222

M

HelpDesk

(i) Version 5.3 – Neue Funktionen

Erfahren Sie mehr über HelpDesk >>

Kontakt über Formular >>

Preise >>

info@artologik.com



sbcert

ISO 27001

Unser Unternehmen und unser Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert und befinden sich in Schweden.

₩₩ ģ

Ackred. nr. 1012 Certifiering av Iedningssystem ISQIEC 17021-1





Inhaltsverzeichnis

Tickets	3
Symbole in der Ticketliste	3
Sortierung der Ticketliste	4
E-Mail-Anhänge	4
Bildvorschau unter Anhang anzeigen	4
Tickets schließen, für dessen Supportobjekt keinen Support leisten	5
Administration	5
Objektlabel bei Standardantworten	5
API	5
Neue Methode zum Abrufen von E-Mails aus Tickets	5
HD-Forms	6
Verwaltung von Webformularen durch Ticketbearbeiter	6
Authentifizierung über LDAP-Quelle bei der Anmeldung im Kundenportal zulassen	6





Tickets

Symbole in der Ticketliste

Unter Administration > Programmeinstellungen > Ticketliste kann der Administrator nun auswählen, welche Symbole in der Ticketliste angezeigt werden sollen. Die angezeigten Symbole können zur Information oder Warnung des Benutzers verwendet werden, beispielsweise um ihn darauf aufmerksam zu machen, dass eine neue E-Mail eingetroffen ist, sich eine Ticketinformation geändert hat, oder dass das erwartete Enddatum überschritten wurde.

Ticketliste			
Wählen Sie Symbole für die Ticketliste			
Bedeutung der Symbole	Symbole		
Verknüpfte Tickets	Ľġ⊙		
Ticketbeziehungen mit Kind-Tickets	🋅 👘 (mit Links zu den entsprechenden Tickets)		
SLA Erinnerung	Definierbar in den SLA Einstellungen		
Voraussichtliches Enddatum			
Ticketinformation wurde geändert (Beschreibung/Lösung)	7		
Lösungsschritt wurde geändert	7		
Das Ticket hat mindestens einen Lösungsschritt			
Veue eingehende E-Mail	2		
Neuer Anhang	Ū.		
Das Ticket hat mindestens einen Anhang	l.		

Es wurden außerdem zwei weitere Symbole hinzugefügt:

Das Ticket hat mindestens einen Lösungsschritt. Wenn Sie mit der Maus über das Symbol fahren, zeigt es das Datum und die Uhrzeit an, zu der die letzte Änderung an einer der Aktionen des Tickets vorgenommen wurde.

Windestens ein Anhang wurde dem Ticket hinzugefügt. Wenn die Einstellung *E-Mail-Anhänge unter der Überschrift 'Anhang anzeigen' in dem Ticket auflisten* unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell* aktiviert ist, wird das Symbol auch dann angezeigt, wenn sich in den mit der Anfrage verbundenen E-Mails Anhänge befinden.

Eine weitere neue Funktion ist die Möglichkeit, die Tickets in der Ticketliste zu sortieren, indem Sie auf die Überschrift *Symbol* klicken und das Symbol auswählen, nach dem Sie sortieren möchten. Tickets mit diesem Symbol erscheinen dann am Anfang der Liste.







Sortierung der Ticketliste

Unter Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell gibt es nun eine neue Systemeinstellung: Zuletzt vom Benutzer gewählte Sortierreihenfolge der Ticketliste merken. Wenn diese Einstellung aktiv ist, wird bei jedem Aufruf der Ticketliste standardmäßig die letzte Sortierreihenfolge gewählt, auch nach dem Ab- und Wiederanmelden.

E-Mail-Anhänge

Wenn die Einstellung *E-Mail-Anhänge unter der Überschrift 'Anhang anzeigen' in dem Ticket auflisten* unter *Administration >* Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell aktiv ist, werden im Ticket alle ein- und ausgehenden Nachrichten unter Anhang anzeigen aufgelistet.

Wenn eine E-Mail aus dem Ticket	Anhang anzeigen 🖉 ———————————————————————————————————					-
Benutzer eine Datei an die Nachricht	Dateiname		Datum	Verbergen	FAQ	
anhängen, entweder in Form einer neuen Datei oder einer Ticketdatei'.	20220408_004.pdf		2022-04-08 10:56			3
Neuerdings gelten E-Mail-Anhänge	E-Mail-Anhänge					٦l
jetzt als Ticketdateien und können	Dateiname		Datum	Verbergen		
nun an die neue Nachricht, die Sie senden möchten, angehängt	Screenshots Software.docx		2025-04-14 09:32			•
werden.	Hier können Sie eine Datei anhängen (max. 25 MB), um Ihr Ticket eindeutiger zu gestalten: z.B. Screenshots					
	Dateien hierher ziehen oder klicken und manuell auswählen					

