



HelpDesk

 Version 5.1 – 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

Generellt.....	5
Tvåfaktorsautentisering.....	5
Dra och släpp filer till skrivbordet	5
Förbättringar för mobilvyn.....	5
Ärenden.....	6
Anpassade ärendelistor under menyn Nytt ärende	6
Sökfält för ärendenummer i huvudmenyn	7
Sätta e-post som oläst	7
Ny funktion för export av ärende till PDF och ZIP	7
Lista filer som bifogats till e-post.....	8
Åtgärdslistan visar även beskrivning.....	9
Filtrera på ärenden "yngre än" i ärendelistan	10
Visa objektgrupp i ärendelistan	10
Visa "Delegerat till" i ärendelistan	10
Ärendelistor som genvägar i menyn Ärenden	10
Quick-case ärenden – multipel registrering (HD-Advanced)	11
Kopplade ärenden – sök efter huvudärende (HD-Advanced)	12
Frågor att visa i ärendeformuläret – alla eller besvarade.....	12
Sök lösning.....	12
Anonymisera ett enskilt ärende.....	12
FAQ-administration	13
Ny användarroll - FAQ-ägare	13
Välja ägare för FAQ	13
Visa och filtrera på ägare i menyn <i>FAQ-administration > Alla ärenden</i>	14
FAQ – utökade filter under alla ärenden	14
Visning av användare som har inaktiverats i HelpDesk	15
Visning av användare som inte längre har rätt att redigera FAQ-ärenden.....	15
Visning av användare som inte får redigera objektet FAQ-ärendet är registrerat för	15
FAQ ärendelista - export.....	15
FAQ – e-postpåminnelser till FAQ-ägare	15
Rapporter	16
Gruppering per objekt med hänsyn till placering i objektträdet.....	16
Nya grupperingsmöjligheter: Per produkt och produktgrupp (HD-Track)	16
Organisations- och Användarrapport	16
Filtrera med användarfält.....	16
Ny rapport: Användarrapport.....	17
Klickbar information	17
Rapporten Hanteringstid.....	17

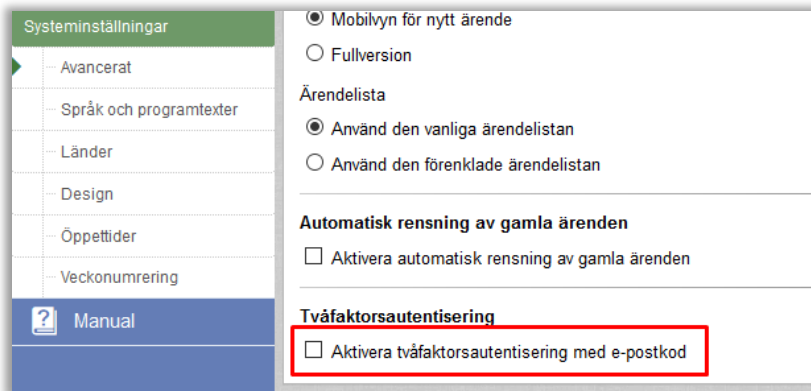
Första avslut	17
Visa tid som	18
Rapporten Ärendelista.....	18
Organisations-ID i sektionen Rapportinnehåll.....	18
Volymrapport.....	19
Möjlighet till två grupperingsnivåer	19
Ny gruppering: Hanterat av (vid något tillfälle)	20
Organisations- och användaradministration.....	21
Ärenden visas i organisations- och användarprofilen.....	21
Sökmöjlighet vid organisationsbyte	22
Sökmöjlighet vid överföring av ärenden.....	22
Visa ärenden som registrerats för samma organisation	23
Bestäm per användare vem som får se enbart egna eller alla ärenden	23
Automatisk borttagning/anonymisering av inaktiva användare.....	24
Åtkomsträttigheter för telefonoperatörer	25
Objektadministration.....	25
Dölja inaktiva objekt i objektadministrationen	25
HTML-editor för standardsvar.....	25
E-postadministration.....	26
Lägga till "Frågor och svar" i e-postmallarna	26
E-postkonton – sortering A-Ö.....	26
E-postinställningar för supportgrupper (HD-Advanced)	27
Ny e-postmall – delegera ärende	27
Skicka notiser istället för att vidarebefordra hela e-postmeddelanden till din supportpersonal.....	28
Välj mellan att "vidarebefordra" eller "skicka notis"	28
Sätt ihop ditt eget notifieringsmeddelande.....	28
Administration – övrigt	29
Inställningar för utskrift och PDF	29
Automatisk rensning av data från ärenden	30
Objekt och objektgrupp i e-postmall för SLA-påminnelse.....	32
Nya inställningar för delegering av ärenden	32
Administration – HD-Advanced	34
Ärendelistor på supportgruppsnivå	34
E-postkonto för valda supportgrupper	35
Tillåt ärendeoperatörer att administrera klassificeringsfrågor.....	35
Schemalagda ärenden	35
Standardärende tillgängligt/inte tillgängligt för kunder.....	36
Koppling mellan supportgrupper och standardsvar	36
HD-Map	37
Ärenden presenterade i en kartvy	37

Anpassad kartmarkör per prioritet	37
Utökade sökmöjligheter	37
Kartinställningar	38
Öppna kartan i mobilens kartapp	39
Information när ett ärende kopieras	40
Visa ärendelistan i en kartvy i mobila enheter	40
Ny tilläggsmodul: HD-SMS	40
Ny tilläggsmodul: HD-Forms	40

Generellt

Tvåfaktorsautentisering

Under menyn *Administration > Systeminställningar > Avancerat* finns möjligheten att aktivera *Tvåfaktorsautentisering*. Det innebär att när en användare ska logga in i programmet loggar de först in med sitt användarnamn och lösenord. Därefter skickas ett e-postmeddelande till användarens e-postadress, med en kod som de måste ange för att komma in i programmet.



Eftersom det är viktigt att e-posten fungerar för att användarna ska kunna logga in ges du möjlighet att testa och på så sätt validera att e-postkontot fungerar när du aktiverat inställningen. Om e-postkontot du väljer ska användas för tvåfaktorsautentiseringen inte fungerar, kommer ingen användare att kunna logga in – det är därför viktigt att säkerställa att det fungerar innan du aktiverar funktionen.

När inställningen aktiveras kommer du göras uppmärksam på om det finns användare som saknar en e-postadress. Dessa användare kommer inte kunna logga in i systemet när tvåfaktorsautentiseringen är aktiverad eftersom de aldrig kommer kunna få en e-postkod skickad till sin e-postadress. Du kommer också få en varning varje gång du sparar en användare om denne saknar e-postadress.

Dra och släpp filer till skrivbordet

Fram tills nu har det varit möjligt att lägga till filer på ärenden med hjälp av "dra-och-släpp"-funktionen. Nu är det också möjligt att göra tvärtom: använd "dra-och-släpp" för att flytta filer FRÅN ärendet direkt ut på ditt skrivbord (eller till en mapp på skrivbordet).

Funktionen kan användas:

- För både supportanvändare och kunder
- Med en fil i taget
- Både för filer kopplade till ärenden och till e-post



Förbättringar för mobilvyn


Vi har gjort några förbättringar för er som arbetar i HelpDesk på mobila enheter:

- Delegeringsknapp har lagts till
- Större text och knappar i ärendeformuläret
- Större text i den förenklade ärendelistan
- Prioritetsfärger visas i ärendelistan
- Större knappar i verktygsfältet

Ärenden

Anpassade ärendelistor under menyn Nytt ärende

Efter att ha valt användare under menyn *Nytt ärende* hade du tidigare tillgång till två listor med ärenden: *Alla ärenden registrerade för denna användare* och *Öppna ärenden registrerade för denna organisation*. Genom att kontrollera dessa listor kunde du försäkra dig om att ärendet du höll på att registrera inte redan fanns registrerat i programmet. Vid varje ärende kunde du klicka på ikonen  för att öppna ärendet i ett nytt fönster, eller på ikonen  för att gå till ärendet. Dessa två listor har vi nu förbättrat på flera sätt.

