Wie mache ich es?

Schnittstelle aktivieren

Nachdem die Konfiguration der Daten abgeschlossen ist und der geplante Task/die Scheduleraufgabe angelegt und aktiviert wurde, kann die Serviceportalschnittstelle auch in iX-Haus aktiviert werden. Schalten Sie zu diesem Zweck unter `Fachadministration` > `Systemeinstellungen Datenbank` die Systemeinstellung `Schnittstelle` > `Mieterportal` > `Aktiv` ein. Die Ersteinrichtung wird i. d. R. von der CREM SOLUTIONS betreut. Sie finden die Schnittstelle dann im Menübaum unter `Dienstprogramme` > `Schnittsatellen` > `Serviceportalschnittstelle (casavi)`. Sie kann auch als Favorit im Menü eines Anwenders schneller verfügbar gemacht werden.

Ersteinrichtung

Parameter für Serveranbindung

Über das Register `Einstellungen` werden alle serverrelevanten Parameter eingetragen. Die zur Schnittstelle erhaltenen Serverparameter werden in den entsprechenden Feldern der Server-Einstellungen hinterlegt. Diese Einrichtung muss einmalig vorgenommen werden.

1. Legen Sie in der Benutzerverwaltung einen neuen iX-Haus-Benutzer an. Dieser Benutzer wird in iX-Haus plus als Ersteller/Bearbeiter der in Serviceportal angegebenen Meldungen, Notizen, Multimediadateien verwendet. Somit werden alle Portalaktivitäten in iX-Haus und iX-Haus plus unter dem Namen dieses Benutzers erstellt und historisiert. Bitte beachten Sie hierbei eine ausreichende Lizensierung für Oracle. Jeder User in der Benutzerverwaltung muss über eine Oracle-Lizenz verfügen. Sollten Sie unsicher sein, sprechen Sie uns an.
2. Darüber hinaus kann über diesen Benutzer eine abweichende DocuWare-Anmeldung für die casavi-Schnittstelle eingerichtet werden. Für diesen Zweck werden die abweichende DocuWare-Logindaten in der Benutzerverwaltung unter dem Benutzer eingegeben. Sollten diese leer sein, wird die Standard-Windows-Authentifizierung verwendet.

Aufgabenplanung

Sie können die Steuerung der Periodizität des Datenabgleichs über den Scheduler in iX-Haus plus einrichten. Wird keine Steuerung via Scheduler vorgenommen, kann der Administrator auch die Windows-Aufgabenplanung am Server konfigurieren, um den regelmäßigen Datenabgleich im Hintergrund auszuführen. Über die Windows-Aufgabenplanung stellen Sie die automatische Synchronisierung der `iemieterportal.exe` (zu finden im exe-Verzeichnis der iX-Haus-Programminstallation). Führen Sie dabei folgende Schritte aus:

Zuerst müssen Sie im Windowsaufgabenplaner eine Neue Aufgabe für die Datensynchronisation zwischen dem Server des casavi-Mieterportals und iX-Haus erstellen.

1. Im Register Allgemein müssen Sie hierzu einen Namen für die Aufgabe eintragen.
2. Im Register Trigger wählen Sie die Option Täglich aus.
3. Nachdem die Aufgabe fertig gestellt ist, müssen Sie diesen Part noch einmal editieren. Dann können Sie auch die erweiterten Optionen anpassen und somit eine geeignete Wiederholungsrate einstellen, z. B. 3 Minuten.
4. Im Register Aktionen Geben Sie den Pfad zu der Datei iemieterportal.exe im exe-Verzeichnis Ihrer iX-Haus Installation – z. B. „i:\iXHaus\exe\iemieterportal.exe“.
5. Tragen Sie im Feld Starten den Pfad zu Ihrer iX-Haus Installation - z. B. „i:\iXHaus“ ein.

