



HelpDesk

① Version 5.4.4 – Nya funktioner



Vårt företag och vårt datacenter är ISO 27001-certifierat och ligger i Sverige.

[Läs mer om HelpDesk >>](#)

[Priser >>](#)

[Kontakta oss via formulär >>](#)

info@artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



Innehållsförteckning

Rapporter	3
Veckodagar som tidsintervall i rapporten Ärenden per tidsintervall.....	3
Ny rapport: Ärendeflöde	4
'Registrerat för: mobiltelefon' som rapportinnehåll i rapporten Ärendelista.....	5
Administration.....	5
Publika länkar till bifogade filer i ärende.....	5
HD-OpenE.....	6
Välj om ärendet ska registreras som nytt eller avslutas direkt i HelpDesk.....	6
Inställning för e-postkvitto per e-tjänst	6
LDAP	7
Nya inställningar för automatisk LDAP-import	7
API	7
Ny metod för att hämta ut ärendets koordinater och lägga till dessa på ärendet i HelpDesk	7

Rapporter

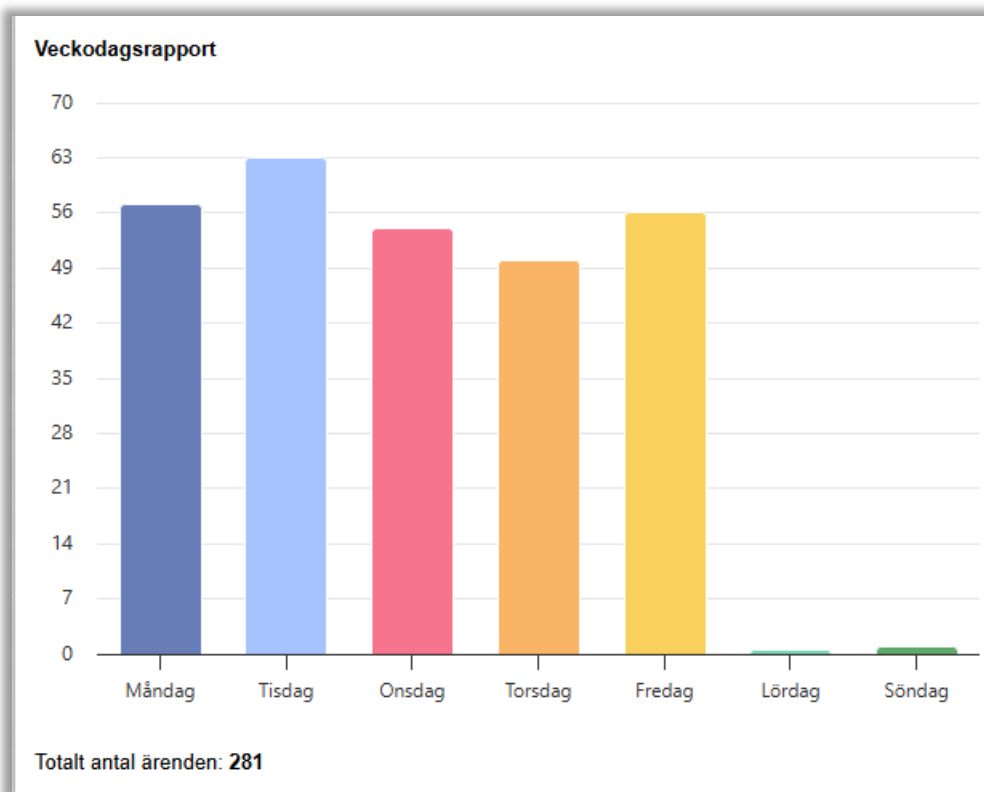
Veckodagar som tidsintervall i rapporten Ärenden per tidsintervall

Nu kan du välja även *Veckodagar* under *Rapportinnehåll* > *Tidsintervall* i rapporten *Ärenden per tidsintervall*. Härmed blir det möjligt att visa antal ärenden per veckodag. Rapporten kommer att visa en stapel med tillhörande etikett för varje veckodag (måndag – söndag).

