



HelpDesk

 Version 5.4 – Neue Funktionen



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

[Erfahren Sie mehr über HelpDesk >>](#)

[Preise >>](#)

[Kontakt über Formular >>](#)

info@artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



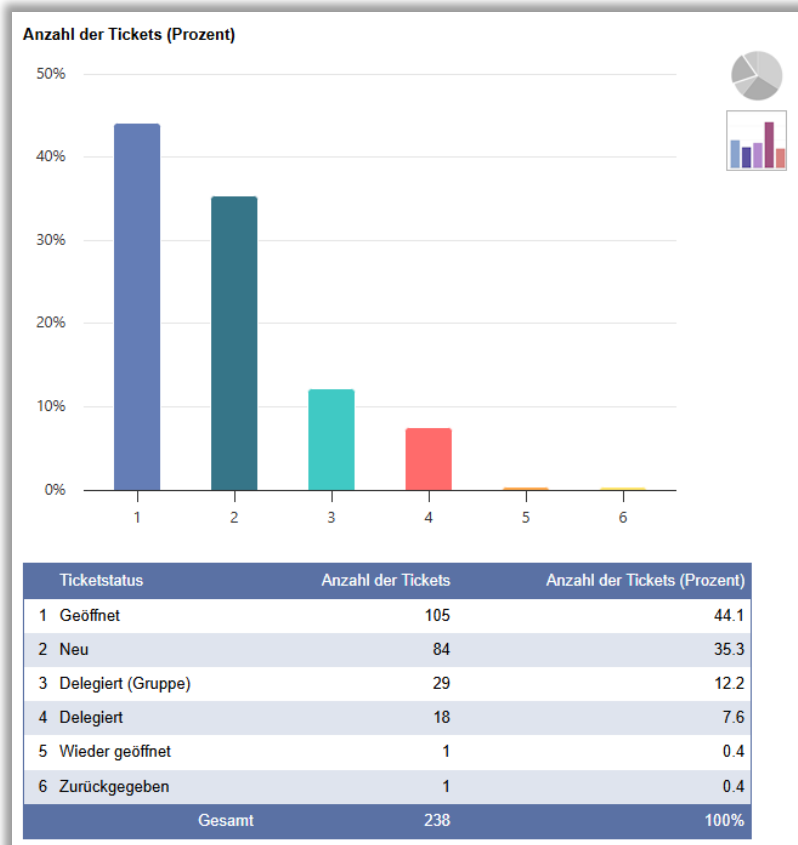
Inhaltsverzeichnis

Berichte	3
Verbesserung am Berichtsdesign	3
Bericht 'Ticketliste': Zeigen Sie die Koordinaten des Tickets an.....	4
Administration	4
Objekte auf derselben Ebene hinzufügen	4
Zwei-Faktor-Authentifizierung	4
Neuer Editor	6

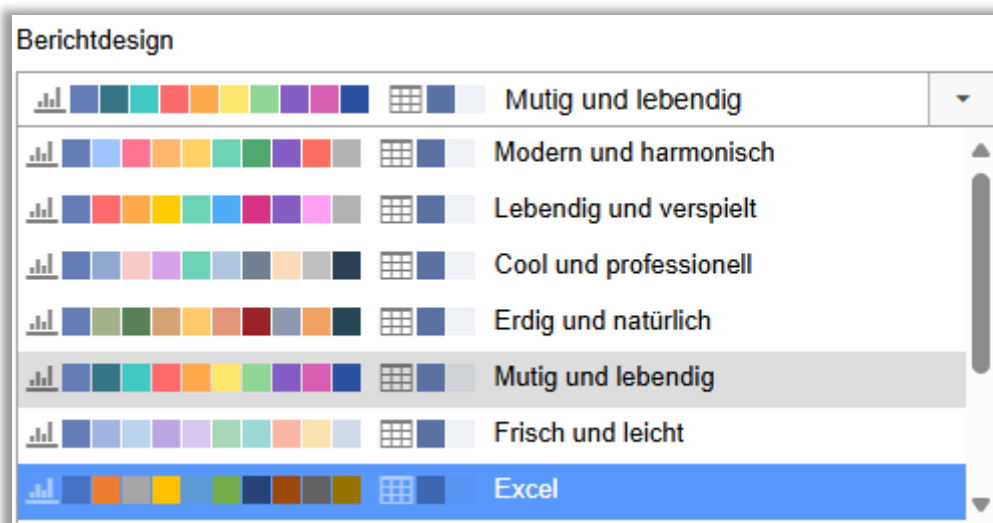
Berichte

Verbesserung am Berichtsdesign

In dieser Version verwendet der Berichtsbereich eine neue Diagramm-Funktion, die sowohl im Anzeige- als auch im Exportmodus moderne, visuell verbesserte Diagramme generiert.



Die in den Diagrammen verwendeten Farben werden durch das Berichtsdesign bestimmt, das Sie unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen* auswählen. Die Primärfarben erscheinen auch in den Tabellen im Berichtsanzeigemodus.



Bericht 'Ticketliste': Zeigen Sie die Koordinaten des Tickets an

Wenn Sie das HD-Map-Plugin verwenden, können Sie nun die Koordinaten einer Markierung (bestimmte Orte oder Gebiete), die für ein Ticket zur Karte hinzugefügt wurden, in den *Ticketliste*-Bericht aufnehmen.

