



HelpDesk

 Version 5.4.4 – 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
Wochentage als Zeitintervall im Tickettrend Bericht.....	3
Neuer Bericht: Ticketablauf.....	4
„Registriert für Handy“ als Berichtsinhalt im Bericht Ticketliste.....	5
Administration.....	5
Öffentliche Links zu angehängten Dateien in einem Ticket.....	5
LDAP.....	6
Neue Einstellungsoptionen für den automatischen LDAP-Import.....	6
API.....	6
Neue Methode zum Abrufen und Hinzufügen von Ticket-Koordinaten in HelpDesk	6

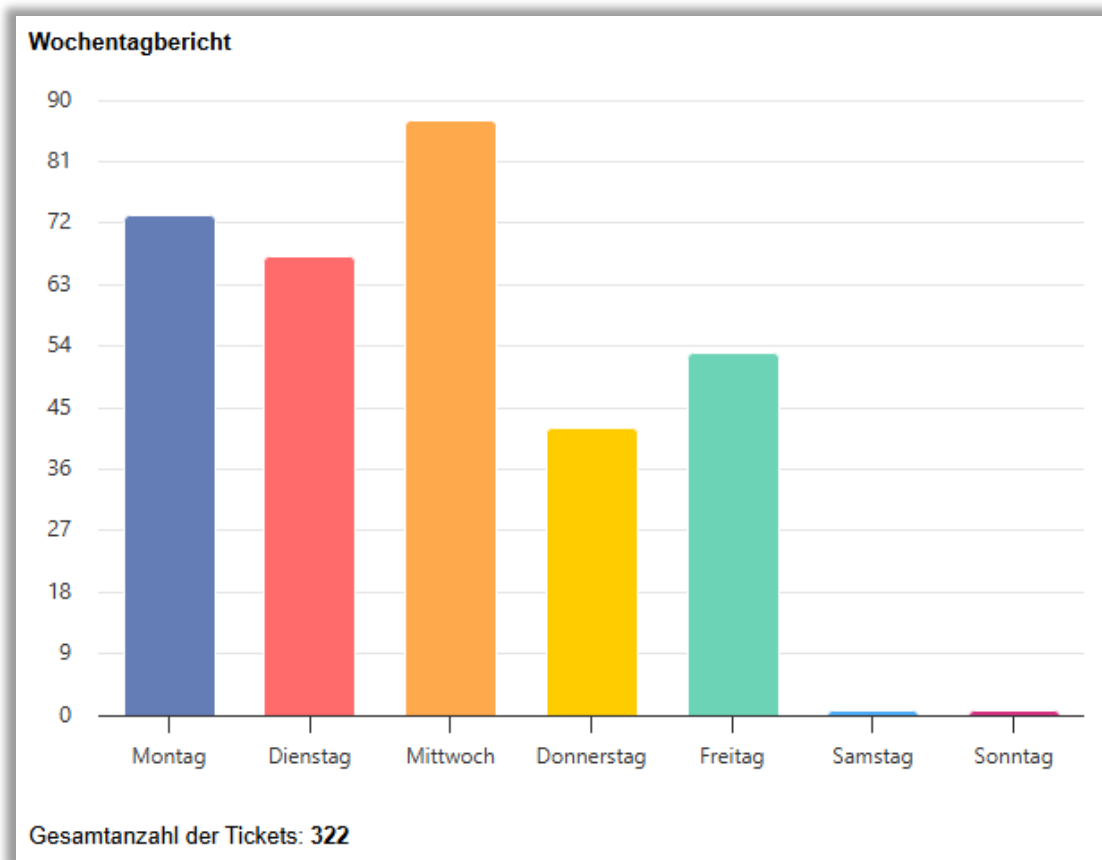
Berichte

Wochentage als Zeitintervall im Tickettrend Bericht

Im Bericht *Tickettrend* kann unter *Berichtsinhalt* > *Intervall* nun die Option *Wochentage* ausgewählt werden. Dadurch lässt sich die Anzahl der Tickets für jeden einzelnen Wochentag anzeigen. Der Bericht zeigt für jeden Wochentag von Montag bis Sonntag einen entsprechenden Balken mit Beschriftung an.

Berichtsinhalt

Intervall: Wochentage



Neuer Bericht: Ticketablauf

Der neue Bericht *Ticketablauf* dient dazu, die Veränderung der Anzahl der Fälle im Laufe der Zeit zu untersuchen. Er ähnelt dem Bericht *Tickettrend*, weist jedoch einige Unterschiede auf.

