



HelpDesk

 Version 5.1 – 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

Generell.....	5
Zwei-Faktor Login	5
“Drag and drop”-Funktion zum Ablegen von Dateien auf dem Desktop.....	5
Verbesserungen in der mobilen Ansicht	5
Anfragen.....	5
Benutzerdefinierte Anfragenlisten im Menü Neue Anfrage	5
Suchfeld für Anfragennummer im Hauptmenü	6
Markieren Sie E-Mails als ungelesen	6
Neue Druckeinstellungen für PDF und ZIP	7
Liste der E-Mail-Anhänge	7
Liste aller Lösungsschritte	8
Filteroption “Jünger als”	9
Objektgruppe in Ticketliste anzeigen.....	9
‘Deligiert an’ in der Ticketliste anzeigen.....	9
Ticketlisten als Verknüpfungen im Menü Tickets	9
Kurzticket – Mehrfachregistrierung (HD-Advanced)	10
Verknüpfte Tickets – Suche nach dem Primärticket (HD-Advanced).....	11
Fragen, die im Ticketformular angezeigt werden sollen – alle oder beantwortete	11
Suche.....	11
Anonymisieren eines einzelnen Tickets	11
FAQ Administration.....	12
Neue Benutzerrolle – FAQ-Ticketbesitzer	12
Festlegen eines Besitzers für FAQ-Tickets.....	12
Filtern und Anzeigen von Ticketbesitzern im Menü FAQ Administration > Alle Tickets.....	13
FAQ-Tickets suchen – erweiterte Filter	13
Benutzer, die deaktiviert wurden	14
Benutzer, deren Berechtigung zur Bearbeitung eines FAQ-Tickets entfernt wurde	14
Benutzer, die nicht berechtigt sind Support am Objekt des FAQ-Tickets zu leisten	14
Liste der FAQ-Tickets exportieren.....	15
FAQ – Erinnerungen an Ticketbesitzer senden	15
Berichte.....	16
Gruppierung des Objekts nach Objektpfad	16
Gruppierung nach Produkt und Produktgruppe (HD-Track).....	16
Organisations- und Benutzerbericht.....	16
Auswahl basierend auf Inhalt der Benutzerfelder.....	16
Neuer Bericht: Benutzerbericht	17
Auswählbare Informationen	17
Bericht „Bearbeitungszeit“	17

"Erste Schließung"	17
"Ticketliste" Bericht.....	18
Organisations-ID im Menü Berichtsinhalt	18
Volumen Bericht.....	19
Gruppierungen auf zwei Ebenen.....	19
Neue Gruppierung im Volumenbericht: Bearbeitet von (beliebiger Zeitpunkt).....	20
Organisations- und Benutzeradministration	20
Anfragen in Organisations- und Benutzerprofilen anzeigen.....	20
Weitere Suchmöglichkeiten beim Organisationswechsel	21
Weitere Suchmöglichkeiten beim Tickettransfer	21
Für eine Supportorganisation registrierte Tickets einsehen	21
Legen Sie pro Benutzer fest, wer nur eigene Tickets und wer alle Tickets sehen darf	22
Automatisches Entfernen/Anonymisieren von inaktiven Benutzern	23
Zugriffsrechte für Telefonisten.....	23
Objektadministration.....	24
Inaktive Objekte in der Objektadministration verbergen	24
Eigener HTML-Editor für Standardantworten	24
E-Mail Administration	26
Fügen Sie „alle Fragen und Antworten“ in den E-Mail Vorlagen hinzu	26
E-Mail-Konto: Informationen in alphabetischer Reihenfolge sortieren.....	26
Benachrichtigungen für Supportgruppen	26
Neue E-Mail Vorlage – Ticket Delegation.....	27
Benachrichtigung über den Eingang einer Nachricht zum Ticket	27
Wählen Sie zwischen 'Weiterleiten' und 'Benachrichtigung'	27
Verfassen Sie Ihre eigene Nachricht	28
Administration – Sonstiges.....	29
Einstellungen für das Drucken und die PDF-Erstellung	29
Automatisches Entfernen/Anonymisieren von Ticketdaten	29
Verpflichtung zur Beantwortung von Fragen bei der Delegation.....	31
Objekt und Objektgruppe in E-Mail-Vorlage für SLA-Erinnerung	31
Neue Einstellungen für das Delegieren von Tickets.....	31
Neuer API-Aufruf.....	32
Dateien aus Tickets abrufen	32
Die Organisation des Benutzers abrufen	32
Administration HD-Advanced.....	33
Anfragenliste auf Supportgruppenebene.....	33
E-Mail-Konto für ausgewählte Supportgruppen	34
Erlauben Sie Ticketbearbeitern Klassifizierungsfragen zu verwalten	34
Geplante Ticketerstellung	35
Standardticket für Kunden verfügbar/nicht verfügbar	35

Verbindung zwischen Supportgruppen und Standardantworten.....	36
HD-Map	36
Tickets in einer Kartenansicht	36
Benutzerdefinierte Kartenmarkierung pro Priorität	37
Erweiterte Suche.....	37
Karteneinstellungen	38
Die Karte in der Karten-App Ihres Mobiltelefons öffnen	38
Informationen über das Kopieren von Tickets	39
Ticketliste in einer Kartenansicht auf mobilen Geräten anzeigen	39
Neues Plugin: HD-SMS.....	40
Neues Plugin: HD-Forms	40

Generell

Zwei-Faktor Login

Im Menü *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Zwei-Faktor-Authentifizierung* können Sie nun die Funktion „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ aktivieren. Das bedeutet, dass die Benutzer sich bei HelpDesk nicht mehr nur mit ihrem Benutzernamen und Passwort anmelden, sondern auch einen einmaligen Autorisierungscode, der via E-Mail an ihre eigene E-Mail-Adresse gesendet wird, eingeben müssen.

BITTE BEACHTEN! Bevor Sie diese Funktion aktivieren, stellen Sie sicher, dass:

- Alle Benutzer, die sich bei Artologik Helpdesk anmelden sollen, eine gültige E-Mail-Adresse in ihrem Profil haben
- der für das Senden der E-Mails, welche die Codes beinhalten, verwendete E-Mail Account funktioniert

Ansonsten werden sich die Benutzer nicht anmelden können.

“Drag and drop”-Funktion zum Ablegen von Dateien auf dem Desktop

Bisher hatten Support-Mitglieder nur die Möglichkeit Dateien per „Drag and Drop“-Funktion in Tickets zu kopieren. Ab jetzt kann dieser Vorgang auch andersherum durchgeführt werden: kopieren und ablegen einer Datei AUS dem Ticket, direkt auf den Desktop oder in einem Ordner auf Ihrem Desktop.

Diese Funktion ist verfügbar für:

- Support-Mitglieder und Kunden
- Eine einzelne Datei pro „Drag and Drop“-Vorgang
- An Tickets und E-Mails angehängte Dateien

Verbesserungen in der mobilen Ansicht

Für diejenigen, die HelpDesk auf Ihren mobilen Geräten nutzen, haben wir einige Verbesserungen vorgenommen:

- Schaltfläche *Delegieren* wurde hinzugefügt
- Größerer Text und größere Schaltflächen im Anfrageformular
- Größerer Text in der vereinfachten Ticketliste
- Prioritätsfarben werden in der Ticketliste angezeigt
- Größere Schaltflächen in der Symbolleiste

Anfragen

Benutzerdefinierte Anfragenlisten im Menü Neue Anfrage

Nachdem Sie einen Benutzer im Menü *Neue Anfrage* ausgewählt haben, war es bisher möglich zwischen den Anfragelisten *Für diesen Benutzer registrierte Anfragen* oder *Geöffnete Anfragen, die für diese Organisation registriert wurden* zu wählen. Damit konnten Sie sicherstellen, dass Sie keine Anfrage registrieren, die bereits im System registriert ist. Neben jeder Anfrage können Sie den  Button klicken, um die Anfrage in einem neuen Fenster zu sehen oder den  Button, um zu einem Ticket zu gehen. Diese beiden Anfragelisten haben wir nun auf mehrere Arten verbessert.

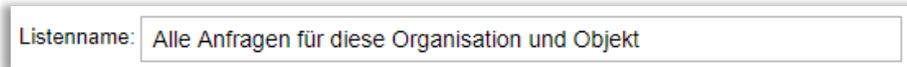
Die Listen werden nun als Anfragenlisten angezeigt, ähnlich den Listen, die im *Tickets* Menü verfügbar sind. Das bedeutet, dass sie dieselben Überschriften wie die normalen Anfragelisten haben und dass Sie zu einer Anfrage gehen können, indem Sie irgendwo in seiner Reihe klicken. Der  Button ist weiterhin verfügbar, wenn Sie nicht zu der Anfrage gehen wollen, sondern sie nur ansehen möchten.

Außerdem können Sie die Anfragenlisten bearbeiten, damit sie eine andere Auswahl an Anfragen anzeigen. Nachdem Sie die neue Version installiert haben, werden die Listen weiterhin *Für diesen Benutzer registrierte Anfragen* und *Geöffnete Anfragen, die für diese Organisation registriert wurden* heißen, aber wenn Sie auf den Button *Bearbeiten* klicken, der sich rechts von der Überschrift der Anfragenliste befindet, können Sie die anzuzeigende Auswahl ändern und den Anfragenlisten Namen anpassen.

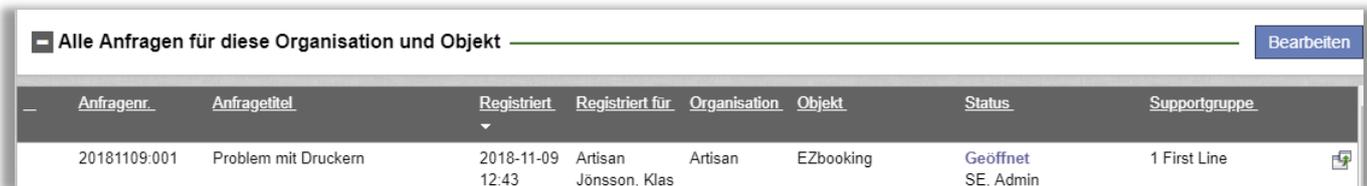


Wenn Sie diese Anfragenlisten bearbeiten haben Sie auf die gleichen Auswahlmöglichkeiten Zugriff, als wenn Sie die Anfragenlisten im *Anfragenmenü* bearbeiten. Darüber hinaus können Sie für einige der Auswahlmöglichkeiten die Option *Aus Anfrageformular* wählen. Diese Auswahlmöglichkeiten sind *Registriert für*, *Organisation*, *Organisationsgruppe*, *Endverbraucher* und *Objekt*.

Wenn Sie diese Auswahl treffen wird die Liste automatisch nach den Kriterien gefiltert, die Sie wählen, wenn Sie eine Anfrage registrieren. In dem unten abgebildeten Beispiel ist die Auswahl *Aus Anfrageformular* für *Organisation* und *Objekt* gewählt und der Listenname wird dementsprechend angepasst.



Sobald ein Objekt im *Neue Anfrage* Menü ausgewählt wird, wird die Anfragenliste automatisch nach diesem Objekt gefiltert und zeigt alle Anfragen, die mit diesem Objekt verbunden sind.



Suchfeld für Anfragennummer im Hauptmenü

Wenn Sie eine bestimmte Anfrage suchen, können Sie diese Anfrage suchen, indem Sie die Anfragennummer in dem Suchfeld oben links im Hauptmenü eingeben.



Markieren Sie E-Mails als ungelesen

Es wird ein E-Mail Icon für Tickets mit neuen ungelesenen E-Mails angezeigt. Bisher konnte man das Icon nur einmal anklicken, wodurch E-Mails für das Ticket als „gelesen“ markiert wurden.

Mit der neuen Version haben Sie jetzt die Möglichkeit das Icon jederzeit zu bedienen und alle E-Mails für das Ticket als „gelesen“ oder „ungelesen“ zu markieren.

E-Mails und Mitteilungen

Neue Druckeinstellungen für PDF und ZIP

Wenn Sie ein Ticket als PDF-Datei speichern möchten, bietet Ihnen das System hierfür ab jetzt zwei weitere Optionen:



Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Einstellungen für das Drucken und die PDF-Erstellung von Tickets* legen Sie fest, für welche Dateien die neuen Druckeinstellungen anwendung finden sollen.

