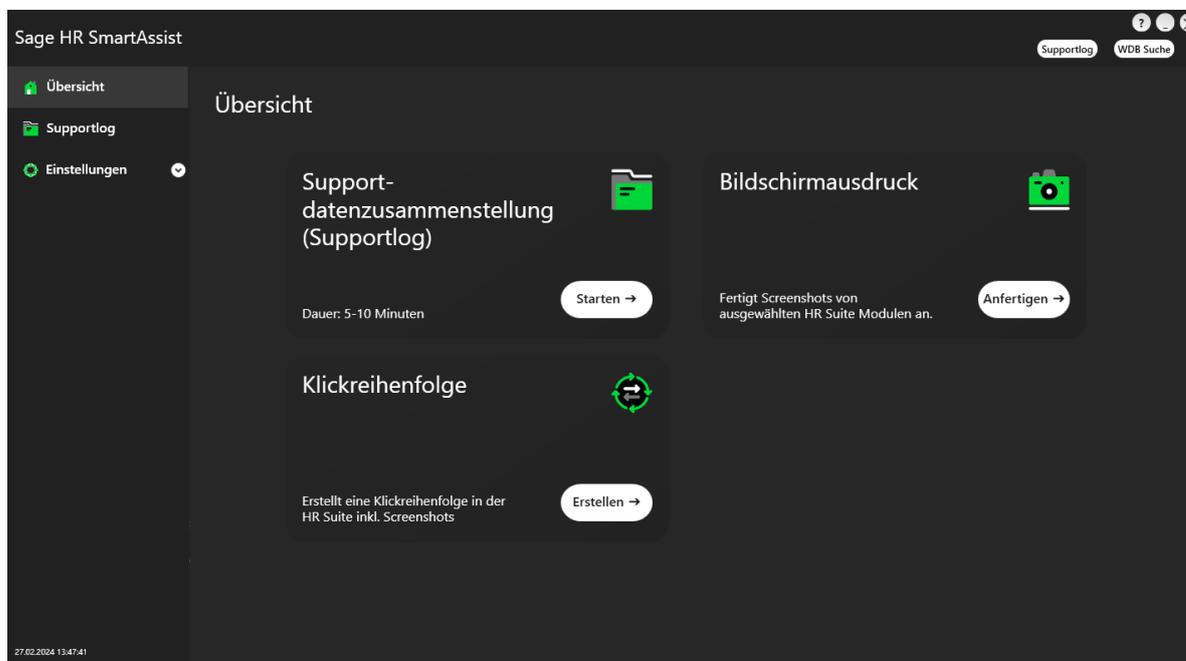
Info: Die Konfiguration einer benutzerbezogenen Startansicht ist in dieser Version nicht möglich.

Die Größe des Programmfensters kann nicht verändert werden. Über die Schaltfläche Fenster minimieren  wird das Fenster in den Hintergrund minimiert und versteckt sich hinter diesem Symbol  in der Taskleiste. Ein Linksklick auf das Symbol bringt das Programm wieder in den Vordergrund.

3.0 Menü im HR SmartAssist

Im linken Fensterbereich wird das Menü für den Seitenwechsel angezeigt.
Im oberen Fensterbereich werden bei Bedarf dynamische Menüpunkte eingeblendet.

3.1 Übersicht



In der Übersicht können alle Funktionen des HR SmartAssist aufgerufen werden.
Jede Kachel steht für eine Anwendungsfunktion und kann über die entsprechende Schaltfläche aufgerufen werden.

3.1.1 Funktion - Supportdatenzusammenstellung (Supportlog)

Mit der Supportdatenzusammenstellung kann man ein Supportlog als ZIP-Archiv erstellen.
Das Supportlog enthält alle gewünschten Logdateien der HR Suite.
Zusätzlich wird für jedes Logfile eine Analysedatei erstellt, die relevante Informationen für die Fehleranalyse der HR Suite enthält.
Ebenso werden identische Fehler, Warnungen und Informationen aus allen Logfiles miteinander verglichen und pro Typ in eine Datei übertragen.

Für weitere Informationen siehe Kapitel 3.2.

3.1.2 Funktion - Bildschirmausdruck

Die Funktion Bildschirmausdruck ermöglicht das Erstellen von Screenshots der zulässigen HR Suite Module.

