HelpDesk

(i) Version 5.0 – Nya funktioner

Läs mer www.artologik.com/se/HelpDesk.aspx

Priser www.artologik.com/se/HelpDesk/Priser.aspx Kontakta oss www.artologik.com/se/Kontakt.aspx

E-post info@artologik.com



We are information security certified according to ISO 27001.







11

+ HelpDesk Version 5.0 – Nya funktioner



Innehåll

Generellt	4
Nytt tema - ArtMetro	4
Ta bort gamla ärenden automatiskt	4
Lösenordspolicy	5
Ärenden	7
Kunna bifoga flera filer samtidigt	7
Loggning när ärendebeskrivningen ändras	7
Möjligt att expandera ärendebeskrivningen vid registrering av ärende	8
Möjligt att visa en organisations ärenden i användarsökningen under Nytt ärende	8
Spara e-postbilagor som ärendefiler och bifoga alla ärendefiler som e-postbilagor	8
Lägga till e-postkontakter som mottagare	9
Ändra en användares organisation från ett ärende	9
Notifiering om något har ändrats	10
Inkludera frågesvar vid kopiering av ärende	10
Bilder skrivs ut vid utskrift och export av ärende	11
Sökning	11
Möjligt att söka bland e-post	11
Rapporter	11
Ny rapporttyp: Organisationsrapport	11
Möjligt att visa ärendeinformation från rapporten Ärendelista	12
Organisationsfält och användarfält i rapporten Ärendelista	13
Visa endast kopplade frågor/fält i rapporten Ärendelista	14
Administration	14
Möjligt att koppla objekt till standardsvar	14
Möjligt att göra det obligatoriskt att byta objekt före delegering	15
Autosvar per e-postkonto	15
Inställningar gällande åtgärder	15
Filtrera e-postregler	16
Organisations- och användaradministration	17
Möjligt att ha organisationer med samma namn	17
Slå ihop organisationer	17
Möjligt att ta bort organisationer och användare	18
Anonymisera användare	18
Användarrollen visas i listan av användare	19
Nytt menyalternativ: Fältinställningar	20
Filimport av användare: Bestäm vilka fält som ska uppdateras för befintliga användare	21
Möjligt att bestämma vilken användarinformation som ska exporteras	22
Kopiera supportanvändare	22

+ HelpDesk Version 5.0 – Nya funktioner



HD-Advanced	23
Bestäm per supportgrupp om popup ska visas vid avslut	23
Inställningar på organisationsgruppsnivå för e-postkvitto och avslutsmail	23
Ange inställningar för ärendeformulär på supportgruppsnivå	24
Koppla organisationsfält och användarfält till organisationsgrupper	25
Förbättringar Quick-case	25
Behåll objektträdet expanderat/minimerat som före redigering av objekt	25
Möjligt att skicka meddelanden mellan originalärenden och delärenden	
Förbättrad sökning efter slutkunder att koppla till ärende	27
HD-TIME	
Timbank	
Skapa en timbank	
Registrera tid på ärende	
Översikt i organisationslistan	
Rapporten Timbank	
HD-Track	
Möjlighet att söka efter artiklar att koppla	
Standardinställning för valboxen "Artikelurval"	
HD-Map	
Kartan kommer med vid export av ärende till PDF	31



Generellt

Nytt tema - ArtMetro

I denna version lanserar vi ett nytt tema - ArtMetro! Detta tema har ett modernt utseende med nya färger och ny design.

📕 HelnDeck	Organisationsnamn / nr	Användarens namn / telefon / e-post			
Перрезк			Sök användare	Sökinställningar	Ny kund
+ Nytt ärende	lläsken du skans ett s	utt ävende om du inte bittet lägni		na under a äk läan	
🗟 Ärenden	Registrerat för: A	nna Johansson	ingen på din fra	ga under sok losn	ing. ——
Q Sök lösning	Organisation: A	tisan			
? FAQ-administration	Välj objekt:				•
Rapporter	Ärendetitel:				
🎎 Administration	Ärendebeskrivning:				
<u> M</u> anual					
					No. 101 Intel States and States
					Fortsätt

De gamla "klassiska" temana kommer inte längre att vara tillgängliga i programmet. Om du fram till nu har använt något av dessa teman kommer ditt tema automatiskt att ändras till *ArtMetro* efter uppdateringen. Temana *HelpDesk-blå*, *HelpDesk-lila* och *Ljusblå* kommer att finnas kvar, och om du använt något av dessa kommer det att fortsätta att vara valt. Du kan ange *ArtMetro* som standardtema under *Administration* > *Systeminställningar* > *Design*. Om inställningen *Användare kan själva välja tema* aktiveras kan varje användare ändra tema i sin användarprofil.

Design —	_	
Temainställningar		
 Alla använder standardtema Användare kan själva välja tema 		
Standardtema: ArtMetro	•	

Ta bort gamla ärenden automatiskt

I version 5.0 kan du aktivera en automatisk borttagning av ärenden äldre än ett angivet antal månader. Du kan ställa in funktionen till att ta bort gamla ärenden helt, eller till att endast ta bort delar av dess innehåll.

För att börja använda funktionen markerar du kryssrutan *Aktivera automatisk rensning av gamla ärenden* under menyn *Administration* > *Systeminställningar* > *Avancerat*. Ange det antal månader som måste ha gått för att ärenden ska påverkas, och välj om tiden ska räknas från ärendets registreringsdatum (alla ärenden, oavsett status, påverkas) eller avslutsdatum (endast avslutade ärenden påverkas). Slutligen bestämmer du *Typ av rensning*: *Ta bort ärendena helt* eller *Ta bort delar av ärendeinformationen*.



Automatisk rensning av gamla ärenden			
☑ Aktivera automatisk rensning av gamla ärenden			
Rensa ärenden efter 24 månader			
Räknat från ärendets ◉ Registreringsdatum ○ Avslutsdatum			
Typ av rensning			
Ta bort ärendena helt			
○ Ta bort delar av ärendeinformationen			

Om du väljer alternativet *Ta bort delar av ärendeinformationen* kommer påverkade ärendens status att sättas till *Avslutat* och följande fält och avsnitt i ärendeformuläret kommer att rensas:

- Ärendetitel
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Andra kontaktpersoner
- E-post och meddelanden
- Åtgärdstitlar och -beskrivningar
- Bifogade filer
- Frågor av följande typer: Textfält, Textarea, Textlista, Numeriskt fält och Fil.
- Klassificeringsfrågor av följande typer: Textfält, Textarea, Numeriskt fält och Fil.
- Artikelfrågor av följande typer: Textfält, Textarea, Numeriskt fält och Fil.

Lösenordspolicy

Du kan nu aktivera en inställning som innebär att användarnas lösenord måste uppfylla vissa krav. Du hittar denna inställning under Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Lösenordspolicy. Välj alternativet Välj krav på lösenord och markera kryssrutan vid de krav du vill använda.

- Minsta lösenordlängd (ange antal tecken)
- Personlig information
 - <u>Hela</u> användarens förnamn, efternamn, telefonnummer, e-postadress eller användarnamn får inte ingå i lösenordet. Exempel: en användare med förnamnet Anna kan inte ha lösenordet *anna123* eller *123anna*.
 - Om <u>en del av</u> användarens förnamn, efternamn, telefonnummer, e-postadress eller användarnamn ingår i lösenordet måste lösenordet innehålla minst ett annat tecken. Exempel: en användare med efternamnet Svensson kan inte ha lösenordet *sven*, men däremot lösenordet *sven123*.

Teckenkrav

- Minsta antal siffror (0-9)
- Minsta antal versaler (A-Ö)
- Minsta antal gemener (a-ö)
- Minsta antal specialtecken
- Max antal gånger i rad samma tecken kan upprepas

Om du aktiverar fler än ett av teckenkraven kan du bestämma om alla av dem måste vara uppfyllda, eller om det räcker med endast ett antal av dem.