Listorna presenteras nu som ärendelistor, liknande de som är tillgängliga under menyn *Ärenden*. Detta innebär att de har samma rubriker som de vanliga ärendelistorna och att du kan klicka var som helst på dess rad för att gå till ärendet. Ikonen  är fortfarande tillgänglig om du inte vill gå till ärendet utan endast titta på det.

Dessutom kan du redigera ärendelistorna för att få dem att visa ett annat urval av ärenden. Efter uppgradering till denna version kommer listorna fortfarande heta (och visa) *Alla ärenden registrerade för denna användare* och *Öppna ärenden registrerade för denna organisation*, men genom att klicka på knappen *Redigera* till höger om listans rubrik kan du ändra dess urval och ge den en motsvarande titel.

+ Alla ärenden registrerade för denna användare
Redigera

När du redigerar dessa ärendelistor har du tillgång till samma urval som när du redigerar ärendelistorna under menyn *Ärenden*. Därutöver kan du för några av urvalskriterierna välja alternativet *Från ärendeformulär*. Dessa är *Registrerad för*, *Organisation*, *Organisationsgrupp*, *Slutkund*, *Objekt* och *Objektgrupp*.




Att välja detta alternativ innebär att listan kommer att filtreras automatiskt efter de val du gör när du registrerar ärendet. I exemplet nedan väljs alternativet *Från ärendeformulär* för *Organisation* och *Objekt* och listans namn ändras för att motsvara detta.

<input checked="" type="checkbox"/> Organisation	<input type="checkbox"/> Visa valbox	<input checked="" type="checkbox"/> Från ärendeformulär
<input type="checkbox"/> Slutkund	<input type="checkbox"/> Visa valbox	<input type="checkbox"/> Från ärendeformulär
<input type="checkbox"/> Objektgrupp	<input type="checkbox"/> Visa valbox	<input type="checkbox"/> Från ärendeformulär
<input checked="" type="checkbox"/> Objekt/område	<input type="checkbox"/> Visa valbox	<input checked="" type="checkbox"/> Från ärendeformulär

Listnamn:

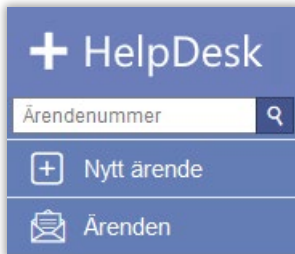
I exemplet kommer ärendelistan, så snart ett objekt väljs på sidan *Nytt ärende*, automatiskt att filtreras så att enbart ärenden för detta objekt visas.

- Alla ärenden för denna organisation och valt objekt
Redigera

	Ärendenr.	Registrerat datum	Ärendetitel	Objekt/område	Organisation	Status	
	20240307:014	2024-03-07 14:50	Installation	EZbooking	Artisan	Taget Återför Björk, Anna	
	20240307:015	2024-03-07 16:34	Flytt till ny server	EZbooking	Artisan	Avslutat Ek, Bengt	

Sökfält för ärendenummer i huvudmenyn

Om du letar efter ett visst ärende kan du nu söka efter det genom att skriva in dess ärendenummer i det nya sökfältet högst upp i huvudmenyn.



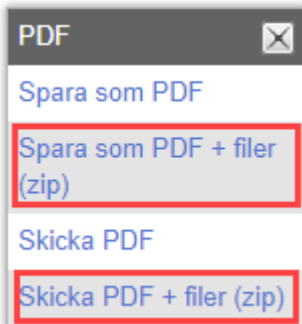
Sätta e-post som oläst

En e-postikon visas för de ärenden som har nya och olästa e-postmeddelanden. Hittills har du bara kunnat klicka på ikonen en gång för att markera e-postmeddelanden som är kopplade till ärendet som "lästa". Med den nya versionen har du möjlighet att komma åt ikonen när som helst och markera den som "läst" eller "oläst" när du behöver det.

E-post och meddelanden 📧

Ny funktion för export av ärende till PDF och ZIP

När du vill skapa en PDF av ärendeinformationen har du nu två nya alternativ:



Datan som ingår baseras på inställningarna ni gjort under *Administration > Systeminställningar > Generellt : Inställningar för ärendeutskrift / -pdf* (se information nedan).

Spara som PDF + filer (zip):

Med detta alternativ kan du ladda ner en zipfil. Zipfilen innehåller:

- Ditt ärende utskrivit till PDF
- Filerna som laddats upp till ärendet

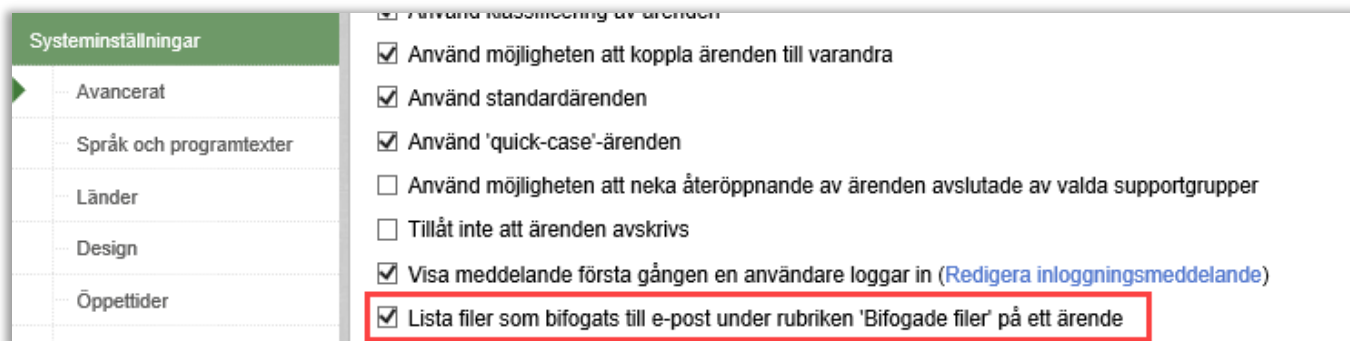
Skicka PDF + filer (zip):

När du väljer detta alternativ bifogas zipfilen direkt till ett epost, med tomt mottagarfält. Zipfilen innehåller:

- Ditt ärende utskrivit till PDF
- Filerna som laddats upp till ärendet

Lista filer som bifogats till e-post

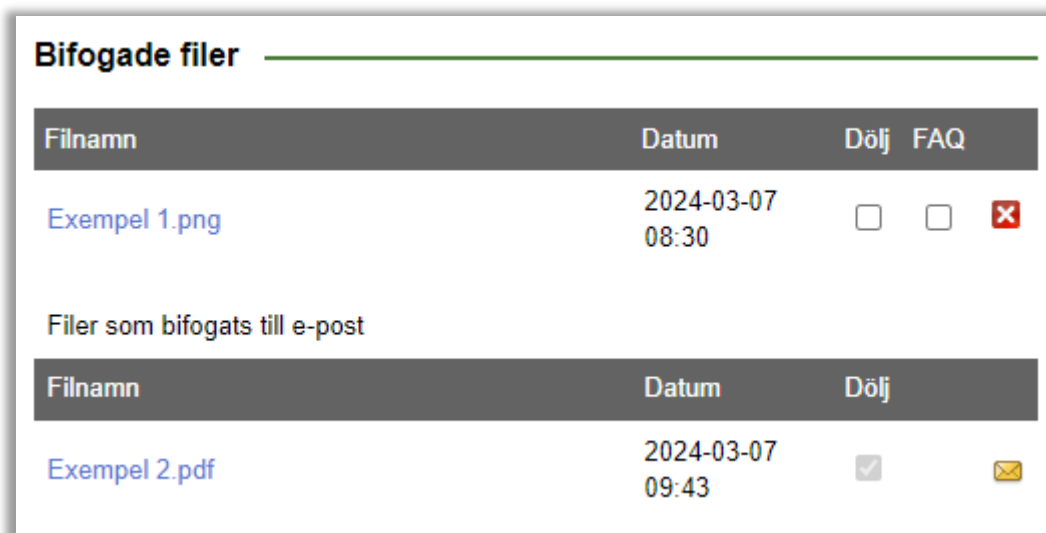
I menyn *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Funktioner* kan du aktivera inställningen



Inne på ett ärende visas nu två delar under sektionen *Bifogade filer*:

- Filer kopplade till ärendet:
 - Filer som manuellt laddats upp på ärendet
 - Filer som manuellt sparats från ärendets inkommande epost
- Filer bifogade till epost:
 - Alla filer bifogade till ärendets inkommande epost sparas automatiskt
 - Alla filer bifogade till ärendets utgående epost sparas automatiskt

Inne på ärendet:



Om sektionen *Bifogade filer* innehåller många filer du visar ditt ärende utan filikar, listar HelpDesk några av filerna och visar ett meddelande längst ned i som informerar om hur många filer som är dolda:



[+4 filer till](#)

Klicka på den länken för att visa samtliga filer.