Als PDF + Datei speichern (.zip):

Durch die Auswahl dieser Option erhalten Sie eine Zip-Datei, welche Sie herunterladen und auf Ihrem Computer speichern können. Die Zip Datei beinhaltet:

- Ihr Ticket in Form einer PDF-Datei
- Alle Dateien die Sie Ihrem Ticket angefügt haben

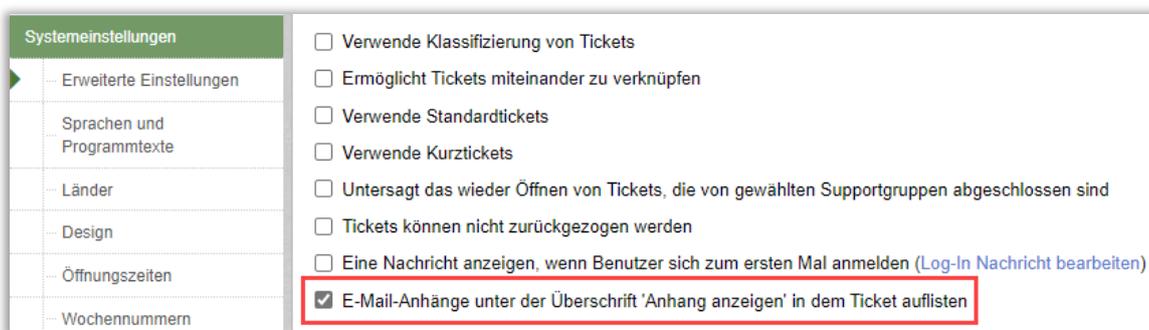
Als PDF + Datei senden (.zip):

Durch die Auswahl dieser Option wird eine Zip-Datei automatisch an eine E-Mail angefügt. Der Empfänger der E-Mail muss manuell ausgefüllt werden. Die Zip Datei beinhaltet:

- Ihr Ticket in Form einer PDF-Datei
- Alle Dateien die Sie Ihrem Ticket angefügt haben

Liste der E-Mail-Anhänge

Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Funktionen* können Sie folgende Einstellungen aktivieren:



In Ihren Tickets finden Sie unter dem Menü „Angehängte Dateien“ zwei Bereiche:

- Dateien die an das Ticket angehängt wurden:
 - o Dateien, die Sie dem Ticket manuell hinzugefügt haben
 - o Dateien, die Sie manuell aus eingehenden E-Mails gespeichert und dem Ticket hinzugefügt haben

- E-Mail Anhänge
 - o Alle Anhänge aus eingehenden E-Mails an HelpDesk werden automatisch gespeichert
 - o Alle Anhänge aus ausgehenden E-Mails von HelpDesk werden automatisch gespeichert

Dies sieht in Ihrem Ticket wie folgt aus:

Anhang anzeigen

Dateiname	Datum	FAQ
Beispiel_1.png	2024-04-16 13:48	<input type="checkbox"/> ✖

E-Mail-Anhänge

Dateiname	Datum
Beispiel_2.png	2024-04-16 13:48 ✉
Beispiel_1.png	2024-04-16 13:48 ✉

Wenn Sie sich Ihr Ticket ohne Registerkarten anzeigen lassen und das Menü Angehängte Dateien sehr viele Dateien enthält, informiert HelpDesk Sie am Ende des Menübereichs darüber, wie viele Dateien ausgeblendet wurden:

+2 weitere Datei(en)

Klicken Sie auf den Link, um Zugriff auf alle ausgeblendeten Dateien zu erhalten.

Liste aller Lösungsschritte

Die Liste der Lösungsschritte enthält nun auch eine Beschreibung des Lösungsschrittes.

Ansicht bei Nutzung von Registerkarten:

Lösungsschritte

Datum des Lösungsschrittes	Bearbeitet von	Titel des Lösungsschrittes	Status
Zuletzt bearbeitet	Zuletzt bearbeitet von	Beschreibung des Lösungsschrittes	
2021-10-15	Admin Adminmaster		Durchgeführt ✖
2021-10-15 11:45	Admin Adminmaster		

Ansicht ohne die Nutzung von Registerkarten:

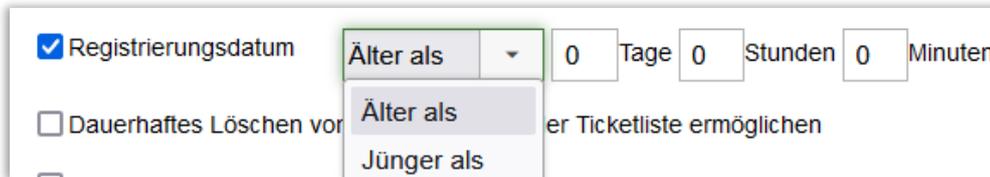
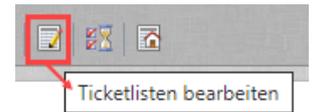
+ Lösungsschritte

Datum des Lösungsschrittes	Bearbeitet von	Titel des Lösungsschrittes	Status
Zuletzt bearbeitet	Zuletzt bearbeitet von	Beschreibung des Lösungsschrittes	
2021-10-15	Admin Adminmaster		Durchgeführt ✖
2021-10-15 11:45	Admin Adminmaster		

Neuer Lösungsschritt

Filteroption “Jünger als”

Durch das Auswählen des Menüs *Ticketlisten bearbeiten* kann jedes Support-Mitglied seine eigenen Ticketlisten erstellen. Bisher konnte dafür nur die Filteroption “Älter als X Tage X Stunden X Minuten” genutzt werden. Ab nun können Sie auch nach Tickets “Jünger als X Tage X Stunden X Minuten” filtern., um z.B. Anfragen zu sehen, die innerhalb vom letzten Tag registriert worden sind.



Objektgruppe in Ticketliste anzeigen

Unter *Administration > Programmeinstellungen > Ticketliste* legt ein Administrator fest, welche Überschriften in der Ticketliste angezeigt werden sollen. Es ist nun auch möglich, die Objektgruppe als Überschrift in dieser Liste anzeigen zu lassen.

Voraussetzung hierfür ist, dass Objektgruppen verwendet werden (festgelegt unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Funktionen*).

Wenn die Supportmitarbeiter ihre eigenen Überschriften wählen dürfen, können Sie in Ihrem Profil oder unter *Ticket > Ticketlisten bearbeiten: Überschriften* auch auswählen, ob Sie die Objektgruppe als Rubrik in Ihren Ticketlisten angezeigt werden soll.

‘Delegiert an’ in der Ticketliste anzeigen

In der Ticketliste ist es nun möglich, den Namen der Supportgruppe oder des Benutzers, an den das Ticket delegiert wurde, zu sehen:

- Wenn eine Anfrage an eine ganze Supportgruppe delegiert wurde, zeigt die Statusspalte den Status „Delegiert“ sowie den Namen der Supportgruppe, an die die Anfrage delegiert wurde.
- Wenn eine Anfrage an ein bestimmtes Mitglied des Supports (in derselben oder in einer anderen Supportgruppe) delegiert wird, zeigt die Statusspalte den Status „Delegiert“ sowie den Namen des Benutzers, an den die Anfrage delegiert wurde.

Ticketlisten als Verknüpfungen im Menü Tickets

Wenn Sie mit Tickets arbeiten, stehen Ihnen Ihre eigenen Ticketlisten in einer Auswahlbox oben auf der Seite, im Menü *Tickets*, zur Verfügung.

Sie können die Listen, mit denen Sie am häufigsten arbeiten, als Verknüpfung im Menü *Tickets* anzeigen lassen. Diese erscheinen dort als Untermenüs, auf die Sie einfach klicken können, um schneller zur gewünschten Liste zu wechseln.



Die Listen werden in der gleichen Reihenfolge dargestellt wie die Listen in der Auswahlbox oben, d. h. zuerst Ihre eigenen Ticketlisten in alphabetischer Reihenfolge, dann die Listen Ihrer Supportgruppen. Wenn Sie mit dem Cursor über den Namen der Supportgruppenliste fahren, wird der Name der Supportgruppe angezeigt.

Aktivieren Sie beim Bearbeiten einer Ticketliste „Als Verknüpfung im Menü Anfragen anzeigen“, wenn diese direkt im Menü *Tickets* als Untermenü angezeigt werden soll.

Als Verknüpfung im Menü Tickets anzeigen

Dies ist sowohl für Supportmitarbeiter, die Ihre eigenen Ticketlisten erstellen/bearbeiten dürfen, als auch für Administratoren über das Menü *Administration > Supportgruppen > Basisinformation > Ticketlisten für diese Supportgruppe*, möglich. Aktivieren Sie diese Einstellung in der gewünschten Supportgruppen-Ticketliste.

Wählen Sie dann pro Supportgruppenmitglied in der Liste *Mitglieder dieser Supportgruppe* aus, ob diese die Supportgruppen-Ticketlisten als Verknüpfung sehen sollen oder nicht.



Kurzticket – Mehrfachregistrierung (HD-Advanced)

Bei der Nutzung eines Kurztickets können Sie ab nun die genaue Anzahl der Tickets angeben, die Sie gleichzeitig registrieren möchten.



Nachdem Sie die Anzahl der Tickets eingegeben haben, die Sie erstellen möchten, klicken Sie auf das Feld *Ticket registrieren*. Anschließend erhalten Sie eine Bestätigungsnachricht, die Sie darüber informiert, wie viele Tickets erstellt werden:

20240416:001 (und 14 weitere)

Die Ticketnummern der neu erstellen Tickets schließen sich der Ticketnummer des Originaltickets an.

Sie können maximal 20 Kurztickets gleichzeitig registrieren. Versuchen Sie mehr Tickets zu registrieren, erhalten Sie eine kurze Alarm-Nachricht. Nachdem Sie diese mit OK bestätigen, rundet HelpDesk automatisch auf 20 Tickets ab.

Sie haben eine Beschränkung von maximal 20 Kurztickets, die Sie gleichzeitig erstellen können

OK

Nachdem Sie alle Informationen und Lösungsschritte für Ihr Ticket eingegeben haben, können Sie dieses schließen. Alle Kopien des Tickets werden automatisch gleichzeitig erstellt und dann geschlossen. Daraufhin erhalten Sie die folgende Bestätigungsnachricht:

Ticketnummer: 20240416:006 wurde abgeschlossen.

Kopien desselben Kurztickets, die ebenfalls geschlossen wurden:

20240416:007
20240416:008
20240416:009
20240416:010

Verknüpfte Tickets – Suche nach dem Primärticket (HD-Advanced)

Dem Drop-Down-Menü zur Auswahl des Primärtickets, das mit Ihrem aktuellen Ticket verknüpft werden soll, wurde ein Suchfeld hinzugefügt. Mit Hilfe dieses Felds können Sie direkt nach Ticketnummern und Tickettiteln suchen.

Verknüpfte Tickets

Primärticket:

Fragen, die im Ticketformular angezeigt werden sollen – alle oder beantwortete

Oben im Anfrageformular haben Sie die Möglichkeit zu wählen, ob *Alle Fragen* oder nur *Beantwortete Fragen* angezeigt werden sollen. Welche Option vorausgewählt ist, können Sie unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Ticketansicht* festlegen. Bitte beachten Sie, dass Pflichtfelder immer angezeigt werden.

Ticket Delegieren Chronologie

Alle Fragen Beantwortete Fragen i

Suche

Anonymisieren eines einzelnen Tickets

Der Administrator kann einzelne Tickets anonymisieren, bevor dies durch die automatischen Einstellungen geschieht. Öffnen Sie hierfür das Menü *Gelöste Tickets > Erweiterte Suche* und suchen Sie nach dem Ticket, das Sie anonymisieren möchten. Am Ende der Seite finden Sie das Feld „Anonymisieren des Tickets“:

Zuletzt bearbeitet 2021-10-18 13:46 von Admin Adminmaster

Anonymisieren des Tickets

Ticket löschen

Nachdem Sie auf das Feld geklickt haben öffnet sich eine Seite mit all den Daten, die anonymisiert werden. Welche Daten Ihnen hier angezeigt werden, definieren Sie im Menü *Administration > Systemeinstellungen > Automatische Entfernung/Anonymisierung von Tickets*.

Um das ausgewählte Ticket endgültig zu anonymisieren, bestätigen Sie das Pop-up Fenster.

FAQ Administration

Neue Benutzerrolle – FAQ-Ticketbesitzer

Der FAQ-Ticketbesitzer ist ein Mitglied des Supportteams (Administrator und/oder Anfragebearbeiter) und kann als Besitzer von FAQ-Tickets ausgewählt werden.

Es können nur Benutzer als Ticketbesitzer ausgewählt werden, die:

- berechtigt sind Support am Objekt des Tickets zu leisten
- berechtigt sind FAQ-Tickets zu bearbeiten

Es kann nur ein Besitzer pro Ticket festgelegt werden.