Lösenordspolicy		
○ Inga krav på lösenord		
Välj krav på lösenord		
🗹 Minsta lösenordslängd:	8	tecken
Personlig information (förnamn, efternamn, telefonnun	nmer, e-po	stadress
Teckenkrav		
☑ Minsta antal siffror:	1	
☑ Minsta antal versaler:	1	
☑ Minsta antal gemener:	1	
☑ Minsta antal specialtecken:	1	
🗌 Max antal gånger i rad samma tecken kan upprepas:		
Antal teckenkrav som måste uppfyllas:	Alla	,

Lösenordspolicyn måste uppfyllas när:

- en användare loggar in i programmet
- en användares lösenord ändras i användarprofilen, av användaren själv eller av en annan användare.

När en användare försöker logga in i programmet med ett lösenord som inte uppfyller kraven kommer han/hon att vara tvungen att ändra sitt lösenord för att kunna logga in. Genom att klicka på länken *Lösenordspolicy* kan användaren se lösenordskraven.

Ditt lösenord är inte godkänt enligt den lösenordspol du kan fortsätta till applikationen.	icy som är uppsatt. Du behöver byta ditt lösenord innan
Lösenordspolicy	
Krav på lösenord:	
Minst 8 tecken långt	
Måste matcha följande teckenkrav:	
 Måste innehålla minst 1 siffror 	
Måste innehålla minst 1 versaler	
 Måste innehålla minst 1 gemener Måste innehålla minst 1 specialtecken 	
Användarnamn: admin	
Nytt lösenord:	
Upprepa lösenordet:	
	Ändra lösenordet Avbryt



Ärenden

Kunna bifoga flera filer samtidigt

När du bifogar filer till ett ärende eller till ett e-postmeddelande kan du nu bifoga flera filer samtidigt. Vi har också ändrat gränssnittet för att bifoga fil. Istället för en *Bläddra*-knapp har du nu tillgång till denna yta:

Släpp filer här, eller klicka för att välja filer manuellt

Du kan använda denna yta på två sätt:

- Klicka i ytan och välja filer i fönstret som öppnas
- Dra filer till ytan och släppa dem där



Loggning när ärendebeskrivningen ändras

Under fliken *Historik* på ett ärende kan du se en loggning över vad som har hänt på ärendet. Om ärendebeskrivningen ändras kan du nu jämföra den tidigare ärendebeskrivningen med den nya och därigenom se vad som har ändrats.

2022-10-19 14:44	Anna Andersson	Ärendebeskrivning ändrad	Fel på skrivare med serienummer A5792568423547.
14.44		anarad	>>
			Fel på skrivare med serienummer A5792568423548.

För att se loggningen av ärendebeskrivningen kan du också klicka på länken *Historik* som du hittar bredvid rubriken *Ärendebeskrivning* i ärendeformuläret.







Möjligt att expandera ärendebeskrivningen vid registrering av ärende

Om du behöver skriva mycket text i ärendebeskrivningen när du registrerar ett ärende kan du nu expandera fältet och göra det så stort att du kan se all text utan att scrolla.

Placera markören över fältets nedre kant. När markören ändras till en dubbelriktad pil (markerad i rött nedan) kan du dra för att expandera fältet till önskad storlek.

Ärendebeskrivning:	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut nec sapien eget nibh imperdiet fringilla vel non eros. Nullam fermentum leo odio, non feugiat tellus pulvinar ac. Cras tincidunt odio tortor, id rutrum mi luctus id. Aliquam aliquam arcu et orci placerat laoreet. In mollis mauris non euismod egestas. Vestibulum vehicula et ex quis lacinia. Vivamus augue arcu, faucibus ut malesuada sed, accumsan eu quam. Quisque id convallis massa. Donec sollicitudin blandit consequat. Nullam ultricies sed erat sed pharetra. Mauris nec odio eu augue finibus fringilla ut nec enim. Ut sit amet tempus nisl. Nullam non enim eu nibh posuere facilisis id ac felis. Phasellus fermentum nisi	*

Möjligt att visa en organisations ärenden i användarsökningen under Nytt ärende

Efter att ha sökt fram en organisation i menyn *Nytt ärende* kan du nu välja att visa denna organisations alla ärenden. Detta kan vara användbart om du tänker registrera ett ärende men vill vara säker på att ett ärende rörande samma fråga inte redan har registrerats för organisationen.

Direkt efter att du har sökt fram en organisation/användare kan du klicka på knappen *Visa ärenden* vid organisationen för att lista alla ärenden, oavsett status, registrerade för organisationen.

<u>Artologik</u>	Visa ärenden Ny användare
Johansson, Anna (anna)	anna@artologik.com
Svensson, Karl (karl)	karl@artologik.com

För att gå tillbaka till listningen av användare klickar du på knappen Visa användare.

<u>tologik</u>				Visa användare Ny användar
Registrerat	Status	Ärendenr	Ärendetitel	
2022-10-17 11:59	Taget	20221017:001	Migrering till ny server	E.
2022-08-07 15:01	Avslutat	20220807:002	Uppgradering till senaste version	F

Spara e-postbilagor som ärendefiler och bifoga alla ärendefiler som e-postbilagor

Vi har lagt till ett par funktioner som gör det enklare att bifoga ärendefiler till e-post, och att spara bifogade filer i e-post som ärendefiler.

Om du öppnar ett mottaget e-postmeddelande som har en eller flera bifogade filer kan du klicka på knappen Spara alla filer som bifogade filer på ärendet för att spara filerna under rubriken Bifogade filer i ärendeformuläret.





Sedan tidigare har du kunnat bifoga ärendefiler, en i taget, till e-postmeddelanden du skickar. Du kan nu välja att bifoga alla ärendefiler på en gång. Efter att ha klickat 🖲 vid *Bifogade filer* väljer du *Bifoga ärendefil* och klickar på knappen *Bifoga samtliga filer*.

Bifogade filer			Ū
Filnamn			
⊖Bifoga en ny fil			
Skärmdump.png	-	Bifoga fil	Bifoga samtliga filer

Lägga till e-postkontakter som mottagare

När du hanterar ett ärende kan du lägga till Andra kontaktpersoner. Du kan lägga till användare från den organisation ärendet är registrerat för, men du kan också lägga till en e-postadress som *E-postkontakt*.

Andra kontaktpersoner			
Efternamn, Förnamn	Telefon	E-post	
Svensson, Karl		karl@artologik.com	×
		E-postkontakt	
		anna.andersson@artologik.com	×

När du skapar ett nytt e-postmeddelande kan du klicka på ikonen bredvid fälten *Till*, *CC* och *BCC* för att lägga till mottagare från olika e-postlistor. En av e-postlistorna är *Kontaktpersoner för ärendet* och i denna lista är nu e-postkontakterna inkluderade.

Sök bland: Kontaktpersoner för ärendet		
	anna	Sök
anna.andersson@artologik.com		

Ändra en användares organisation från ett ärende

När du skapar eller hanterar ett ärende kan du klicka på 'registrerat för'-användarens namn för att se eller redigera dennes användarinformation. I detta redigeringsfönster har du nu tillgång till knappen *Byt organisation* som du klickar på för att flytta användaren till en annan organisation.

Byt organisation	Spara	Spara och stäng	Stäng





Notifiering om något har ändrats

Medan du arbetar med ett ärende kan det hända att någon annan, kunden eller en annan operatör, redigerar vissa delar av ärendet. Om detta har skett sedan du senast gick in på ärendet kommer du nu att få en notifiering om att något har ändrats, och av vem, när du sparar ärendet.

Notifieringen kommer att visas om någon har:

- Ändrat prioritet
- Ändrat förväntat startdatum
- Ändrat förväntat slutdatum
- Redigerat anonym användares uppgifter
- Ändrat ärendebeskrivningen
- Ändrat lösningen
- Skickat ett e-postmeddelande till ärendet
- Lämnat ett meddelande på ärendet
- Sparat ärendet

Ärendet har ändrats			
Ändringarna nedan har gjorts på ärendet sedan du började arbeta med det. Klicka OK för att spara dina ändringar. Eventuella ändringar som gjorts av en annan användare kan då komma att skrivas över. Vill du avbryta utan att spara klickar du Avbryt.			
Användare	Tid	Handling	
anna	13:06:46	Ärende sparat	
anna	13:06:46	Prioritet ändrad	
		OK Avbryt	

Om du klickar OK sparar du ärendet, och eventuella ändringar gjorda av någon annan kan komma att skrivas över. Genom att klicka Avbryt avbryter du utan att spara.