Åtgärdslistan visar även beskrivning



Åtgärdslistan på ett ärende visar nu även åtgärdens beskrivning.

Vy när du använder flikar:

Åtgärder			
Åtgärdsdatum	Handläggare	Åtgärdstitel	
Senast ändrad	Senast ändrad av	Åtgärdsbeskrivning	
Status			
2024-03-07 08:56	Peter Andersson	This is the second action of this ticket	
2024-03-07 08:58	admin adminmaster	For the second action, the customer must be contacted and a visit is to be planned on location for t...	
Ej utförd			
2024-03-07 08:55	admin adminmaster	Control first step of this ticket	
2024-03-07 08:56	admin adminmaster	This is the first step that has to be done on this ticket. Check following points: 1. OK 2. OK 3. OK	
Utförd			

[Ny åtgärd](#)

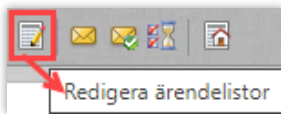
Vy när du inte använder flikar:

- Åtgärder			
Åtgärdsdatum	Handläggare	Åtgärdstitel	Status
Senast ändrad	Senast ändrad av	Åtgärdsbeskrivning	
2024-03-07 08:56	Peter Andersson	This is the second action of this ticket	Ej utförd 
2024-03-07 08:58	admin adminmaster	For the second action, the customer must be contacted and a visit is to be planned on location for t...	
2024-03-07 08:55	admin adminmaster	Control first step of this ticket	Utförd 
2024-03-07 08:56	admin adminmaster	This is the first step that has to be done on this ticket. Check following points: 1. OK 2. OK 3. OK	

[Ny åtgärd](#)

Filtrera på ärenden "yngre än" i ärendelistan

Supportanvändarna kan redigera ärendelistor från menyn *Ärenden* genom att klicka på ikonen *Redigera ärendelistor*:



Det var redan tidigare möjligt att filtrera på ärenden som är "Äldre än x dagar/timmar/minuter". Nu kan ni även filtrera ärendelistan på ärenden som är "Yngre än x dagar/timmar/minuter" för att se ärenden som är registrerade t.ex. inom det senaste dygnet:

Visa objektgrupp i ärendelistan

Under *Administration > Programinställningar > Ärendelista* definierar en administratör vilka rubriker som ska synas i ärendelistan. Nu är det även möjligt att visa objektgrupp som en kolumn i den listan, förutsatt att objektgrupper används (definieras under *Administration > Systeminställningar > Avancerat*).

Om supportpersonalen får definiera sina egna rubriker kan de i sin profil eller under *Ärenden > Redigera ärendelistor > Rubriker* även välja om de vill visa objektgrupp som en kolumn i sina ärendelistor.

Visa "Delegerat till" i ärendelistan

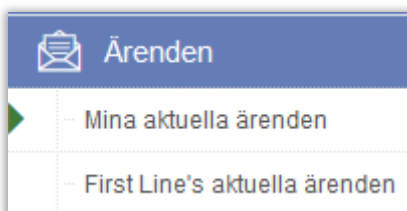
I ärendelistan är det nu möjligt att se namnet på supportgruppen eller den person som ärendet delegerades till:

- När ett ärende delegeras till en hel supportgrupp visar kolumnen *Status* statusen *Delegerat* samt namnet på den supportgrupp ärendet delegerades till.
- När ett ärende delegeras till en specifik medlem av supporten (i samma eller i en annan supportgrupp), visar kolumnen *Status* statusen *Delegerat* samt namnet på den person som ärendet delegerades till.

Ärendelistor som genvägar i menyn *Ärenden*

När du arbetar med ärenden har du dina egna ärendelistor tillgängliga i en valbox högst upp på sidan under menyn *Ärenden*. För att byta till en annan ärendelista väljer du en ny i valboxen.

Om du har många listor, men bara ett fåtal av dem som du normalt arbetar med, kan du välja att lägga till dessa som genvägar i menyn. De kommer då att dyka upp som undermenyer till menyn *Ärenden* där du enkelt kan klicka för att byta till en annan lista.

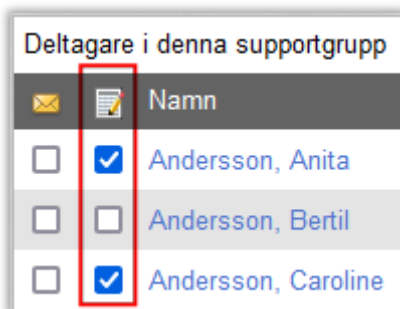


Listorna presenteras i samma ordning som i valboxen högst upp, det vill säga först dina egna ärendelistor i alfabetisk ordning. Sedan listorna för dina supportgrupper. Lägg märke till att genom att hålla muspekaren över namnet på en supportgruppslista kommer namnet på supportgruppen att visas.

När du redigerar en ärendelista bestämmer inställningen *Visa som genväg under menyn Ärenden* om den ska visas direkt i menyn som en undermeny.

Detta är tillgängligt för supportpersonal som får skapa/redigera sina egna ärendelistor samt för administratörer via menyn *Administration > Supportgrupper > Grundinformation > Ärendelistor för supportgruppen*. Aktivera inställningen i den aktuella supportgruppens ärendelista.

Välj sedan, per supportgruppmedlem, i listan över användare som tillhör supportgruppen, om de ska se gruppens ärendelistor som en genväg eller inte.



Quick-case ärenden – multipel registrering (HD-Advanced)

När du använder Quick-case kan du nu ange hur många quick-case-ärenden du vill skapa på en gång. Detta kan tex. vara effektivt när du har hanterat multipla identiska ärenden samtidigt för statistiks skull.



Efter att du angivit antalet ärenden du önskar ska skapas klickar du på "Skapa ärende". En bekräftelse längst upp på sidan visar hur många ärenden som ska skapas.

20240307:016 (och 4 till)

Ärenden som skapas får på varandra följande ärendeumner.

Du kan registrera max 20 ärenden samtidigt. Om du försöker registrera fler får du en varning. När du bekräftar denna justerar programmet ner antalet till 20.

Efter du har angivit önskad information och lösningen för quick-case ärendet kan du stänga det. Alla kopior skapas och stängs samtligt.

Kopplade ärenden – sök efter huvudärende (HD-Advanced)

Ett sökfält har lagts till för valboxen på ett ärende där du kan välja vilket huvudärende som det ärende du jobbar med för tillfället ska kopplas till. Du kan söka på valfri del av ärendenumret eller ärendetiteln.

Ärendekopplingar

Huvudärende:

sök på ärendenummer eller text här...

Inga träffar

Frågor att visa i ärendeformuläret – alla eller besvarade

Högst upp i ärendeformuläret kan du nu välja att visa *Alla frågor* eller endast *Besvarade frågor*. Vilket alternativ som är förvalt bestäms under *Administration > Systeminställningar > Avancerat*. Observera att obligatoriska frågor alltid visas.

Ärende | Delegera | Historik

Alla frågor
 Besvarade frågor ?

