

Artologik® // HelpDesk

Nya funktioner, version 4.3



Läs mer

www.artologik.com/se/HelpDesk.aspx

Priser

<http://www.artologik.com/se/HelpDesk/Priser/>

Kontakta oss

<http://www.artologik.com/se/Kontakt.aspx>

Epost

info@artologik.com

Innehåll

Allmänt	4
Dashboard ersätter välkomstsidan	4
Koppla standardsvar till alla objekt	5
Identifiera ärenden som ingen har rätt att hantera	5
Objekturval vid redigering av ärendelistor	5
Loggning vid förändring av användarrättigheter	6
Användarfält	6
Ärendeoperatörers rätt att administrera organisationsfält och användarfält	7
Tillåt ändring av period i rapportens visningsläge som standard	8
Markera alla objekt i rapporturvalet	8
Organisationernas stad och land visas i trädvyn	8
Ärenden	9
Möjlighet att skicka e-post och avsluta ärende	9
Möjlighet att avsluta ärende utan popup-fönster	9
Byta "Registrerad för" till användare i annan organisation	9
Infoga ärendebeskrivning och lösning, eller skapa ett nytt ärende, från Avancerad sökning	10
Meny att fortsätta till efter avslut av ärende	11
Spara ärenden som PDF	11
Kopiera anonym användares kontaktuppgifter vid kopiering av ärende	11
E-post i HTML-format presenteras som ren text i ärendebeskrivningen	12
Registrera och hantera ärende för anonym användare	12
E-post	12
Automatiskt förslag av e-postadress	12
Ikon för olevererbart e-post på ärende	13
Infoga ärendenummer i e-post	13
Lägga till e-postadress som "kontaktperson"	13
HD-Advanced	14
Flexiblare inställningar för Första supportgrupp	14
Ärvning till underliggande objekt/organisationer	16
Översikt över Första supportgrupper	18
Rätt att delegera till operatörer i andra supportgrupper	19
Rätt att redigera ärende som hanteras av annan operatör	20
Låsa ärenden för återöppnande när en viss tid har gått	20
SLA-påminnelser	21
Externa ärendeoperatörer	22
Extern ärendeoperatör med rätt att se ärendelistor	22
Begränsade e-posträttigheter	23

Kan redigera förväntat start/slutdatum och prioritet	24
Kan skapa rapporter	24
Kan skriva ut ärende.....	25
Låta slutkund även vara kundorganisation	25
Visa slutkunder i hierarki.....	25
Söka på slutkunder under Avancerad sökning	25
Söka på slutkunder vid registrering.....	26
HD-Map.....	26
Kunna se adress när kartplats är markerad.....	26

Allmänt

Dashboard ersätter välkomstsidan

Välkomstsidan har bytt namn till *Dashboard* och du kan nu där visa och kombinera 1-4 olika fält, av följande typer:

- Välkomstsidan (skapas i en editor på samma sätt som den tidigare välkomstsidan)
- Ärendelista
- Rapport
- Nyheter
- Extern webbsida

Ärendear	Registrerat datum	Registerat för	Organisation	Ärendetitel
HD:004	2015-11-24 15:39	Företagspoolen Ahlgren, Sten	Företagspoolen	Vi funderar på plug-in HD Advanced
HD:003	2015-11-24 13:48	Lundian Johansson, Bengt	Lundian	Kan man jobba med supportgrupper i HelpD
EM:004	2015-11-24 13:44	Lundian Andersson, Camilla	Lundian	Nytt e-postkonto till extern kund
EM:003	2015-11-24 13:32	Lundian Andersson, Camilla	Lundian	Ä, Å och Ö visas som kryptiska tecken
HD:001	2015-11-24 13:25	Företagspoolen Larsson, Gunnar	Företagspoolen	Hantering av mängder av ärenden i Helpde
EM:001	2015-11-24 13:23	Företagspoolen Ahlgren, Sten	Företagspoolen	Kan inte skicka och ta emot e-post
FA:002	2015-11-24 13:10	Artisan Bertilsson, Karin	Artisan	Lysör blinkar
FA:005	2015-11-17 13:36	Artisan Nilsson, Lisa	Artisan	Tillfälligt passerkort

Som administratör definierar du dashboarden för alla aktiva språk i programmet. Du kan använda samma dashboard för alla användare, eller definiera en särskild dashboard för varje användarroll. Det rekommenderas att du, per användarroll, använder samma struktur vad gäller antal fält och fälttyper för alla språk. Detta för att undvika problem för användare som byter språk.

Under *Administration > Programinställningar > Dashboard* kan du lägga till fält, och redigera dess innehåll, position och storlek. Ett fälts bredd kan vara antingen 50 eller 100 % av dashboardens bredd.

I inställningarna för respektive fält bestämmer du om användarna ska få rättigheter att ändra fälttyp, innehåll, läge och storlek själva.

Om en användare har rättigheter att ändra något på dashboarden, kommer *Redigera dashboard* –knappen att visas högst upp till höger på sidan. Om användaren har gjort några ändringar och vill återställa grundinställningarna som administratören gjort, kan han eller hon klicka på knappen *Återställ dashboard-inställningar...*

Ett fälts innehåll kan endast redigeras för fälttyperna *Ärendelista*, *Rapport* och *Extern webbsida*.

Om du anger att användare inte ska kunna redigera innehållet i ett fält av typen *Ärendelista*, kommer detta fält att visa användarens förvalda ärendelista. Innehållet i *Rapporter*-fältet kan alltid redigeras av användarna.

Efter uppdatering till denna version kommer dashboarden att bestå av innehållet i er nuvarande välkomstsida.

Koppla standardsvar till alla objekt

När du skapar eller redigerar ett standardsvar kan du nu välja att koppla det till alla objekt. Detta är användbart om du har ett standardsvar som du vill ska vara tillgängligt på alla ärenden, oavsett objekt. Istället för att koppla standardsvaret till var och ett av objekten kan du i redigeringsläget för standardsvaret markera kryssrutan *Standardsvaret är kopplat till alla objekt*.