Durch die Bestimmung des Besitzers wird festgelegt, wer Informationen über notwendige Aktualisierungen der FAQ-Tickets erhält. Dies hat keine Auswirkungen darauf, wer zur Bearbeitung des Ticketinhalts berechtigt ist.

Sowohl die Berechtigung zur Bearbeitung von FAQ-Tickets, als auch die Berechtigung dazu ein Ticket zu besitzen, wird durch verschiedene Einstellungen in HelpDesk definiert.

Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: FAQ* können Sie die Berechtigungen zum Bearbeiten von FAQ-Tickets festlegen:

Wenn Sie die Einstellung *“Diese Berechtigung wird auf Benutzerebene vergeben“* aktiviert haben, erhalten Sie in den Benutzerprofilen zusätzlich Zugriff auf die folgende Einstellung:

Festlegen eines Besitzers für FAQ-Tickets

Wenn Sie ein FAQ-Ticket erstellen oder bearbeiten haben Sie die Möglichkeit einen Ticketbesitzer festzulegen. FAQ-Tickets können unter *FAQ Administration > Alle Tickets* oder unter *FAQ Administration > FAQ Tickets* erstellt/bearbeitet werden. Hier legen Sie auch den Besitzer fest:

Neues FAQ-Ticket

Objektgruppe: ▼

Objekt: ▼

Sprache: ▼

FAQ-Status: ▼

Besitzer: ▼

Filtern und Anzeigen von Ticketbesitzern im Menü FAQ Administration > Alle Tickets

Im Menü *FAQ Administration > Alle Tickets* haben Sie die Möglichkeit nach Besitzern zu filtern und sich die Ergebnisse in Ihrer Ticketliste anzeigen zu lassen. Diese Liste enthält dann eine zusätzliche Spalte mit dem Namen des Besitzers für jedes Ticket.

FAQ-Tickets suchen – erweiterte Filter

Im Menü *FAQ Administration > Alle Tickets* haben Sie ab nun Zugriff auf Suchfilter und detailliertere Daten.

Neue Filtermöglichkeiten bei der Suche:

- Letzte Aktualisierung (Zeitliche Begrenzung, um nach Tickets zu suchen, die im ausgewählten Zeitraum zuletzt aktualisiert wurden)
- Besitzer (Ticketbesitzer)

Neue Spalten in der Ergebnisliste:

- Letztes Update (Zeitpunkt zu dem das Ticket das letzte Mal aktualisiert wurde)
- Besitzer (Ticketbesitzer)
- Registriert (Registrierungsdatum des Tickets)

Organisation: Alle ausgewählten Organisationen
[Organisation auswählen](#)

Textsuche:

Sprache: Alle

FAQ-Status: Alle

Besitzer: DE, admin (admin-de) EN, Admin (admin-en) Admin, Jane

Veröffentlichungsdatum: -

Letzte Aktualisierung: -

DE	UK	ES	FR	SE	Veröffentlicht	Ticketnummer	Registriert	Letztes Update	Besitzer
	X				2024-04-18 16:33	FAQ-0002	2024-04-18	2024-04-18	Jane Admin
	X				2024-04-18 16:32	FAQ-0001	2024-04-18	2024-04-18	Jane Admin

Durch die Suchfilter und die angezeigten Daten in der Ergebnisliste können Sie sowohl den offiziellen Besitzer des Tickets sehen, als auch Benutzer, deren Berechtigung zur Handhabung des gesuchten Tickets zwischenzeitlich entfernt wurden. Auch bereits deaktivierte Benutzer werden Ihnen angezeigt.

Benutzer, die deaktiviert wurden

Der Name des Benutzers wird kursiv und mit zwei vorangestellten Sternen angezeigt: ***olof*

Wenn Sie ein Ticket bearbeiten möchten, dessen Besitzer deaktiviert wurde, müssen Sie zunächst einen neuen Ticketbesitzer festlegen.

In einem FAQ Ticket werden deaktivierte Benutzer nicht in der Auswahlliste für Benutzer angezeigt.

Benutzer, deren Berechtigung zur Bearbeitung eines FAQ-Tickets entfernt wurde

Wenn die Einstellungen eines Benutzerprofils geändert und die Berechtigung zur Bearbeitung eines FAQ-Tickets entfernt werden, erscheint der betreffende Benutzername ab nun in rot in der Liste: **olof**

FAQ

Kann FAQ-Listen bearbeiten

Kann FAQ-Tickets bearbeiten

Kann den Status von FAQ-Tickets bearbeiten

Benutzer, die nicht berechtigt sind Support am Objekt des FAQ-Tickets zu leisten

Die Namen dieser Benutzer werden nicht in der Auswahlliste des Besitzers im Ticket angezeigt.

Liste der FAQ-Tickets exportieren

Im Menü *FAQ Administration* > *Alle Tickets* können Sie die Tickets auswählen, die Sie exportieren möchten.

Kreieren Sie zunächst eine Liste aller für Sie relevanten Tickets, indem Sie die verfügbaren Filter dieses Menüs verwenden. Klicken

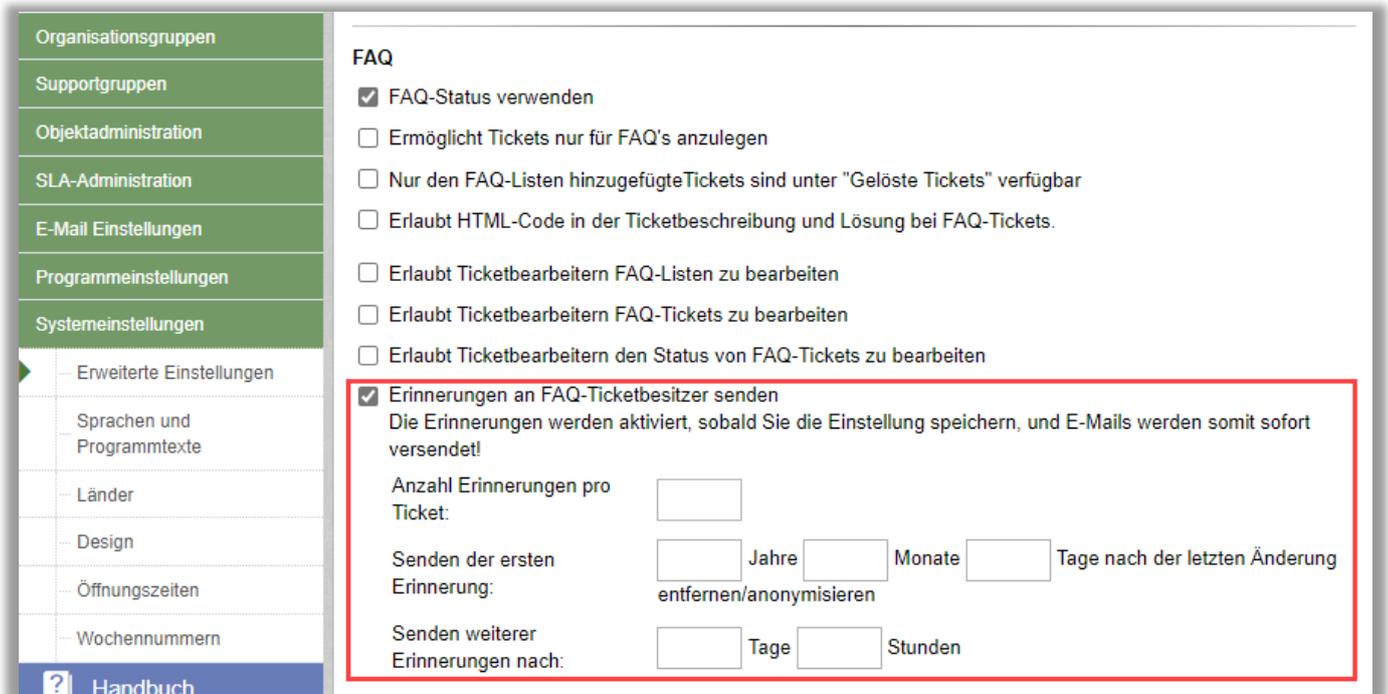
Sie dann auf den  Button in der rechten oberen Ecke der Liste. So wird automatisch eine Excel-Datei Ihrer Liste erstellt, welche Sie auf Ihrem Computer speichern können.

Die Daten die Sie exportieren, werden Ihnen auf Ihrem Bildschirm angezeigt.

FAQ – Erinnerungen an Ticketbesitzer senden

Um Ticketbesitzer über ausbleibende Aktualisierungen ihrer Tickets zu informieren, können Sie das Versenden einer Erinnerung aktivieren. So wird eine E-Mail mit der Ticketnummer des betreffenden Tickets an den Besitzer versendet. Um das Ticket zu bearbeiten, muss sich der Besitzer wie gewöhnlich in HelpDesk einloggen.

Diese Einstellung kann unter *Administration* > *Systemeinstellungen* > *Erweiterte Einstellungen* > *Generell: FAQ* aktiviert werden:



FAQ

- FAQ-Status verwenden
- Ermöglicht Tickets nur für FAQ's anzulegen
- Nur den FAQ-Listen hinzugefügte Tickets sind unter "Gelöste Tickets" verfügbar
- Erlaubt HTML-Code in der Ticketbeschreibung und Lösung bei FAQ-Tickets.
- Erlaubt Ticketbearbeitern FAQ-Listen zu bearbeiten
- Erlaubt Ticketbearbeitern FAQ-Tickets zu bearbeiten
- Erlaubt Ticketbearbeitern den Status von FAQ-Tickets zu bearbeiten
- Erinnerungen an FAQ-Ticketbesitzer senden**
Die Erinnerungen werden aktiviert, sobald Sie die Einstellung speichern, und E-Mails werden somit sofort versendet!

Anzahl Erinnerungen pro Ticket:

Senden der ersten Erinnerung: Jahre Monate Tage nach der letzten Änderung entfernen/anonymisieren

Senden weiterer Erinnerungen nach: Tage Stunden

Berichte

Gruppierung des Objekts nach Objektpfad

Wenn Sie HD-Advanced benutzen können Sie einen Objektbaum erstellen, in dem die Objekte in hierarchischer Struktur dargestellt sind, Objektgruppen ganz oben und Eltern/Kind Objekte unten. Sie können ein Objekt außerdem kopieren, um es an mehreren Stellen im Objektbaum erscheinen zu lassen.

Sie können in den Berichten, in denen es möglich ist eine Gruppierung vorzunehmen (*Volumen Berichte*, *Bearbeitungszeit*, *Anfragevolumen* und *SLA Berichte*) nun die Option Objekt (inklusive Objektpfad) hinzufügen unter Gruppierung hinzufügen.

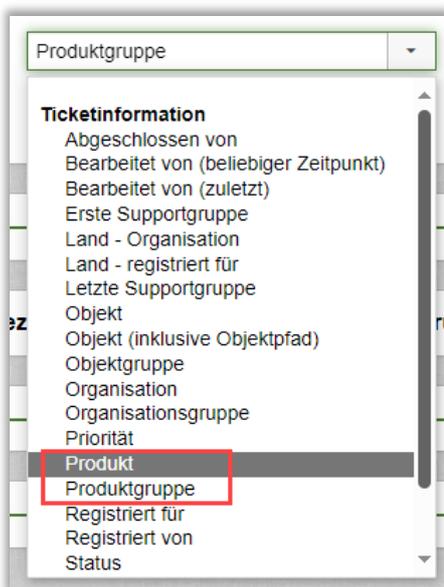


Wählen Sie diese Option, um den Bericht nach den individuellen Vorfällen der Objekte zu gruppieren.

Objekt (inklusive Objektpfad)	Anzahl der Anfragen	Anzahl der Anfragen (Prozent)
1 Artologik / Helpdesk	30	40.0

Gruppierung nach Produkt und Produktgruppe (HD-Track)

In den Berichten, in denen Gruppierungen möglich sind, wurden neue Gruppierungsmöglichkeiten hinzugefügt:



Organisations- und Benutzerbericht

Auswahl basierend auf Inhalt der Benutzerfelder

Bisher konnten Sie in den Organisationaberichten Organisationsfeldern filtern. Ab nun haben Sie zusätzlich auch die Möglichkeit nach Antwortoptionen in Benutzerfeldern zu filtern.

Welche Benutzerfelder verfügbar sind richtet sich nach den Zugriffsrechten des eingeloggten Benutzers. Der Administrator hat Zugriff auf alle Benutzerfelder. Ein Anfragenbearbeiter mit der Berechtigung, Berichte zu erstellen, wird entsprechend den Einstellungen für die einzelnen Benutzerfelder eingeschränkt.