Sök lösning

Anonymisera ett enskilt ärende

Systemadministratören kan nu välja att gallra information ur ett specifikt ärende, dvs. utanför den automatiska rensningens definierade tidsintervall.

Öppna menyn *Sök lösning > Avancerad sökning*. Sök fram ett ärende. Längst ned på sidan hittar du knappen:

Anonymisera ärendet

När du klickar på knappen visas ett fönster med information om ärendens delar som kommer att rensas. Det är dina val i menyn *Administration > Systeminställningar > Automatisk borttagning/anonymisering > Aktivera automatisk borttagning/anonymisering av ärenden*, som systemet kommer att utgå ifrån för rensningen av informationen.

Bekräfta i popupen att du vill rensa informationen i det valda ärendet.

FAQ-administration

Ny användarroll - FAQ-ägare

FAQ-ägaren är en supportmedlem (administratör eller ärendeoperatör) som kan väljas som *Ägare* på ett FAQ-ärende. Ni kan välja en ägare per FAQ-ärende.

För att vara valbar som ägare till ett FAQ-ärende måste användaren:

- Ha rätt att ge support för ärendets objekt
- Ha rätt att redigera FAQ-ärenden

Ägarskapet bestämmer vem som kan få påminnelser om att det är dags att uppdatera FAQ-ärendet. Det bestämmer dock inte vem som har rätt att redigera FAQ-ärendet. Olika inställningar inne i HelpDesk bestämmer vem som kan redigera FAQ-ärenden och därmed också vem som kan väljas som ägare.

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > FAQ* bestämmer du vem som har rätt att redigera FAQ-ärenden:

Om du har aktiverat inställningen *Denna behörighet sätts på användarnivå* visas följande inställning i användarprofilen för ärendeoperatörer:

Välja ägare för FAQ

Du kan välja ägare när du skapar eller redigerar ett FAQ-ärende i en av följande menyer: *FAQ-administration > Alla ärenden* eller *FAQ-administration > FAQ-ärenden*:

Visa och filtrera på ägare i menyn *FAQ-administration > Alla ärenden*

Du kan nu filtrera vilka ärenden som ska visas efter *Ägare*. I listan med resultat visas en kolumn för namnet på ägaren för ett ärende.

FAQ – utökade filter under alla ärenden

I menyn *FAQ-administration > Alla ärenden* visas nu mer information och fler sökmöjligheter.

Nya filter i sökningen:

- *Ägare* (av ärendet)
- *Uppdateringsperiod* (tidsintervall inom vilket man söker på senaste uppdateringsdatum för ärendet)

Nya kolumner i resultatlistan;

- *Senast uppdaterad* (när FAQ-ärendet senast uppdaterades)
- *Ägare* (av ärendet)
- Registreringsdatum (när ärendet skapades i HelpDesk)

Organisation: Alla organisationer valda
[Välj organisation](#)

Söktext:

Språk: Alla ▾

FAQ-status: Alla ▾

Ägare: DE, Admin (admin-de) | EN, Admin (admin-en) | FR, Admin (admin-fr) | SE, Admin (admin-se) | >> | << | Admin, Jane (admin) | Andersson, Arne (arne)

Publiceringsdatum: -

Uppdateringsdatum: 2024-03-01 - 2024-03-31

UK	FR	ES	SE	DE	Publicerad	Ärendenummer ▾	Registrerat	Senast uppdaterad	Ägare
			V		2023-09-09 17:41	FAQ-0073	2023-09-09	2024-03-07	Jane Admin
V	V	V	X	V	2023-02-26 16:50	FAQ-0040	2023-02-26	2024-03-09	Jane Admin

Med hjälp av dessa nya sökfiter och de kolumner kan ni filtrera och se tex ärenden där ägaren behöver bytas då användaren har inaktiverats, eller har förlorat rätten att administrera objektet.

Visning av användare som har inaktiverats i HelpDesk

Om en användare som är ägare har inaktiverats visas namnet på användaren i listan kursivt, med två stjärnor: ***user_name*

Om du vill redigera ett ärende, där ägaren har inaktiverats, behöver du först byta ägare och spara.

Inaktiva användare visas inte i valboxen *Ägare* för ett FAQ-ärende.

Visning av användare som inte längre har rätt att redigera FAQ-ärenden

Om en användare som är ägare av ett FAQ-ärende förlorar rätten att redigera FAQ-ärenden visas namnet på användaren i listan i rött: *user_name*

Visning av användare som inte får redigera objektet FAQ-ärendet är registrerat för

I valboxen *Ägare* på FAQ-ärendet visas enbart användare som har rätt att redigera objektet som är kopplat till ärendet.

FAQ ärendelista - export

Du kan exportera ärenden under menyn *FAQ-administration > Alla ärenden*.

Filtrera listan med sökfunktionerna. Klicka på  knappen, över listan till höger för att skapa och spara Excel-filen.

Den data som resultatlistan visar kommer med i exporten.

FAQ – e-postpåminnelser till FAQ-ägare

För att informera FAQ-ärendeägare när deras ärenden inte har uppdaterats på ett tag, kan du aktivera försändelse av påminnelse e-post. Ett standardmeddelande som innehåller ärendenummer för det FAQ-ärende som ska granskas skickas via e-post till ägaren.

För att uppdatera sina ärenden behöver ägaren logga in i HelpDesk på vanligt sätt.

Konfigurera påminnelserna i menyn *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > FAQ*:

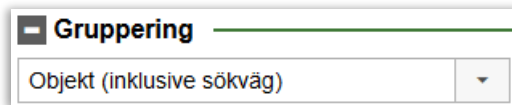
HD-SR	FAQ
E-postinställningar	<input type="checkbox"/> Använd FAQ-status
Programinställningar	<input type="checkbox"/> Använd möjligheten att skapa ärenden endast för FAQ:n
Systeminställningar	<input type="checkbox"/> Endast ärenden som finns på en FAQ-lista är tillgängliga under Sök lösning
Avancerat	<input type="checkbox"/> Tillåt HTML-taggar i ärendebeskrivning och lösning på FAQ-ärenden
Språk och programtexter	<input type="checkbox"/> Tillåt ärendeoperatörer att redigera FAQ-listor
Länder	<input type="checkbox"/> Tillåt ärendeoperatörer att redigera FAQ-ärenden
Design	<input checked="" type="checkbox"/> Skicka påminnelser till ägare för FAQ-ärenden
Öppettider	Antal påminnelser per ärende: <input type="text" value="3"/>
Veckonummering	Skicka första påminnelsen efter: <input type="text" value="1"/> år <input type="text" value="0"/> månader <input type="text" value="0"/> dagar
	Skicka ytterligare påminnelser efter: <input type="text" value="1"/> dagar <input type="text" value="0"/> timmar

Rapporter

Gruppering per objekt med hänsyn till placering i objektträdet

Om ni använder HD-Advanced kan ni bygga ett objektträd där objekten kan placeras i en hierarkisk struktur med objektgrupper på högsta nivån och objekt i flera nivåer därunder. Du kan också kopiera objekt så att samma objekt förekommer på flera ställen i objektstrukturen.

I de rapporter där det är möjligt att göra grupperingar (*Volymrapport*, *Hanteringstid*, *Ärendevolym* och *SLA-rapport*) har vi nu lagt till alternativet *Objekt (inklusive sökväg)* under *Gruppering*.



Välj detta alternativ för att gruppera på varje enskild förekomst av objekten.

Objekt (inklusive sökväg)	Antal ärenden	Antal ärenden (procent)
1 Felanmälan / Skrivare	128	6.8
2 Beställning / Skrivare	119	6.4

Nya grupperingsmöjligheter: Per produkt och produktgrupp (HD-Track)

I rapporter som innehåller grupperingsmöjlighet är det nu möjligt att gruppera per produkt och produktgrupp.