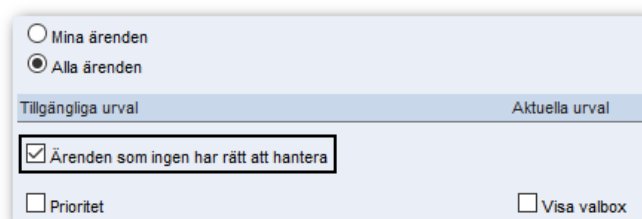
Standardsvaret är kopplat till alla objekt

Identifiera ärenden som ingen har rätt att hantera

Tidigare när du angav *Första supportgrupp* för ett objekt gavs denna supportgrupp automatiskt rätten att ge support på objektet. Med den nya möjligheten att låta underobjekt ärva *Första supportgrupp* från ett överliggande objekt, kan fall uppstå där en supportgrupp fungerar som *Första supportgrupp* för ett underobjekt utan att ha rätt att ge support på det. Resultatet kommer då att bli att ingen kommer att ha rätt att hantera ärenden registrerade för detta objekt.

För att göra det lättare att identifiera ärenden som ingen har rätt att hantera har vi lagt till möjligheten att visa sådana ärenden i en ärendelista under menyn *Ärenden*. När du skapar eller redigerar en ärendelista kan du markera kryssrutan *Ärenden som ingen har rätt att hantera*.

Genom att skapa en sådan lista kan en administratör se om det finns ärenden som ingen kan hantera, och vidta nödvändiga åtgärder för att lösa problemet.



Mina ärenden
 Alla ärenden

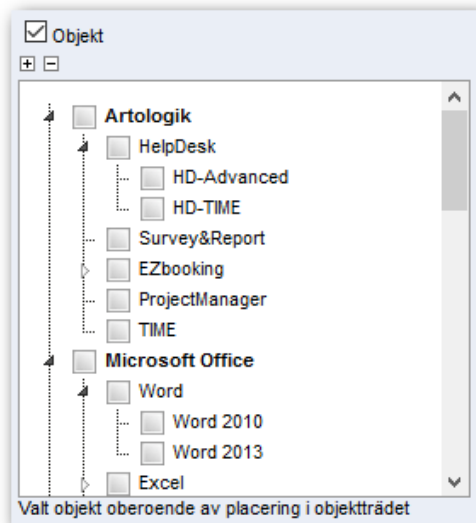
Tillgängliga urval Aktuella urval

Ärenden som ingen har rätt att hantera

Prioritet Visa valbox

Objekturval vid redigering av ärendelistor

Vi har förbättrat gränssnittet som används för att göra urval på objekt när ärendelistor skapas och redigeras under menyn *Ärenden*. Där används nu samma gränssnitt som i rapporter och sökningar, vilket underlättar val av objekt, speciellt om ni använder HD-Advanced och har en hierarkisk objektstruktur.



Loggning vid förändring av användarrättigheter

När du redigerar en användares profil har du nu tillgång till en ny flik, *Historik*. Där listas alla förändringar som har skett vad gäller användarens rättigheter. Förändringarna listas med datum och vilken användare som gjorde förändringen. Exempel på saker som listas är:

- När användaren skapas
- När användarnamnet eller lösenordet ändras
- När rollen ändras
- När användaren får eller blir av med en rättighet
- När användaren byter organisation
- När användaren läggs till eller tas bort från en supportgrupp
- När det sker förändringar i vilka objekt användaren får eller ger support på

Användarinformation		Historik	
Arne Andersson			
Datum	Användare	Handling	Information
2015-11-23 13:00	Admin SE	Tillagd rättighet	Kan redigera FAQ-ärenden
2015-11-23 12:59	Admin SE	Ändrade supportgrupper	Tillagt: 1 support
2015-11-23 12:59	Admin SE	Ändrad roll	Telefonoperatör >> Ärendeloperatör
2015-11-23 12:59	Admin SE	Användare skapad	

Användarfält

Om du behöver fler fält för användaruppgifter kan du skapa så kallade *Användarfält*. Det är nu möjligt att importera information via LDAP till användarfält av typen *Textfält*. Du anger för varje användarfält om LDAP-import ska vara möjlig.

Användarfält: **Mer info**

Fälttyp:

Ange vem som har rätt att se/redigera fältet

Alla användare

All supportpersonal

Ärendeoperatörer och administratörer

Endast administratörer

Ärendeoperatörer i valda supportgrupper

Fältet är obligatoriskt

Fältet kan dela rad med annat fält

Ikon som visar att fältet är ifyllt/besvarat: Ingen

Användarfältets placering:

Aktivera LDAP-import till det här fältet
(Notera att LDAP-importerade fält ej valideras mot maxlängd eller obligatoriskt innehåll)

När du under menyn *Nytt ärende* söker efter en användare att registrera ett ärende för kan du nu specificera vilka fält i användaruppgifterna det ska vara möjligt att använda vid sökningen. Förutom *Namn*, *Användarnamn*, *E-post* och *Telefon*, kan du nu välja att göra sökningen även i användarfält av typen *Textfält*. Klicka på knappen *Sökinställningar* för att välja önskade fält.

I HelpDesks API har vi lagt till stöd för sökning efter användare baserat på information i användarfält (endast typen *Textfält*). Detta kan t.ex. användas för att hitta matchande användare när ett ärende registreras från ett externt webbformulär, via HelpDesks API.

Sökinställningar - Mozilla Firefox

Slutkund

Sök även på slutkunder

Sök på fält

Organisationsfält

Organisationsnamn

Organisationsnummer

Användarfält

Namn Mer info

Användarnamn Avdelning

E-post Befattning

Telefon Kontor

Filtrera på länder

Inget filter - visa användare oavsett land

Välj länder att filtrera på

Spara Stäng

Ärendeoperatörers rätt att administrera organisationsfält och användarfält

Organisationsfält och användarfält kan skapas om ni har behov av fler fält i organisations- eller användarinformationen. Dessa fält kan ni nu låta även ärendeoperatörer administrera. Inställningen gör du i respektive ärendeoperatörs profil.

Kan administrera organisationsfält och användarfält för den egna organisationen

Om ni bara har en supportorganisation kommer ärendeoperatörer som har rätt att administrera organisations-/användarfält, att ha rätt att administrera alla fält.

Om ni har mer än en supportorganisation i systemet kommer ärendeoperatörer endast att kunna skapa/redigera fält den egna supportorganisationen. Om en ärendeoperatör skapar ett nytt fält kommer automatiskt andra ärendeoperatörer i dennes supportorganisation att få rätt att administrera fältet.

Om en administratör skapar ett fält finns valboxen *Administreras av följande organisation*.

Organisationsfält: **Kontaktperson**

Administreras av följande organisation:

Om du i valboxen väljer blankt alternativ kommer inga ärendeoperatörer att kunna administrera fältet. Väljer du en av supportorganisationerna ger du därmed ärendeoperatörerna i denna organisation rätt att administrera fältet.