Rapportinnehåll

Tidsintervall:

Veckodagar



Ny rapport: Ärendeflöde

Den nya rapporttypen *Ärendeflöde* används för att studera hur antal ärenden varierar över tid. Den påminner om typen *Ärenden per tidsintervall*, men det finns dock vissa skillnader:

Ärenden per tidsintervall:

- Välj ett av följande alternativ att presentera:
 - Ärenden registrerade i perioden
 - Ärenden avslutade i perioden
 - Ärenden registrerade och avslutade i perioden
- Diagramtyp: Stapel
- Presenteras inte som tabell

Ärendeflöde:

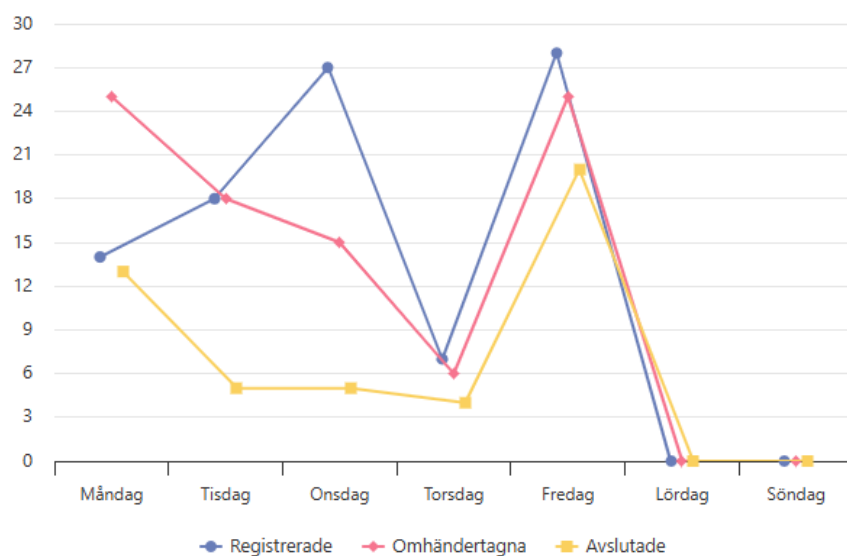
- Välj ett eller flera av följande alternativ att presentera:
 - Antal registrerade ärenden
 - Antal ärenden som tagits för första gången
 - Antal ärenden som avslutats för första gången
- Diagramtyp: Linje
- Presenteras även som tabell

Rapportinnehåll

Tidsintervall: Veckodagar

- ☒ Visa antal registrerade ärenden
- ☒ Visa antal ärenden som tagits för första gången
- ☒ Visa antal ärenden som avslutats för första gången

Veckodagsrapport



Tidsintervall	Registrerade ärenden	Ärenden omhändertagna första gången	Ärenden avslutade första gången
Måndag	14	25	13
Tisdag	18	18	5
Onsdag	27	15	5
Torsdag	7	6	4
Fredag	28	25	20
Lördag	0	0	0
Söndag	0	0	0
	94	89	47

'Registrerat för: mobiltelefon' som rapportinnehåll i rapporten Ärendelista

Rapporten *Ärendelista* ger dig möjlighet att skriva ut eller exportera önskat urval av ärenden. Under *Rapportinnehåll* bestämmer du vilken ärendeinformation du vill inkludera i rapporten, och där hittar du nu det nya alternativet *Registrerat för: mobiltelefon*.



Administration

Publika länkar till bifogade filer i ärende

Under *Administration > SMS- och E-postinställningar > Inställningar* kan du nu aktivera möjligheten att i e-postmeddelanden infoga publika länkar till ärendefiler.

Där anger du också antal dagar som länkarna ska vara giltiga. Observera att 1 dag motsvarar 24 timmar, räknat från att e-postmeddelandet skickas.

Om er HelpDesk-instans har en alternativ URL som ni vill använda i de publika länkarna kan du fylla i den här.