Bei einer Anbindung an DocuWare werden die an das Serviceportal gesendete Dokumente von DocuWare abgeholt und übertragen. Für diesen Zweck werden die in DocuWare vorhanden Dokumenten der Mieter ermittelt und anschließend übertragen. Dabei kann die DocuWare-Synchronisation von einer separaten Aufgabe durchgeführt werden. Für diesen Zweck werden zwei geplante Aufgaben eingerichtet – eine für die DocuWare-Synchronisation und eine für die Datenübertragung. Dies wird über einer der folgenden Parameter von iemieterportal.exe gesteuert -DocuWareSyncOnly (oder auch -DwSyncOnly) und -NoDocuWareSync (oder auch -NoDwSync) aufgerufen:

- i:\iXHaus\exe\iemieterportal.exe -DwSyncOnly,
- i:\iXHaus\exe\iemieterportal.exe -NoDwSync.

Konfiguration der zu übertragenden Daten

Falls Sie in z. B. der Startphase oder aufgrund der Anforderungen eines Inverstors nur bestimme Objekte, Mieter oder Dokumente an das Serviceportal übertragen möchten, können Sie dies im Register Einstellungen im Maskenbereich Allgemeine Datenkonfiguration definieren. Anhand der Auswahl der Dokumententypen bestimmen Sie, welche Dokumente den Mietern im Portal zur Verfügung gestellt werden sollen. Standardmäßig werden die Dokumente aus den letzten zwei Jahre an den Serviceportal übertragen, da diese von Interesse sind. Es gibt aber durchaus auch ältere Dokumente wie z. B. der entsprechende Mietvertrag, deren Anzeige im Serviceportal weiterhin sinnvoll ist. Über das Feld Dokumententypen ohne Zeitfilter können diese Dokumente aus der Standardregel rausgenommen werden.

Anhand der Dokumententypen der Gruppe Externer DMS Dokumententyp können Sie steuern, welche Dokumente aus DocuWare an casavi gesendet werden. Die vorhandenen Dokumententypen aus DocuWare werden automatisch in den Katalog eingetragen und können somit bequem freigegeben werden.

Das Feld Dokumentname soll zugeordnet und in DocuWare mit dem Namen des Dokumentes gefüllt werden, ansonsten wird der Name der Datei in casavi angezeigt – für sortierte Ansichten oder Recherche teilweise unschön.

Bei einer vorhandenen DocuWare-Einbindung werden ausschließlich die Dokumente aus DocuWare übertragen. Diese werden zusätzlich immer in PDF-Form ausgegeben. Ausschlaggebend in diesem Fall sind EmpfängerId- und EmpfängerTyp-Felder in DocuWare. Die Dokumente, die über diese beiden Felder einer Person (Empfängertyp ‚P‘, oder ‚Partner‘ für in die Partnerverwaltung migrierten

Personen), eines Objektes (Empfängertyp ‚Objekt') oder, falls freigeschaltet, eines Objekteigentümers (Empfängertyp ‚O') zugeordnet werden können, werden an das Serviceportal übertragen. Über den DocuWare-Filter können unerwünschte Dokumente entsprechend aus dem Serviceportal ausgeschlossen werden.

Generell werden nur die seit dem Anfang des letzten Kalenderjahres erstellen Dokumente ans das Portal übertragen. Somit wird die letzte Abrechnung an das Portal übertragen und trotzdem wird eine gute Übersicht der Dokumente gewährleistet.

Für den Serviceportalaccount können Sie jeweils mit einer Anzahl von Tagen bestimmen, wie viele Tage vor dem Einzug und nach dem Auszug des Mieters dessen Portalaccount entsprechend erstellt oder geschlossen wird. Wir empfehlen, die Accounts für ein weiteres Jahr nach dem Auszug der Mieter aktiv zu erhalten, damit diese Ihre letzte Betriebskostenabrechnung erhalten. Objekte mit Verwaltungsende werden beim Datenabgleich ab dem Verwaltungsende lt. Objektparameter nicht berücksichtigt, bereits an casavi übertragene beendete Objekte werden automatisch aus casavi entfernt.

Meldungskonfiguration

Nachdem das Serviceportal aktiviert wurde, werden dort die Meldungen und deren Notizen und Multimediadateien den Mietern, Hausmeistern oder Objekteigentümern angezeigt.