Mit einem Linksklick auf die Schaltfläche „Anfertigen“, öffnet sich ein separates Fenster für die Auswahl der HR Suite Module.

Im Dropdown-Menü kann eines der unterstützten Module ausgewählt werden.

Mit dieser Auswahl wird versucht ein Screenshot zu erstellen. Der Screenshot wird dann im unteren Bereich angezeigt und im **Supportlog-Verzeichnis** im **Unterverzeichnis „Screenshot“** gespeichert.

Das Verzeichnis kann mit der Schaltfläche „Ordner öffnen“ im Windows Explorer geöffnet werden.

Mit der Schaltfläche „Bearbeiten“ wird das Standard-Bildbearbeitungsprogramm Paint aufgerufen.

Damit kann das Bild bearbeitet, z.B. mit Markierungen versehen und anschließend im gleichen Ordner gespeichert werden.

Tip: Drücken Sie zum Speichern des Screenshots in Microsoft Paint die Tastenkombination Strg + S.

Es besteht die Möglichkeit, mehrere Screenshots zu erstellen.

Wählen Sie dazu in der oberen Dropdown-Liste ein anderes Programmmodul aus.

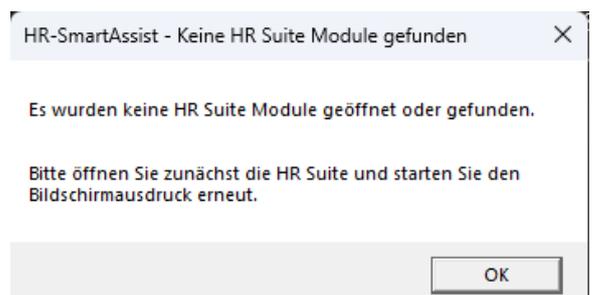
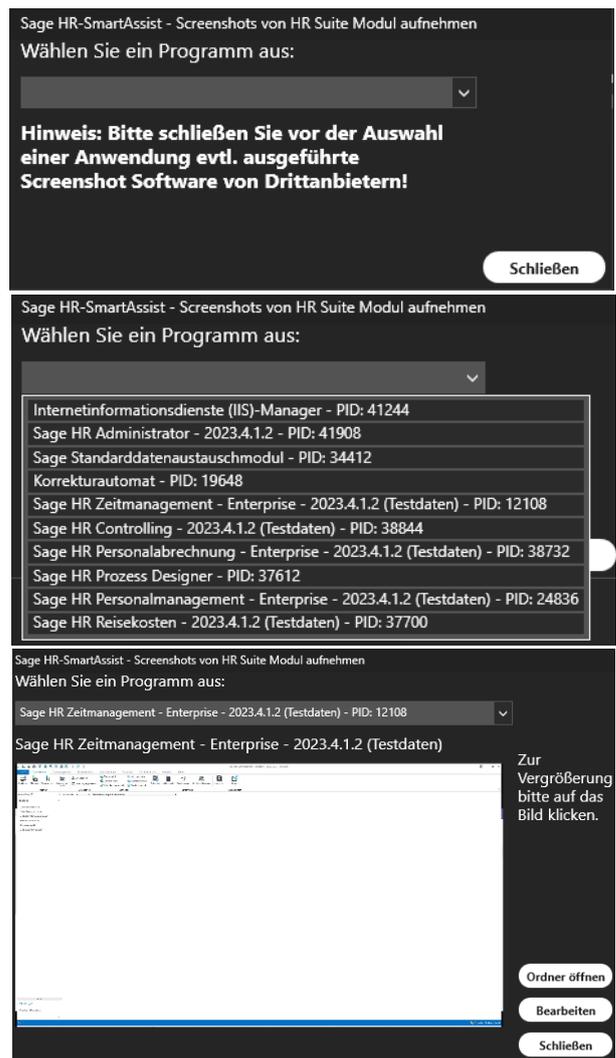
Nach dem Erstellen eines Screenshots sollte das Fenster über die „Schließen“ Schaltfläche wieder geschlossen werden.

Zu beachten

Existiert zu diesem Zeitpunkt kein geöffnetes HR Suite Modul, wird folgende Meldung eingeblendet:

In diesem Fall muss zuerst ein HR Suite Modul gestartet werden.