Tillåt ändring av period i rapportens visningsläge som standard

När du redigerar en rapport kan du välja vilken tidsperiod den ska visa. Du kan där också välja att det ska vara möjligt att ändra period i rapportens visningsläge utan att behöva gå in i redigeringsläget.

Period

Förra månaden ▼

Ärenden registrerade i perioden ▼

Tillåt ändring av period i rapportens visningsläge

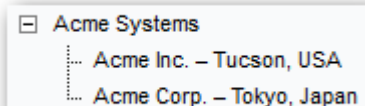
Vill du att denna kryssruta ska vara markerad som standard varje gång du skapar en rapport, kan du aktivera inställningen *Tillåt ändring av period i rapportens visningsläge som standard* under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Rapporter*.

Markera alla objekt i rapporturvalet

I rapporternas redigeringsläge kan du välja vilket urval av ärenden som rapporten ska visa. Du kan bland mycket annat göra urval på objekt. Där har vi nu lagt till möjligheten att *Markera alla* respektive *Avmarkera alla*. Detta kan vara användbart om du i rapporten vill inkludera de flesta objekt utom några få. Du kan då klicka på *Markera alla* och sedan avmarkera de objekt du vill exkludera.

Organisationernas stad och land visas i trädvyn

Om du under *Administration > Kundorganisationer* väljer att visa organisationerna i en trädvy, kan du nu efter organisationens namn se organisationens stad och land (om detta finns angivet i organisationsuppgifterna). Samma sak gäller för slutkunder i HD-Advanced.

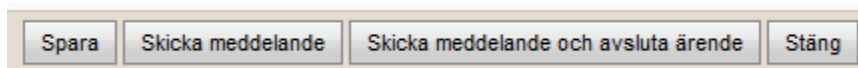


Ärenden

Möjlighet att skicka e-post och avsluta ärende

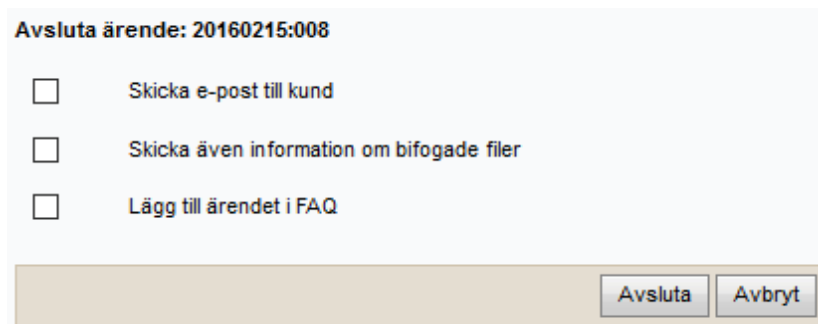
Om du vill avsluta ett ärende samtidigt som du skickar e-post kan du nu använda knappen *Skicka meddelande och avsluta ärende*. Observera att om det finns obligatoriska fält som inte blivit ifyllda, t.ex. fältet *Lösning*, kommer mejlet att skickas men ärendet inte att avslutas.

Används denna möjlighet i kombination med inställningen att ärenden avslutas med popup-fönster (se nedan) måste popup-blockeraren i webbläsaren stängas av.



Möjlighet att avsluta ärende utan popup-fönster

Fram tills nu har det alltid visats ett popup-fönster när man avslutar ett ärende. I detta fönster kan du t.ex. styra om ett mejl ska skickas till kund innan ärendet avslutas.



Nu kan du aktivera en inställning som innebär att du kan avsluta ärenden utan att popup-fönstret visas.

Du hittar inställningen under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt*:


Observera att du under *Administration > E-*

postinställningar > Inställningar kan styra att kryssrutan *Skicka e-post till kund* ska vara ikryssad som standard i popup-fönstret. Om du har aktiverat denna inställning och angivit att popup-fönstret inte ska visas när du avslutar ett ärende, kommer detta e-postmeddelande att skickas automatiskt. Detta gäller dock inte om du avslutar ett ärende via den nya funktionen *Skicka meddelande och avsluta ärende* (beskriven ovan). I detta fall kommer inte "avsluts-målet" att skickas.

Valmöjligheter vid avslut av ärende

- Visa popup med valmöjligheter innan ett ärende avslutas
- Avsluta ärende utan att visa popup med valmöjligheter

Byta "Registrerad för" till användare i annan organisation

När du arbetar med ett ärende har du vid *Registrerat för* tillgång till knappen  som du klickar på att för att byta användare som ärendet är registrerat för, till en annan användare. Tidigare har du bara kunnat byta till en annan användare i samma organisation, men vi har nu gjort det möjligt att byta till en användare i en annan organisation, eller att skapa en helt ny organisation/användare som ärendet ska vara registrerat för.

Byt 'registrerat för'

Ärendenr.: 20151127:003

Organisation:

+

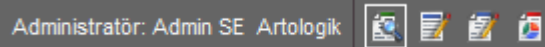
- Acme Inc.
- Acme Corp.

Ny organisation Ny användare

Registrerat för:

Spara Spara och stäng Stäng

Infoga ärendebeskrivning och lösning, eller skapa ett nytt ärende, från Avancerad sökning
Längst ner i programfönstret hittar du en rad knappar, bl.a. en (inramad nedan) som öppnar den avancerade sökningen i ett popup-fönster.



Om du öppnar detta sökfönster och söker fram ett ärende kan du infoga detta ärendes ärendebeskrivning och/eller lösning i ett ärende som du arbetar med, eller håller på att registrera.

Ärendebeskrivning

Min skrivare visar felkod 2250.

Infoga beskrivning i ärendet

Lösning

Felkoden indikerar att det är fel på pappersmatningen. Matningsenheten på skrivaren byttes därför ut.

Infoga lösning i ärendet

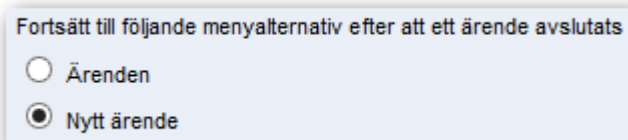
Infoga lösning i nytt meddelande

När du registrerar ett nytt ärende kan du också använda denna popup för att hitta ett ärende som det nya ärendet ska baseras på. Gå då först in under *Nytt ärende* och välj den användare som ärendet ska registreras för. Öppna sedan *Avancerad sökning*-popupen och sök fram önskat ärende. Klicka på knappen *Skapa nytt ärende utifrån detta ärende*. Vilken information från ärendet som infogas i det nya ärendet beror på inställningen *Information att kopiera när ett nytt ärende skapas utifrån ett befintligt ärende* som du hittar under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Registrera ärende*.