Neuer Bericht: Benutzerbericht

Als Vorlage zur Erstellung dieses neuen Berichts diente der Organisationsbericht. Der Benutzer der den Bericht erstellt kann lediglich die Benutzer- und Organisationsfelder sehen, die er berechtigt ist zu sehen.

Auswählbare Informationen

Die Benutzer, die berechtigt sind Organisations- und Benutzerberichte zu erstellen haben nun die Möglichkeit den Organisations- und den Benutzernamen (falls diese angezeigt werden) auszuwählen und sich ein Pop-up-Fenster anzeigen zu lassen, in welchem Informationen angezeigt (und bearbeitet) werden können.

Bericht „Bearbeitungszeit“

“Erste Schließung”

Unter dem Bericht *Bearbeitungszeit* im Menü *Berichte*, haben Sie ab nun die Möglichkeit die *Gesamte Bearbeitungszeit (von Registrierung bis zur ersten Schließung)* eines Tickets abzurufen.

Sie finden die neue Einstellung im Bereich *Zeitparameter*:

Diese Einstellung kann zusammen mit den Optionen „Bericht basiert nicht auf den Öffnungszeiten“ und „Bericht basiert auf den Öffnungszeiten“ genutzt werden. Sie sehen in den Berichtsergebnissen lediglich den Zeitraum, bis das Ticket das erste Mal von einer Support-Gruppe oder einem Benutzer geschlossen wurde. Unabhängig davon wie oft das Ticket im Nachhinein noch einmal geöffnet, delegiert oder erneut geschlossen wird, sobald Sie die Einstellung „bis zur ersten Schließung“ wählen, werden alle weiteren Schließungen nicht mehr berücksichtigt.

Die Zeitangaben können in folgenden Einheiten angezeigt werden:

Berichtsinhalt ⓘ

Kürzeste Zeit Anzeige der Anzahl der Tickets innerhalb der angegebenen Zeitspanne:

Durchschnittliche Zeit Anzahl der Zeitintervallen: 4 ▾

Median Zeit

Längste Zeit

Anzahl der Tickets

Zeit anzeigen in

Tage

Stunden

Tage + Stunden

0 Tag(e) 1 Stunde(n) 0 Minute(n)

0 Tag(e) 4 Stunde(n) 0 Minute(n)

0 Tag(e) 8 Stunde(n) 0 Minute(n)

1 Tag(e) 0 Stunde(n) 0 Minute(n)

Bitte beachten Sie, dass sich ein Tag auf 24 Stunden bezieht. Dies gilt unabhängig davon, ob ein Bericht Öffnungszeiten berücksichtigt oder nicht.

“Ticketliste” Bericht

Organisations-ID im Menü Berichtsinhalt

Wenn Sie einen “Ticketliste”-Bericht erstellen, haben Sie nun die Möglichkeit, sich die Organisations-ID in den Berichtsergebnissen anzeigen zu lassen. Sie wird ebenfalls in der Exportdatei angezeigt, sollten Sie sich dafür entscheiden den Bericht als Excel Datei zu exportieren.

FAQ Administration

Berichte

- ... Bearbeitungszeit
- ... Benutzerbericht
- ... Kartenbericht
- ... Organisationsbericht
- ... SLA Berichte
- ... Ticketchronologie
- ▶ Ticketliste
- ... Tickettrend
- ... Volumen Berichte

Berichtsinhalt

Wenn Sie weitere Variablen auswählen, können Sie einen Bericht erstellen - angepasst an Ihre Anforderungen. Für einzeilige Überschriften wählen Sie die Variablen für Reihe 1 aus. Für zweizeilige Überschriften wählen Sie sie für Reihe 1 und 2 aus.

Zeilenanzahl: 1 ▾

Überschriftsintervall: 0 ▾

Variablen

- Bearbeitet von
- Bearbeitet, Datum
- Benutzerfelder
- Erste Supportgruppe
- Fehlerbeschreibung
- Fragen & Antworten
- Kontaktdatum
- Kontaktmethode
- Lösung

Zeile 1:

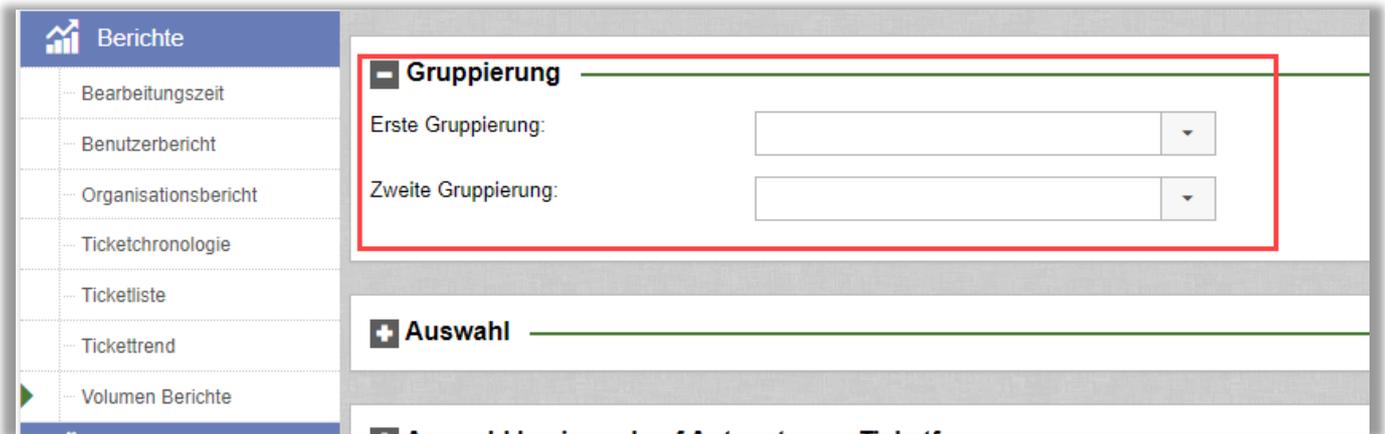
Organisations-ID

Volumen Bericht

Gruppierungen auf zwei Ebenen

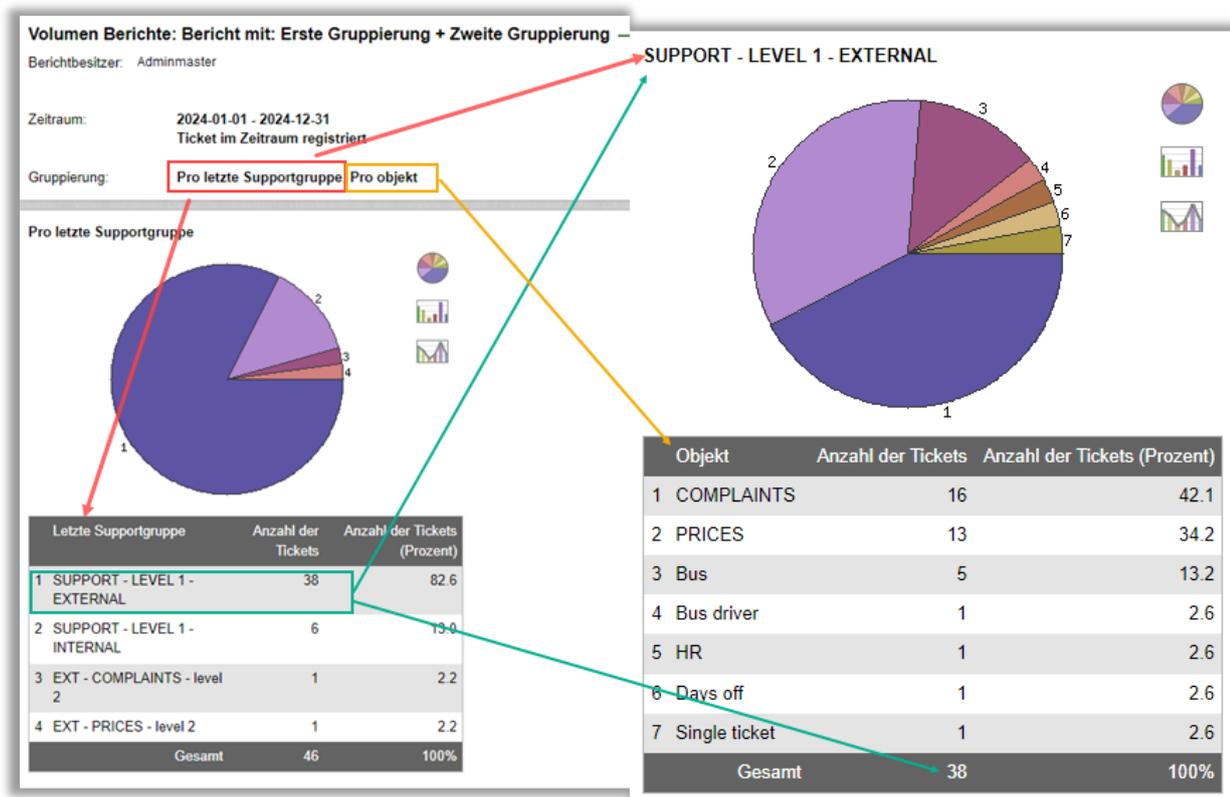
Bisher konnte die Gruppierung in den Volumen Berichten nur auf einer Ebene vorgenommen werden. Ab nun kann diese auf zwei Ebenen vorgenommen werden. Beide Ebenen arbeiten zusammen.

Die Auswahl für die erste und die zweite Gruppierung müssen sich unterscheiden. Sie müssen jedoch nicht zwingend eine zweite Gruppierung auswählen.



Haben Sie zwei Gruppierungen ausgewählt, zeigt der geränderte Bericht zwei Bereiche:

- Ein Diagramm und eine Tabelle nur für die erste Gruppierung
- Ein Diagramm und eine Tabelle für jedes Element der ersten Gruppierung und Unterergebnissen für jedes Element, das der zweiten Gruppierung entspricht



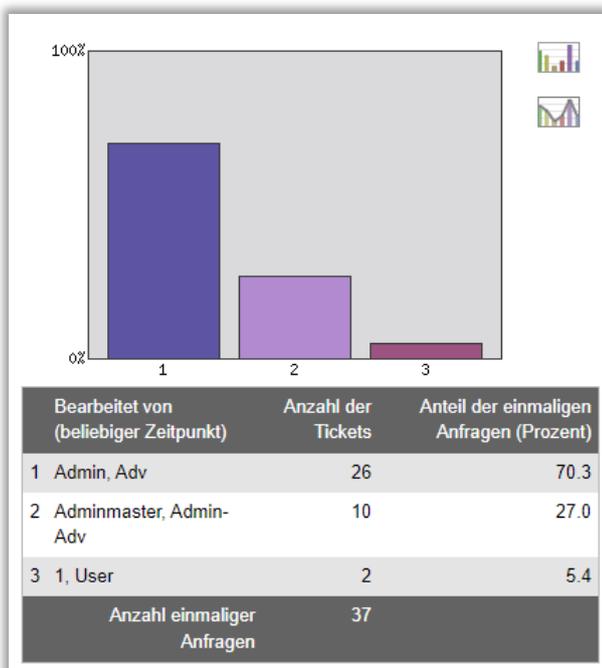
Neue Gruppierung im Volumenbericht: Bearbeitet von (beliebiger Zeitpunkt)

Unter *Volumen Berichte* konnten Sie einen Bericht bisher nach *Bearbeitet von* gruppieren, um zu sehen, welche Anfragenbearbeiter die meisten Tickets geschlossen haben. Wir haben nun die Gruppierung *Bearbeitet von (beliebiger Zeitpunkt)* hinzugefügt. Diese Gruppierung umfasst alle Bearbeiter, die zu einem beliebigen Zeitpunkt „Bearbeiter“ der Anfrage waren, nicht nur den Bearbeiter, der die Anfrage geschlossen hat.

Das Kriterium *Bearbeitet von (beliebiger Zeitpunkt)* kann auch als Auswahl in *Volumen Berichte* verwendet werden. Das bedeutet, dass der Bericht nur Anfragen enthält, die zu einem beliebigen Zeitpunkt von den ausgewählten Benutzern bearbeitet wurde.

Gleichzeitig haben wir die Gruppierung *Bearbeitet von* umbenannt in *Bearbeitet von (zuletzt)*. Sie funktioniert genauso wie bisher, d. h. es wird nur der Bearbeiter gezählt, der das Ticket geschlossen hat oder es gerade bearbeitet (wenn es noch den Status *Geöffnet* hat).