Tickettrend

- Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um diese anzuzeigen:
 - Ticket im Zeitraum registriert
 - Ticket im Zeitraum abgeschlossen
 - Ticket im Zeitraum registriert und abgeschlossen
- Diagrammtyp: Balkendiagramm
- Darstellung: Bericht wird nicht als Tabelle angezeigt

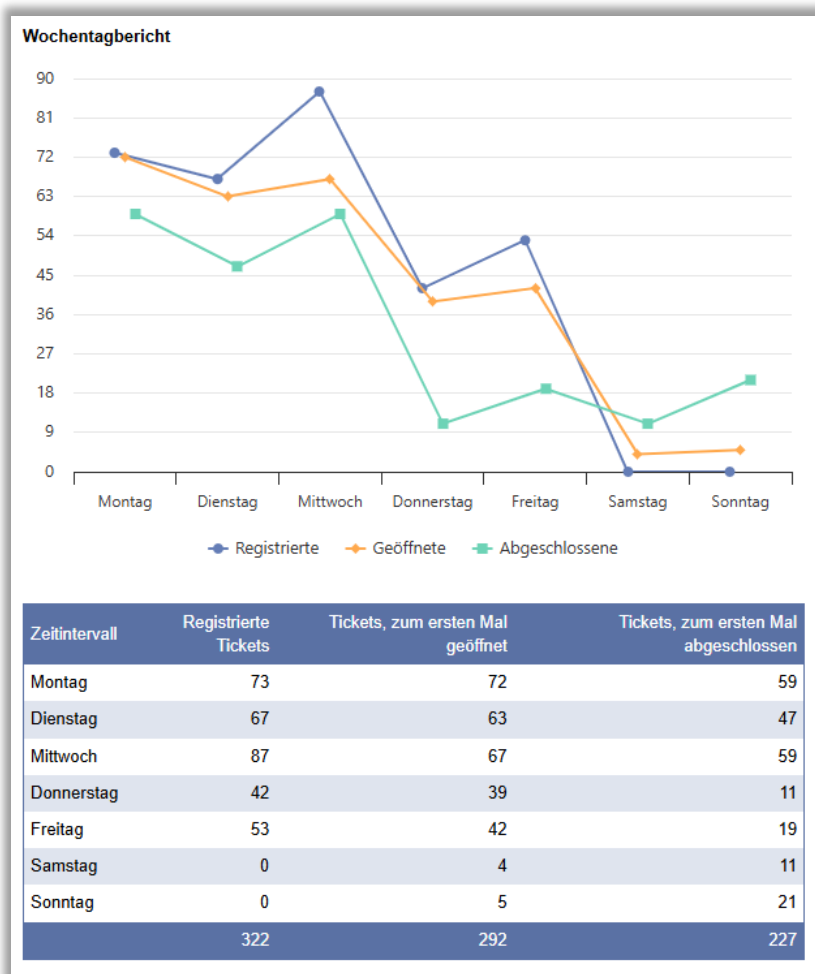
Ticketablauf

- Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um diese anzuzeigen:
 - Anzahl registrierten Tickets anzeigen
 - Anzahl der Tickets anzeigen, die zum ersten Mal geöffnet wurden
 - Anzahl der Tickets anzeigen, die zum ersten Mal abgeschlossen wurden
- Diagrammart: Liniendiagramm
- Darstellung: Bericht wird auch als Tabelle angezeigt

■ Berichtsinhalt

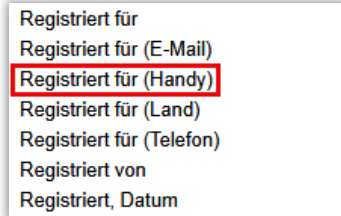
Intervall: Wochentage

- Anzahl registrierten Tickets anzeigen
- Anzahl der Tickets anzeigen, die zum ersten Mal geöffnet wurden
- Anzahl der Tickets anzeigen, die zum ersten Mal abgeschlossen wurden



„Registriert für Handy“ als Berichtsinhalt im Bericht Ticketliste

Der Bericht *Ticketliste* zeigt eine Liste der Tickets an, die Ihren Suchkriterien entsprechen, und die Sie anschließend exportieren oder ausdrucken können. Unter *Berichtsinhalt* wählen Sie aus, welche Ticketinformationen in den Bericht aufgenommen werden sollen. Dort finden Sie nun die neue Option *Registriert für (Handy)*.