Meny att fortsätta till efter avslut av ärende

Du kan nu bestämma vilken meny som ska visas för den operatör som just avslutat ett ärende, *Ärenden* eller *Nytt ärende*.

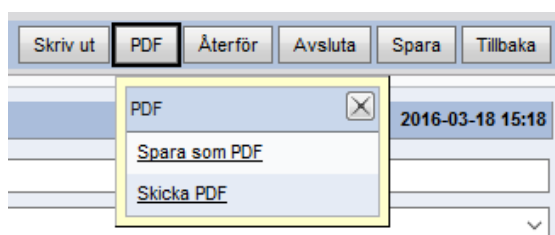
Inställningen hittar du under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Avsluta ärende*.



Spara ärenden som PDF

Sedan tidigare har den operatör som hanterar ärendet haft möjlighet att *Skicka PDF*, dvs. skapa ett e-postmeddelande med ärendeinformationen bifogad som en PDF-fil. Vi har nu lagt till funktionen *Spara som PDF*, dvs. att direkt spara ärendeinformationen som en PDF-fil. Möjligheten att spara som PDF finns dels för tagna ärenden, för den operatör som hanterar ärendet, dels för avslutade ärenden, och då för alla administratörer/ärendeoperatörer som har rätt att se ärendet.

Den operatör som hanterar ärendet har ovanför och under ärendeformuläret tillgång till knappen *PDF*. Via denna knapp kan operatören välja att *Spara som PDF* eller *Skicka PDF*.

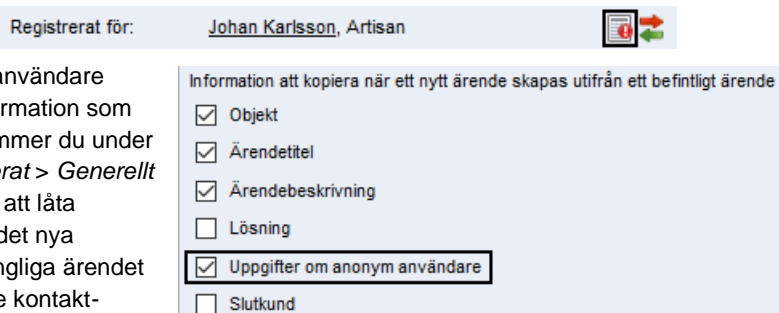


På avslutade ärenden finns knappen *Spara som PDF*. Denna knapp är tillgänglig för alla administratörer/ärendeoperatörer som har rätt att se ärendet, oavsett om ärendet söks fram under menyn *Sök lösning* eller menyn *Ärenden*.

Kopiera anonym användares kontaktuppgifter vid kopiering av ärende

När du hanterar ett ärende har du vid *Registrerat för* under *Status*, tillgång till en ikon (markerad nedan) som du kan använda för att skapa en kopia av ärendet. Detta kan vara användbart när ärendet innehåller två olika frågor som du vill dela upp på två olika ärenden.

Det nya ärendet som du skapar som en kopia, kommer att vara registrerat för samma användare som det ursprungliga ärendet. Vilken övrig information som följer med från det ursprungliga ärendet bestämmer du under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Registrera ärende*. Där kan du nu även välja att låta *Uppgifter om anonym användare* följa med till det nya ärendet. Inställningen tillämpas när det ursprungliga ärendet är registrerat för en anonym användare, och de kontakt-





uppgifter som fyllts i på det ursprungliga ärendet kommer då att kopieras över till det nya ärendet.

E-post i HTML-format presenteras som ren text i ärendebeskrivningen

När ett ärende skapas från ett e-postmeddelande som skickats till HelpDesk i enbart HTML-format, kommer nu meddelandet att presenteras som ren text i ärendebeskrivningen.

Registrera och hantera ärende för anonym användare

För att underlätta redigering av kontaktuppgifter på ärenden som är registrerade för anonyma användare har vi gjort kontaktfält synliga direkt i ärendeformuläret, utan att man behöver klicka på en länk för att redigera dem. När ett ärende registreras (på sidan där du väljer objekt) hittar du fälten vid *Registrerat för*. *Förnamn*, *Efternamn*, *Telefon* och *E-post* visas alltid och du kan nå alla fält genom att klicka på -symbolen.

Registrerat för:	 Anonymous SE	
Förnamn:	<input type="text" value="Anonymous"/>	Efternamn: <input type="text" value="User"/>
Telefon:	<input type="text"/>	E-post: <input type="text"/>
Organisation:	<u>Artisan</u>	





När du har öppnat ett ärende ser du kontaktuppgifterna i ett nytt avsnitt som heter *Anonym användare*.

Anonym användare	
Organisation:	<input type="text" value="Artisan"/>
Förnamn:	<input type="text" value="Anna"/>
Efternamn:	<input type="text" value="Bengtsson"/>
Adress:	<input type="text"/>
Postnummer:	<input type="text"/>
Stad:	<input type="text"/>
Land:	<input type="text" value="SE"/>
E-post:	<input type="text" value="anna@artisan.se"/>
Telefon:	<input type="text"/>
Mobiltelefon:	<input type="text"/>

E-post

Automatiskt förslag av e-postadress

När du skickar e-post, kommer du nu att få förslag på e-postmottagare när du har skrivit tre bokstäver i något av fälten *Till*, *CC* eller *BCC*.

Till:	<input type="text" value="smj"/>	
CC:	 Smith John john.smith@artologik.com	
BCC:		
Ämne:	<input type="text" value="*20150807:001* Skrivarproblem"/>	

Förslagen kommer att bli matchande mottagare i de adresslistor du har valt i adressboken.

Sök bland: Supportpersonal, Kundanvändare



Kontaktpersoner för ärendet

Supportpersonal

Kundanvändare

Ikon för olevererbart e-post på ärende

Om ett e-postmeddelande som inte kan levereras skickas från ett ärende, och detta resulterar i ett inkommande "studs"-meddelande, kommer en röd kuvert-ikon nu att visas på ärendet. Ikonen visas både längst ut till vänster i ärendelistan, och även inne i ärendeformuläret vid rubriken *E-post och meddelanden*. Mottagna meddelanden som inte är studsmeddelanden resulterar som tidigare i en gul kuvert-ikon.

