



HelpDesk

 Version 5.3 – Nya funktioner



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

[Läs mer om HelpDesk >>](#)

[Kontakta oss via formulär >>](#)

[Priser >>](#)

info@artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB



Innehållsförteckning

Ärenden.....	3
Ikoner i ärendelistan.....	3
Sortering i ärendelistan.....	3
Bifogade filer från e-post	4
Miniatyrer av bilder under Bifogade filer.....	4
Avslut av ärende där man inte ger support.....	5
Administration.....	5
Objekttagg i standardsvar.....	5
API	5
Ny metod för att hämta e-post från ärenden	5
HD-Forms.....	6
Låt ärendeoperatörer administrera webbformulär.....	6
Tillåt autentisering mot LDAP-källa vid inloggning till Mina sidor.....	6
Ny tilläggsmodul: HD-OpenE	6

Ärenden

Ikoner i ärendelistan

Under *Administration > Programinställningar > Ärendelista* kan en administratör nu välja vilka ikoner som ska visas i ärendelistan. Ikonerna som visas kan användas som information eller varningar för att uppmärksamma användaren om t.ex. att det har kommit nytt e-post, att ärendeinformationen är ändrad eller att förväntat slutdatum har passerat.



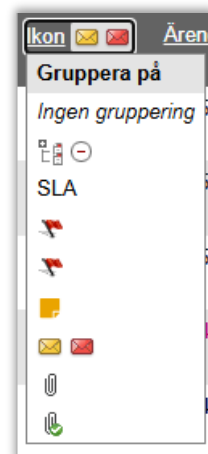
Ikonens betydelse	Ikon(er)
☒ Kopplade ärenden	
☒ Ärenderelationer med delärenden	(med länkar till de relaterade ärendena)
☒ SLA-påminnelser	Definieras i SLA-inställningarna
☒ Förväntat slutdatum	
☒ Ändrad ärendeinformation (beskrivning/lösning)	
☒ Ändrad åtgärd	
☒ Ärendet har minst en skapad åtgärd	
☒ Nytt inkommande e-post	
☒ Ny bifogad fil på ärendet	
☒ Ärendet har minst en bifogad fil	

Det har också tillkommit två nya ikoner:

 Det finns minst en åtgärd skapad på ärendet. Ikonens tooltip visar datum och tid när den senaste ändringen gjordes på någon av ärendets åtgärder.

 Det finns minst en bifogad fil på ärendet. Om inställningen *Lista filer som bifogats till e-post* under rubriken 'Bifogade filer' på ett ärende är aktiverad under *Administration > Systeminställningar > Avancerat: Generellt*, visas ikonen även när det finns bifogade filer i e-post kopplade till ärendet.

En nyhet är också att du nu kan gruppera på ikonerna i ärendelistan genom att klicka på rubriken för *Ikon* och välja den ikon du önskar gruppera på. Ärenden med denna ikon kommer då att visas i en gruppering överst i listan, och därunder en gruppering med ärenden som saknar ikonen. Den senast valda sorteringen av ärendelistan fortsätter att tillämpas, men nu inom var och en av de två grupperingarna. Vill du ändra sorteringen inom varje gruppering klickar du på valfri rubrik i ärendelistan.



Sortering i ärendelistan

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat: Generellt* finns nu en ny systeminställning: *Spara användarens senast valda sortering i ärendelistan*. Är denna inställning aktiv kommer varje användare att få sin senaste sortering förvald varje gång han/hon går till ärendelistan, även efter att användaren loggat ut och loggat in igen.

Bifogade filer från e-post

Om inställningen *Lista filer som bifogats till e-post* under rubriken 'Bifogade filer' på ett ärende är aktiverad under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt*, listas alla eventuella filer som bifogats till inkommande eller utgående meddelanden under *Bifogade filer* på ärendet.

När ett e-post skickas från ärendet kan supportanvändaren välja att bifoga en fil till meddelandet, antingen en ny fil eller en "ärendefil". Nytt i denna version är att *Filer som bifogats till e-post* nu räknas som ärendefiler och kan bifogas till det nya meddelandet du vill skicka.