Wenn Sie die Gruppierung *Bearbeitet von (beliebiger Zeitpunkt)* verwenden, wird der Prozentsatz, basierend auf der im Bericht enthaltenen Anzahl an einmaligen Anfragen berechnet. Daher kann die Summe aller Prozentsätze größer als 100% sein.



Organisations- und Benutzeradministration

Anfragen in Organisations- und Benutzerprofilen anzeigen

Wenn Sie eine Anfrage im *Tickets* Menü bearbeiten, können Sie auf den verlinkten Namen des Benutzers und der Organisation klicken, für den die Anfrage registriert wurde, um ein Pop-up Fenster mit den Benutzer/Organisationsdetails anzuzeigen. In diesem Pop-up Fenster werden nun immer die Anfragen für diese Organisation/Benutzer angezeigt, sowohl in der Ansicht in der Informationen bearbeitet werden können, als auch in der Ansicht in der Sie nur die Details der Anfrage sehen können.

Die Anfragen, die für eine Organisation registriert wurden, werden nun auch in den Organisations-/Benutzerprofilen im Menü *Administration* angezeigt.

Die Tickets werden in absteigender Reihenfolge nach Registrierungsdatum angezeigt, je 20 pro Seite. Klicken Sie auf die Buttons *Nächste Seite* und *Vorherige Seite*, um die nächsten/vorherigen 20 Anfragen anzuzeigen.

Systemadministratoren können alle Anfragen in der Anfragenliste sehen. Für Anfragenbearbeiter und Telefonisten werden nur die Anfragen gelistet, die Sie sehen dürfen.

Registrierte Tickets für diesen Nutzer		
Registriert	Ticketnummer	Titel
2024-04-17 10:55	20240417-008	Auskunft Fahrplan
2024-04-17 10:55	20240417-007	Ticketpreis
2024-04-15 16:49	20240415-011	SUMMER VACATION
2024-04-15 15:27	20240415-008	Price - tickets

Weitere Suchmöglichkeiten beim Organisationswechsel

In der Administration von Benutzern können autorisierte Benutzer die Organisation, mit der ein Benutzer verknüpft ist, ändern. Um das Finden der neuen Organisation leichter zu machen, haben wir die Möglichkeit zur Suche nach dem Organisationsnamen hinzugefügt. Wenn die Liste viele Ergebnisse beinhaltet, werden nur die ersten angezeigt. Verfeinern Sie Ihre Suche, um die Organisation zu finden, nach der Sie suchen.

Benutzer verschieben

Verschiebe einen Benutzer zu einer anderen Organisation.

Beachten Sie, dass alle Tickets, die mit diesem Benutzer verknüpft sind, ebenso verschoben werden. Deshalb können diese dann nur unter der neuen Organisation gefunden werden.

Benutzername: DE Anonymous (Artisan Global Media AB)

Organisation: Artisan Global Media AB

Weitere Suchmöglichkeiten beim Tickettransfer

In der Administration von Benutzern sind autorisierte Benutzer in der Lage, Tickets von einem Benutzer zum anderen zu übertragen. Um das Finden des Benutzers, der die Tickets erhält, zu erleichtern, haben wir nun die Möglichkeit zur Suche nach dem Namen des Benutzers hinzugefügt.

Tickets übertragen

Von: Anna Andersson

Bei denen der Benutzer der 'Registriert für'-Benutzer ist

Alle Tickets

Nur verknüpfte Tickets

An: User, Artologik

+ 8 Tickets

Für eine Supportorganisation registrierte Tickets einsehen

Eine neue Einstellung macht es möglich Ticketbearbeitern die Berechtigung zu geben, alle registrierten Tickets für alle Benutzer der selben Supportorganisation einzusehen. So sind Supportmitglieder in der Lage die Kind-Tickets anderer Mitglieder zu sehen. Dies ermöglicht einen besseren Überblick über die allgemeine Ticket-Situation.

Sie finden die neue Einstellung unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Benutzerrechte: Ticketbearbeiter:*

Benutzerrechte

Ticketbearbeiter

- Ticketbearbeitern erlauben Tickets an andere Ticketbearbeiter zu delegieren:
 - Ticketbearbeitern ist es untersagt an andere Ticketbearbeiter in anderen Supportgruppen zu delegieren
 - Ticketbearbeitern ist es erlaubt an andere Ticketbearbeiter in anderen Supportgruppen zu delegieren
 - Ticketbearbeitern in ausgewählten Supportgruppen ist es erlaubt an andere Ticketbearbeiter in anderen Supportgruppen zu delegieren
- Erlaubt Ticketbearbeitern aus Tickets die geschlossen wurden Standardtickets zu erstellen
- Allen Ticketbearbeitern erlauben Tickets zu löschen, welche diese bearbeiten
- Ausgewählten Ticketbearbeitern erlauben Tickets zu löschen, welche diese bearbeiten
- Erlaubt Ticketbearbeitern, alle Tickets zu sehen.
- Erlaubt Ticketbearbeiter, alle Tickets der Supportgruppe zu sehen, zu der das Mitglied gehört.
- Erlaubt Ticketbearbeitern in ausgewählten Supportgruppen, alle Tickets für Objekte anzusehen, für die sie Support leisten
- Erlaubt Ticketbearbeitern in ausgewählten Supportorganisationen, alle registrierten Tickets für alle Benutzer derselben Supportorganisation zu sehen
- Erlaubt Ticketbearbeitern, alle Tickets zu sehen, die Sie selbst registriert haben
- Ermöglicht begrenzte E-Mailrechte pro Ticketbearbeiter zu aktivieren

Sobald Sie diese Einstellung aktivieren, erhalten Sie auf Level der Supportorganisation Zugriff auf folgende Einstellung:

Benutzerrechte

- Erlaubt Ticketbearbeitern in dieser Organisation, alle registrierten Tickets aller Benutzer dieser Organisation zu sehen

Die Einstellung kann für jede Supportorganisation individuell vorgenommen werden.

Legen Sie pro Benutzer fest, wer nur eigene Tickets und wer alle Tickets sehen darf

Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Benutzerrechte*: Kunden können Administratoren ab nun folgende Einstellung vornehmen:

Systemeinstellungen	Kunden
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erweiterte Einstellungen Sprachen und Programmtexte Länder 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Erlaubt Organisationsadministratoren die Basisinformationen der eigenen Organisation zu bearbeiten <input type="checkbox"/> Erlaubt Kunden, alle Tickets ihrer Organisation zu sehen <input checked="" type="checkbox"/> Erlaubt dem ausgewählten Kunden alle Tickets der eigenen Organisation zu sehen <input type="checkbox"/> Erlaubt allen Kunden, die Priorität des Tickets zu sehen

Diese ermöglicht es dem Organisationsadministrator für jeden Benutzer individuell zu entscheiden, ob dieser berechtigt ist alle Tickets seiner Organisation oder nur seine eigenen Tickets zu sehen. Die Benutzerprofile sehen für den Organisationsadministrator dann wie folgt aus:

Einstellungen und Benutzerrechte

Benutzername: *

Passwort: *

Passwort: *

Sprache: ▼

Benutzerrolle:
 Anonymer Benutzer
 Organisationsbenutzer
 Organisationsadministrator

Kann nur eigene Tickets sehen
 Kann alle Tickets der eigenen Organisation sehen

Automatisches Entfernen/Anonymisieren von inaktiven Benutzern

Die Entfernungs- und Anonymisierungsfunktionen wurden erweitert: ab nun können inaktive Benutzer automatisch entfernt/anonymisiert werden.

Inaktive Benutzer, die mit keinem Ticket verknüpft sind werden entfernt. Inaktive Benutzer, die mit einem Ticket verknüpft sind, werden lediglich anonymisiert.

Die entsprechenden Einstellungen finden Sie unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Automatische Entfernung/Anonymisierung von Tickets*.

Systemeinstellungen

- Erweiterte Einstellungen
- Sprachen und Programmtexte
- Länder

Automatische Entfernung/Anonymisierung

Automatische Entfernung/Anonymisierung inaktiver Benutzer ermöglichen
 Automatische Entfernung/Anonymisierung startet täglich um 04:30.
 Inaktive Benutzer Monate nach der letzten Inaktivierung entfernen/anonymisieren

Sobald ein Benutzer anonymisiert wurde, werden seine Profilinformationen durch das folgende Zeichen „-“ und sein Benutzername durch einen zufälligen Wert (z.B. 1zb4d xp0p5ekkq2be46y) ersetzt. So kann der Benutzername für einen neuen Benutzer wiederverwendet werden und der Verlauf des anonymisierten Benutzers wurde gelöscht.

Wie die Tickets des zu anonymisierenden Benutzers gehandhabt werden, hängt von Ihren Einstellungen im Menü „Automatische Entfernung/Anonymisierung von Tickets“ ab.

Zugriffsrechte für Telefonisten

Unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Telefonisten* haben wir neue Zugriffsrechte hinzugefügt, damit Sie einschränken können, worauf Telefonisten Zugriff haben sollen.

Telefonisten

- Telefonisten mit Supportgruppen verknüpfen ⓘ
- Erlaubt Telefonisten alle Anfragen zu sehen die sie selbst registriert haben, unabhängig davon welcher Supportgruppe die Anfrage gehört
- Erlaubt Telefonisten das Menü 'Administration' zu sehen
- Erlaubt Telefonisten die Anfrageliste 'Eingehende E-Mail' zu sehen

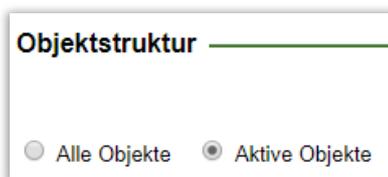
- Im Plugin *HD-Advanced: Telefonisten mit Supportgruppen verknüpfen*: Indem Sie Telefonisten mit Supportgruppen verbinden, können Sie einschränken, dass Telefonisten nur Anfragen sehen können, die zu der Supportgruppe gehören, mit der Sie verbunden sind.
Bitte beachten Sie den Unterschied zwischen dieser neuen Einstellung und der bereits vorhandenen:
*„Ausgewählte Supportmitarbeiter dürfen nur Organisationen sehen, die mit ihrer Supportgruppe verknüpft sind (pro Benutzer festzulegen)
(Telefonisten können mit Supportgruppen verknüpft werden)“*
Diese Einstellung schränkt ein, für welche Organisationen die Telefonisten Anfragen sehen können, während die neue Einstellung einschränkt, für welche Supportgruppen die Telefonisten Anfragen sehen können.
- *Erlaubt Telefonisten das Menü 'Administration' zu sehen*: Wenn Sie das Menü Administration für Telefonisten verbergen möchten, können Sie diese Einstellung inaktivieren.
- *Erlaubt Telefonisten die Anfrageliste 'Eingehende E-Mail' zu sehen*: Telefonisten können standardmäßig neu eingehende E-Mails in der Ticketliste sehen und bearbeiten. Durch Deaktivieren dieser Einstellung können Sie verhindern, dass die Telefonisten diese Liste sehen können.

Objektadministration

Inaktive Objekte in der Objektadministration verbergen

Objekte, die Sie nicht mehr verwenden möchten können in HelpDesk nicht gelöscht werden, Sie können diese aber inaktivieren.

Unter *Administration > Objektadministration > Objekte* sind nun alle inaktiven Objekte verborgen (die Option *Aktive Objekte* ist voreingestellt). Wählen Sie die Option *Alle Objekte* um auch inaktive Objekte anzuzeigen.



Eigener HTML-Editor für Standardantworten

Durch die Nutzung von „Standardantworten“ bei der Bearbeitung von Tickets, können Sie viel Zeit sparen. Diese Antworten wurden bereits von einem Administrator, oder einem Ticketbetreiber mit zusätzlichen Rechten, erstellt. Sie sind mit ausgewählten Objekten verknüpft und können von allen Support-Mitgliedern beliebig oft für Ihre Tickets verwendet werden. Im Menü *Administration > Objektadministration > Standardantworten* können die Standardantworten verwaltet und bearbeitet werden. Die vorgefertigten Antworten können sowohl in E-Mails, als auch im Lösungsabschnitt des Ticktes verwendet werden. Bisher konnten die Standardantworten lediglich als reine Textnachrichten gestaltet werden. Es waren keinerlei Formatierungen möglich. Ab nun haben Sie aber die Möglichkeit auf einen Rich-Text-Editor zurückzugreifen. Dieser erlaubt Ihnen folgende Bearbeitungen:

- Hintergrundfarbe
- Schriftfarbe
- Tabellen (mit oder ohne Farbe für die Linien, Zellen, Texte, ...)
- Verknüpfungen hinter Ihren Texten

Außerdem können Sie der Standardantwort Tags hinzufügen, wodurch dieser automatisch ticketspezifische Informationen hinzugefügt werden:

- Ticketnummer
- Ticketbeschreibung
- Lösung
- Link zum Ticket
- Vorname 'Registriert für'
- Nachname 'Registriert für'
- E-Mail 'Registriert für'
- Telefon 'Registriert für'

Die Formatierungen werden nur angezeigt, wenn Sie die Standardantwort in einer E-Mail verwenden. Beim Einsetzen in das Lösungsfeld Ihres Tickets wird die Standardantwort wie gewohnt als reiner Text angezeigt.