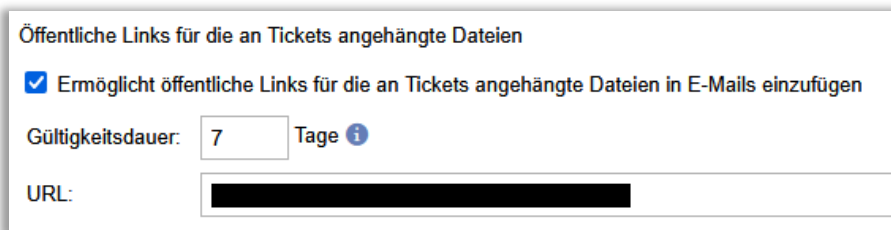
Administration

Öffentliche Links zu angehängten Dateien in einem Ticket

Unter *Administration > SMS und E-Mail Einstellungen > Einstellungen* können Sie nun die Option aktivieren, öffentliche Links zu Ticketdateien in E-Mails einzufügen.

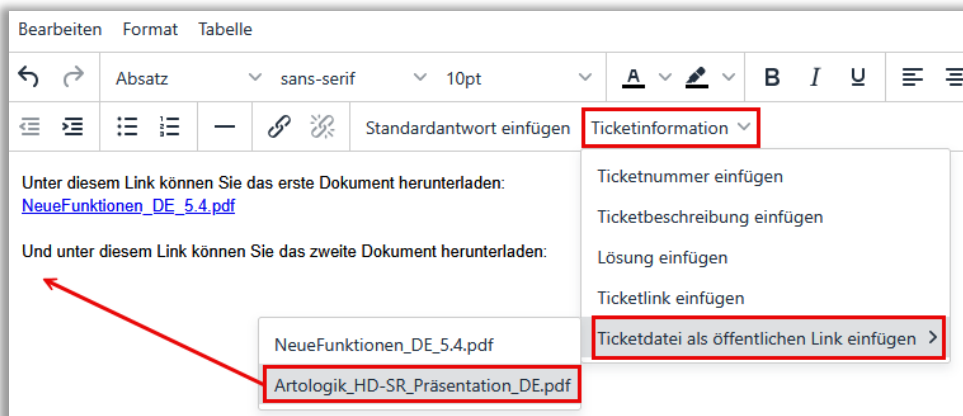
Sie können außerdem angeben, wie viele Tage der Link gültig bleiben soll. Hinweis: Ein Tag entspricht 24 Stunden, gerechnet ab dem Zeitpunkt des E-Mail-Versands.

Sollte Ihre HelpDesk-Instanz über eine alternative URL verfügen, die Sie in den öffentlichen Links verwenden möchten, können Sie diese hier eingeben.



Hinweis: Die alternative URL muss ebenfalls in Ihrer Installation hinzugefügt werden.

Im Dropdown-Menü *Ticketinformation* des E-Mail-Editors steht bei der Bearbeitung eines Tickets die Option *Ticketdatei als öffentlichen Link einfügen* zur Verfügung.



LDAP

Neue Einstellungsoptionen für den automatischen LDAP-Import

Der Import von Benutzern über LDAP kann auf dem Server geplant und wiederholt ausgeführt werden. Mithilfe dieser Funktion kann der Import so konfiguriert werden, dass ausschließlich neue Benutzer importiert werden, die noch nicht in Artologik HelpDesk vorhanden sind. Dies gelingt, indem in der Datei *AGS_LDAP_CMD.ini* der Parameter *USER_IMPORT_ONLY_NEW* auf den Wert 1 gesetzt wird.

Außerdem gibt es eine neue Funktion zur Steuerung des automatischen Imports. Damit können nur Benutzer importiert werden, die bestimmte Kriterien erfüllen. Das folgende Beispiel zeigt einen Befehl, mit dem Benutzer importiert werden, deren Nachname mit „A“ beginnt:

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

API

Neue Methode zum Abrufen und Hinzufügen von Ticket-Koordinaten in HelpDesk

Wir haben die API erweitert, sodass Sie nun die Koordinaten eines Tickets über eine neue Eigenschaft des *HDTicket object* abrufen und hinzufügen können. Sie können sowohl den Find-Aufruf als auch die POST- und PUT-Endpunkte nutzen, also die Funktionen zum Erstellen und Aktualisieren von Tickets.

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

Weitere Informationen zu dieser und anderen API-Methoden finden Sie in der API-Hilfe. Fügen Sie dazu `/HD/api.svc/help` an das Ende Ihrer HelpDesk-URL hinzu.