Inkludera frågesvar vid kopiering av ärende

När du arbetar med ett ärende kan du klicka på ikonen 💀 i avsnittet *Status* för att skapa ett nytt ärende baserat på det aktuella ärendet. Vilken information från det ursprungliga ärendet som kopieras beror på en inställning som du hittar under *Administration* > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Registrera ärende. Vi har nu lagt till möjligheten att även kopiera svar på frågor från det ursprungliga ärendet till det nya ärendet.

Information att kopiera när ett nytt ärende skapas utifrån ett befintligt ärende
☑ Objekt
Z Ärendetitel
☑ Ärendebeskrivning
✓ Lösning
Uppgifter om anonym användare
☑ Svar på objektfrågor
Slutkund

Observera att en fråga och dess svar inte kopieras om frågan tagits bort från frågebanken, eller om frågan inte längre är kopplad till ärendets objekt.



Bilder skrivs ut vid utskrift och export av ärende

Om du har bifogat bilder till ärendet kan de nu inkluderas när ärendet skrivs ut eller exporteras till PDF. För att åstadkomma detta aktiverar du inställningen *Skriv ut bilderna för ärendet* under *Administration* > *Systeminställningar* > *Avancerat* > *Generellt* > *Funktioner*.

I utskriften och exporten kommer bildens filnamn att listas och direkt därunder själva bilden. Detta gäller bilder av typerna .jpg, .gif, .png och (endast i Internet Explorer) .tif och .tiff.

Bifogade filer		
Filnamn	Datum	
Felmeddelande.png	2017-01-17 14:45	
Unfortunately, your message could not be sent <u>Hide technical information</u> Failure sending mail.		

Sökning

Möjligt att söka bland e-post

Ibland kanske du vill söka efter ett ärende där du vet att en viss text förekom i ett e-postmeddelande som skickades till eller ifrån ärendet. Detta är nu möjligt under *Sök lösning* > *Avancerad sökning*. Markera kryssrutan *E-post* vid *Sökfält* och skriv önskad text i fältet *Söktext*.

Söktext:	
Sökfält:	 Ärendetitel Ärendebeskrivning Lösning ☑ E-post ☑ Åtgärder

E-postsökningen är endast tillgänglig för supportpersonalen och den kommer att ske i avsändaradress, mottagaradress, CCadress, ämnesrad och meddelandefält i alla e-postmeddelanden som kopplats till ärenden.

Rapporter

Ny rapporttyp: Organisationsrapport

Den nya rapporten Organisationsrapport kan du använda för att visa en lista med önskade uppgifter för ett urval av organisationer. Rapporten är tillgänglig för administratörer och, i HD-Advanced, för ärendeoperatörer med rätt att administrera organisationsgrupper.

I rapportens redigeringsläge kan du göra urval på *Supportobjekt*, *Organisationsgrupp*, *Organisationstyp* (supportorganisation, kundorganisation, slutkund, eller slutkund och kundorganisation), *Status* (aktiv eller inaktiv), samt på innehåll i *Organisationsfält*.

I bilden nedan ser du vilket rapportinnehåll du kan välja att visa i rapporten. När det gäller organisationsfälten kan du välja att visa alla fält eller valda fält.



Bapportinnehåll		
Genom att välja valfria variabler skapar du rapporten e över variabler till Rad 1, för två rubrikrader plockar du antal rader du vill ha.	rfter eget önskemål. För en rubrikrad plo över variabler både till Rad 1 och Rad 2. `	ckar du Välj det
Antal rader: 1		
Rubrikintervall: 0 -		
Variabler	Rad 1	Organisationsfält
Organisations-ID Momsreg.nr Kundnummer Telefon Fax Adress Postnummer Stad Land Besöksadress Besöksadress: postnummer Besöksadress: stad Besöksadress: land Första supportgrupp Förvalt objekt Extra information Status Supportobjekt Användare	Organisation Organisationsgrupp Organisationstyp Organisationsfält	 Alla Välj fält Kundkategori Ansvarig säljare Kontaktperson

I rapportens visningsläge visas organisationerna radvis och rapportinnehållet kolumnvis. Rapporten kan skrivas ut eller exporteras till Excel.

Organisation -	Organisationsgrupp	<u>Organisationstyp</u>	Organisationsfält
Artologik Stockholm	Artologik	Kundorganisation	Kontaktperson Persson, Lars
Acme Inc.	Acme	Kundorganisation	Kontaktperson Jones, Mary

Möjligt att visa ärendeinformation från rapporten Ärendelista

I rapporten Ärendelista kan du lista ett urval av ärenden och för varje ärende visa önskad ärendedata. Väljer du att visa Ärendenr i rapporten kan du genom att klicka på ett ärendes ärendenummer öppna en visning av hela ärendeinformationen i ett nytt fönster.





Organisationsfält och användarfält i rapporten Ärendelista

I rapporten *Ärendelista* kan du nu använda organisationsfält och användarfält som urval för att hitta ärenden vars "registrerad för"-organisation/användare har matchande värden på de fält du använder som urval. I rapportens redigeringsläge gör du önskade urval genom att expandera avsnitten *Urval på innehåll i organisationsfält* och *Urval på innehåll i användarfält*.

Urval på innehåll i organisationsfält	_
💽 Urval på innehåll i användarfält	_

Fältvärdena kan också presenteras i rapportinnehållet. Efter att du valt att visa organisationsfält och/eller användarfält i rapportinnehållet kan du välja om alla fält, eller bara vissa fält, ska visas. Om du väljer alternativet Välj fält kan du sedan markera kryssrutan vid de fält du vill inkludera i rapporten. Se också avsnittet Visa endast kopplade frågor/fält i rapporten Ärendelista, längre ner i detta dokument.

Rad 1:	Organisationsfält
Ärendenr	
Arendetitel	
Organisation	Användarfält
Organisationsfält	Alla
Användarfält	◯ Välj fält
Objekt	

Om du exporterar rapporten Ärendelista till Excel avgör inställningen Exportformat för frågor, organisationsfält och användarfält i rapporten Ärendelista under Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Rapporter hur fälten kommer att presenteras i Excel-filen.

Exportformat för frågor, organisationsfält och användarfält i rapporten Ärendelista

 \bigcirc Alla frågor/fält i samma kolumn. Endast besvarade frågor/ifyllda fält visas.

O Alla frågor/fält visas, en kolumn per fråga/fält.

Frågor/fältrubriker på första raden och svar/fältvärden på raden under. Endast frågor/fält som visas på ärendet/organisationen /användaren kommer med i rapporten.

Om ni har inställningen som är vald i bilden ovan rekommenderas att ni inte visar elementen *Frågor & svar, Organisationsfält* och *Användarfält* i samma rapport. Orsaken är att systemet kommer att göra en radbrytning efter vart och ett av dessa tre element i Excel-filen. Om du trots allt väljer att visa annat innehåll efter ett fråga/fält-element kommer detta innehåll att placeras längst till vänster på nästa rad i Excel-filen, vilket försvårar läsbarheten. Med inställningen ovan vald bör du därför endast inkludera ett av de nämnda elementen i rapporten, och lägga det sist, så att inga radbrytningar görs i filen.



Visa endast kopplade frågor/fält i rapporten Ärendelista

I rapporten *Ärendelista* kan du visa frågor och deras svar i rapportinnehållet. Efter att ha valt det kan du välja om du vill visa alla frågor eller endast valda frågor. Om du i rapporten har gjort urval på ett eller flera objekt kommer du nu också att ha ett tredje alternativ: *Alla frågor kopplade till valda objekt*.