Organisations- och Användarrapport

Filtrera med användarfält

I *Organisationsrapport* har det varit möjligt att filtrera med innehåll ur *Organisationsfält*. Nu har ni dessutom möjlighet att filtrera på innehåll ur *Användarfält*:

Rapportnamn _____

+ Urval _____

+ Urval på innehåll i organisationsfält _____

+ Urval på innehåll i användarfält _____

+ Rapportinnehåll _____

Vilka användarfält som är tillgängliga för en användare baseras på dennes rättigheter. En ärendeoperatörs rättigheter är begränsade, medan en administratör får se alla.

Ny rapport: Användarrapport

Denna nya rapport påminner om *Organisationsrapport*. Användaren som skapar rapporten kommer endast att se användare och organisationer denne har rätt att se.

Klickbar information

Användare som har rätt att skapa organisations- och användarrapporter kommer nu att kunna klicka (förutsatt att det visas) på organisationsnamn respektive användarnamn för att öppna ett popup-fönster där informationen visas (och kan editeras).

Rapporten Hanteringstid

Första avslut

I rapporten *Hanteringstid* finns nu möjligheten att presentera *Total hanteringstid (från registrerat till första avslut)*.

Denna nya inställning är tillgänglig under rubriken *Tidsparametrar*:

- Tidsparametrar _____

- Starttid (från registrerat till taget)
- Hanteringstid (från taget till avslutat)
- Svarstid (från registrerat till första kundkontakt)
- Total hanteringstid (från registrerat till avslutat)
- Total hanteringstid (från registrerat till första avslut)
- Rapport utan hänsyn till öppettider
- Rapport med hänsyn till öppettider

Inställningen kan användas tillsammans med alternativen *Rapport utan hänsyn till öppettider* eller *Rapport med hänsyn till öppettider*. Rapportens resultat presenterar tiden från att ärendet registrerades tills det avslutades första gången. Även om ärendet senare återöppnas, delegeras, avslutas igen etc., kommer det som hände efter första avslutet inte att inkluderas när man valt att *visa från registrerat till första avslut*.

Visa tid som

Nytt är också att man kan välja att visa hanteringstider i *Dagar*, *Timmar* eller *Dagar + timmar*. Notera att en dag motsvarar 24 timmar. Det gäller oavsett om rapporten tar hänsyn till öppettider eller ej.

Rapportinnehåll ⓘ

Kortaste tid Visa antal ärenden inom valda tidsintervall

Medeltid Antal tidsintervall: 3 ▼

Mediantid

Längsta tid

Antal ärenden

0 dagar 1 timmar 0 minuter

0 dagar 4 timmar 0 minuter

0 dagar 8 timmar 0 minuter

Visa tid som

Dagar

Timmar

Dagar + timmar

Rapporten Ärendelista

Organisations-ID i sektionen Rapportinnehåll

Det är nu möjligt att visa organisations-ID i rapporten *Ärendelista* under *Rapportinnehåll*. Informationen visas i rapporten och kommer med vid en eventuell export till Excel.

Rapporter

- Användarrapport
- Hanteringstid
- Kartrapport
- Organisationsrapport
- SLA-rapport
- Timbank
- Volymrapport
- Ärendehistorik
- ▶ Ärendelista
- Ärenden per tidsintervall

Rapportinnehåll

Genom att välja valfria variabler skapar du rapporten efter eget önskemål. För en rubrikrad plockar du över variabler till Rad 1, för två rubrikrader plockar du över variabler både till Rad 1 och Rad 2. Välj det antal rader du vill ha.

Antal rader: 1 ▼

Rubrikintervall: 0 ▼

Variabler

Användarfält
 Artikel
 Artikelfrågor & svar
 Artikelgrupp
 Avslutat (datum)
 Avslutat av
 Frågor & svar
 Första supportgrupp

Rad 1:

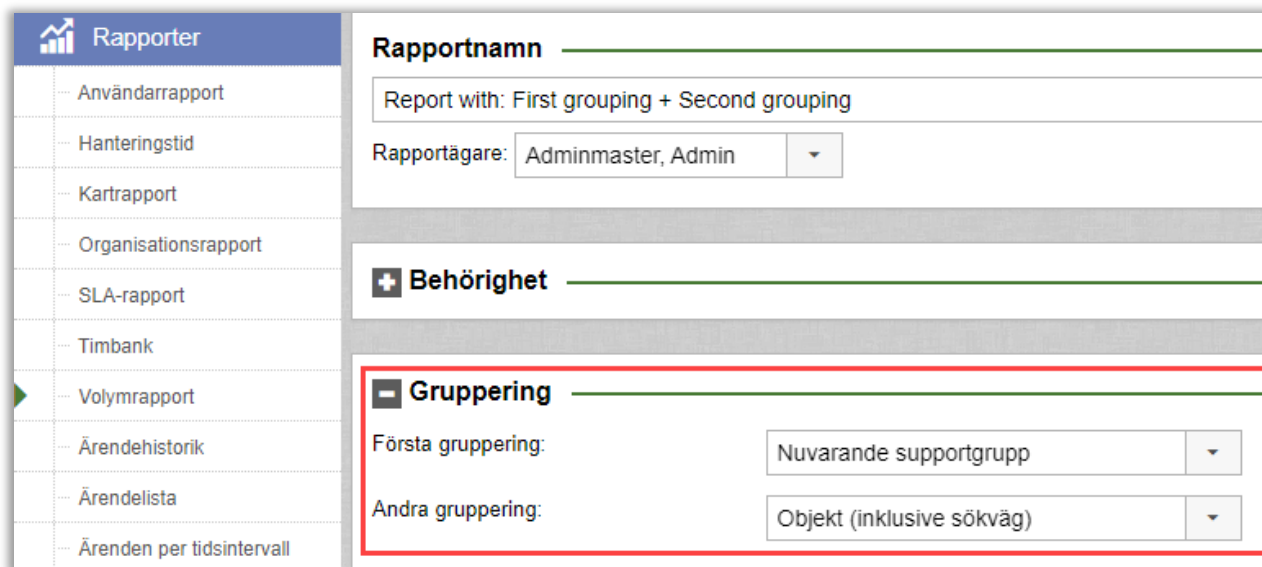
Organisations-ID

Volymrapport

Möjlighet till två grupperingsnivåer

I *Volymrapport* har hittills funnits en enda grupperingsnivå. Det finns nu även en andra nivå, båda grupperingarna fungerar tillsammans. Härmed kan ni t.ex. visa ärenden per objekt och i nästa led vilka supportgrupper som har avslutat ärenden för de olika objekten.

Det är enbart obligatoriskt att ange första gruppering. Du väljer själv om du vill använda dig av en andra gruppering eller ej. Om du väljer en andra gruppering måste denna skilja sig från första grupperingen.



Rapporter	Rapportnamn
... Användarrapport	Report with: First grouping + Second grouping
... Hanteringstid	Rapportägare: Adminmaster, Admin
... Kartrapport	
... Organisationsrapport	
... SLA-rapport	
... Timbank	
▶ Volymrapport	
... Ärendehistorik	
... Ärendelista	
... Ärenden per tidsintervall	