Bifogade filer 📎			
Filnamn		Datum	FAQ
Exempel 1.pdf		2025-03-05 14:24	☐ ✖
Exempel 2.pdf		2025-03-05 14:24	☐ ✖
Filer som bifogats till e-post			
Filnamn		Datum	
Exempel 3.pdf		2025-03-13 16:12	✉
Exempel 4.pdf		2025-03-13 16:03	✉

Bifogade filer 📎

Filnamn

☐ Bifoga en ny fil
 ☒ Bifoga ärendefil

Exempel 1.pdf

Bifoga fil Bifoga samtliga filer

Bifogade filer

- Exempel 1.pdf
- Exempel 2.pdf
- Filer som bifogats till e-post**
 - Exempel 3.pdf
 - Exempel 4.pdf

Klar



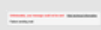





Infoga ärendelänk

Miniatyrer av bilder under Bifogade filer

Vid varje bildfil som listas under *Bifogade filer* på ärendet presenteras nu en miniatyr av bilden. Det gäller också filer som listas under *Filer som bifogats till e-post*. Den sistnämnda rubriken är synlig om inställningen *Lista filer som bifogats till e-post* under rubriken 'Bifogade filer' på ett ärende är aktiverad under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt*.

Bifogade filer 📎			
Filnamn		Datum	FAQ
Error_message_2.png		2025-03-13 16:57	☐ ✖
Error_message.png		2025-03-13 16:55	☐ ✖

Avslut av ärende där man inte ger support

Ibland händer det att en supportanvändare byter objekt på ett ärende som han/hon har hand om till ett objekt som han/hon inte ger support på, oftast för att delegera det vidare. Tidigare kunde supportanvändaren avsluta ett sådant ärende men det kunde få oönskade konsekvenser om ärendet återöppnades och om ingen då kunde ta hand om det.

Av den anledningen har vi nu blockerat möjligheten att avsluta ärenden där man inte ger support. Användaren informeras om detta via ett meddelande högst upp i ärendeformuläret.

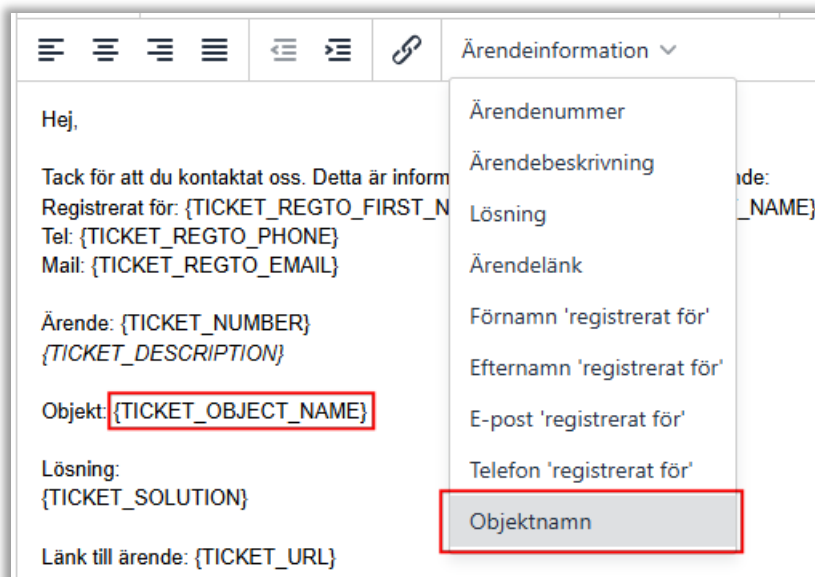
20250305:005

OBS! Du kommer inte att kunna avsluta detta ärende då du inte har rätt behörighet. Byt objekt eller delegera ärendet vidare.

Administration

Objekttagg i standardsvar

Under *Administration > Objekt > Standardsvar* finns nu möjlighet att lägga till *Objektnamn* (dvs ärendets objekt utan sökväg – bara namnet) som en tagg.