Anhänge			U
Dateiname			
O Neue Datei anhängen Ticketdatei anhängen			
20220408_004.pdf	•	Datei anhängen	Sämtliche Dateien anhängen
Anhang anzeigen 20220408_004.pdf			Factor
E-Mail-Anhänge Screenshots Software.docx		B <i>I</i> ⊻ ≣≣	Fenng F≅ = = ≡ ⊡

Bildvorschau unter 'Anhang anzeigen'

Für jede Bilddatei, die unter Anhang anzeigen im Ticket aufgeführt ist, wird jetzt eine Bildvorschau angezeigt. Dies gilt auch für Dateien, die unter E-Mail-Anhänge gelistet sind. Letzteres ist dann sichtbar, wenn die Einstellung E-Mail-Anhänge unter der Überschrift 'Anhang anzeigen' in dem Ticket auflisten unter Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell aktiv ist.

Anhang anzeigen 🛛				—
Dateiname	Datum	Verbergen	FAQ	
Error1.png	2025-04-14 10:14			×





Tickets schließen, für dessen Supportobjekt keinen Support leisten

Manchmal kommt es vor, dass ein Support-Benutzer das Objekt einer Anfrage, die er bearbeitet, in ein Objekt ändert, für das er keinen Support leistet, in der Regel um es weiter zu delegieren. Bisher war es dem Support-Benutzer möglich, ein solches Ticket zu schließen. Dies konnte jedoch unerwünschte Folgen haben, wenn das Ticket erneut geöffnet wurde und sich dann niemand mehr darum kümmern konnte.

Aus diesem Grund haben wir jetzt die Möglichkeit gesperrt, Tickets zu schließen, für die Sie keinen Support leisten. Der Benutzer wird darüber durch eine Meldung ganz oben im Ticket informiert.

20250408:001

Achtung: Sie werden das Ticket nicht schließen können, da Sie nicht die entsprechenden Rechte besitzen. Tauschen Sie das Objekt, oder delegieren Sie das Ticket.

Administration

Objektlabel bei Standardantworten

Unter *Administration > Objektadministration > Standardantworten* ist es nun möglich, den Objektnamen als Label hinzuzufügen (nur den Namen des Ticketobjekts, ohne Pfad).



API

Neue Methode zum Abrufen von E-Mails aus Tickets

Wir haben der HelpDesk-API eine Funktion hinzugefügt, die es ermöglicht, alle (empfangenen und gesendeten) E-Mails/ Nachrichten zu einem Ticket abzurufen. In der Standardeinstellung werden die vom Kunden verborgenen E-Mails nicht abgerufen. Durch eine Einstellung in der API-Anfrage kann allerdings ausgewählt werden, dass auch diese E-Mails abgerufen werden.

Weitere Informationen über diese und andere Methoden in der API finden Sie in der API-Hilfe, die Sie durch Hinzufügen der Endung /HD/api.svc/help am Ende Ihrer HelpDesk-URL finden können.





HD-Forms

Verwaltung von Webformularen durch Ticketbearbeiter

Bisher konnten nur Administratoren Webformulare verwalten, neuerdings kann auch ausgewählten Ticketbearbeitern dieses Recht zugeteilt werden. Aktivieren Sie hierzu im Profil des Ticketbearbeiters die Einstellung *Kann Webformulare verwalten*. Der Ticketbearbeiter hat nun Zugriff auf das Menü *Administration > Webformular > Formulare*, wo er sowohl alle Webformulare (nicht nur seine eigenen) verwalten, als auch Neue erstellen kann.

Authentifizierung über LDAP-Quelle bei der Anmeldung im Kundenportal zulassen

Mit dem HD-Forms Plug-in können Sie Ihren Kunden die Möglichkeit geben, Tickets einzusehen und neue Tickets über Webformulare in im *Kundenportal* zu registrieren.

Für die Anmeldung im *Kundenportal* gibt es verschiedene Optionen. Unseren schwedischen Kunden bieten wir den schwedischen elektronischen Identifizierungsservice BankID an. Wenn Sie Ihren Login mit einer alternativen elektronischen Identifikationslösung verstärken möchten, können Sie uns gerne für weitere Informationen kontaktieren. Außerdem ist eine Anmeldung via eines HelpDesk Accounts möglich. In letzterem Fall, und wenn Sie das HD-LDAP-Plugin haben, können Sie ab sofort die Authentifizierung durch eine LDAP-Quelle erlauben, wenn Sie sich im *Kundenportal* einloggen. Dies ist möglich, indem Sie die Einstellung *Authentifizierung mit LDAP-Quelle erlauben* unter *Administration > Webformular > Einstellungen* aktivieren.