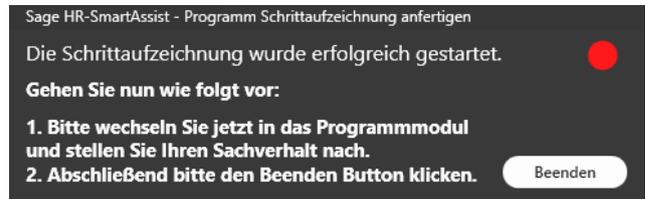
Anschließend ist die Meldung mit „OK“ zu bestätigen und die Funktion in Kapitel 3.1.2 erneut aufzurufen.



3.1.3 Funktion – Klickreihenfolge

Diese Funktion wird sofort mit einem Linksklick auf die Schaltfläche „Erstellen →“ gestartet. Es wird im Hintergrund der Problem Step Recorder (PSR) von Microsoft in der Konsole aufgerufen.

Am oberen rechten Bildschirmrand wird daraufhin dieses Fenster eingeblendet.



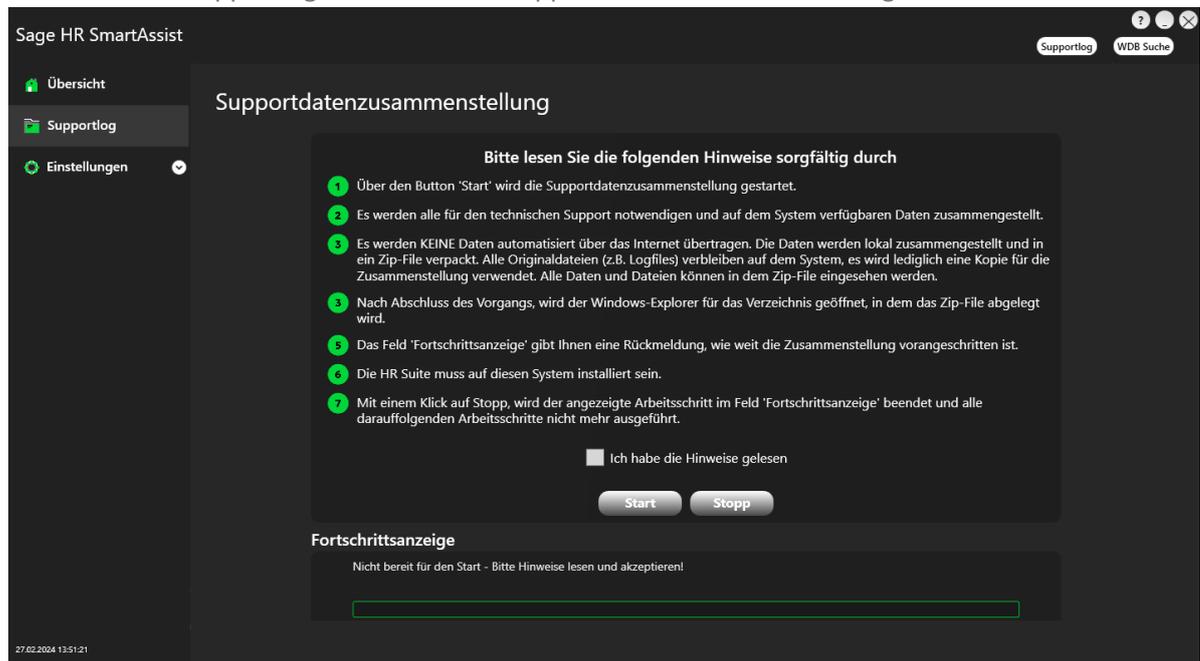
Nun führt man die Klickreihenfolge im HR Suite Modul durch. Abschließend klickt man auf die Schaltfläche „Beenden“, um die Klickreihenfolge anzuhalten.

Damit wird im Supportlog → PSR-Verzeichnis eine neue Datei vom Typ: ZIP abgespeichert. Das ZIP enthält eine mht Datei, die im Browser geöffnet werden kann. Die mht Datei enthält alle aufgezeichneten Schritte inkl. Screenshots.

Hinweis: Ein Kommentar kann in den aktuellen Windows 10 und 11 Versionen des PSR nicht mehr gespeichert werden.

3.2 Supportlog

Über die Seite Supportlog können Sie die Supportdatenzusammenstellung starten.