The screenshot shows a ticket form with a dropdown menu open. The form contains the following text:

Hej,

Tack för att du kontaktat oss. Detta är inform

Registrerat för: {TICKET_REGTO_FIRST_N

Tel: {TICKET_REGTO_PHONE}

Mail: {TICKET_REGTO_EMAIL}

Ärende: {TICKET_NUMBER}

{TICKET_DESCRIPTION}

Objekt: {TICKET_OBJECT_NAME}

Lösning: {TICKET_SOLUTION}

Länk till ärende: {TICKET_URL}

The dropdown menu is titled "Ärendeinformation" and contains the following options:

- Ärendenummer
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Ärendelänk
- Förnamn 'registrerat för'
- Efternamn 'registrerat för'
- E-post 'registrerat för'
- Telefon 'registrerat för'
- Objektnamn

The "Objektnamn" option is highlighted with a red box.

API

Ny metod för att hämta e-post från ärenden

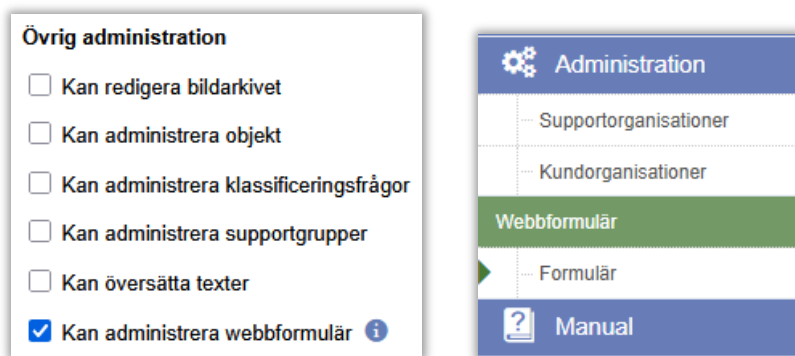
Vi har lagt till en metod i HelpDesks API som gör det möjligt att hämta alla e-post/meddelanden (mottagna och skickade) på ett ärende. Som standard hämtas inte e-post dolda för kund, men via en parameter i anropet finns möjlighet att välja att även dessa ska hämtas.

För 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.

HD-Forms

Låt ärendeoperatörer administrera webbformulär

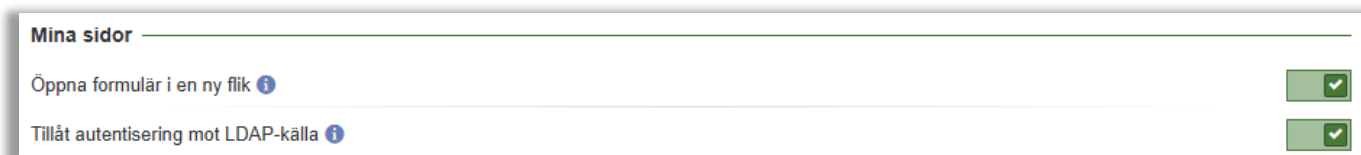
Tidigare har det bara varit administratörer som har kunnat administrera webbformulär men nu kan även valda ärendeoperatörer ges denna rättighet. I ärendeoperatörens profil aktiverar du inställningen *Kan administrera webbformulär*. Ärendeoperatören får då tillgång till menyn *Administration > Webbformulär > Formulär* där denne kan administrera alla webbformulär (inte bara sina egna) samt skapa nya.



Tillåt autentisering mot LDAP-källa vid inloggning till Mina sidor

Med tilläggsmodulen HD-Forms kan ni låta era kunder se sina ärenden och registrera nya via webbformulär i en kundportal – *Mina sidor*.

Inloggningen till *Mina sidor* kan ske via BankID eller med personens HelpDesk-konto. I det sistnämnda fallet, och om ni har tilläggsmodulen HD-LDAP, kan du nu tillåta autentisering mot LDAP-källa vid inloggning till *Mina sidor*. Du möjliggör detta genom att aktivera inställningen *Tillåt autentisering mot LDAP-källa* under *Administration > Webbformulär > Inställningar*.



Ny tilläggsmodul: HD-OpenE

Med vår tilläggsmodul HD-Forms kan ni bygga webbformulär som ni kan använda för olika e-tjänster där ärenden automatiskt ska genereras i er HelpDesk. Om ni redan använder Open ePlatform för hantering av e-tjänster kan ni istället använda den nya tilläggsmodulen HD-OpenE för att åstadkomma en koppling mellan Open ePlatform och HelpDesk så att ärenden från Open ePlatform automatiskt överförs till HelpDesk för vidare hantering där.

Kontakta oss gärna på info@artologik.com för mer information.