Beispiel einer mit dem HTML-Editor erstellten Standardantwort:

Standardantwort

Überschrift
Neue Standardantwort

Standardantwort

Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Tabelle

← → Kopfzeile 1 sans-serif 26px A [color] [background-color] B I

[bullets] [align] [link] Ticketinformation ▾

Neuer HTML-Editor

Diese Standardantwort wurde mit dem neuen HTML-Editor erstellt.

Spezifische Informationen bezüglich Ihres Tickets:

Ihre Ticketnummer:	{TICKET_NUMBER}
Ihre Ticketbeschreibung:	{TICKET_DESCRIPTION}
Ihr Ticketlink:	{TICKET_URL}

Um Ihnen eine Lösung geben zu können, benötigen wir Antworten auf folgende Fragen:

(Zutreffendes bitte ankreuzen)

Haben Sie die Informationen auf unserer Homepage gelesen?	☐
Haben Sie Ihre Administrationseinstellungen überprüft?	☐
Haben Sie es mit Chrome und Firefox versucht?	☐

E-Mail Administration

Fügen Sie „alle Fragen und Antworten“ in den E-Mail Vorlagen hinzu

Im Menü *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > E-Mail Vorlagen* können Sie den Inhalt der E-Mails bearbeiten, die beim Registrieren und Schließen eines Tickets gesendet werden. Nun haben Sie in diesen Vorlagen die Möglichkeit, alle Fragen des Ticketformulars, die beantwortet wurden, hinzuzufügen. Bitte beachten Sie, dass nur die für „registriert für“ Benutzer sichtbaren Fragen hinzugefügt werden.

E-Mail-Konto: Informationen in alphabetischer Reihenfolge sortieren

Die Liste aller E-Mails kann nun in alphabetischer Sortierung angezeigt werden.

Benachrichtigungen für Supportgruppen

Um auf diese Einstellungen zugreifen zu können, gehen Sie zunächst zum Menü *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > Einstellungen* und aktivieren Sie die Funktion „E-Mail Einstellung pro Supportgruppe festlegen“.

E-Mail Einstellungen	E-Mail an alle Ticketbearbeiter und Administratoren einer Supportgruppe senden, wenn ein Ticket an diese Gruppe delegiert wurde
<ul style="list-style-type: none"> – Einstellungen – SMS-Konto – E-Mail Konto 	<input type="radio"/> Keine Benachrichtigung per E-Mail versenden <input checked="" type="radio"/> E-Mail Einstellung pro Supportgruppe festlegen <input checked="" type="checkbox"/> Auch pro Gruppenmitglied festlegbar <input type="radio"/> Benachrichtigung per E-Mail immer versenden

Danach können Sie im Menü *Administration > Supportgruppen > Basisinformation* Folgendes individuell für jede Supportgruppe festlegen:

Supportgruppen	<input type="radio"/> Keine E-Mails senden, wenn ein Ticket an diese Supportgruppe delegiert wird <input type="radio"/> E-Mail an alle Ticketbearbeiter und Administratoren der Supportgruppe senden, wenn ein Ticket an die Gruppe delegiert wurde <input type="radio"/> Eine E-Mail an ausgewählte Ticketbearbeiter und Administratoren der Supportgruppe senden, wenn eine Ticket an die Gruppe delegiert wurde <input checked="" type="radio"/> Eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden, wenn ein Ticket an die Gruppe delegiert wird E-Mail-Adresse <input type="text"/>
<ul style="list-style-type: none"> – Basisinformation – Delegieren – Supportschienen – Supportanalyse – Erste Supportgruppe 	

Falls Sie auch die Einstellung „Pro Gruppenmitglied festlegbar“ aktiviert haben, erhalten Sie links neben jedem Supportmitglied Zugriff auf ein Auswahlfeld. Aktivieren Sie dieses, wenn ein Benutzer Benachrichtigungen erhalten soll.

Mitglieder dieser Supportgruppe	
✉ Name	
<input type="checkbox"/>	Adminmaster, Admin
<input type="checkbox"/>	Carlsson, Maria

Neue E-Mail Vorlage – Ticket Delegation

Im Menü *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > E-Mail Vorlagen* konnte bisher zwischen zwei E-Mail-Typen gewählt werden:

- **Bestätigung beim Öffnen des Tickets:** E-Mail die automatisch oder manuell an die Person gesendet wird, die das Ticket eingereicht hat. Sie ist die Bestätigung dafür, dass das Ticket korrekt registriert wurde.
- **Bestätigung beim Schließen des Tickets:** E-Mail die automatisch oder manuell an die Person gesendet wird, dessen Ticket geschlossen wurde. Sie informiert über die Lösung der Anfrage.

Ab jetzt hat der Administrator die Möglichkeit zusätzlich auf eine Vorlage zuzugreifen, die den Benutzer darüber informiert, dass sein Ticket an ein anderes Support-Mitgliedern bzw. eine andere Support-Gruppen delegiert wurde.

- **Bestätigung beim Delegieren des Tickets**

E-Mail Vorlagen	
E-Mail Vorlage	E-Mail-Typ
Standard	Bestätigung beim Öffnen der Anfrage
	Bestätigung beim Schließen der Anfrage
	Bestätigung beim Delegieren des Tickets

Der neuen E-Mail-Vorlage wurden folgende neue Tags hinzugefügt:

- **E-Mail Signatur:** Signatur der Person, die das jeweilige Ticket delegiert hat
- **Delegiert von:** Vor- und Nachname der Person, die das jeweilige Ticket delegiert hat
- **Delegiert an:** Vor- und Nachname der Person, an die das Ticket delegiert wurde ODER Name der Support-Gruppe, an die das Ticket delegiert wurde
- **Informationen zur Delegation:** dieser Tag enthält standardmäßig die folgenden Informationen
 - o Ticketnummer und Kurznachricht über den Delegationsvorgang
 - o Objekt, das für die Registrierung des Tickets genutzt wurde
 - o Direktlink zum Ticket

Benachrichtigung über den Eingang einer Nachricht zum Ticket

Bisher konnten Sie komplette Nachrichten, die an Ihre Tickets gesendet wurden, weiterleiten:

E-Mail weiterleiten

Eingehende E-Mails und Nachrichten an das E-Mail Konto des zuständigen Ticketbearbeiters weiterleiten

Eingehende E-Mails und Nachrichten an den Ticketbearbeiter, der das Ticket abgeschlossen hat, weiterleiten

Nun haben Sie die Möglichkeit, nur eine Benachrichtigung zu senden und die ursprüngliche Nachricht mit allen Informationen in Ihrem HelpDesk-Ticket zu speichern. So stellen Sie sicher, dass keine privaten Informationen außerhalb Ihrer Support-Software übermittelt werden.

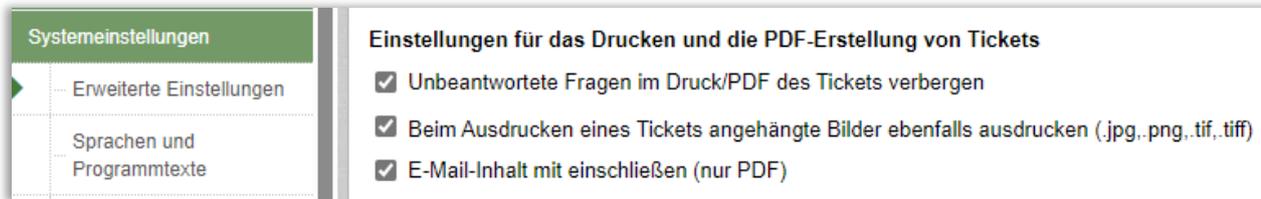
Wählen Sie zwischen 'Weiterleiten' und 'Benachrichtigung'

Wenn Sie im Menü *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > Einstellungen* ausgewählt haben, dass E-Mails und Nachrichten, die von geöffneten und/oder geschlossenen Tickets empfangen werden, weitergeleitet werden sollen, stehen Ihnen folgende zwei Möglichkeiten zur Auswahl:

Administration – Sonstiges

Einstellungen für das Drucken und die PDF-Erstellung

Im Menü *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Einstellungen für das Drucken und die PDF-Erstellung von Tickets* finden Sie ab nun Einstellungen bezüglich des Druckens und der PDF-Erstellung von Tickets.



Automatisches Entfernen/Anonymisieren von Ticketdaten

Sie können festlegen wie viele Monate nach

- Dem **Registrierungsdatum**

Oder

- Dem **Abschlussdatum**

Ihre Tickets entfernt (Option "Ticket komplett löschen") oder anonymisiert (Option „Ticket teilweise löschen“) werden sollen.

Wählen Sie die Option "Ticket teilweise löschen" erhalten Sie Zugriff auf weitere Einstellungen. Mit diesen können Sie definieren, welche speziellen Informationen entfernt/anonymisiert werden sollen.

Automatische Entfernung/Anonymisierung von Tickets aktivieren
Automatische Entfernung/Anonymisierung startet täglich um 13:22. Max. 5000 Tickets werden betroffen sein

Tickets älter als Monate Tage ⓘ

Gerechnet ab
 Registrierungsdatum des Tickets
 Abschlussdatum des Tickets

Erlaubt die Einstellung von Monaten und Tagen pro
 Objektgruppe
 Objekt

Art der Entfernung/Anonymisierung
 Ticket komplett löschen
 Ticket teilweise löschen

Titel
 Ticketbeschreibung
 Lösung
 Registriert für

Wählen Sie einen Benutzer, um die anonymisierten Tickets zu verschieben
 Organisation: ▾
 Benutzer: ▾

Andere Ansprechpartner
 E-Mails und Mitteilungen
 Lösungsschritte
 Angehängte Dateien
 Ticketfragen
 Alle
 Ausgewählte Fragetypen

Klassifizierungsfragen
 Alle
 Ausgewählte Fragetypen

Produktfragen
 Alle
 Ausgewählte Fragetypen

Kartenmarkierungen

- *Legen Sie fest wie viele Tage nach der Registrierung Tickets entfernt/anonymisiert werden sollen:*
Zusätzlich zu der festgelegten Anzahl an Monaten, nach welcher Tickets entfernt/anonymisiert werden, können Sie nun auch Einstellungen bezüglich der Anzahl der Tage vornehmen, nach welcher Tickets entfernt/anonymisiert werden sollen. Sollten die Einstellungen für Monate und Tage beide 0 betragen, werden die Tickets einen Tag nach ihrer Registrierung entfernt.
- *Erlauben Sie die Einstellung von Monaten und Tagen pro Objektgruppe/Objekt:*
Anstatt einheitliche Zeiteinstellungen für das gesamte Programm vorzunehmen, haben Sie auch die Möglichkeit Zeitspannen für bestimmte Objekt und/oder Objektgruppen zu definieren. Wenn Sie eine der beiden Optionen aktivieren, haben Sie auf der Objekt / Objektgruppen Ebene folgende Einstellungen zur Auswahl:

Automatische Entfernung/Anonymisierung

Wählen Sie, wie lange Tickets, die für dieses Objektgruppe erstellt wurden, aufbewahrt werden sollen, bevor sie automatisch entfernt/anonymisiert werden. Die Zeit wird ab dem Schließdatum des Tickets gezählt.

Voreingestellt (240 Monate, 10 Tage)

 Benutzerdefinierte Einstellungen für diese Objektgruppe verwenden

Tickets älter als Monate Tage entfernen/anonymisieren ⓘ

- *Registriert für:*
Sie können den Benutzer, auf welchen das Ticket ursprünglich registriert war, durch ein ausgewähltes Benutzerprofil ersetzen. So werden alle anonymisierten Tickets automatisch unter der ausgewählten Organisation und dem ausgewählten Benutzer gespeichert.
- *Ticket teilweise löschen*
Wenn Sie sich dazu entscheiden Ihre Tickets zu anonymisieren, können Sie genau definieren welche Bereiche anonymisiert werden sollen. Aktivieren Sie den Button vor den Menüpunkten *Ticketfragen*, *Klassifizierungsfragen* und *Produktfragen* können Sie zwischen den folgenden Einstellungen wählen:
 - o Alle Antworten der Frage sollen anonymisiert werden
 - o Nur Antworten eines ausgewählten Fragetyps sollen anonymisiert werden
- *Die Entfernung/Anonymisierung der Tickets ist auf die Anzahl von 5000 Tickets begrenzt*
Durch dieses Limit kann Ihre HelpDesk Lizenz nur eine begrenzte Anzahl an Tickets gleichzeitig verarbeiten. Wenn das System das erste Mal eingerichtet wird und die Daten mehrerer Jahre anonymisiert werden müssen, kann es durchaus einige Tage dauern, bis alle Tickets Ihren Einstellungen entsprechend verarbeitet und entfernt/anonymisiert wurden.