Objekt ^	Ticketnummer	Titel	Registriert_Datum	Kartenmarkierung (Koordinaten)
Test	20250411-002	Defekte Bushaltestelle	2025-04-11 14:20	18.063771,59.396299
Test	20251016-001	Defekte Ampel	2025-10-16 09:01	18.063203,59.391063 18.063203,59.391232 18.063846,59.391232 18.063846,59.391063 18.063203,59.391063

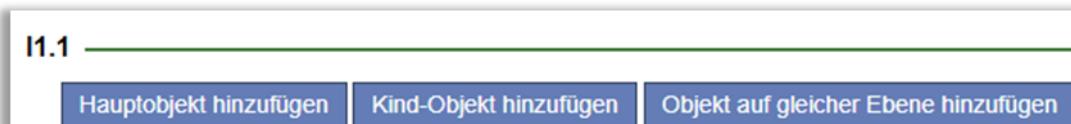
Administration

Objekte auf derselben Ebene hinzufügen

Mit HD-Advanced können Sie Hierarchien von Objekten und untergeordneten Objekten erstellen. Die Objektverwaltung umfasst bereits:

- Der Button *Hauptobjekt hinzufügen*, um ein Element auf der obersten Ebene zu erstellen
- Der Button *Kind-Objekt hinzufügen* um das aktuell verwaltete Objekt ein untergeordnetes Objekt hinzuzufügen

In dieser Version haben wir einen dritten Button hinzugefügt: *Objekt auf gleicher Ebene hinzufügen*. Dieser wird verfügbar, wenn Sie ein untergeordnetes Objekt verwalten und ein neues Objekt als „Geschwisterobjekt“ zum bestehenden Objekt erstellen, d. h. als untergeordnetes Objekt zum selben übergeordneten Objekt.



Zwei-Faktor-Authentifizierung

Um die Anmeldesicherheit zu erhöhen, können Sie jetzt die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren. Das bedeutet, dass der Benutzer nach der Standardanmeldung mit Benutzernamen und Passwort zusätzlich aufgefordert wird, einen Code einzugeben, der von einer sogenannten TOTP-App (Time-based One-Time Password) auf seinem Smartphone generiert wird. Die Einstellung wird unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen*, aktiviert, und Sie können aus den folgenden Optionen wählen:

- *Nicht zwingend*: Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist für den Benutzer optional aktivierbar
- *Nicht zwingend, aber empfohlen*: Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist optional, aber der Benutzer wird bei jeder Anmeldung aufgefordert, sie zu aktivieren
- *Zwingend*: Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist obligatorisch und muss vom Benutzer bei der nächsten Anmeldung aktiviert werden

Zwei-Faktor-Authentifizierung ist derzeit nicht für Ihr Benutzerkonto aktiviert.
Wir empfehlen dringend, dass Sie diese Funktion aktivieren

Zwei-Faktor-Authentifizierung ⓘ

☒ Zwei-Faktor-Authentifizierung mit Zeitlich begrenzte Einmalpasswörter (TOTP) aktivieren

- ☒ Nicht zwingend
☐ Nicht zwingend, aber empfohlen
☐ Zwingend

In seinem Profil, wählt der Benutzer *Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren* aus und klickt dann auf *Authentifizierung hinzufügen*, um das Fenster zu öffnen, in dem die Zwei-Faktor-Authentifizierung konfiguriert wird. Wenn die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktiviert wird, gelangt der Benutzer bei der Anmeldung direkt zu diesem Fenster, sofern er diese Funktion nicht zuvor ausgewählt hat.

☒ Zwei-Faktor-Authentifizierung

Name	Aktiviert
	Authentifizierung hinzufügen

Zwei-Faktor-Authentifizierung X

Name *

Manueller Schlüssel

☒ Aktiviert



Code:

Um die Zwei-Faktor-Authentifizierung zu konfigurieren, benötigen Sie eine TOTP-App in Ihrem Handy. Empfohlene TOTP-Apps finden Sie unter Apple Store und Google Play Store. Wenn Sie jedoch bereits eine App haben, der Sie vertrauen, können Sie sie verwenden.

Speichern
Schließen

Der Benutzer lädt eine TOTP-App auf sein Smartphone herunter und erstellt durch Scannen des QR-Codes ein neues Konto in der App. Anschließend kann ein Code aus der App abgerufen werden, der in das Feld *Code* eingegeben wird. Dann gibt der Benutzer der Konfiguration einen Namen und speichert sie.

Bei jeder Anmeldung öffnet der Benutzer die App und klickt auf das Konto, um den aktuell gültigen Code anzuzeigen (der sich alle 30 Sekunden ändert). Nach der Anmeldung mit seinem Benutzernamen und Passwort gibt der Benutzer den Code in das Feld *Zwei-Faktor-Authentifizierung* ein.

Beide Arten der Zwei-Faktor-Authentifizierung (mit TOTP und per E-Mail) können gleichzeitig aktiviert werden, jedoch nur, wenn für TOTP die Option *Nicht zwingend* ausgewählt ist. In diesem Modus gilt Folgendes:

- Für Benutzer, die die TOTP-Authentifizierung hinzugefügt haben, wird TOTP verwendet.
- Für Benutzer, die keine TOTP-Authentifizierung hinzugefügt haben, wird die E-Mail-Authentifizierung verwendet.

Wenn für TOTP entweder die Option *Nicht zwingend, aber empfohlen* oder *Zwingend* ausgewählt ist, wird die E-Mail-Authentifizierung deaktiviert.

Neuer Editor

Wir haben den im Programm zum Schreiben und Formatieren von Text verwendeten Editor ersetzt. Der Editor wird in den folgenden Teilen des Programms verwendet:

- E-Mail
- E-Mail-Vorlagen
- Standardantworten
- Das Dashboard
- SLA-Erinnerungen
- E-Mail-Signatur in der Benutzerverwaltung
- Nachrichtenverwaltung