Ärendenr.	E-post och meddelanden		
 20160322:001	Datum	Status	Ämne
	2016-03-22 08:54	Mottaget	 <u>Undelivered Mail Returned to Sender</u>

Infoga ärendenummer i e-post

Sedan tidigare har du kunnat infoga ärendebeskrivning, lösning, ärendelänk och standard svar i e-post som du skickar från ett ärende. Vi har nu även lagt till en knapp för att *Infoga ärendenummer*.

Ditt ärendenummer är 20160322:001.

Lägga till e-postadress som "kontaktperson"

När du registrerar eller hanterar ett ärende har du möjlighet att lägga till *Andra kontaktpersoner* som ska vara kopplade till ärendet. De användare du har möjlighet att koppla som kontaktpersoner är de användare som tillhör den organisation som ärendet är registrerat för och (beroende på en inställning) supportanvändare. Vi har nu lagt till möjligheten att, utöver dessa användare, lägga till e-postadresser som inte behöver finnas som användare i HelpDesk.

I fönstret *Lägg till kontaktperson* hittar du fältet *E-postadress* där du skriver in den e-postadress du vill koppla till ärendet. Vill du lägga till flera adresser på samma gång klickar du på *Lägg till fler adresser* för att skapa ytterligare fält.

E-postadresser du lägger till på detta sätt listas i ärendeformuläret under *Andra kontaktpersoner > E-postkontakt*, och du kan klicka på e-post-adressen för att öppna ett nytt e-postmeddelande med denna adress som mottagare.

Under *Administration > E-postinställningar > Inställningar* kan du aktivera en inställning som innebär att eventuella kontaktpersoner som kopplats till ärendet

automatiskt läggs till som mottagare när e-post skickas från ärendet. Denna inställning gäller även e-postadresser som du har lagt till som "kontaktperson".

Sedan tidigare har du kunnat välja om kontaktpersonerna ska läggas till som *Kopia* eller *Hemlig kopia*. Nu kan du även välja att kontaktpersonerna läggs till som *Mottagare* (i fältet *Till*).

HD-Advanced

Flexiblare inställningar för Första supportgrupp

I HelpDesk är det möjligt att låta olika supportgrupper agera *Första supportgrupp*, dvs. vara den grupp ett ärende går till direkt efter att det registrerats.

Tidigare har det varit möjligt att ange *Första supportgrupp* på fyra olika nivåer:

1. Objekt
2. Objektgrupp
3. Organisation
4. Organisationsgrupp

Vi har nu gjort det möjligt att använda kombinationer av dessa när *Första supportgrupp* ska anges.

1. Objekt och organisation

2. Objekt och organisationsgrupp
3. Objekt
4. Objektgrupp och organisation
5. Objektgrupp och organisationsgrupp
6. Objektgrupp
7. Organisation
8. Organisationsgrupp

Listan ovan visar i vilken ordning programmet kontrollerar de olika nivåerna. Om *Första supportgrupp* angetts på första nivån kommer denna att användas. Om inte, kommer supportgruppen som är angiven på andra nivån att användas, etc. En *Första supportgrupp* anges alltid på organisationsgruppsnivå, och denna kommer att användas om ingenting har angetts på de lägre nivåerna.

När du administrerar ett objekt eller en objektgrupp har du möjlighet att i valboxen *Första supportgrupp* ange en *Första supportgrupp* som standard för objektet/objektgruppen. Under rubriken *Första supportgrupp per organisation* kan du lägga till organisationer, och för var och en av dem ange en supportgrupp som ska vara *Första supportgrupp* för kombinationen av objektet/objektgruppen och organisationen. Under rubriken *Första supportgrupp per organisationsgrupp* kan du göra samma sak för kombinationen av objektet/objektgruppen och de organisationsgrupper du lägger till där.

Första supportgrupp per organisation		
Organisation	Första supportgrupp	Ta bort
Kopplade till detta objekt		
Acme Corp.	Support C	1
Acme Inc.	Support F	1
Lägg till		
Första supportgrupp per organisationsgrupp		
Organisationsgrupp	Första supportgrupp	Ta bort
Kopplade till detta objekt		
Acme Systems	Support B	2
Lägg till		

Exemplet ovan visar administrationsgränssnittet för ett objekt. När ett ärende registreras för detta objekt börjar programmet med att kontrollera om organisationen som ärendet registreras för har en angiven *Första supportgrupp* för objektet (vid 1 i bilden). I exemplet kommer ärenden som registreras för organisationen Acme Corp. att gå till supportgruppen Support C, medan ärenden som registreras för Acme Inc. kommer att gå till Support F.

Om ärendet registreras för en organisation som inte angetts vid (1) kommer programmet att kontrollera ärendets organisationsgrupp och se om den har en angiven *Första supportgrupp* för objektet (vid 2 i bilden). I exemplet kommer ärenden som registreras för organisationsgruppen Acme Systems att gå till supportgruppen Support B.

Om varken ärendets organisation eller organisationsgrupp har en angiven supportgrupp för ärendets objekt, kontrollerar programmet om det finns en *Första supportgrupp* angiven som standard för objektet (vid 3 i bilden). I exemplet kommer ärenden som registreras för organisationer och organisationsgrupper som inte angetts vid (1) eller (2) att gå till supportgruppen Support A.

Ärvning till underliggande objekt/organisationer

Om ni har en hierarki av objekt och/eller organisationer, och du vill låta objekt/organisationer ärva *Första supportgrupp* från deras överliggande objekt/organisationer, kan du aktivera inställningen *Använd den 'Första supportgrupp' som valts för ett objekt eller en organisation även för underliggande objekt/organisationer om inget annat angivits* under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Funktioner*.

När denna inställning är aktiverad kontrollerar programmet om *Första supportgrupp* är vald på dessa nivåer och i denna ordning:



- Inställning på objektnivå
- Inställning på objektgruppsnivå
- Inställning på organisationsnivå
- Inställning på organisationsgruppsnivå

På de nivåer som omfattar överliggande objekt/organisationer börjar programmet med att kontrollera den närmast överliggande nivån, sedan nästa nivå osv. upp till den högsta nivån.

Om ni registrerar ärenden via programmets API kan ni använda två olika webservice-funktioner, *CreateTicket* eller *CreateTicketWithObjectTreeID*. Vi rekommenderar att ni använder *CreateTicketWithObjectTreeID* eftersom denna funktion kommer att inkludera hela sökvägen till objektet när ett ärende registreras. Detta gör att rätt supportgrupp sätts, även i de fall när *Första supportgrupp* ska ärvas från ett överliggande objekt.