Rad 1:	Frågor & svar
Ärendenr Frågor & svar	 O Alla ● Alla frågor kopplade till valda objekt ○ Välj frågor

Detta alternativ är användbart om du planerar att exportera rapporten till Excel, och om du använder exportformatsinställningen *Alla frågor/fält visas, en kolumn per fråga/fält.* Denna inställning, *Exportformat för frågor, organisationsfält och användarfält i rapporten Ärendelista*, hittar du under *Administration* > *Systeminställningar* > *Avancerat* > *Generellt* > *Rapporter.* Om ni har valt denna inställning, och i rapporten väljer alternativet *Alla frågor kopplade till valda objekt*, kommer Excel-exporten att innehålla en kolumn för varje fråga som är kopplad till de valda objekten. Om du istället väljer alternativet *Alla* kommer exportfilen att innehålla en kolumn för varje fråga i systemet.

Om ni har HD-Advanced har du nu möjlighet att koppla organisationsfält och användarfält till organisationsgrupper (denna nya funktion beskrivs längre ner i detta dokument). Om detta har gjorts, och om du i rapporten har gjort urval på en eller flera organisationsgrupper, kommer alternativet *Alla fält kopplade till valda organisationsgrupper* att vara tillgängligt efter att du valt att visa organisationsfält eller användarfält i rapportinnehållet. Detta alternativ fungerar på samma sätt för organisationsfält och användarfält som alternativet *Alla frågor kopplade till valda objekt* gör för frågor, se ovan.

Administration

Möjligt att koppla objekt till standardsvar

När du skapar eller redigerar ett standardsvar kan du nu samtidigt koppla det till objekt, utan att som tidigare behöva göra det från administrationen av varje objekt.

Du kan antingen markera kryssrutan Standardsvaret är kopplat till alla objekt, eller markera kryssrutorna vid önskade objekt under Objekt som standardsvaret är kopplat till.

Standardsvaret är kopplat till alla objekt				
● Objekt som standardsvaret är kopplat till				
- EZbooking				
🗹 Helpdesk				
- 🔲 ProjectManager				
- Survey&Report				
🕆 🔲 Course plan				





Möjligt att göra det obligatoriskt att byta objekt före delegering

När du administrerar ett objekt hittar du nu inställningen *Ett ärende registrerat på detta objekt kan inte delegeras förrän objektet ändrats*. Aktivera denna inställning om du vill göra det obligatoriskt att byta till ett annat objekt innan det är möjligt att delegera ett ärende registrerat på detta objekt.

1	Ett ärende registrerat på detta objekt kan inte avslutas förrän objektet ändrats
l	☑ Ett ärende registrerat på detta objekt kan inte delegeras förrän objektet ändrats

Autosvar per e-postkonto

För att HelpDesk automatiskt ska kunna koppla ett inkommande e-postmeddelande till ett ärende måste det finnas ett ärendenummer i meddelandets ämnesrad. Under *Administration > E-postinställningar > E-post autosvar* bestämmer du vad som ska hända när ett e-postmeddelande utan ärendenummer i ämnesraden tas emot. Vi har nu gjort det möjligt att låta olika saker hända beroende på vilket e-postkonto meddelandet skickades till. För att aktivera denna möjlighet väljer du det nedersta av följande alternativ:

 Skicka aldrig autosvar Skicka alltid autosvar
Välj per e-postkonto — Redigera inställningar och meddelande under e-postkontoadministrationen

Efter att ha valt alternativet Välj per e-postkonto går du till Administration > E-postinställningar > E-postkonto och väljer ett epostkonto. På sidan hittar du denna inställning:

Hantering av inkommande e-post som saknar ärendenummer i ämnesraden						
det let i inkorgen						

Om du väljer något av alternativen som innebär att ett autosvar ska skickas till avsändaren definierar du innehållet i detta autosvar genom att klicka på knappen Meddelandetext för autosvar.

Inställningar gällande åtgärder

Tidigare när du skapade en åtgärd visades alltid kryssrutan *Åtgärden är utförd*. Du hade också möjligheten att välja en handläggare för åtgärden. Detta gjordes i en valbox som innehöll alla ärendeoperatörer och administratörer.

Handläggare:	Andersson, Per 🔹				
Åtgärdsdatum:	2022-10-26				
Registrerat datum:					
Senast ändrad:					
□ Åtgärden är utförd					
Visa inte denna åtgärd för kund					





Om ni inte har behov av att kunna bestämma huruvida en åtgärd ska sättas som "utförd" kan du nu dölja kryssrutan Åtgärden är utförd. Du gör detta genom att inaktivera inställningen Gör det möjligt att ange åtgärdsstatus under Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Åtgärder.

Där hittar du också en inställning som bestämmer vilka användare som ska kunna väljas som handläggare på en åtgärd. Med alternativet *Alla operatörer* kommer det att fungera som tidigare, dvs. alla ärendeoperatörer och administratörer kommer att kunna väljas. Om du väljer alternativet *Operatörer i supportgruppen som hanterar ärendet* (endast i HD-Advanced) kommer valboxen endast att innehålla ärendeoperatörerna och administratörerna i supportgruppen som för tillfället hanterar ärendet. Om ni inte har behov av att kunna "delegera" åtgärder till andra användare väljer du alternativet *Endast den operatör som hanterar ärendet (automatiskt vald)*.

Atgärder					
Utgångsläget för en ny åtgärd är att åtgärden inte visas för kund					
Datumformat åtgärder: åååå-mm-dd					
Gör det möjligt att ange åtgärdsstatus					
Handläggare som kan väljas på en åtgärd					
O Alla operatörer					
O Operatörer i supportgruppen som hanterar ärendet					
Endast den operatör som hanterar ärendet (automatiskt vald)					

Med inställningarna ovan kommer kryssrutan att döljas och ingen valbox kommer att visas vid Handläggare.

Handläggare:	Per Andersson				
Åtgärdsdatum: 2018-10-26					
Registrerat datum:					
Senast ändrad:					
☑ Visa inte denna åtgärd för kund					

Filtrera e-postregler

Om ni har skapat ett stort antal e-postregler kan du nu använda de två valboxarna *Objekt* och *Supportgrupp* för att filtrera listan och endast visa de regler som kommer att skapa ärenden registrerade för ett visst objekt, eller som delegeras till en viss supportgrupp.

Objekt		Supportgrupp	
EZBooking	-	Expertgruppen	•



Organisations- och användaradministration

Möjligt att ha organisationer med samma namn

Tidigare har det inte varit möjligt att skapa flera organisationer med samma namn. Vi har nu lagt till en inställning där du kan bestämma om organisationsnamn måste vara unika, eller om samma namn får användas flera gånger. Inställningen hittar du under Administration > Systeminställningar > Avancerat.

Om ni har HD-Advanced kan ni också välja att samma organisationsnamn får användas flera gånger, men endast en gång per organisationsgrupp.

Organisationer					
Namngivning av organisationer					
\bigcirc Varje organisation måste ha ett unikt namn					
○ Ett organisationsnamn får användas en gång per organisationsgrupp					
Ett organisationsnamn får användas obegränsat antal gånger					
🗹 Visa varning när en organisation med samma namn som en befintlig organisation är på väg att läggas till eller sparas					

Om ni väljer en inställning som tillåter att samma organisationsnamn används flera gånger kan ni aktivera inställningen Visa varning när en organisation med samma namn som en befintlig organisation är på väg att läggas till eller sparas.

	Artologik	*
Organisation:	Notera att det redan finns en organisation med detta namn.	

Slå ihop organisationer

Vi har lagt till en ny funktion som låter dig slå ihop två organisationer till en. En av organisationerna kommer att finnas kvar efter hopslagningen och den andra kommer att försvinna.

Gå till organisationen som ska finnas kvar och klicka på knappen *Slå ihop organisationer*... Du får då upp en lista med eventuella organisationer som matchar namnet på den organisation du redigerar. Vill du söka efter en annan organisation skriver du in dess namn eller kundnummer i sökfältet och klickar på knappen *Sök*.