Meldungsart

In einigen Fällen ist es aber durchaus gewollt, dass bestimmte Meldungen intern bleiben oder nur den Hausmeistern und nicht den Mietern oder Objekteigentümern angezeigt werden. Dies können Sie in iX-Haus anhand der Meldungsart bestimmen. Über das Feld `Freischaltung Serviceportal` können Sie pro Meldungsart die Personenkreise auswählen, für welche die Meldungen dieser Meldungsart sichtbar sein sollen. Über die Option `Serviceportal – Sperre` können darüber hinaus Meldungsarten ganz aus der Serviceportal-Kommunikation entfernt werden und somit für nicht Serviceportal relevanten Themen verwendet werden.

Die iX-Haus-`Meldungsarten` werden in der casavi-Umgebung `Vorgangstypen` genannt. Die aus iX-Haus stammenden Meldungsarten erkennen Sie in casavi an dem Schlosssymbol vor dem Namen des jeweiligen Vorgangstyp.

Das führende System für die Stammdaten ist iX-Haus. Die iX-Haus seitig definierten Vorgangstypen dürfen unter keinen Umständen im casavi-Portal angepasst werden. Meldungen aus casavi mit Vorgangstypen, die in casavi angelegt oder geändert wurden, werden nicht nach iX-Haus übertragen!

In iX-Haus plus Meldungen definieren Sie im Katalog der Meldungsarten im Register `Serviceportal` über die Optionen `Serviceportal-Sperre`, `Serviceportal-Hausmitteilung (Pinnwand)`,

Serviceportal-Objektmeldung, Nicht-registrierte Kontakte per E-Mail benachrichtigen, Bei Beauftragung Notiz für Serviceportal erzeugen und die Auswahl in Serviceportal-Freischaltung, in welcher Art die Meldungsart im Serviceportal berücksichtigt wird.

Meldungspriorität und Meldungsstatusart

Bei der Meldungspriorität und der Meldungsstatusart werden oft auch interne Abläufe dargestellt. Wenn eine Meldung bearbeitet wird, kann diese z. B. den Status In Bearbeitung, Auftrag erstellt oder Warten auf Freigabe haben. Einige dieser Schritte sind für die Mieter unverständlich oder sollen intern gehalten werden. Daher können einzelne Meldungsprioritäten und Meldungsstatusarten ebenfalls für das Serviceportal freigeschaltet werden. Alle Standardprioritäten oder Standardstatusarten werden automatisch freigeschaltet und werden immer als Ersatz für gesperrte Prioritäten oder Statusarten angezeigt.

Objektmeldung

Einige Meldungen, wie z. B. Treppenbeleuchtung oder Aufzüge, können alle Personen des Objektes betreffen. Für diesen Zweck kann in Serviceportal eine Objektmeldung sinnvoll sein. Die Objektmeldungen werden im Serviceportal allen Personen des Objektes angezeigt. Richten Sie für diesen Zweck in iX-Haus plus Meldungen im Katalog der Meldungsarten eine Meldungsart Objektmeldung ein (Option Serviceportal - Objektmeldung). Über die Benachrichtigungsoption Nicht-registrierte Kontakte per E-Mail benachrichtigen können Sie zudem einstellen, ob auch nicht registrierte Serviceportal-Kontakte per Mail informiert werden sollen.

Hausmitteilung

Mit dem Serviceportal können Sie ebenfalls Haumitteilungen an die Mieter versenden. Richten Sie für diesen Zweck in iX-Haus plus Meldungen im Katalog der Meldungsarten eine Meldungsart Hausmitteilung ein (Option Serviceportal - Hausmitteilung). Die Hausmitteilungen werden auf der Pinnwand des Serviceportals allen Personen des Objektes angezeigt. Die Hausmitteilungen bleiben im Serviceportal so lange sichtbar bis die Meldung abgeschlossen oder storniert wird. Über die Benachrichtigungsoption können Sie einstellen, ob auch nicht registrierte Serviceportal-Kontakte per Mail informiert werden sollen.