Översikt över Första supportgrupper

För att göra det möjligt att få en överblick över vilka supportgrupper som fungerar som *Första supportgrupp* i olika fall, har vi lagt till menyalternativet *Första supportgrupp* under *Administration > Supportgrupper*. Där hittar du fem olika flikar:

- *Översikt första supportgrupp*
- *Supportgrupp per objekt*
- *Supportgrupp per objektgrupp*
- *Supportgrupp per organisation*
- *Supportgrupp per organisationsgrupp*

Under fliken *Översikt första supportgrupp* ser du vilken supportgrupp som är *Första supportgrupp* för olika kombinationer av objekt och organisationer. Du väljer vilka organisationer och vilka objekt du vill visa, och om översikten ska visas grupperad per objekt eller per organisation.

Gruppering per objekt:

Hårdvara / Skrivare	
Organisation	Första supportgrupp
Artologik Göteborg	Hårdvarusupport Göteborg
Artologik Malmö	Hårdvarusupport Sverige
Artologik Stockholm	Hårdvarusupport Stockholm

Gruppering per organisation:

Artologik Stockholm	
Objekt	Första supportgrupp
Hårdvara / Skrivare	Hårdvarusupport Stockholm
Mjukvara / Microsoft Office	Mjukvarusupport Stockholm
Nätverket / E-post	E-postsupport

Genom att lägga muspekaren över en supportgrupp ser du i ett tooltip information om varför denna supportgrupp är *Första supportgrupp* för den aktuella kombinationen av objekt och organisation. I exemplet nedan är

supportgruppen Mjukvarusupport Sverige *Första supportgrupp* för kombinationen av objektet Microsoft Office och organisationen Artologik Malmö. Anledningen är att Mjukvarusupport Sverige är *Första supportgrupp* för kombinationen av objektgruppen Mjukvara (som Microsoft Office tillhör) och organisationsgruppen Artologik Sverige (som Artologik Malmö tillhör), och det finns uppenbarligen inga kopplingar angivna på lägre nivåer.

Mjukvara / Microsoft Office	
Organisation	Första supportgrupp
Artologik Malmö	Mjukvarusupport Sverige
Objektgrupp: Mjukvara, Organisationsgrupp: Artologik Sverige	

De övriga flikarna *Supportgrupp per objekt*, *Supportgrupp per objektgrupp*, *Supportgrupp per organisation* och *Supportgrupp per organisationsgrupp* använder du för att se alla inställningar gällande *Första supportgrupp* som är gjorda på respektive nivå.

Under *Supportgrupp per objekt* och *Supportgrupp per objektgrupp* ser du de inställningar som är gjorda vad gäller *Första supportgrupp* i administrationsgränssnittet för de objekt/objektgrupper du väljer att visa. Från listan kan du gå direkt till administrationen av ett objekt/objektgrupp genom att klicka på dess namn.

Objekt	Första supportgrupp
E-post	E-postsupport
Microsoft Office	—
Skrivare	—
— Första supportgrupp per organisation	
— Artologik Göteborg	Hårdvarusupport Göteborg
— Artologik Stockholm	Hårdvarusupport Stockholm
— Första supportgrupp per organisationsgrupp	
— Artologik Sverige	Hårdvarusupport Sverige

Under *Supportgrupp per organisation* och *Supportgrupp per organisationsgrupp* ser du vilken *Första supportgrupp* som är vald som standard för de organisationer/organisationsgrupper du väljer att visa. Dessutom ser du eventuella kopplingar som har gjorts på objekt- och objektgruppsnivå som involverar organisationen/organisationsgruppen. Från listan kan du gå direkt till administrationen av en organisation/organisationsgrupp/objekt/objektgrupp genom att klicka på dess namn.

Organisation	Första supportgrupp
Artologik Malmö	—
Artologik Stockholm	—
— Första supportgrupp per objekt	
— Skrivare	Hårdvarusupport Stockholm
— Första supportgrupp per objektgrupp	
— Mjukvara	Mjukvarusupport Stockholm

Rätt att delegera till operatörer i andra supportgrupper

I HD-Advanced kan man bestämma till vilka andra supportgrupper medlemmarna i en supportgrupp kan delegera ett ärende. Tidigare har det funnits en generell inställning som bestämt huruvida delegering kan ske även till enskild operatör i annan supportgrupp, eller bara till gruppen som helhet. Vi har nu lagt till möjligheten att bestämma detta per supportgrupp.

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Behörigheter > Ärendeoperatörer* hittar du denna inställning.

Ärendeoperatörer

- Tillåt ärendeoperatörer att delegera ärenden till andra ärendeoperatörer
- Tillåt inga ärendeoperatörer att delegera ärenden till ärendeoperatörer i andra supportgrupper
- Tillåt alla ärendeoperatörer att delegera ärenden till ärendeoperatörer i andra supportgrupper
- Tillåt ärendeoperatörer i valda supportgrupper att delegera ärenden till ärendeoperatörer i andra supportgrupper

Om du där väljer alternativet som är markerat ovan, kan du sedan för önskade supportgrupper aktivera inställningen *Tillåt ärendeoperatörer i denna supportgrupp att delegera ärenden till ärendeoperatörer i andra supportgrupper*.

- Tillåt ärendeoperatörer i denna supportgrupp att delegera ärenden till ärendeoperatörer i andra supportgrupper

Om en ärendeoperatör tillhör flera supportgrupper, med olika inställning gällande denna rättighet, tillämpas inställningen för den supportgrupp som för tillfället hanterar ärendet.

Rätt att redigera ärende som hanteras av annan operatör

Om ni har supportgrupper vars medlemmar har behov av att kunna redigera information i ärenden som hanteras av andra, kan ni nu per supportgrupp ge dess medlemmar rätt att redigera ärendebeskrivning, lösning samt anonym användares kontaktuppgifter på ärenden som hanteras av annan operatör. Aktivera först denna inställning under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Behörigheter > All supportpersonal*.


- Tillåt medlemmar i valda supportgrupper att redigera viss information på ärenden som hanteras av annan operatör

Markera sedan för varje supportgrupp vilka fält dess medlemmar ska ha rätt att redigera.

- Tillåt medlemmar i denna supportgrupp att redigera följande information på ärenden som hanteras av annan operatör
- Ärendebeskrivning
 - Lösning
 - Anonym användare

Rättigheten gäller samtliga ärenden som gruppens medlemmar har rätt att se, dock inte ärenden som har statusen *Avslutat* eller *Avskrivet*.

Observera att rätten att redigera ärendebeskrivning på ärenden som hanteras av andra, kan tilldelas generellt till all supportpersonal och till organisationsadministratörer. Om så har skett gäller denna rätt för samtliga supportgrupper, och inställningen på supportgruppsnivå kan då inte avaktiveras.