Publika länkar till ärendets bifogade filer

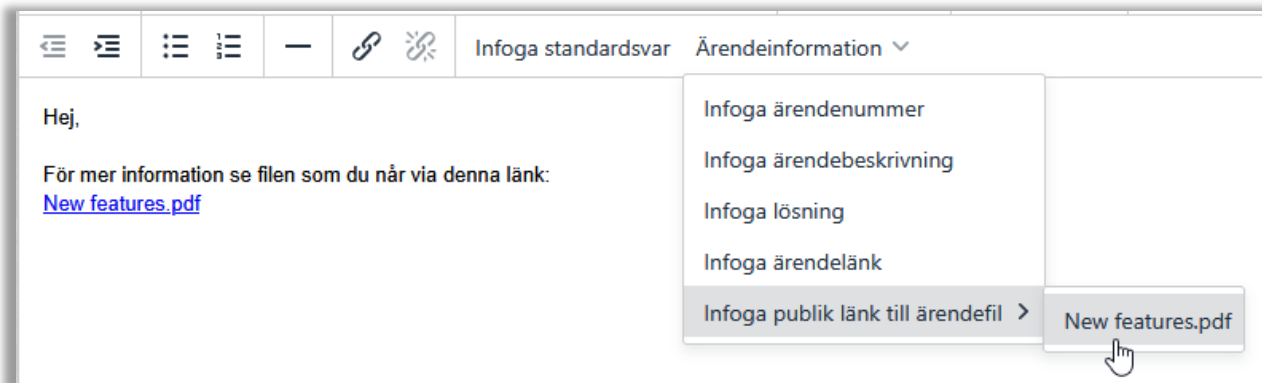
☒ Aktivera möjligheten att i e-postmeddelanden infoga publika länkar till filer bifogade till ärendet

Giltighetstid: dagar 

URL:

Notera: Den alternativa URL:en måste även läggas till i din installation.

När du hanterar ett ärende hittar du valet *Infoga publik länk till ärendefil* under valboxen *Ärendeinformation* i e-posteditorn.



HD-OpenE

Välj om ärendet ska registreras som nytt eller avslutas direkt i HelpDesk

Under *Administration > Open ePlatform > E-tjänster* finns nu en ny inställning: *Ärendestatus* för att kunna ange vilken status ärendet ska ha när det skapas i HelpDesk. Väljer man "Avsluta ärendet direkt" får man ange text för Lösning för det avslutade ärendet.

Under *Administration > Open ePlatform > E-tjänster* finns nu en ny inställning: *"Inkludera ärendets källdata"* för att kunna bestämma vilken information från Open ePlatform som ska inkluderas på ärendet i HelpDesk.

Inställning för e-postkvitto per e-tjänst

För er som använder tilläggsmodulen HD-OpenE för att koppla era OpenE-formulär till HelpDesk finns nu möjligheten att per e-tjänst välja om e-postkvitto ska skickas på ärenden registrerade via e-tjänsten. Välj bland följande alternativ:

- *Använd standardinställning för OpenE*
Den inställning som är vald under *Administration > Open ePlatform > Administration* tillämpas.
- *Använd standardinställning för HelpDesk*
Den inställning som är vald under *Administration > SMS- och E-postinställningar > E-postkvitto* tillämpas.
- *Alltid*
- *Aldrig*

LDAP

Nya inställningar för automatisk LDAP-import

Import av användare via LDAP kan schemaläggas på servern. Nytt i denna version är att importen kan konfigureras så att endast nya användare, dvs. de som inte redan finns upplagda i Artologik HelpDesk, importeras. Detta uppnås genom att parametern `USER_IMPORT_ONLY_NEW` sätts till värde 1 i filen `AGS_LDAP_CMD.ini`.

Det finns även en ny inställning för att styra den automatiska importen så att bara användare som uppfyller vissa villkor importeras. Nedan visas exempel på ett kommando som resulterar i att användare vars efternamn börjar med bokstaven "a" importeras.

`AGS_LDAP_CMD.exe STARTPOS=0 MAXREC=5000 FILTER="(&(objectClass=*)(sn=a*))"`

API

Ny metod för att hämta ut ärendets koordinater och lägga till dessa på ärendet i HelpDesk

Vi har vidareutvecklat API:et för att kunna hämta och lägga till ärendets koordinater via en ny property på `HDTicket`-objektet. Det är möjligt att använda `Find`-anropet och även `POST` och `PUT` (alltså funktionerna för att lägga till och uppdatera ärenden).

```
GET /v1/{format}/Tickets
GET /v1/{format}/Tickets/{ticketId}
POST /v1/{format}/Tickets/Find
PUT /v1/{format}/Tickets/{ticketId}
POST /v1/{format}/Tickets
```

För mer information om denna och övriga metoder i API:et, se API-hjälpen som du hittar genom att lägga till ändelsen `/HD/api.svc/help` i slutet av er HelpDesk-URL.