Klicka på knappen Slå ihop vid den organisation du vill ska försvinna efter hopslagningen.

Ar Org	tologik (ID: 52) ganisationsnamn / nr: Artologil	٢			Sök		
ID	Organisation	Telefon	Stad	Land	Organisationstyp	Placering i organisationsträd	
230	Artologik				Kundorganisation	Huvudorganisation	Slå ihop

Välj vilken information (bifogade filer, underorganisationer, slutkunder) du vill flytta från den organisation som tas bort till den organisation som kommer att finnas kvar. Eventuella användare kopplade till organisationen kommer alltid att flyttas över. Klicka sedan på knappen *Genomför hopslagning*.



Slå ihop organisationer				
Flytta				
□ Bifogade f	filer			
Från:	Artologik (ID: 233)			
Till:	Artologik (ID: 52)			
Från-organisationen kommer att tas bort efter att hopslagningen är genomförd.				
		Tillbaka Genomför hopslagning		

Ärendeoperatörer med rätt att administrera organisationsgrupper har rätt att slå ihop organisationer under förutsättning att båda organisationerna tillhör den eller de organisationsgrupper de administrerar.

Möjligt att ta bort organisationer och användare

Sedan tidigare har det varit möjligt att inaktivera organisationer och användare. Vi har nu gjort det möjligt att även ta bort dem.

En förutsättning för att det ska vara möjligt att ta bort en organisation är att det inte finns några användare kopplade till organisationen. Vill du ta bort en organisation som har användare kopplade till sig får du därför börja med att flytta över dessa till en annan organisation. Detta gör du via knappen *Byt organisation* i respektive användares profil. När inga användare längre finns kopplade klickar du på knappen *Ta bort* i organisationens uppgifter.

Även i en användares profil finns knappen *Ta bort*. Det finns dock en rad saker som förhindrar att en användare kan tas bort. Exempel på detta är:

- Det finns ärenden registrerade för användaren
- Användaren har tagit hand om ärenden
- Användaren står som objektansvarig på ett objekt
- Användaren har skapat frågor, standardsvar, organisationsfält eller användarfält.
- Användaren förekommer i historikloggen på ett ärende eller en användare

Funktionen lämpar sig alltså mest för användare som ännu inte varit aktiva i systemet. Om användaren inte kan tas bort finns fortfarande möjligheten att inaktivera denne.

Anonymisera användare

I version 5.0 finns knappen *Ta bort…* i varje användares profil. När du klickar på denna knapp kan du välja att *Ta bort* användaren helt eller *Anonymisera* användaren.

Om du försöker ta bort en användare som inte kan tas bort kommer du att få ett meddelande om orsaken. Det finns olika anledningar till varför en användare inte kan tas bort, t.ex. om användaren:

- är kopplad till ärenden
- är ägare till en rapport
- är objektansvarig för ett objekt
- har skapat frågor, organisationsfält, användarfält eller standardsvar
- förekommer i historikloggen i en användarprofil



När en användare anonymiseras inaktiveras denne och följande fält i användarprofilen rensas:

- Titel
- Förnamn
- Efternamn (ersätts med ANONYMISED)
- Adress
- Postnummer
- Stad
- Land
- Telefon
- Mobiltelefon
- Fax
- E-post
- Kommentar
- Användarnamn (ersätts med 20 slumpmässiga tecken)
- Språk (ändras till systemets standardspråk)
- Extra användarfält av alla typer
- Tilldelade behörigheter, t.ex. en organisationsanvändares rätt att se alla ärenden i den egna organisationen
- Objekt att få support på
- Objekt att ge support på
- Supportgrupper användaren är deltagare i

Under fliken Historik rensas alla tidigare händelser och ersätts med händelsen Användaren har anonymiserats.

Alla ärenden registrerade för denna användare kommer också att anonymiseras och eventuella pågående ärenden kommer att avslutas. Följande fält och avsnitt i ärendeformuläret kommer att rensas:

- Ärendetitel
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Registrerat för (användaren kallas nu ANONYMISED)
- Andra kontaktpersoner
- E-post och meddelanden
- Åtgärdstitlar och -beskrivningar
- Bifogade filer
- Frågor av följande typer: Textfält, Textarea, Textlista, Numeriskt fält och Fil.
- Klassificeringsfrågor av följande typer: Textfält, Textarea, Numeriskt fält och Fil.
- Artikelfrågor av följande typer: Textfält, Textarea, Numeriskt fält och Fil.

Om det är en supportanvändare du anonymiserar kommer ärenden som är <u>registrerade för</u> användaren att anonymiseras som beskrivs ovan. Däremot kommer ingenting att rensas på ärenden som <u>hanterats av</u> användaren. Eftersom användaren har anonymiserats kommer dennes namn att ersättas med ANONYMISED t.ex. i fältet *Handläggare* och i ärendehistoriken. Observera dock att användarens namn och personuppgifter fortfarande kan finnas kvar i e-post på ärendet, eller i fält där uppgifterna manuellt skrivits in, t.ex. i ärendebeskrivning och lösning.

Användarrollen visas i listan av användare

Under Administration > Organisationer > Supportorganisationer och Administration > Organisationer > kundorganisationer kan du lista användare genom att klicka på knappen Sök användare. I denna lista ser du nu varje användares användarroll.

Namn_		Användarnamn_	<u>Organisation</u>	Telefon	Mobiltelefon	<u>E-post</u>	<u>Användarroll</u>
Anderss	on, Anna	anna	Artologik Support	0470-53 85 85		anna@artologik.com	Administratör
Bengtss	on, Bo	bosse	Artologik Support	0470-53 85 85		bosse@artologik.com	Ärendeoperatör

Du kan sortera listan efter användarroll genom att klicka på rubriken Användarroll.



-

Nytt menyalternativ: Fältinställningar

Under Administration > Organisationer hittar du nu menyalternativet Fältinställningar. Där kan du, under flikarna Organisation och Användare, bestämma vilka fält som ska vara synliga i organisationsuppgifterna respektive i användaruppgifterna, och även vilka fält som ska vara obligatoriska att fylla i när en organisation eller användare skapas eller redigeras.

I gränssnittet listas överst programmets standardfält och därunder eventuella organisationsfält respektive användarfält som ni själva skapat. Markera kryssrutan under rubriken Synligt vid de standardfält du vill ska vara tillgängliga i uppgifterna. Under rubriken Obligatoriskt markerar du kryssrutan vid de standardfält och organisationsfält/användarfält som ska vara obligatoriska att fylla i.

Organisation	Användare		
Standardfält		Synligt	Obligatoriskt
Organisationsg	upp		\checkmark
Organisation			
Momsreg.nr			
Kundnummer			
Telefon			
Fax			
Adress			
Postnummer			
Stad			
Land			
Besöksadress			
Besökspostnun	nmer		
Besöksstad			
Besöksland			
Organisationsfä	lt		Obligatoriskt
Kontaktperson			
Serviceavtal			
			Spara

Om ni har tilläggsmodulen HD-Advanced kan ni göra specifika inställningar för varje organisationsgrupp. Ärendeoperatörer med rätt att administrera organisationsgrupper kan göra inställningar för de organisationsgrupper de administrerar. Systemadministratörer kan göra inställningar för alla organisationsgrupper och dessutom göra en standardinställning som tillämpas för organisationsgrupper för vilka inga specifika inställningar sparats. Organisationsgrupp

			[Standard]
Organisationsgrup	p		
Europeiska kund	er		
Organisation	Användare		
[Den här c	rganisations	sgruppen använde	r standardinställningarna.]





Efter att ha valt en organisationsgrupp i valboxen kan du göra de inställningar som ska gälla för denna grupp. Under rubriken *Kopplat till [namn på organisationsgrupp]* listas de organisationsfält/användarfält som är kopplade till organisationsgruppen. Denna koppling gör du i administrationen av respektive fält genom att välja att fältet ska vara kopplat till *Alla organisationsgrupper* eller *Valda organisationsgrupper*.