Verpflichtung zur Beantwortung von Fragen bei der Delegation

Pflichtfragen und Kartenfragen (bei Verwendung von HD-Map) müssen bei der Erstellung eines neuen Tickets beantwortet werden. Bei der automatischen Erstellung von Tickets, z. B. über E-Mail-Regeln, mussten jedoch nicht alle Fragen bei der Registrierung beantwortet werden. Durch die Aktivierung dieser neuen Einstellung „*Pflichtfragen müssen beantwortet werden, bevor eine Anfrage delegiert werden kann*“, zwingen Sie den Benutzer, der das Ticket zum ersten Mal bearbeitet, diese Frage bei der Delegation zu beantworten, andernfalls müssen die Fragen erst beim nächsten Speichern/Schließen der Anfrage beantwortet werden.

Anfrage delegieren

Pflichtfragen müssen beantwortet werden, bevor eine Anfrage delegiert werden kann ⓘ

 Bei Delegation den Namen der Supportgruppe statt des Benutzers in Lösungsschritten

Wenn es verpflichtend ist, einen Platz an der Karte zu markieren, wird es auch beim Delegieren verpflichtend sein

Objekt und Objektgruppe in E-Mail-Vorlage für SLA-Erinnerung

Wenn Sie SLA verwenden, können Sie SLA-Erinnerungsnachrichten erstellen und definieren, die an zuständige Supportmitarbeiter gesendet werden (unter *Administration > SLA-Administration > Erinnerungen*). Sie haben jetzt außerdem die Möglichkeit, das *Objekt* und die *Objektgruppe* des Tickets in die Erinnerungsnachricht aufzunehmen.

Neue Einstellungen für das Delegieren von Tickets

Es wurden zwei neue Einstellungen für die Delegation von Anfragen hinzugefügt:

- *Bei Delegation den Namen der Supportgruppe statt des Benutzers in Lösungsschritten und E-Mails verwenden*
- *Erstellen Sie keinen Lösungsschritt, wenn ein Ticket delegiert wird.*

Anfrage delegieren

- Pflichtfragen müssen beantwortet werden, bevor eine Anfrage delegiert werden kann
- Bei Delegation den Namen der Supportgruppe statt des Benutzers in Lösungsschritten und E-Mails verwenden
- Erstellen Sie keinen Lösungsschritt, wenn ein Ticket delegiert wird

Die erste Einstellung ermöglicht es, den Namen der Supportgruppe anstelle des Benutzers, in den Delegationsaktionen und E-Mails anzuzeigen.

Mit der zweiten Einstellung aktivieren Sie, keinen Lösungsschritt zu erstellen, wenn eine Anfrage delegiert wird.

Neuer API-Aufruf

Dateien aus Tickets abrufen

Es gibt zwei neue API-Aufrufe bezüglich des Hochladens von Dateien, die mit Tickets verknüpft sind.

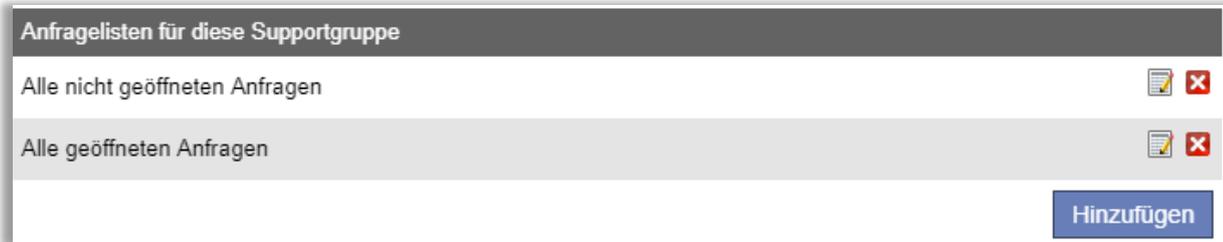
▶ GET	/v1/{format}/Tickets/{ticketId}/Files
▶ POST	/v1/{format}/Tickets/{ticketId}/Files
▶ GET	/v1/{format}/Tickets/{ticketId}/Files/{fileId}
▶ DELETE	/v1/{format}/Tickets/{ticketId}/Files/{fileId}
▶ GET	/v1/{format}/Tickets/{ticketId}/Files/{fileId}/Content

Mit dieser URL können Sie direkt auf die API Hilfe zugreifen: [<IhreHelpDesk-URL>/hd/api.svc/help](#)

Die Organisation des Benutzers abrufen

Wir haben die Funktionen für den Aufruf `GET/v1/{format}/Tickets` erweitert, um die Organisation (CompID) einzubeziehen, zu der der Benutzer gehört, für den das Ticket registriert ist :

Die Anfragenliste der Supportgruppe kann nur in der Supportgruppenadministration erstellt und bearbeitet werden. Hier können Sie den Button *Hinzufügen* klicken und unter *Anfragenlisten für diese Supportgruppe* eine neue Anfragenliste für diese Organisation erstellen. Sie können außerdem alle bereits erstellten Anfragenlisten sehen und die Icons klicken, um sie zu bearbeiten oder zu löschen.



Wenn Sie eine Anfragenliste erstellen oder bearbeiten haben Sie auf dieselben Auswahlmöglichkeiten Zugriff, wie als wenn Sie die Anfragenliste unter dem *Tickets* Menü bearbeiten. Einige Auswahlmöglichkeiten hängen jedoch von den Supportgruppeneinstellungen ab:

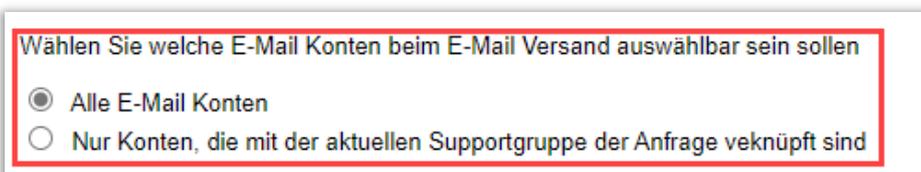
- Wenn die Einstellung *Anfragenbearbeiter dieser Supportgruppe dürfen alle Organisationen sehen* deaktiviert ist, ist es nur möglich eine Auswahl zwischen den Organisationsgruppen und Organisationen zu treffen, die mit der Supportgruppe unter *Wählen Sie die Organisationsgruppen, die ausgewählte Anfragenbearbeiter (im Benutzerprofil festlegen) sehen dürfen* und *Wählen Sie die Organisationen, die ausgewählte Anfragenbearbeiter (im Benutzerprofil festlegen) sehen dürfen* verbunden sind.
- Es ist nur möglich eine Auswahl unter den Objektgruppen zu treffen, die mit der Supportgruppe unter *Wählen Sie die Objektgruppen, welche Support von dieser Gruppe bekommen* verbunden sind.
- Es ist nur möglich eine Auswahl unter den Objekten zu treffen, die mit der Supportgruppe unter *Wählen Sie die Objekte, die Support von dieser Gruppe bekommen* zu wählen.

Bitte beachten Sie, dass eine Anfragenliste die für eine Supportgruppe erstellt wird, nur die Anfragen zeigt, die von dieser Supportgruppe bearbeitet werden.

E-Mail-Konto für ausgewählte Supportgruppen

Wenn Sie mit Supportgruppen arbeiten, können Sie E-Mail-Konten mit Supportgruppen verbinden, damit die Mitglieder der Supportgruppe nur die Nachrichten unter *Eingehende E-Mails* sehen können, die an diese Konten gesendet werden.

Sie können außerdem auswählen, ob E-Mails, die von einer Anfrage gesendet werden, von allen E-Mail-Konten gesendet werden können, oder nur von den Konten, die mit der Anfrage verbunden sind.



Die Einstellung finden Sie unter *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > Einstellungen*.

Erlauben Sie Ticketbearbeitern Klassifizierungsfragen zu verwalten

Mit HD-Advanced haben Sie nun die Möglichkeit, ausgewählten Ticketbearbeitern die Verwaltung von Klassifizierungsfragen zu erlauben. Dieses Recht können Sie im Benutzerprofil jedes Ticketbearbeiters hinzufügen.

Geplante Ticketerstellung

Unter *Administration > Objektadministration > Standardticket* kann nun festgelegt werden, ob ein bestimmtes Standardticket für eine geplante Ticketerstellung verwendet werden kann. Das bedeutet, dass neue Tickets, basierend auf einem Standardticket, automatisch erstellt werden können. Dies kann nützlich sein, wenn Sie Aufgaben haben, die jede Woche oder jeden Monat durchgeführt werden sollen.

Wenn Sie die oben genannte Einstellung für mindestens ein Standardticket aktiviert haben, ist ein neuer Menüpunkt *Geplante Tickets* verfügbar.



Hier können Sie festlegen:

- Für welchen Benutzer die automatisch erstellten Anfragen registriert werden sollen
- Die Supportgruppe, die für die Anfragen festgelegt werden soll
- Das Zeitintervall für die automatische Erstellung. Zum Beispiel kann eine neue Anfrage
 - o Jeden Tag
 - o Jeden zweiten Montag
 - o Am ersten Tag eines jeden Monats

erstellt werden.

- Das Startdatum und eventuell auch ein Enddatum für die automatische Erstellung von Anfragen

Standardticket für Kunden verfügbar/nicht verfügbar

Unter *Administration > Objektadministration > Standardticket* können Sie nun pro Standardticket entscheiden, ob dieses für Benutzer bei der Registrierung zur Auswahl stehen soll oder nicht. Auch wenn das Standardticket bei der Registrierung eines neuen Benutzers nicht auswählbar ist, steht es Supportbenutzern zur Verfügung.

Verbindung zwischen Supportgruppen und Standardantworten

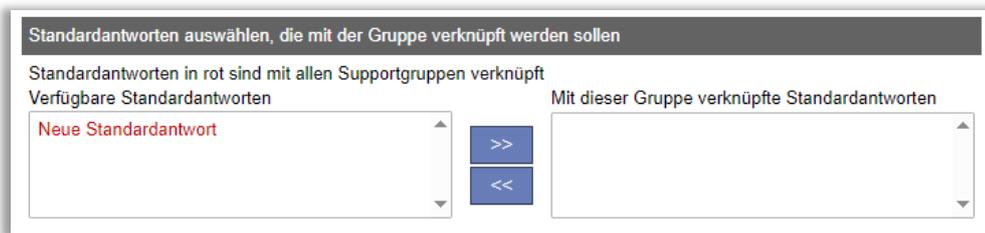
Mit einer neuen Einstellung unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Funktionen* „Ermöglicht Supportgruppen mit Standardantworten zu verlinken“ ist es nun möglich, bestimmte Standardantworten mit allen oder nur ausgewählten Supportgruppen zu verlinken.



Diese Verknüpfung kann in der Verwaltung für Standardantworten oder Supportgruppen hergestellt werden.



Um eine Supportgruppe mit allen Standardantworten zu verbinden wählen Sie alle verfügbaren Supportgruppen im linken Bereich aus, verschieben sie in den rechten Bereich und klicken auf „Speichern“.

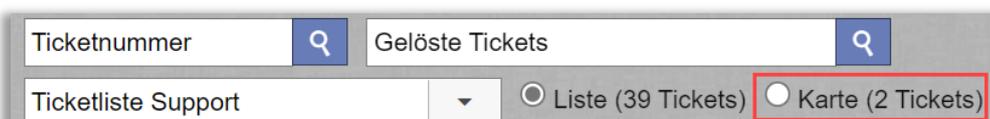


Damit Sie sofort erkennen, welche Standardantworten mit allen Supportgruppen verbunden sind, erscheinen diese in roter Schrift unter der Verwaltung der Supportgruppen.