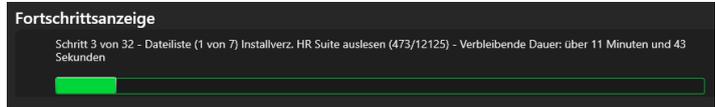
Die Supportdatenzusammenstellung erzeugt während des Durchlaufes ein Supportlog Verzeichnis. In diesem Verzeichnis werden im Standard alle Logs der HR Suite kopiert, neue Dateien erzeugt und abgespeichert.

Starten der Supportdatenzusammenstellung

Bitte lesen Sie sich zunächst die Hinweise sorgfältig durch und setzen Sie anschließend ein Häkchen bei „*Ich habe die Hinweise gelesen*“.

Mit einem Linksklick auf die Schaltfläche  „*Start*“, wird die Supportdatenzusammenstellung gestartet.

Der Fortschritt wird dabei im unteren Bereich visualisiert.



Klicken Sie während des Durchlaufes auf  „*Stopp*“ wird die Supportdatenzusammenstellung Ihren bisherigen Schritt vollständig zu Ende führen und danach stoppen.

Alle noch anstehenden Schritte werden nicht mehr ausgeführt.

Mit der Option: „*ZIP-Archiv erstellen*“, wird am Ende des Durchlaufes das Supportlog Verzeichnis in ein passwortgeschütztes ZIP-Archiv überführt.

Das ZIP-Archiv hat folgende Form: „*Support_COMPUTERNAME_Datumstempel.zip*“.

Nachdem der Durchlauf erfolgreich durchgeführt wurde, wird Ihnen das ZIP-Archiv im Windows Explorer angezeigt.

Bitte notieren Sie sich das Passwort zum Entpacken des ZIP-Archives.

Dieses wird Ihnen ebenfalls am Ende des Durchlaufes im HR SmartAssist angezeigt.

Setzen Sie anschließend das Häkchen bei „*Ich habe das Passwort notiert*“, um das Fenster zu schließen.

Mit gesetzter Option „*Neue E-Mail öffnen*“ wird nach dem erfolgreichen Durchlauf eine E-Mail mit Mailvorlagentext, ZIP-Archiv als Anhang und zugehörigen Passwort angezeigt.



Info:

Der erzeugte E-Mail-Entwurf wird unter dem App Standard-Verzeichnis „... \AppData\Roaming\Sage\HR-SmartAssist\SupportlogMail“ als .eml-Datei abgespeichert und mit dem unter Windows - Systemsteuerung eingestellten Standard-Mailprogramm aufgerufen.

Diese und weitere Optionen können auf der Seite: Einstellungen → Supportlog gesetzt werden. Für weitere Informationen zu den Einstellungen siehe Kapitel 3.3.2.

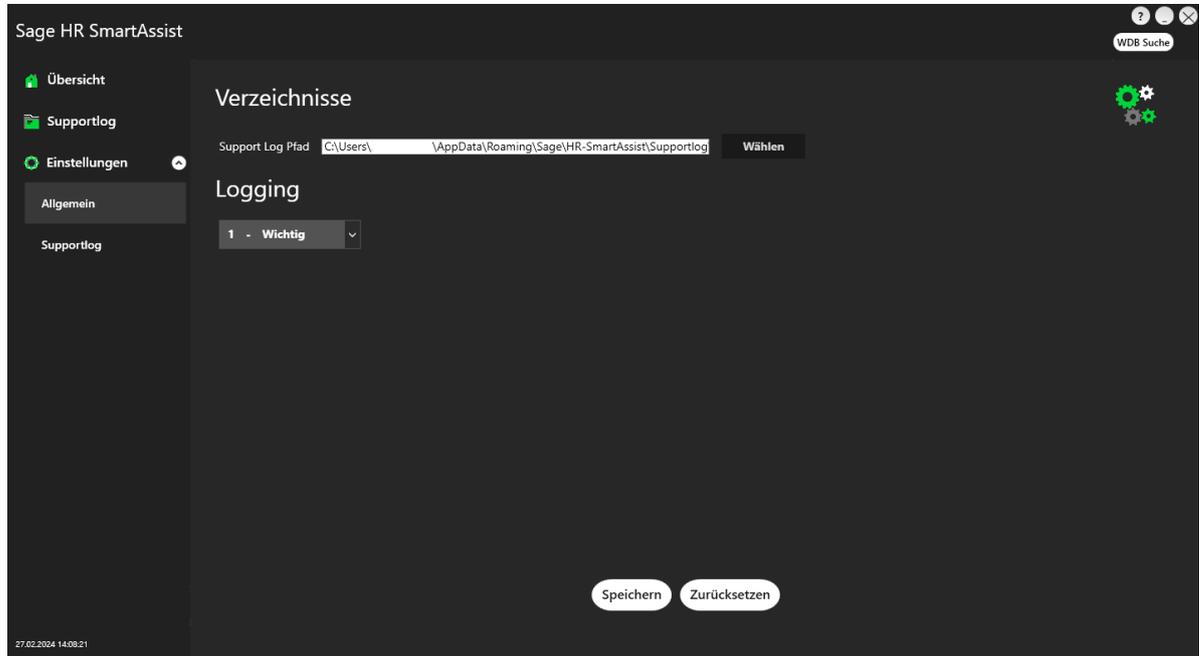
Info:

Alle zuvor angefertigten Dateien über die Funktionen aus den Kapiteln 3.1.2 und 3.1.3 werden ebenfalls in das gleichnamige ZIP-Archiv abgespeichert.

3.3 Einstellungen

3.3.1 Allgemeine Einstellungen im Programm

Die Allgemeinen Einstellungen finden Sie auf der Seite: **Einstellungen** → **Allgemein**.
Hier können Sie alle Programmeinstellungen des HR SmartAssist konfigurieren.



Verfügbare Optionen für Allgemeine Einstellung

Verzeichnisse – Enthält den Verzeichnis-Pfad für das Supportlog.

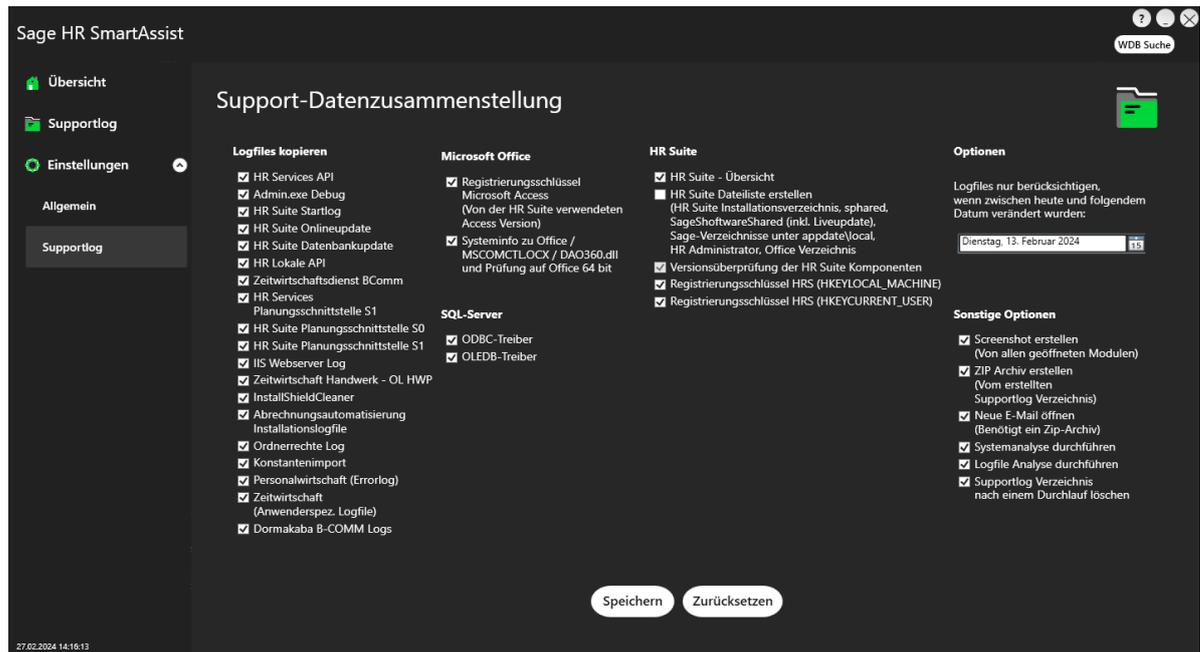
Logging – Legt die Protokollierungsstufe für den HR SmartAssist fest.