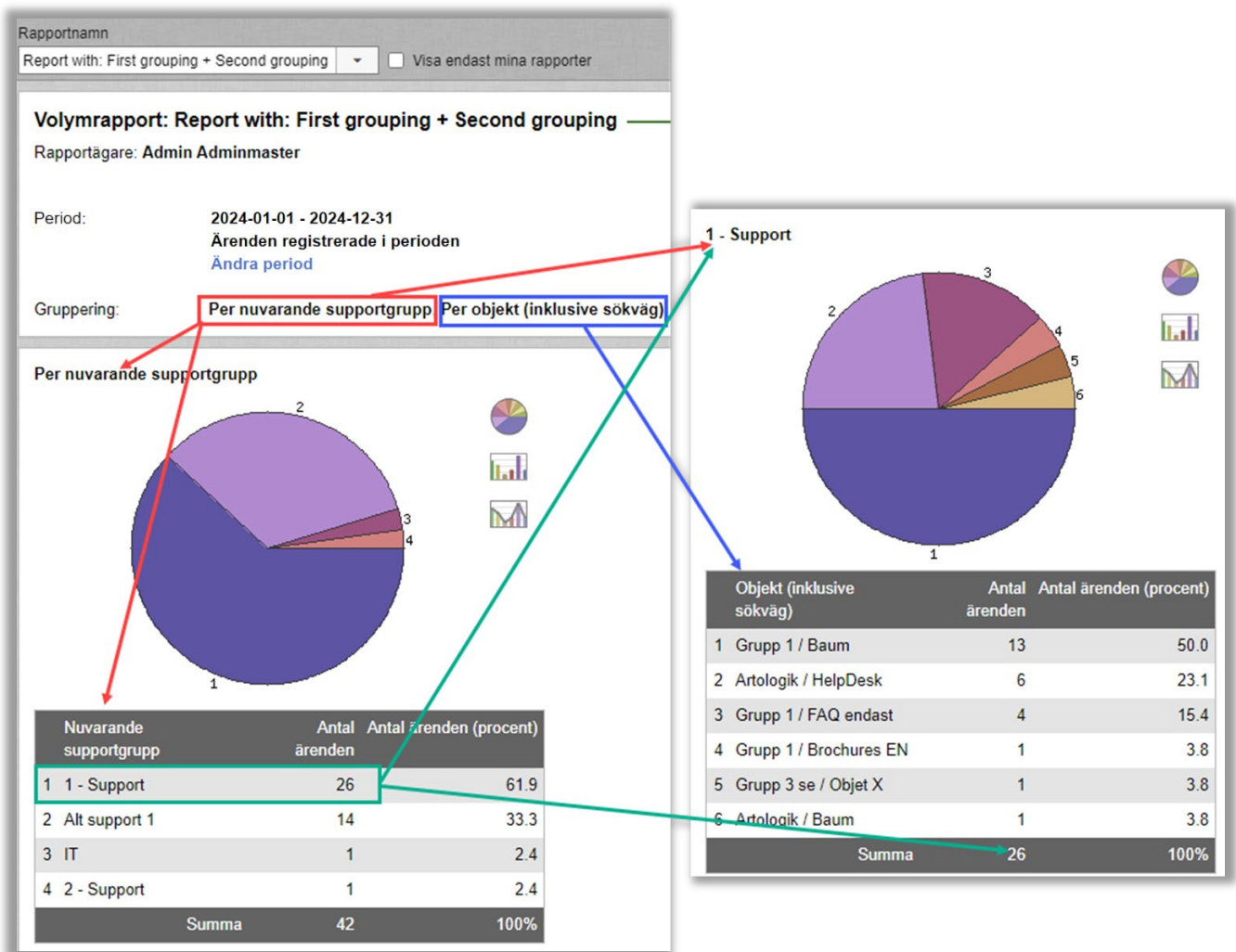
Behörighet

Gruppering
Första gruppering: Nuvarande supportgrupp
Andra gruppering: Objekt (inklusive sökväg)

När du väljer två grupperingar visar rapporten två sektioner:

- Ett diagram med tabell för enbart första grupperingen
- Ett diagram med tabell för varje "första gruppering", med delresultat för varje "första gruppering" enligt andra grupperingen

Renderade diagram och tabeller :



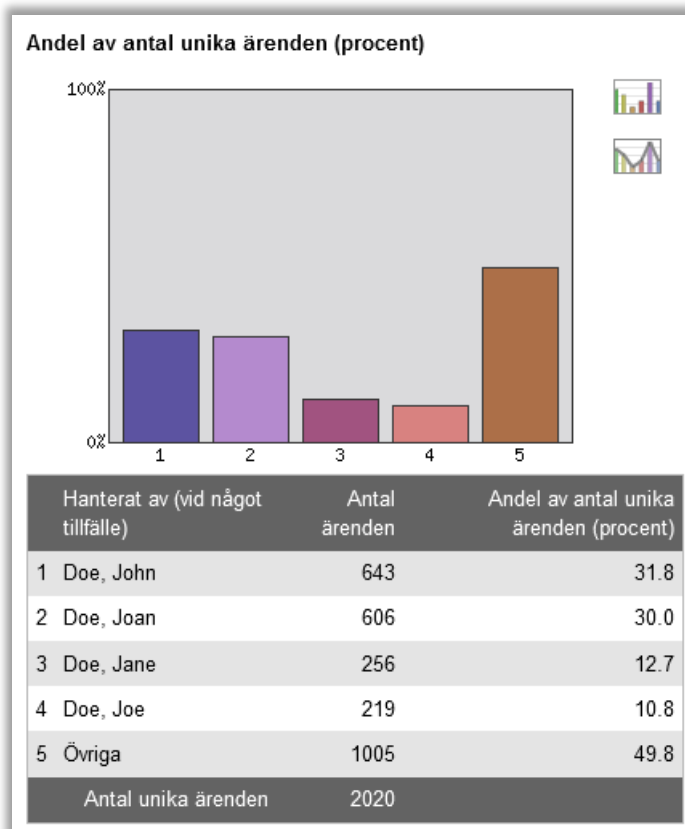
Ny gruppering: Hanterat av (vid något tillfälle)

I *Volymrapport* har du sedan tidigare kunnat gruppera rapporten efter *Hanterat av* för att se vilka ärendeoperatörer som har avslutat flest ärenden. Vi har nu lagt till grupperingen *Hanterat av (vid något tillfälle)* som inkluderar alla operatörer som har varit ärendets "hanterat av"-användare vid något tillfälle, inte bara operatören som avslutade ärendet.

Kriteriet *Hanterat av (vid något tillfälle)* kan också användas som urval i volymrapporten. Att använda detta urval innebär att rapporten bara kommer att inkludera ärenden som hanterats av de valda användarna vid något tillfälle.

Vi har samtidigt bytt namn på grupperingen *Hanterat av*, och den kallas nu *Hanterat av (senast)*. Den fungerar på samma sätt som tidigare, dvs. den inkluderar endast ärendeoperatören som avslutade ärendet eller som hanterar det just nu (om det fortfarande har statusen *Taget*).

När *Hanterat av (vid något tillfälle)* används som gruppering kommer procentandelen att beräknas på antalet unika ärenden som inkluderas i rapporten. Av den anledningen kan summan av procentandelarna att bli större än 100%.



Organisations- och användaradministration

Ärenden visas i organisations- och användarprofilen

När du hanterar ärenden under menyn *Ärenden* kan du klicka på organisationens och användarens länkade namn för att öppna ett popup-fönster där organisationens/användarens uppgifter visas. I denna popup visas nu alltid ärendena registrerade för denna organisation/användare, både i vyn där du kan redigera informationen och i vyn där du endast kan se den.

Ärendena registrerade för en organisation eller användare visas nu också i organisationens/användarens profil i menyn *Administration*.

Ärendena listas, 20 på varje sida, i fallande ordning efter *Registreringsdatum*. Klicka på knapparna *Nästa sida* respektive *Föregående sida* för att se de nästa/föregående 20 ärendena.

Systemadministratörer kan se alla ärenden i listan. För ärendeoperatörer och telefonoperatörer listas endast de ärenden de har rätt att se.

Ärenden registrerade för denna användare		
Registrerad	Ärendenummer	Titel
2024-02-28 10:51	20240228-012	Skrivarproblem
2024-02-28 10:34	20240228-017	Installation
2023-11-22 10:39	20231122-019	Migration

Sökmöjlighet vid organisationsbyte

I användaradministrationen har användare med behörighet tillgång till att byta organisation en användare är kopplad till. För att göra det lättare att hitta den nya organisationen har vi nu lagt till en möjlighet att söka efter organisationens namn.

Flytta användare

Här kan du flytta en användare till någon annan organisation.

Observera att alla ärenden som var knutna till användaren följer också med och kan endast hittas under den nya organisationen.

Användarnamn: Klas Jönsson (Artologik)

Organisation:

- Artologik France
- Artologik UK

Sökmöjlighet vid överföring av ärenden

I användaradministrationen har användare med behörighet tillgång till att överföra ärenden från en användare till en annan. För att göra det lättare att hitta den nya användaren har vi nu lagt till en möjlighet att söka efter användarens namn.