Klicka på knappen *Spara* för att bekräfta inställningarna som ska gälla för organisationsgruppen. Vill du ta bort organisationsgruppens specifika inställningar, och låta den använda standardinställningarna istället, klickar du på knappen *Återgå till standardinställningarna*.

Organisationsgrup Svenska kunder	op		2
Organisation	Användare		
Standardfält		Synligt	Obligatoriskt
Förnamn			
Efternamn		\checkmark	\checkmark
Titel			
Adress			
Postnummer			
Stad			
Land			
Telefon		\checkmark	\checkmark
Mobiltelefon			
Fax			
E-post			
Användarfält		Kopplat till Svenska kunder	Obligatoriskt
Avdelning			
Certifierad anvär	ndare	\checkmark	
		Spara Åter	gå till standardinställningarna

Filimport av användare: Bestäm vilka fält som ska uppdateras för befintliga användare

När du importerar användare från fil kan du nu bestämma vilka fält i användaruppgifterna som ska uppdateras för användare i importfilen som redan finns i programmet. Detta kan t.ex. vara användbart om ni låter era kunder logga in och inte vill skriva över lösenordet för befintliga användare som importeras på nytt.

För varje fält bestämmer du om det enbart ska importeras för nya användare (välj *Endast nya användare*) eller om det också ska uppdateras för befintliga användare (välj *Alla användare*). Observera att information i fält där du väljer *Alla användare* kommer att skrivas över med information från importfilen när det gäller användare som redan finns i programmet.

Fält	Användare	
Lösenord	Endast nya användare	•
Användarroll	Endast nya användare	•
Förnamn	Alla användare	•
Efternamn	Alla användare	•
Adress	Alla användare	•
Postnummer	Alla användare	•
Stad	Alla användare	•
Telefon	Endast nya användare	•
Mobiltelefon	Endast nya användare	•
Fax	Alla användare	•
E-post	Endast nya användare	•
Land	Alla användare	•



Möjligt att bestämma vilken användarinformation som ska exporteras

Bredvid knappen Sök användare har vi nu lagt till en ikon (markerad nedan) som låter dig exportera användare till Excel och välja vilken användarinformation som ska inkluderas i exporten. Förutom standardfälten i användarprofilen kan du också välja att exportera eventuella egendefinierade användarfält.

Söktext	Per Căk arganiastica III Austra Area Căk anuăndara III Alu anvăndara Importare anvăndara 2
	Sok organisation 📲 🔍 Lista 🔾 Irad Sok anvandare 🏧 riy anvandare importera anvandare
Exportera anvär	ndare
 Alla användare 	Aktiva användare O Inaktiva användare
Standardfält D Organisation Användarnamn Status Förnamn Efternamn Adress Postnummer Stad Land Telefon Mobiltelefon Fax E-post Kommentar Användarroll	Användarfält Format ☑ Avdelning Image: En kolumn per användarfält ☑ Certifierad användare Image: En kolumn per svarsalternativ (enbart för egna svarsalternativ)
	Skapa Excel-fil

För att skapa exportfilen klickar du på knappen Skapa Excel-fil.

Kopiera supportanvändare

Om du tänker skapa en ny supportanvändare, och vill att denne ska ärva information från en annan användare, kan du nu skapa användaren som en kopia av en befintlig användare.

Gå till användarprofilen för den användare du vill kopiera, och klicka på knappen Kopiera användare.



Du påbörjar då skapandet av en ny användare, och den befintlige användarens information (förutom användarnamn och lösenord) är förifyllt på sidan. I fälten Förnamn och Efternamn kommer den förifyllda texten att vara Kopia av [den befintlige användarens namn]. Ändra den information som behöver ändras, ange användarnamn och lösenord, och klicka Spara för att skapa användaren.

Informationen som kommer att kopieras är följande:

- Personlig information
- Användarfältsinformation
- Inställningar och behörigheter (t.ex. extra rättigheter som kan tilldelas ärendeoperatörer)
- Objekt som användaren får support på
- Vilka supportgrupper användaren är deltagare i (i HD-Advanced)
- Objekt som användaren ger support på
- Ärendelistor
- Vilka rubriker som visas i ärendelistan, och i vilken ordning
- I vilken kolumn och i vilken ordning avsnitt visas i ärendeformuläret



HD-Advanced

Bestäm per supportgrupp om popup ska visas vid avslut

När ett ärende avslutas kan en popup visas där du t.ex. kan bestämma om ett e-postmeddelande ska skickas till kunden. Vi har nu gjort det möjligt att bestämma per supportgrupp om denna popup ska visas.

För att aktivera detta väljer du alternativet *Visa popup för valda supportgrupper* under *Administration* > Systeminställningar > *Avancerat* > *Generellt* > *Avsluta ärende*. För sedan över de supportgrupper för vilka du vill att popupen ska visas till listan *Valda supportgrupper*.

Valmöjligheter vid avslut av ärende			
◯ Visa alltid popup			
○ Visa aldrig popup			
Over the second seco	oper		
Tillgängliga supportgrupper		Valda supportgrupper	
First Line Hårdvara	^ >>	Mjukvara	^

Efter att ha aktiverat denna inställning kan du också bestämma i supportgruppsadministrationen, för varje supportgrupp, huruvida popupen ska visas. När du administrerar en supportgrupp hittar du denna inställning:

Valmöjligheter vid avslut av ärende
○Visa popup med valmöjligheter innan ett ärende avslutas
Avsluta ärende utan att visa popup med valmöjligheter

Inställningar på organisationsgruppsnivå för e-postkvitto och avslutsmail

I HelpDesk finns det möjlighet att aktivera automatiska e-post vid registrering och avslut av ärende. Vi har nu gjort det möjligt att välja på organisationsgruppsnivå om dessa meddelanden ska skickas automatiskt.

Inställningen gällande e-postkvitto aktiveras under Administration > E-postinställningar > E-postkvitto:

 Skicka aldrig automatiskt e-postkvi Skicka alltid automatiskt e-postkvi Välj per organisationsgrupp om automatiskt 	vitto tto tomatiskt e-po:	stkvitto ska skickas	
Tillgängliga organisationsgrupper Kunder Finland Kunder Övriga Europa Support	^	Valda organisationsgrupper Kunder Danmark Kunder Norge Kunder Sverige	^
	\sim		\sim

Efter att ha valt alternativet Välj per organisationsgrupp om automatiskt e-postkvitto ska skickas kan du flytta över de organisationsgrupper vars användare ska få automatiskt e-postkvitto till listan över Valda organisationsgrupper, eller gå in i önskade organisationsgruppers uppgifter och markera kryssrutan Skicka automatiskt e-postkvitto.





Under Administration > E-postinställningar > Inställningar hittar du inställningen som gäller operatörens rätt att redigera avslutsmailet innan det skickas, samt inställningen som bestämmer om kryssrutan "Skicka e-post till kund" ska vara ikryssad som standard vid avslutande av ärenden.

Ange om operatören kan redigera "avsluta ärende"-me	eddelandet innan det skickas			
 Låt aldrig operatören redigera "avsluta ärende"-me Låt alltid operatören redigera "avsluta ärende"-me Endast om ärendet är registrerat för valda organis 	eddelandet ddelandet :ationsgrupper			
Tillgängliga organisationsgrupper	Valda organisationsgrupper			
Kunder Finland Kunder Övriga Europa Support	Kunder Danmark Kunder Norge Kunder Sverige			
Ange om kryssrutan "Skicka e-post till kund" ska vara ikryssad som standard när ett ärende a O Kryssrutan ska aldrig vara ikryssad som standard O Kryssrutan ska alltid vara ikryssad som standard				
Endast om ärendet är registrerat för valda organis	ationsgrupper			
Tillgängliga organisationsgrupper	Valda organisationsgrupper			
Kunder Finland Kunder Övriga Europa Support	Kunder Danmark Kunder Norge Kunder Sverige			
×	× .			