HD-Map

Tickets in einer Kartenansicht

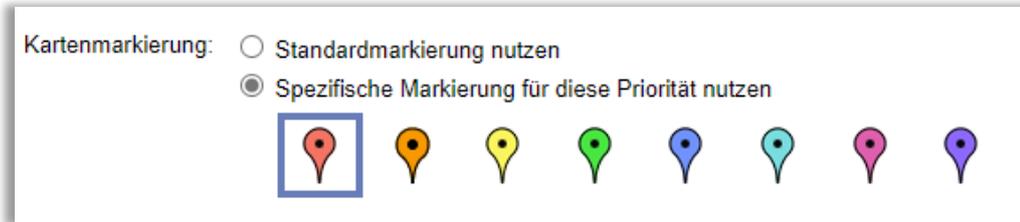
HD-Map ist ein Plugin für Artologik HelpDesk, mit dem Sie einen, mit einer Anfrage verbundenen, bestimmten Ort oder Bereich auf einer Karte markieren können. Sie können im Menü *Tickets* auswählen, ob Sie die Tickets wie bisher in einer Liste oder als „Kartenansicht“ darstellen möchten.



Die Anzahl der Tickets kann abweichen, wenn nicht für alle Tickets in der Liste ein Kartenstandort ausgewählt wurde.

Benutzerdefinierte Kartenmarkierung pro Priorität

In der Prioritätenverwaltung unter *Administration > Programmeinstellungen > Priorität* können Sie nun für jede Priorität eine eigene Markierung mit einer Farbe Ihrer Wahl auswählen. Jedes Ticket wird dann auf der Karte mit einer zu seiner Priorität passenden Markierung angezeigt.



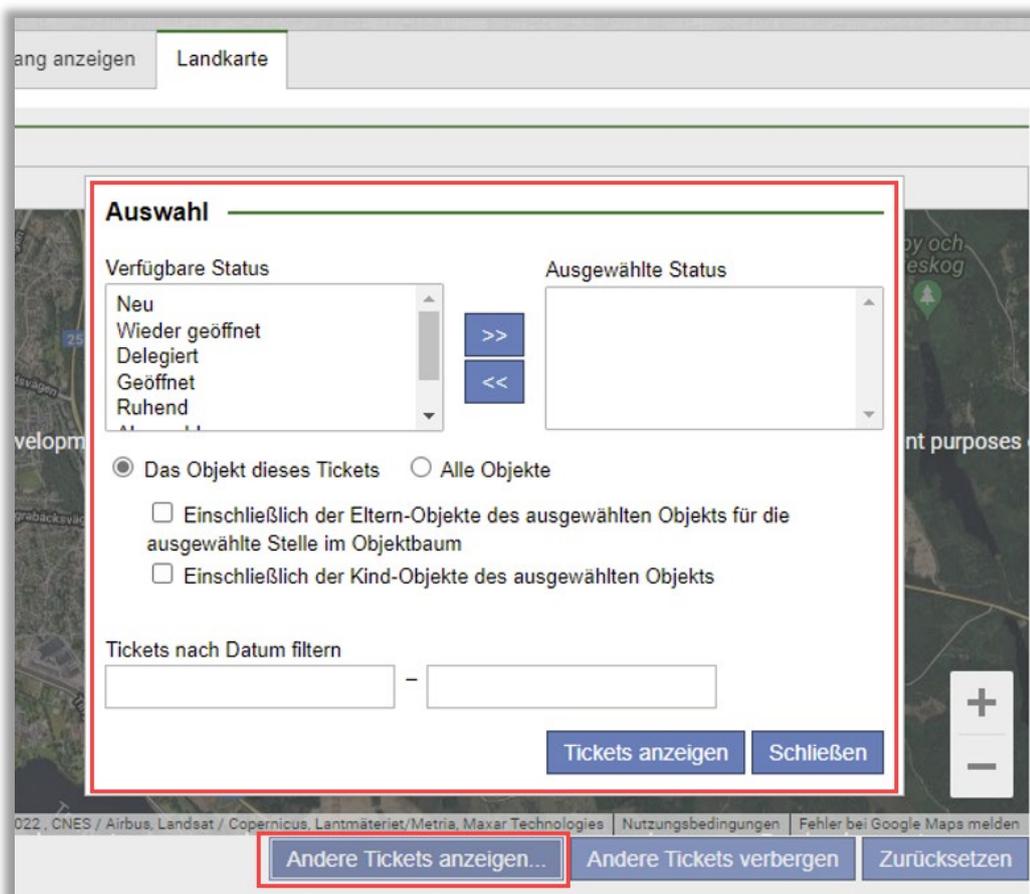
Erweiterte Suche

Wenn Sie Kartenmarkierungen in Ihren Tickets nutzen, können Sie ab nun auf ein erweitertes Suchmenü zugreifen, um nach bereits registrierten Tickets in HelpDesk zu suchen.

Sie können nach

- Dem 'Ticketstatus',
- Dem Objekt, auf welchen das Ticket registriert wurde
- Oder nach allen Objekten, die in Ihrer Lizenz verfügbar sind

filtern.



Karteneinstellungen

Wenn das Plugin *HD-Map* aktiviert ist, steht Ihnen eine neue Einstellung, *API-Schlüssel für Google Maps* unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Karteneinstellungen* zur Verfügung.

Sobald Sie den API-Schlüssel für Google Maps hinzugefügt haben, können Sie auswählen, ob die Karte in die für ein Ticket erstellte PDF-Datei aufgenommen werden soll.

Karteneinstellungen

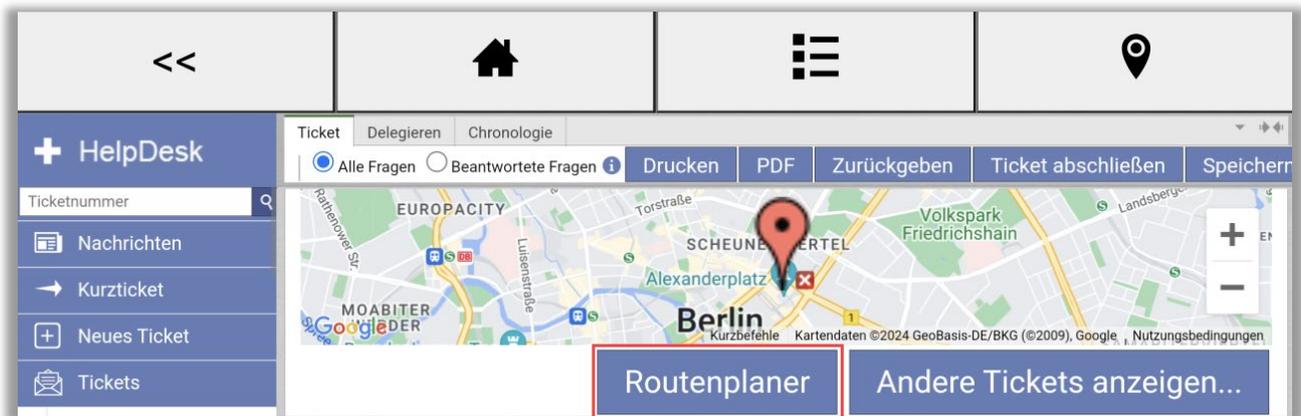
API-Schlüssel für Google Maps (Lizenzbesitzer trägt die Verantwortung für eventuellen Kosten und rechtliche Fragen in Verbindung mit der Nutzung des Google APIs)

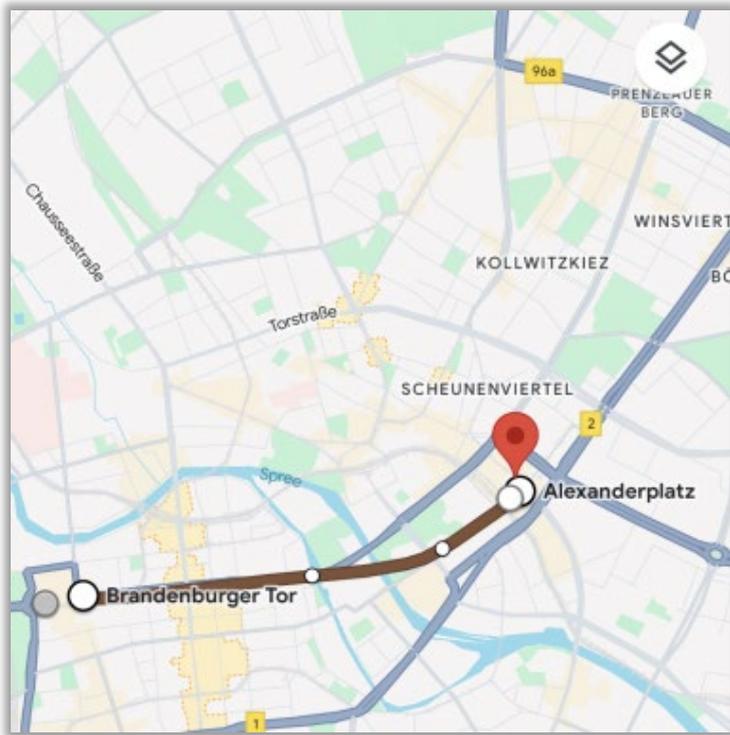
*****_UO8 ✖

Karte in dem Ticket-PDF anzeigen (bedingt, dass Maps Static für den angegebenen API-Schlüssel aktiviert ist)

Die Karte in der Karten-App Ihres Mobiltelefons öffnen

Wenn Sie auf einem mobilen Gerät mit einem Ticket arbeiten, können Sie auf die Schaltfläche *Routenplaner* klicken, um die Karte in der Karten-App Ihres Mobiltelefons zu öffnen und eine Wegbeschreibung zu erhalten. Beachten Sie, dass für diese Funktion die Optionen *Vollversion anzeigen* und *Vereinfachte Ticketliste anzeigen* unter *Administration > Systemeinstellungen > Erweiterte Einstellungen > Generell: Log-In mit mobilen Geräten* aktiviert sein müssen.





Informationen über das Kopieren von Tickets

Der aktuelle Bearbeiter eines Tickets hat die Möglichkeit dieses zu kopieren und ein neues Ticket daraus zu erstellen. Welche Bestandteile eines Tickets kopiert werden dürfen, wird durch den Administrator im Menü *Administration > Erweiterte Einstellungen > Generell: Ticket registrieren* festgelegt.

Ab nun haben Sie die Möglichkeit, auch die Kartenmarkierung aus dem Originalticket zu kopieren.

Informationen, die kopiert werden, wenn ein Ticket aus einem bestehenden Ticket erstellt wird

- Objekt
- Titel
- Ticketbeschreibung
- Lösung
- Anonymer Benutzer
- Antworten auf Objektfragen
- Endverbraucher
- Kartenmarkierung

Ticketliste in einer Kartenansicht auf mobilen Geräten anzeigen

Wir haben eine Schaltfläche hinzugefügt, mit der Sie die Ticketliste als Kartenansicht anzeigen können, wenn Sie mit einem mobilen Gerät arbeiten.



Neues Plugin: HD-SMS

Mit dem neuen Plugin HD-SMS ist es möglich, Nachrichten per SMS zu versenden, sofern im System unter *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > SMS Konto* eine SMS-Gateway konfiguriert wurde. Für den Versand von SMS-Nachrichten wird ein SMS-Gateway eines externen Dienstleisters verwendet. Sie können diesen Dienst entweder über Artisan mieten oder einen eigenen Vertrag mit einem Anbieter abschließen. Wenden Sie sich an Artisan, um mehr Informationen darüber zu erhalten, welche SMS-Gateways im System verwendet werden können. Auf Wunsch kann Artisan das Programm anpassen, um den Anschluss an weitere SMS-Gateways zu ermöglichen.

Neues Plugin: HD-Forms

Mit unserem neuen Plugin HD-Forms können Sie Webformulare erstellen, die automatisch Tickets in Ihrem HelpDesk erzeugen. Sie können Ihre Webformulare als öffentliche E-Services erstellen, die keine Anmeldung erfordern. Sie haben aber auch die Möglichkeit, Webformulare für E-Services zu erstellen, bei denen eine Anmeldung als HelpDesk-Benutzer erforderlich ist. Für diese nicht-öffentlichen Formulare können Sie eine Unterschrift, eine Unterschrift und eine Mitunterschrift, oder nur eine Mitunterschrift einfordern.

Durch den Einsatz von HD-Forms können Sie maßgeschneiderte E-Services auf Websites, Intranets oder im Kundenportal von HelpDesk anbieten. Es ist die perfekte Ergänzung zu Kontaktzentren und Support-Teams, da Kunden, Mitarbeiter und Bürger die Möglichkeit haben, Anfragen selbst zu registrieren. Fügen Sie das Plugin zu Ihrer HelpDesk-Lösung hinzu, um einen alternativen Kontaktweg zusätzlich zu Ihrem Support anzubieten.