Speichern – Speichert die individuell eingestellten Eigenschaften.

Zurücksetzen – Stellt die Allgemeinen Standardeinstellungen wieder her.

3.3.2 Einstellungen für die Supportlog-Datenzusammenstellung

Auf der Unterseite Supportlog können die Schritte für die Supportdatenzusammenstellung definiert werden.



Mit der Schaltfläche „**Speichern**“ werden alle Einstellungen gespeichert.

Mit der Schaltfläche „**Zurücksetzen**“ werden die Standardeinstellungen des ersten Programmstarts wiederhergestellt.

Im Bereich „**Optionen**“ kann ein Zeitraum in der Vergangenheit eingestellt werden. Es werden nur die HR Suite Logfiles berücksichtigt, die zwischen diesem eingestellten Datum und dem aktuellen Datum liegen.

3.4 Oberes Menü

Im oberen Menüband können weitere Funktionen aufgerufen werden. Die Menüpunkte werden dem Benutzer je nach Verfügbarkeit angezeigt.

3.4.1 Funktion: WDB-Suche

Mit einem Linksklick auf den Link: WDB-Suche öffnet sich die Wissensdatenbanksuche innerhalb des Sage Portal in Ihrem Standardbrowser.

Nach dem Einloggen mit einer Sage ID kann die Wissensdatenbank durchsucht werden.

3.4.2 Funktion: Supportlog

Der Link „Supportlog“ im oberen Menüband ist nur sichtbar, wenn im Programmverzeichnis ein Ordner mit dem Namen „**Supportlog**“ existiert. Ein Linksklick auf diesen Link öffnet ein Dialogfenster. In diesem Dialog kann aus dem Supportlog ein ZIP-Archiv erstellt werden. Es wird ein ZIP-Archiv mit Passwort erstellt und anschließend versucht eine neue E-Mail zu öffnen. Die Funktion ist identisch der Erläuterung aus Kapitel 3.2. Die neue E-Mail wird im Standard-E-Mail-Programm von Windows geöffnet.

3.4.3 Funktion: Programminformationsfenster

Im HR SmartAssist können Sie auf das Fragezeichen  in der oberen rechten Ecke des Fensters klicken, um weitere Informationen und Hinweise zur Anwendung zu erhalten.

In diesem Informationsdialog ist der Supportkontakt für den HR SmartAssist hinterlegt.

Gibt es ein Problem mit der HR SmartAssist, eine Funktionsanforderung oder Fragen – so wenden Sie sich bitte an die angegebene Kontaktemailadresse. Gern verwenden Sie auch die Anfragevorlage.



HR-SmartAssist

Programmversion: 1.0.0 - Freeware -

Entwicklungszeitraum: 2023 - 2024

Copyright: © 2024 Sage GmbH, Frankfurt am Main. Alle Rechte vorbehalten.

Kontaktaufnahme: info@sage.de

Anfragevorlage in die Zwischenablage

Wichtiger Hinweis: Das Tool HR SmartAssist ist ausgelegt für die Vereinfachung der Supportarbeit. Ein Datenbankzugriff findet dabei zu keinem Zeitpunkt statt. Alle von dem Tool zusammengestellten Informationen, verbleiben lokal auf der Maschine. Der Anwender hat zu 100% die Einsicht in die Daten und entscheidet selbst, welche der zusammengestellten Daten herausgegeben werden. Der Einsatz dieses Programms erfolgt auf eigene Verantwortung und Gefahr.

Schließen

4.0 Änderungsverzeichnis

4.1 Änderungsverzeichnis - Handbuch

Revision	Datum	Änderungen
1	16.01.2024	Erstausgabe
4	02.02.2024	Update 1 zur Beta-Version Kapitel 1.5 – Die Version der user.config aktualisiert. Kapitel 3.1.3 - Neue Information zum Verzeichnis „SupportlogMail“ hinzugefügt.
5	21.02.2024	Update 2 und Veröffentlichung der finalen Version
7	27.02.2024	Aktualisierung der Screenshots und Texte im Handbuch auf die neue Version 1.0.2
8	29.02.2024	Update 3 - Updatebeschreibung hinzugefügt