Även här kan du välja att inställningarna kan aktiveras på organisationsgruppsnivå. Efter att ha valt alternativet *Endast om* ärendet är registrerat för valda organisationsgrupper kan du flytta över önskade organisationsgrupper till listan över Valda organisationsgrupper, eller gå in i önskade organisationsgruppers uppgifter och markera kryssrutorna *Låt operatören redigera* "avsluta ärende"-meddelandet innan det skickas, respektive Kryssrutan "Skicka e-post till kund" ska vara ikryssad som standard vid avslutande av ärende.

E-postinställningar
☑ Skicka automatiskt e-postkvitto
☑ Låt operatören redigera "avsluta ärende"-meddelandet innan det skickas
🗹 Kryssrutan "Skicka e-post till kund" ska vara ikryssad som standard vid avslutande av ärende

Ange inställningar för ärendeformulär på supportgruppsnivå

Under Administration > Programinställningar > Ärendeformulär görs en standardinställning gällande i vilken ordning avsnitten ska presenteras i ärendeformuläret, och om de ska vara placerade i vänster eller höger kolumn när visningsläget med två kolumner används. Vi har nu gjort det möjligt att ange

dessa inställningar även på supportgruppsnivå.

Låt supportgruppen använda standardinställning för ärendeformulär
 Ange supportgruppsspecifik inställning för ärendeformulär

Redigera ärendeformulär



Om du i administrationen av en supportgrupp väljer alternativet *Ange supportgruppsspecifik inställning för ärendeformulär* kan du sedan klicka på knappen *Redigera ärendeformulär*. I fönstret som öppnas kan du göra önskade inställningar för avsnittens sorteringsordning och kolumnplacering, men även inställningar gällande ärendeformulärets visningsläge (en eller två kolumner, samt om avsnittsflikar ska användas eller inte). Avmarkerar du kryssrutan *Tillåt ärendeoperatörer att ändra visningsläge inne på ärendet* kommer supportgruppens medlemmar alltid att använda det visningsläge som du anger för supportgruppen. Markeras kryssrutan kommer de att kunna ändra visningsläge på ärenden de hanterar, och du kan då välja om deras senaste val av visningsläge ska vara förvalt när de går till ett ärende, eller om supportgruppens inställning alltid ska vara förvald.

◯ Visa info i en kolumn

- Dela upp infon i två kolumner
- Dela upp infon i avsnittsflikar
- ☑ Tillåt ärendeoperatörer att ändra visningsläge inne på ärendet
 - Låt användarens senaste val vara förvalt
 - O Låt alltid supportgruppens inställning vara förvald

Om en ärendeoperatör tillhör flera supportgrupper kommer inställningen för den supportgrupp som hanterar det aktuella ärendet att tillämpas.

Koppla organisationsfält och användarfält till organisationsgrupper

När du skapar eller redigerar ett organisationsfält eller ett användarfält kan du nu koppla det till valda organisationsgrupper. Fältet kommer då att vara tillgängligt endast i uppgifterna för de organisationer/användare som tillhör dessa organisationsgrupper.



Förbättringar Quick-case

Funktionen Quick-case lämpar sig för enklare ärenden som kan stängas direkt när de registreras. Vi har gjort några ändringar av funktionen som gör det lättare att registrera flera identiska quick-case-ärenden i följd.

- Efter att ha stängt ett quick-case-ärende kommer du nu automatiskt att återvända till menyn Quick-case, under förutsättning att alternativet Nytt ärende har valts på inställningen Fortsätt till följande menyalternativ efter att ett ärende avslutats under Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Avsluta ärende.
- Quick-case-ärendet du valde förra gången kommer automatiskt att vara förvalt.

Behåll objektträdet expanderat/minimerat som före redigering av objekt

När du går till Administration > Objektadministration > Objekt kan du expandera och minimera objektgrupperna och objekten genom att klicka på \textcircled respektive \Box . Om du redigerar ett objekt och därefter går tillbaka till objektträdet, genom att klicka på knappen *Visa objektstruktur* eller genom att klicka på menyn *Objekt*, kommer nu objekten och objektgrupperna att vara expanderade/minimerade som de var före redigeringen av objektet.



Möjligt att skicka meddelanden mellan originalärenden och delärenden

Vi har gjort det möjligt att skicka meddelanden mellan originalärenden och delärenden. Efter att ha klickat *Nytt meddelande* på ett ärende som har minst ett relaterat ärende kan du markera radioknappen *Skicka meddelande till relaterat ärende* ovanför *Avsändare*.

	${f O}$ Skicka e-post till kontaktpersoner ${f O}$ Skicka meddelande till relaterat ärende
Avsändare:	"Supportkontot" <support@company.com></support@company.com>

De relaterade ärendena listas. Det ärende som du arbetar med är markerat i grönt. Till höger om relaterade ärenden hittar du en ikon som du klickar på för att titta på ärendet (om du har rätt att göra detta) samt en kryssruta som du markerar för att välja ärendet som mottagare. Du kan välja ett eller flera ärenden.

○ Skicka e-post till kontaktpersoner	ende
Välj ärende att skicka meddelande till	
20230319:003 Förändringsuppdrag (Taget)	
20230319:003-1 Förändringsuppdrag (Taget)	F
20230319:003-2 Förändringsuppdrag (Taget)	
	Minimera

De ärenden du markerar visas med sitt ärendenummer vid *Till*. Klicka på knappen *Minimera* för att dölja listan där du väljer ärenden. Vill du visa listan igen klickar du på länken *Välj ärenden*. Om du även vill skicka meddelandet som e-post markerar du kryssrutan *Skicka även som e-post* och fyller i mottagarens e-postadress i fältet *Till*.

I	○ Skicka e-post till kontaktpersoner	Välj ärenden
Till:	20230319:003-1 🖅	
	20230319:003-2 ™ □ Skicka även som e-post	

Skriv ditt meddelande och klicka på knappen Skicka meddelande.

I listan över meddelanden på ärendet kommer operatören som skickade meddelandet att stå som Avsändare. Observera att meddelanden som skickas mellan originalärenden/delärenden alltid är dolda för kunderna.

Datum	Status	Ämne	Dölj	
Avsändare		Mottagare		
2023-03-19 16:12	Skickat	*20230319:003* Förändringsuppdrag	\checkmark	×
Tore Lundgren		20230319:003-1, 20230319:003-2		



Förbättrad sökning efter slutkunder att koppla till ärende

Vi har förbättrat sökfunktionen som kan användas för att hitta slutkunder att koppla till ett ärende, antingen vid registrering av ärende eller när ett redan registrerat ärende hanteras. När du klickar i valboxen vid *Slutkund* får du tillgång till ett sökfält där du kan skriva text som matchar den slutkund du letar efter.

Bredvid fältet Söktext kan du klicka på en ikon (markerad i rött nedan) som ger dig tillgång till några nya sökinställningar.

Slutkund:		•	Ny slutkund
	Söktext Q Visa alla slutkunder		

Inställningarna är:

- Max antal träffar per sida: Om många slutkunder matchar din sökning kommer de att delas upp på flera sidor. Här bestämmer du hur många som ska listas på varje sida.
- Automatiskt jokertecken: Bestäm om ett jokertecken (*) som kan representera noll, ett eller flera tecken ska infogas automatiskt:
 - *I början och i slutet*: Om du t.ex. skriver *swed* är det samma sak som att skriva **swed** och sökningen kommer att resultera i alla slutkunder som har *swed* någonstans i sitt namn, t.ex. *Artologik Sweden*.
 - Endast i slutet: Om du t.ex. skriver arto är det samma sak som att skriva arto* och sökningen kommer att resultera i alla slutkunder vars namn börjar med arto, t.ex. Artologik Sweden.
- Visa kolumner: Bestäm vilken information om slutkunderna som ska visas som kolumner i sökresultatet. Du kan välja bland standardfälten i organisationsuppgifterna, samt eventuella egendefinierade *Organisationsfält*. Detta kan göra det enklare att välja rätt slutkund i de fall när flera av dem har liknande namn.