Gewerke

Genauso wie die Meldungsprioritäten und Meldungsstatusarten können einige der Gewerke für Mieter oder Objekteigentümer bei der Anlage einer Meldung intransparent oder verwirrend sein. Im Bereich Serviceportal können Sie die Gewerke für die erwünschten Zielgruppen freigeben. Diese stehen dann bei der jeweiligen Zielgruppe bei Neuanlage einer Meldung im Serviceportal zur Auswahl. Im Katalog Gewerke stellen Sie hierzu im Maskenbereich Serviceportal für ein Gewerk ein, ob dieses für Mieter, für Hausmeister und/oder für Objekteigentümer relevant ist.

Meldungsnotiz

Die zu einer Meldung erstellten Notizen können öffentlich oder intern gehalten werden. Dies definieren Sie unter iX-Haus plus Meldungen im Katalog der Meldungsarten über die Serviceporrtaloption Bei Beauftragung Notiz für Serviceportal erzeugen.

Serviceportal (Status)

Es hängt von mehreren Parametern ab, ob eine Meldung intern oder öffentlich ist. Um Ihnen eine Übersicht über den Serviceportal-Status Ihrer Meldungen zu ermöglichen, haben wir den Statusbereich der Meldungen um das Feld `Serviceportal` ergänzt. Dort sehen Sie, ob die Meldung zum Portal übertragen wird und den entsprechenden Status oder den Grund, weshalb dies nicht der Fall ist.

Übersicht der Neuerungen aus dem Serviceportal

Um Ihren Mietern und Investoren einen guten Service liefern zu können, ist es wichtig, jederzeit eine Übersicht über Ihre Meldungen und somit auch über die Aktivitäten im Serviceportal zu haben. Anhand der beiden Serviceportal-Spalten in der Meldungsübersicht im iX-Haus plus Modul Meldungen, erfahren Sie wann und welche Änderungen zuletzt im Portal stattgefunden haben. Diese werden dann zurückgesetzt, sobald Sie die Meldung verändern.

Fehlersuche

Bei Fehlern prüfen Sie bitte nachfolgende Tipps. Kommen Sie hiermit jedoch nicht zurecht oder benötigen weitere Unterstützung, steht Ihnen der Support der CREM SOLUTIONS gerne zur Verfügung.

Fehlende Synchronisation

Werden gar keine Meldungen aus oder an casavi übertragen, kann dies an einer fehlenden Synchronisation liegen. Wurde die Aufgabenplanung via Scheduler eingerichtet, können Sie im Register `Protokoll` prüfen, wann die letze Synchronisation ausgeführt wurde. Ist die letzte Synchronisation älter als das aktuelle Datum, ist die Synchronisationsaufgabe offensichtlich nicht aktiv. In den jeweiligen Schedulerlogs finden Sie dann Detailinfos. Bei einer Aufgabenplanung via Windowsaufgabenplaner kann der Administrator im Windows Taskplaner die Hinweise zur Aufgabe casavi - Datasync prüfen.

Fehlender Abschluss einer Synchronisation

Wird im Scheduler nur eine Startzeit aber keine Endzeit der Synchronistation benannt, prüfen Sie bitte das Fehlerlog. Wird bei der Synchronisation seitens casavi keine abschließende Meldung zur Fertigstellung der Übertragung gesendet, versucht iX-Haus die anstehende Datenübertragung erneut. Hier wäre bei einer 'Endlosschleife' Hilfestellung durch den Support des Portals erforderlich. Gerne kontaktieren Sie und hierzu.

Fehlende Übertragung objektspezifisch

Werden neue Objekte, Personen oder Dokumente eines Objekts nicht an casavi übertragen sollten Sie zuerst im Register `Einstellungen` prüfen, ob das Objekt im `Objektbereich` auch enthalten ist.

Integrieren Sie neue Objekte in casavi, müssen diese in der Definition des Obejktbereichs ggf. nachgetragen werden.