Ikonen  indikerar att ärendets information har ändrats. Ikonen visas både i ärendelistan och vid det avsnitt i ärendeformuläret som har ändrats. I ärendets *Historik* kommer man också att se att vad som har ändrats, och av vilken användare.

Låsa ärenden för återöppnande när en viss tid har gått

Ett ärende kan återöppnas på två sätt, antingen av en supportanvändare som söker fram ärendet och klickar på knappen *Återöppna*, eller genom att ett e-postmeddelande skickas till ärendet. Om du vill att ärenden endast ska kunna återöppnas under en viss tid efter att de avslutats kan du nu, per supportgrupp, välja om ärenden som

avslutats av supportgruppen ska läsas för återöppnande, och i så fall efter hur många dagar. Aktivera först denna inställning under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Funktioner*.

Använd möjligheten att neka återöppnande av ärenden avslutade av valda supportgrupper

Gör sedan önskad inställning för varje supportgrupp.

Ärenden avslutade av denna supportgrupp går alltid att återöppna
 Ärenden avslutade av denna supportgrupp läses för återöppnande efter dagar

Under *Administration > E-postinställningar > E-postkonto* kan du, per e-postkonto, bestämma vad som ska hända om kunden skickar ett e-postmeddelande till ärendet efter att det har låsts för återöppnande.

Hantering av inkommande e-post för avslutat ärende som är låst för återöppnande

Åtgärd

Lämna meddelandet i inkorgen
 Skicka autosvar till avsändaren och ta bort meddelandet
 Skicka autosvar till avsändaren och lämna meddelandet i inkorgen

Om du där väljer något av alternativen som innebär att ett autosvar skickas till avsändaren, bestämmer du vad detta autosvar ska innehålla genom att klicka på knappen *Meddelandetext för autosvar*.

SLA-påminnelser

Om SLA-funktionen används i HD-Advanced finns det möjlighet att skicka e-postpåminnelser till berörda användare, baserade på SLA-tidsgränserna. Du kan nu på ett mer flexibelt sätt bestämma när och till vilka dessa påminnelser ska skickas.

1. Möjlighet att välja att en påminnelse via e-post endast ska gälla utvalda supportgrupper.

Påminnelsen gäller för ärenden tillhörande

Alla supportgrupper
 Valda supportgrupper

Tillgängliga supportgrupper

2 Second Line
 3 Third Line
 Australia
 Expertgruppen

Valda supportgrupper

1 First Line

2. Möjlighet att välja vilka roller i supportgruppen som ska få påminnelsen.

Skicka till följande ändarroller

- Ärendets operatör
- Objektansvarig
- Supportgruppansvändare
 - Alla i supportgruppen
 - Användare med viss roll
 - Administratörer
 - Ärendeoperatörer
 - Telefonoperatörer
 - Externa ärendeoperatörer
 - Alla
 - Externa ärendeoperatörer som får se ärendelistor
 - Externa ärendeoperatörer som inte får se ärendelistor

3. Sedan tidigare har du kunnat ange att en e-postpåminnelse ska skickas flera gånger. Du har då valt hur många påminnelser som ska gå ut och vid vilka tider, i procent av den tid som servicenivån anger. Exempel: om du angett att tre påminnelser ska skickas med intervallet 30 %, har de gått ut när 30, 60 och 90 % av SLA-tiden har förlupit.

Vi har nu gjort det möjligt att välja en inställning där man, som tidigare, får välja att den första påminnelsen ska skickas när ett antal % av SLA-tiden har förlupit, men att det därefter fortsätter att skickas påminnelser, till SLA-servicenivån är uppfylld, med ett intervall som du anger i timmar och minuter. Observera dock att hänsyn tas till öppettiderna. Om ni t.ex. har öppet 9 timmar per dag, och vill att en påminnelse ska skickas per dygn, anger ni 9:00 som intervall för påminnelsen.

Externa ärendeoperatörer

Vi har lagt till möjligheten att ge extra rättigheter till externa ärendeoperatörer.

Påminnelsetyp

Använd räknare Använd intervall

Skicka första påminnelsen efter %

Därefter intervall för påminnelser hh:mm (utifrån öppettiderna)

Extern ärendeoperatör med rätt att se ärendelistor

I HD-Advanced finns det möjlighet att begränsa en ärendeoperatörs rättigheter genom att tilldela rollen *Extern ärendeoperatör*. Till en sådan användare kan ett ärende delegeras via en länk som leder direkt till ärendet. Den externa ärendeoperatören ser inget annat i systemet utom just det delegerade ärendet.

Vi har nu gjort det möjligt att ha externa ärendeoperatörer som har rätt att se ärendelistor. Om det i en supportgrupp bestående av externa ärendeoperatörer finns någon som ska ha överblick över samtliga gruppens ärenden kan man tilldela denne rätten att se ärendelistor. Detta kombineras då lämpligen med den generella inställningen att ärendeoperatörer ser alla ärenden tagna av den egna gruppen.

Extern ärendeoperatör med begränsade rättigheter

Kan se ärendelistor

Begränsade e-posträttigheter

Du kan bestämma vilka delar av ärendeformuläret som ska vara synliga för externa ärendeoperatörer. Om du har valt att de inte ska ha tillgång till avsnittet *E-post*, kan du ändå tilldela valda operatörer begränsade e-posträttigheter.

- Extern ärendeoperatör med begränsade rättigheter
- Kan se ärendelistor
- Kan ändra prioritet och förväntat start/slutdatum på ärenden
- Kan skapa rapporter
- Begränsade e-posträttigheter

Detta betyder att de har två valmöjligheter när de skickar e-post: använda ett läge där meddelandet kan skickas direkt, men där endast standardsvar och ärendebeskrivning kan infogas i meddelandet,

- Begränsade e-posträttigheter
- Har rätt att godkänna e-postutskick

Ämne: *20160218:001* Skrivarproblem

Bifogade filer

Infoga standardsvar

Infoga standardsvar Skriv eget meddelande Spara Skicka meddelande Skicka meddelande och avsluta ärende Stäng

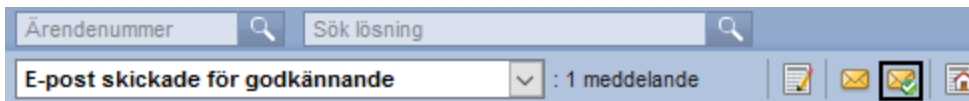
eller
välja att
skriva
sin egen
text och
skicka

meddelandet för godkännande. Dessutom kan de bara se mottagarens e-postadress om de har rättigheter att se (på andra ställen i ärendeformuläret eller i ärendelistan) vem ärendet är registrerat för. Annars kommer e-postadressen att vara dold.