Max antal träffar per sida: 10			
Automatiskt jokertecken: I början och i slutet Endast i slutet 			
Visa kolumner: ☑ ID ☑ Namn ☐ Kundnummer ☐ Adress	Postnummer Stad Land Telefon	☐ Kontaktperson ☐ Serviceavtal	

Klicka på ikonen igen för att stänga inställningsfönstret. Gör sökningen och klicka på den slutkund du vill koppla till ärendet.



HD-TIME

Timbank

Om era kunder köper förbetalda supporttimmar av er, kan ni använda en ny funktion i HD-TIME för att hålla ordning på hur många timmar varje kund har köpt, och även antal använda och återstående timmar. När tid registreras på ett ärende för en kund vars förbetalda timmar är slut, kommer en varning att visas.

Du aktiverar funktionen, Använd timbank, under Administration > Systeminställningar > TIME-länk.

Skapa en timbank

När en kund har köpt supporttimmar går du till kundens organisationsuppgifter och skriver in antal timmar i fältet *Timbank*. Du måste också ange ett startdatum för timbanksperioden i fältet *Från och med*. Om kunden köpt timmar som måste användas senast ett visst datum skriver du in detta datum i fältet *Till och med*, annars lämnar du fältet blankt. Skapa timbanken genom att klicka *Spara*. Perioden och antalet timmar kan du senare ändra genom att klicka på redigera-ikonen.

Timbanker (<u>Histo</u>	<u>ırik)</u>				
Från och med	Till och med	Timbank (tt:mm)	Registrerad tid (tt:mm)	Återstående tid (tt:m	ım)
2023-01-01	2023-12-31	60:00	0:00	60:00	B X
2022-11-01	2022-12-31	10:00	4:30	5:30	🗟 🔀
Från och med	Till och med	Timbank	Spara		

Om kunden köper nya supporttimmar skapar du en ny timbank som beskrivs ovan. Eftersom endast en timbank kan vara aktiv åt gången måste den föregående perioden ha ett slutdatum, och detta datum måste vara tidigare än den nya perioden startdatum. Timmar i den föregående perioden som inte förbrukats kan inte längre användas.

Registrera tid på ärende

När supportpersonalen registrerar tid på ett ärende för en kund med definierad timbank kommer de registrerade timmarna att subtraheras från timbanken. Endast tid registrerad med tidkoder som satts som "debiterbara" i TIME kommer att subtraheras.

Aktivitet	Tidkod	Kommentar	Tid
Support	▼ Ordinarie tid ▼	20221123:002	1 • 30 •

Om tidsregistreringen som görs innebär att det totala antalet registrerade timmar överskrider den uppsatta timbanken kommer en varning att visas (se nedan), men det är ändå möjligt att spara registreringen genom att klicka *OK*.

Tidsregistreringen kommer att överskrida de	en timbank som är uppsatt. Fortsätt?
	OK Avbryt



Översikt i organisationslistan

När du listar organisationer under menyn *Organisationer* kan du i kolumnen *Återstående timbank* se hur många timmar varje organisation har kvar att använda under den innevarande perioden. Organisationer som har överskridit sin timbank kommer att ha ett negativt antal återstående timmar. Om ingenting visas för en organisation i kolumnen *Återstående timbank* har ingen timbank definierats för denna organisation. Du kan sortera organisationerna genom att klicka på rubriken *Återstående timbank*.

Land_	<u>Återstående timbank</u> 🗸	Placering i organisationsträd
Tyskland	10:00	Huvudorganisation
Irland	7:30	Huvudorganisation
Kanada	3:00	Huvudorganisation
USA	1:00	Huvudorganisation

Rapporten Timbank

När du använder timbanksfunktionen har du tillgång till rapporten *Timbank*. I denna rapport kan du visa timbanksinformation och tidsregistreringar för valda organisationer.

I rapportens redigeringsläge väljer du organisationerna du vill visa i rapporten. Om inget urval görs kommer alla organisationer att inkluderas. Du anger också den tidsperiod för vilken du vill se information och tidsregistreringar.

Under Rapportinnehåll bestämmer du vad rapporten ska visa: Timbanksinformation, Enskilda tidsregistreringar och/eller Summering tidsregistreringar. Om du väljer att visa tidsregistreringar i rapporten får du även bestämma om du vill visa Alla registreringar, Enbart registreringar som ingår i någon timbank eller Enbart registreringar som inte ingår i någon timbank. Om du visar enskilda tidsregistreringar kan du också markera kryssrutan vid Ärendenummer och ärendetitel för att gruppera rapporten per ärende.



Rapporten kommer att grupperas efter (i tur och ordning):

- Organisation
- Timbanksperiod
- Ärende (om aktiverat i inställningarna för rapportinnehåll)
- Aktivitet

Företag A Period: 2023-10-01 – 2023- Ärendenummer: 2023102	-12-30		
Ärendetitel: Systemupps	ättning		
Datum för tidsregistrering	Kommentar	Fakturerbar tid	Ej fakturerbar tid
Utbildning			
2023-11-12	20231023:002		1:00
Support			
2023-11-12	20231023:002	1:30	
2023-11-12	20231023:002	4:00	
Total registrerad tid - ärend	de 20231023:002	5:30	1:00
Total tid		5:30	1:00
Period för timbank: Totalt antal timmar timbank Totalt använd tid av timbanl Totalt återstående tid av tin	2023-10-01 – 2023-12-31 c: 10:00 k: 5:30 nbank: 4:30		

HD-Track

Möjlighet att söka efter artiklar att koppla

När du ska koppla en artikel till ett ärende, eller till en organisation, användare eller objekt, har du nu tillgång till ett sökfält där du kan skriva hela eller del av benämningen på den artikel du vill koppla. När du börjar skriva filtreras listan så att bara artiklar som matchar din sökning visas.

Artikelgrupp:	Mobiltelefoner	•
Artikelnummer:	Alla	
	sam	۹
	SGA3: Samsung Galaxy A3	
	SGJ5: Samsung Galaxy J5	
	SGS6: Samsung Galaxy S	6
	SGS7: Samsung Galaxy S	7



Standardinställning för valboxen "Artikelurval"

När en artikel länkas till ett ärende är valboxen *Artikelurval* tillgänglig om det i programmet är möjligt att koppla artiklar på mer än ett sätt: till objekt, till organisationer och/eller till användare. Du kan använda valboxen till att filtrera vilka artiklar som ska vara tillgängliga i valboxen där du väljer artikel att koppla till ärendet, genom att välja ett av följande alternativ:

- Alla: Tillgängligt om inställningen Alla artiklar kan kopplas till ett ärende har aktiverats
- Kopplade till objektet: Tillgängligt om det är möjligt att koppla artiklar till objekt
- Kopplade till organisationen: Tillgängligt om det är möjligt att koppla artiklar till organisationer
- Kopplade till registrerad för. Tillgängligt om det är möjligt att koppla artiklar till användare

Under menyn *Administration* > *Artikeladministration* > *Inställningar* kan du nu bestämma vilket av dessa alternativ som ska vara förvalt när en artikel kopplas till ett ärende. Välj önskat alternativ vid *Förvald koppling när artikel kopplas till ärende*.

Förvald koppling när artikel kopplas till ärende	
Kopplade till organisationen	-
Gör det möjligt att välja förvald koppling per organisationsgrupp	

Om ni har tilläggsmodulen HD-Advanced kan du aktivera inställningen *Gör det möjligt att välja förvald koppling per organisationsgrupp*. Du kommer då att kunna välja på organisationsgruppsnivå vilket alternativ som ska vara förvalt.

HD-Map

Kartan kommer med vid export av ärende till PDF

När du hanterar ett ärende kan du exportera ärendeinformationen genom att klicka på knappen PDF i ärendeformuläret och välja antingen *Spara som PDF* eller *Skicka PDF*. Om ni använder HD-Map, och om du har markerat en punkt eller ett område på kartan på ärendet, kommer kartan nu att finnas med i exporten till PDF.