Överför ärenden

Från: Klas Jönsson

där användaren står som 'Registrerat för'

Alla ärenden

Endast underärenden

Till:

- Andersson, Anna
- Björk, Anna

+ 3 ärenden

Visa ärenden som registrerats för samma organisation

Ni kan nu bestämma för varje enskild ärendeoperatör i en supportorganisation om dessa ska få se alla ärenden som registrerats för valfri användare inom denna supportorganisation. Det blir då möjligt för supportmedlemmar att se delärenden som registrerats för andra supportmedlemmar i samma supportorganisation och därmed få bättre kontroll över ärenden.

Inställningen finns under: *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Behörigheter*:

Behörigheter

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
- Tillåt ärendeoperatörer att skapa standardärenden vid avslutande av ärenden
- Tillåt alla ärendeoperatörer att radera ärenden de har rätt att ta hand om
- Tillåt valda ärendeoperatörer att radera ärenden de har rätt att ta hand om
- Tillåt ärendeoperatörer att se alla ärenden
- Tillåt ärendeoperatörer att se alla ärenden tagna av de(n) supportgrupp(er) operatören är deltagare i
- Tillåt ärendeoperatörer i valda supportgrupper att se alla ärenden för objekt de ger support på
- Tillåt ärendeoperatörer i valda supportorganisationer att se alla ärenden registrerade för alla användare i samma supportorganisation
- Tillåt ärendeoperatörer att se alla ärenden de själva registrerat
- Möjligt att tilldela begränsade e-posträttigheter per ärendeoperatör

När inställningen aktiverats visas följande inställning på supportorganisationen:

Behörigheter

- Tillåt ärendeoperatörer i denna organisation att se alla ärenden registrerade för andra användare i organisationen

Administratörer kan administrera denna inställning för varje supportorganisation.

Bestäm per användare vem som får se enbart egna eller alla ärenden

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Behörigheter > Kunder* finns inställningen Tillåt valda kunder att se alla ärenden i den egna organisationen.

Systeminställningar

- Avancerat
- Språk och programtexter
- Länder

Kunder

- Tillåt organisationsadministratörer att redigera grunduppgifter om den egna organisationen
- Tillåt alla kunder att se alla ärenden i den egna organisationen
- Tillåt valda kunder att se alla ärenden i den egna organisationen

När inställningen är aktiv kan nu organisationsadministratörer bestämma för varje användare i sin egen organisation om de enbart ska få se sina egna ärenden eller alla ärenden i den egna organisationen.

Inställningen per användare:

Inställningar och behörigheter

Användarnamn: SophieL

Lösenord:

Språk: Franska ▼

Användarroll: Anonym användare
 Organisationsanvändare
 Organisationsadministratör

Kan lägga till och redigera användare i den egna organisationen

Kan redigera användare i den egna organisationen

Kan endast se sina egna ärenden

Kan se alla ärenden i den egna organisationen

Automatisk borttagning/anonymisering av inaktiva användare

Anonymiserings- och borttagningsmöjligheterna har utökats med en ny inställning för att automatiskt kunna ta bort/anonymisera inaktiva användare. Användare som inte har ärenden kopplade till sig kommer att tas bort helt medan övriga kommer att anonymiseras.

Du hittar denna inställning under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Automatisk borttagning/anonymisering*.

Automatisk borttagning/anonymisering

Aktivera automatisk borttagning/anonymisering av inaktiva användare

Borttagningen/anonymiseringen kommer att starta klockan 04:30 varje dygn.

Ta bort/anonymisera inaktiva användare efter månader räknat från senaste inaktiveringen

När användare anonymiseras ändras användaruppgifter till ett streck och användarnamnet till ett unikt slumpmässigt värde, vilket gör det möjligt att återanvända användarnamnet för en ny användare om det skulle behövas framöver. All historik om användaren tas bort.

Ärenden kopplade till användaren som anonymiseras hanteras enligt systeminställningen gällande automatisk borttagning/anonymisering av ärenden.

Åtkomsträttigheter för telefonoperatörer

Under *Administration > Systeminställningar > Avancerat* har vi lagt till nya rättigheter för att du ska kunna begränsa vad telefonoperatörer får åtkomst till.

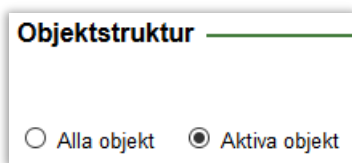
- I HD-Advanced: *Koppla telefonoperatörer till supportgrupper*: Genom att koppla telefonoperatörer till supportgrupper kan du begränsa så att telefonoperatörer bara får se ärenden som tillhör supportgrupperna de är kopplade till. Observera skillnaden mellan den här nya inställningen och den redan befintliga: *Vald supportpersonal får enbart se organisationer kopplade till supportgrupperna de är deltagare i (sätts per användare)*. Den här gamla inställningen begränsar de organisationer som telefonoperatörerna kan se ärenden för, medan den nya begränsar supportgrupperna som telefonoperatörerna kan se ärenden för.
- *Tillåt telefonoperatörer att se menyn 'Administration'*: Om du vill dölja administrationsmenyn för telefonoperatörer kan du göra detta genom att inaktivera denna inställning.
- *Tillåt telefonoperatörer att se ärendelistan 'Inkommande e-post'*: Telefonoperatörer kan som standard se och hantera nya inkommande e-postmeddelanden i ärendelistan. Genom att inaktivera den här inställningen kan du hindra telefonoperatörerna från att se den här listan.

Objektadministration

Dölja inaktiva objekt i objektadministrationen

I HelpDesk kan du inte ta bort objekt du inte vill använda längre, men de kan däremot inaktiveras.

När du går till menyn *Administration > Objektadministration > Objekt* är nu eventuella inaktiverade objekt dolda i utgångsläget (alternativet *Aktiva objekt* är förvalt). Välj alternativet *Alla objekt* om du även vill se de inaktiverade objekten.



HTML-editor för standardsvar

När du arbetar med ärenden kan du spara mycket tid genom att använda "Standardsvar". Dessa är fördefinierade svar, skapade av administratörer eller ärendeoperatörer med extra rättigheter. Svaren är kopplade till valda objekt och kan enkelt återanvändas av supportmedlemmar när man arbetar med ärenden i e-post och i lösningsfältet. Du administrerar standardsvar under *Administration > Objektadministration > Standardsvar*.

Med denna version tillkommer möjligheten för er att formatera era standardsvar. Ni har tillgång till en HTML-editor som möjliggör att ni lägger till bakgrundsfärg, textfärg, tabeller (med eller utan färg på linjer, i celler, text...), länkar bakom text mm.

Du kan också lägga in följande taggar för att automatiskt infoga information från ärendet när standardsvaret används:

- Ärendenummer
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Länk till ärendet
- Förnamn 'registrerad för'
- Efternamn 'registrerad för'
- E-post 'registrerad för'

- Telefon 'registrerat för'

Formateringen visas när du använder standard svar i e-post. När du använder standard svar i lösningen för ditt ärende visas standard svaret som oformaterad text, precis som tidigare.

Exempel på ett standard svar skapat med den nya HTML-editorn:

Standardsvar

Rubrik
Nytt Standardsvar - demo

Standardsvar

Fil Redigera Visa Infoga Format Tabell

← → Rubrik 1 ▼ sans-serif ▼ 26px ▼ A ▼ ▼ **B** *I*

☰ ☰ ☰ ☰ ⏪ ⏩ Ärendeinformation ▼

Ny HTML-editor

Detta är ett standard svar skapat med den nya HTML-editorn.