Fehlende Übertragung personenspezifisch

Bei Problemen mit Übertragung zu einzelnen Personen prüfen Sie bitte im Register `Einstellungen`, ob die gewünschten `Personentypen` freigegeben sind.

Fehlende Übertragung dokumentspezifisch

Bei Problemen mit Übertragung einzelner Dokumente prüfen Sie bitte im Register `Einstellungen`, ob der verwendete `Dokumenttyp` freigegeben ist. Das Dokument mus selbst einen geeigneten Dokumenttyp aufweisen. Bei neu eingeführten Dokumenttypen ist zu entscheiden, ob dieser auch für casavi freigegeben werden soll. Wird ein Dokument trotz passendem Dokumenttyp nicht übertragen, prüfen Sie bitte das Dokumentendatum. Es werden standardmäßig nur Dokumente aus dem vorherigen und aktuellen Geschäftsjahr übertragen. Um Dokumente ohne Zeitraumbeschränkung zu übertragen, muss der Dokumenttyp über die Auswahl der `Dokumententypen ohne Zeitfilter` freigegeben sein.

Fehlende Übertragung vorgangstypspezifisch

Werden einzelne Meldungen aus casavi nicht an iX-Haus übertragen, ermitteln Sie zuerst den verwendeten `Vorgangstyp` in casavi und prüfen, ob es diesen als `Meldungsart` auch in iX-Haus gibt. Sie muss dort in iX-Haus plus Meldungen im Katalog für das Serviceportal freigegeben sein. Sollte die Meldungsart in iX-Haus nicht vorhanden sein, wurde der Vorgangstyp höchstwahrscheinlich im casavi-Portal manuell angelegt und wird daher nicht zu iX-Haus übertragen. In dem Fall ist eine adäquate Meldungsart in iX-Haus plus anzulegen und nach einer Synchronisation in casavi die dortige Meldung mit dem so entstandenen iX-Haus-konformen Vorgangstyp zu verbinden.

Unerwartete Kontaktart

Für Personen und iX-Personen und die entsprechenden Rollen (wie Mitglied oder WEG-Eigentümer) kann Schriftgut über die Option `Auto-Zustellung` mit der Aktion `Serviceportal/E-Mail/Schreiben (Auto-Zustellweg)` generiert werden, wenn mindestens eine als Portalnutzer gekennzeichnete Person ausgewählt wurde. Die als Portaluser definierten Personen werden über den in iX-Haus eingestellten Zustellweg angeschrieben, d. h. Brief oder Online. Alle übrigen Personen mit hinterlegter E-Mail-Adresse werden per E-Mail, ansonsten per Post angeschrieben. Für archivierte Serienbriefe gibt ein gleichnamiges neues Feld Auskunft über den Zustellweg.

Portal-Benutzer haben die Möglichkeit, in casavi ihre präferierte Kontaktart, Brief oder online, anzugeben. Diese Information aus casavi wird im Modul `Personen plus` in der Spalte `Kontaktart` dargestellt. Wurde vom Benutzer in casavi die Kontaktart `Brief` ausgewählt, werden Schreiben an diese Person immer gedruckt, unabhängig des gewählten Auto-Zustellwegs. Eine Änderung dieser Einstellung ist in iX-Haus plus nicht möglich, diese muss in casavi erfolgen. Ein weiterer Sonderfall, den wir berücksichtigt haben: Sollten Sie in der Serviceportal-Konfiguration Dokumenten-Typen von der Portal-Übermittlung ausgeschlossen haben, dann erfolgt die Zustellung per E-Mail bzw. Druck.

In der casavi-Schnittstellenkonfiguration kann definiert werden, dass bestimmte Vorlagen bzw. die daraus erstellten Dokumente nicht an casavi exportiert werden. In diesem Fall steht die Option `Serviceportal` für die Funktion `Auto-Zustellweg` auch nicht zur Verfügung. Zum besseren Verständnis wird in diesen Fällen ein Hinweis angezeigt: „Die ausgewählten Vorlagen: 1, 2, … können nicht über das Serviceportal übermittelt werden. Der Versand erfolgt per E-Mail.“