Begränsade e-posträttigheter kan också bli tilldelade till "icke externa" ärendeoperatörer. I det här fallet betyder inställningen en restriktion, eftersom en ärendeoperatör normalt sett har fulla rättigheter att skicka e-post. För en extern ärendeoperatör kan inställningen betyda antingen en extra rättighet (om de inte har tillåtelse att se e-post-avsnittet) eller en restriktion (om de har tillgång till e-post-avsnittet).

Administratörer har alltid rättigheter att godkänna e-post som skickats för godkännande. Ärendeoperatörer kan också bli tilldelade denna rättighet (på användarnivå).

Användare med rätt att godkänna e-post har tillgång till alternativet *E-post skickade för godkännande* i valboxen under menyn *Ärenden*. Om det finns e-post att godkänna, syns en ikon (inramad i bilden nedan) till höger om valboxen.



När användaren öppnar ett e-postmeddelande som är skickat för godkännande, har denne valet att:

- Skicka e-post till kunden genom att klicka på knappen *Skicka meddelande*. Om det behövs kan innehållet redigeras före avsändande.
- Radera meddelandet genom att klicka på knappen *Ta bort*.
- Skicka tillbaka meddelandet till ärendeoperatören som skickade det genom att klicka på knappen *Ej godkänt*. Samtidigt kan de också skriva en kommentar för att förklara anledningen till att meddelandet blev tillbakaskickat.

Kommentar till ärendeoperatören (om meddelandet inte är godkänt för utskick)

Skriv en mer detaljerad förklaring.

Ej godkänt Ta bort Skicka meddelande Stäng

Om e-postmeddelandet inte blev godkänt kommer det att synas på ärendet med statusen *Ej godkänt* och en ikon kommer att indikera att meddelandet har fått en kommentar.

E-post och meddelanden		
Datum	Status	Ämne
	Ej godkänt	*20160218:001* Skrivarproblem

Kan redigera förväntat start/slutdatum och prioritet

Om avnippet *Status* är dolt för externa ärendeoperatörer, men du vill att de ska kunna redigera förväntat start/slutdatum och prioritet, kan denna rättighet tilldelas separat på användarnivå.

Extern ärendeoperatör med begränsade rättigheter

Kan se ärendelistor

Kan ändra prioritet och förväntat start/slutdatum på ärenden

Kan skapa rapporter

Externa ärendeoperatörer med rättigheter att se ärendelistor kan nu också bli tilldelade rättigheten att skapa rapporter. På samma sätt som för alla ärendeoperatörer kan du aktivera inställningen *Kan skapa rapporter*, och sedan välja objektgrupper som de ska kunna skapa rapporter för.

Extern ärendeoperatör med begränsade rättigheter

- Kan se ärendelistor
- Kan ändra prioritet och förväntat start/slutdatum på ärenden
- Kan skapa rapporter

Tillgängliga objektgrupper

ABC	▲
ABD	
ABE	
CDE	
CDF	
CDG	▼

>> <<

Användaren får skapa rapporter för följande objektgrupper

SBB	▲
SBE	

När externa ärendeoperatörer skapar eller redigerar en rapport kan de bara, som urval och gruppering, använda sådan ärendeinformation som de har rättigheter att se.

Kan skriva ut ärende

Vi har nu möjliggjort för externa ärendeoperatörer att skriva ut ärenden. Det utskrivna ärendet visar bara sådant innehåll som den externa ärendeoperatören har rättigheter att se.

Låta slutkund även vara kundorganisation

I HD-Advanced kan funktionen slutkunder aktiveras. Slutkunder kan sedan skapas och kopplas till kundorganisationer. Nytt i denna version är att man nu kan låta en organisation vara både slutkund och kundorganisation. En sådan organisation kan ha användare kopplade till sig. Den kan därmed fungera som kundorganisation, och få ärenden registrerade direkt på sig, men också vara kopplad som slutkund till en eller flera kundorganisationer och väljas som slutkund på ärenden registrerade för dessa organisationer.

Visa slutkunder i hierarki

Det är nu möjligt att låta slutkunder vara underorganisationer till andra slutkunder, och på så sätt skapa en

Organisationsroll: Kundorganisation
 Slutkund och kundorganisation

TLBX Sverige

- ... TLBX Stockholm
- ... TLBX Göteborg
- ... TLBX Malmö

hierarki av dem. På samma sätt som under *Kundorganisationer* kan du välja att visa organisationsstrukturen som ett *Träd*.

Söka på slutkunder under Avancerad sökning

Under *Sök lösning > Avancerad sökning* är det nu möjligt att använda *Slutkund* som urvalskriterium, för att hitta ärenden som en viss organisation är knuten till som slutkund.

Söka på slutkunder vid registrering

När du registrerar ett nytt ärende kan du göra det möjligt att även söka på slutkunder. Under menyn *Nytt ärende* klickar du på knappen *Sökinställningar* högst upp på sidan och markerar *Sök även på slutkunder*.

När du sedan gör en sökning får du träff på kundorganisationer och slutkunder som matchar sökningen. I exemplet nedan är "TLBX Göteborg" en ren slutkund som är knuten till kundorganisationen "TLBX Sverige". Det går att från sökresultatet klicka sig vidare till kundorganisationen och registrera ärendet för denna.

"TLBX Stockholm" är däremot både slutkund och kundorganisation. Den listas därför som en kundorganisation med en användare som man kan registrera ärendet för. Därunder visas en länk till en kundorganisation (TLBX Sverige) som den är kopplad som en slutkund till. Man kan alltså i detta fall välja om man vill registrera ärendet för slutkunden (som även är kundorganisation) eller för dess kundorganisation.

TLBX Stockholm
Larsson, Tomas
Denna organisation är kopplad som slutkund till följande organisationer:
TLBX Sverige
Matchande slutkunder
TLBX Göteborg
TLBX Sverige

HD-Map

Kunna se adress när kartplats är markerad

HD-Map är en tilläggsmodul som är användbar om man har behov av att på en karta markera den plats som ärendet gäller. Sedan tidigare har man kunnat skriva in en gatuadress som man vill söka efter, och denna adress har då markerats på kartan. Om man istället börjar med att markera platsen kommer nu adressen för denna plats att visas.