4.2 Updateinhalt Programm

Version	Datum	Inhalt
1.0.0 BETA	16.01.2024	Veröffentlichung BETA-Version. Start BETA-Test.
1.0.1 BETA	02.02.2024	<p>Veröffentlichung von Update 1 mit folgendem Inhalt.</p> <p>Fehlerbehebung: Die Anzeige nach dem zurücksetzen aller Supportlog Einstellungen hat nicht mit den tatsächlich abgespeicherten Werten in der user.config übereingestimmt. Die Settings werden nun alle ordnungsgemäß zurückgesetzt.</p> <p>Fehlerbehebung: Ein Bildschirmausdruck von HR Suite Modulen mit inkompatiblen Zeichen wie Doppelpunkt im Titel konnte nicht angefertigt werden. Ein Bildschirmausdruck wird nun in solchen Fällen ordnungsgemäß angefertigt.</p> <p>Fehlerbehebung: Unter Windows Server wurde ein Fehler beim Öffnen der Mailvorlage Supportlog mit dem Programm Outlook generiert. Ab sofort wird eine .eml Datei im Verzeichnis „SupportlogMail“ erstellt. Anschließend wird versucht, die .eml-Datei mit dem unter Windows - Systemsteuerung eingestellten Standard-Mailprogramm aufzurufen.</p> <p>Verbesserung: Notifikationen werden nun nach Funktionsaufrufen wie Speichern, Kopieren, Zurücksetzen oder bei Auftreten von Fehlern angezeigt.</p> <p>Verbesserung: Nach der Supportdatenzusammenstellung wird nun eine Abschlusseite angezeigt.</p> <p>Verbesserung: Ein Bildschirmausdruck kann nun auch vom HR Online Update und LiveUpdate Fenster angefertigt werden.</p>
1.0.2	21.02.2024	<p>Veröffentlichung von Update 2 mit folgendem Inhalt.</p> <p>Neuerung: Die Logdateien im Verzeichnis C:\ProgramData\Sage\API werden jetzt ausgelesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hierfür gibt es eine neue Supportlog Einstellung. <p>Neuerung: Ein Komponentenversionsvergleich wurde der Supportdatenzusammenstellung hinzugefügt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Vergleich erfordert die Erstellung einer Dateiliste. - Die componentVersion.xml der HR Suite wird mit der Dateiliste verglichen. - Auf Terminalservern werden die Dateien im VorlageUser mit allen UserHome Verzeichnissen verglichen. - Für diese Funktion gibt es eine neue Supportlog Einstellung. <p>Verbesserung: Der Dateiversionsvergleich in der Supportdatenzusammenstellung zeigt nun die verbleibende Dauer an.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Schritte beim Lesen der Dateiliste können nun jederzeit mit der Schaltfläche „Stopp“ unterbrochen werden. <p>Verbesserung: Notifikationen werden nun nach Funktionsaufrufen wie Speichern, Kopieren, Zurücksetzen oder bei Auftreten von Fehlern angezeigt.</p>

		<p>Verbesserung: Die Log-Dateien des Logfile-Analyse-Vergleichs zeigen nun an, wie viele Infos, Warnungen und Fehler verglichen wurden.</p> <p>Fehlerbehebung: Im Programminformationsfenster beim Kopieren der Anfragevorlage in die Zwischenablage zeigt nun die richtige Erfolgsmeldung angezeigt.</p> <p>Fehlerbehebung: Einige 64-bit Treiber wie Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server wurden nicht korrekt ausgelesen. Diese werden nun wieder korrekt in der Supportdatenzusammenstellung aufgelistet.</p>
1.0.3	29.02.2024	<p>Verbesserung: Der Komponentenversionsvergleich in der Supportdatenzusammenstellung vergleicht nun auf einem Terminalserver den VorlageUser mit allen existierenden UserHome Verzeichnissen auf fehlende Dateien oder falschen Dateiversionen. Diese Hinweise werden nach Überprüfung im erstellten Supportlog in der „<i>Supportlog_HRSuite_ComponentsVersionCheck.txt</i>“ Datei angezeigt.</p> <p>Fehlerbehebung: Die Supportlog-Einstellungen für das Öffnen einer E-Mail und den Vergleich der Komponentenversionen wurden nicht immer korrekt gesetzt und gespeichert. Diese Einstellungen werden nun korrekt in der user.config abgespeichert.</p>