Här är information som gäller ditt specifika ärende:

Ditt ärendenummer:	{TICKET_NUMBER}
Beskrivning av ditt ärende:	{TICKET_DESCRIPTION}
Länk till ditt ärende:	{TICKET_URL}

För att kunna ge dig ett svar behöver vi veta följande:

(Var vänlig och markera med ett kryss de alternativ som du godkänner)

Har du läst informationen på vår hemsida >>?	<input type="checkbox"/>
Har du kollat inställningen i Administrationen?	<input type="checkbox"/>
Har du testat i Chrome och i Firefox?	<input type="checkbox"/>

E-postadministration

Lägga till "Frågor och svar" i e-postmallarna

I menyn *Administration > SMS- och E-postinställningar > E-postmallar* kan du definiera innehållet i de e-postmeddelanden som skickas vid registrering av varje nytt ärende och vid stängning av varje ärende. I dessa mallar har vi nu lagt till möjligheten för dig att ta med alla frågor i ärendeformuläret som har besvarats. Observera att endast de frågor som "registrerad för"- användaren kan se kommer att inkluderas.

E-postkonton – sortering A-Ö

Listan visas nu i bokstavsordning istället för i den ordning de skapades.

E-postinställningar för supportgrupper (HD-Advanced)

Vi har lagt till följande nya e-postinställningar per supportgrupp under *Administration > Supportgrupper > Grundinformation*:

Supportgrupper	
Grundinformation	<input type="radio"/> Skicka inte e-post när ett ärende delegeras till supportgruppen <input type="radio"/> Skicka e-post till samtliga ärendeoperatörer i supportgruppen när ett ärende delegeras till den <input type="radio"/> Skicka e-post till valda ärendeoperatörer i supportgruppen när ett ärende delegeras till gruppen <input checked="" type="radio"/> Skicka e-post till särskild e-postadress när ett ärende delegeras till gruppen E-postadress <input type="text"/>
Delegering	
Supportlinjer	
Supportanalys	

Ny e-postmall – delegera ärende

I menyn *Administration > SMS- och E-postinställningar > E-postmallar* finns sedan tidigare två typer av e-postmallar:

- **Nytt ärende:** ett e-postmeddelande som kan skickas automatiskt eller manuellt till personen ärendet är registrerat för. Detta används för "E-postkvitto", för att bekräfta ärenderegistreringen.
- **Avsluta ärende:** ett e-postmeddelande som kan skickas automatiskt eller manuellt till personen vars ärende har avslutats, för att informera denne om att deras ärende har fått en lösning.

Vi har nu lagt till möjligheten för administratören att definiera en e-postmall för de e-post som skickas när ärenden delegeras mellan supportanvändare eller mellan supportgrupper:

- **Delegera ärende**

E-postmallar	
E-postmall	Utskickstyp
Standard	Nytt ärende
	Avsluta ärende
	Delegera ärende

I denna nya utskickstypsmall, kan du välja att infoga följande taggar:

- **E-postsignatur:** signaturen hos personen som aktivt delegerar ett enskilt ärende
- **Delegerat från:** för- och efternamn hos personen som aktivt delegerar ett enskilt ärende
- **Delegerat till:** för- och efternamn hos personen ärendet delegeras till, ELLER, namnet på supportgruppen som ärendet delegeras till.
- **Delegeringsinfo:** denna tagg innehåller följande information:
 - Ett kort meddelande gällande vem ärendet delegerades från och vem ärendet delegerades till, såväl som ärendenumret
 - Objektet för det aktuella ärendet
 - En direktlänk till ärendet

Skicka notiser istället för att vidarebefordra hela e-postmeddelanden till din supportpersonal

Fram tills nu har du kunnat använda funktionalitet för att vidarebefordra hela meddelanden som har kommit till dina ärenden:

Ange om inkommande e-post och meddelanden skall vidarebefordras

- Vidarebefordra inkommande e-post och meddelanden även till den berörda ärendeoperatörens egna e-postkonto.
- Vidarebefordra inkommande e-post och meddelanden även till den ärendeoperatör som avslutat ärendet då ett ärende återöppnas.

Nu kan du dock välja att endast skicka notiser och på så sätt behålla all kunddata i ditt HelpDesk-ärende. Du säkerställer därigenom att personlig kundinformation inte skickas utanför ärendehanteringssystemet.

Välj mellan att "vidarebefordra" eller "skicka notis"

Under menyvalet Administration > SMS och E-postinställningar > Inställningar: när du väljer att e-post och meddelanden ska vidarebefordras när de tas emot i ärenden som hanteras och/eller är stängda kommer du nu ha åtkomst till följande två val:

Ange om inkommande e-post och meddelanden skall vidarebefordras

- Vidarebefordra inkommande e-post och meddelanden även till den berörda ärendeoperatörens egna e-postkonto.
 - Vidarebefordra inkommande e-post och meddelanden även till den ärendeoperatör som avslutat ärendet då ett ärende återöppnas.
- Vidarebefordra hela inkommande meddelandet
 - Skicka bara en notis om att meddelande kommit in på ärendet

Notismeddelande

- *Vidarebefordra hela inkommande meddelandet*
När ett e-post/meddelande tas emot på ett ärende kommer det vidarebefordras i sin helhet till ärendets ärendeoperatör.
- *Skicka bara en notis om att meddelande inkommit på ärendet*
Endast en e-postnotis, och inte hela meddelandet som tagits emot på ärendet, kommer att skickas. Du kan besluta vilken information som ska utgöra notisen.

Sätt ihop ditt eget notifieringsmeddelande

När du väljer alternativet "Skicka bara en notis om att meddelande inkommit på ärendet" får du åtkomst till en meddelandeeditor. Klicka på den blå knappen "Notismeddelande" och skapa din text. Välj vilken information som ska visas om själva ärendet genom

att välja bland de tillgängliga taggarna i editorn.

Notis vid inkommande meddelande på ärende

Språk: Svenska ▼

↶ ↷ ▼ ▼ ▼ ||| A 🎨 B *I* U

||| ≡

||| Ärendenummer Ärendetitel Ärendebeskrivning Ärendelänk ||| Objektnamn Objektgrupp

*** Detta är en notis om att det inkommit ett meddelande på ditt ärende. ***

Ärendenummer: <Ärendenummer>

Ärendetitel: <Ärendetitel>

Ärendebeskrivning: <Ärendebeskrivning>

Ärendelänk: <Ärendelänk>

Objektnamn: <Objektnamn>

Objektgrupp: [OM objektgrupper används]
Objektgrupp: <Namn på objektgrupp>

Administration – övrigt

Inställningar för utskrift och PDF

Längst ned i menyn *Administration > Systeminställningar > Generellt* hittar du nu ett nytt stycke med inställningar som bestämmer vilket innehåll som ska tas med när du skriver ut ett ärende eller sparar det som PDF

Systeminställningar	Inställningar för ärendeutskrift /-pdf
Avancerat	<input checked="" type="checkbox"/> Visa endast besvarade frågor vid utskrift av ärende
Språk och programtexter	<input checked="" type="checkbox"/> Vid utskrift av ärende, skriv ut de bifogade bilderna (.gif, .jpg, .png, .tif, .tiff)
Länder	<input checked="" type="checkbox"/> Inkludera epost innehåll (gäller enbart PDF)

Automatisk rensning av data från ärenden

Om du önskar att ärenden automatiskt ska rensas, kan du under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Automatisk borttagning/anonymisering* välja efter hur många månader och dagar sedan ett ärendes registreringsdatum eller avslutsdatum du vill att det ska:

- Tas bort: välj alternativet "Ta bort ärendena helt"
- Anonymiseras: välj alternativet "Ta bort delar av ärendeinformationen"

Notera att om du väljer att tidsintervallet ska vara 0 dagar och 0 månader, kommer ärenden att rensas dagen efter att de registrerades/avslutades.

Du kan även välja att definiera tidsintervallet för borttagning/anonymisering per objektgrupp eller objekt. Man kan då för respektive objekt och/eller objektgrupp välja att använda systemets standardinställning, eller definiera ett anpassat värde för objektet/objektgruppen.

Om du valt att delar av ärendeinformationen ska tas bort, kan du själv definiera vilken information som ska tas bort/anonymiseras.

Automatisk borttagning/anonymisering

Aktivera automatisk borttagning/anonymisering av inaktiva användare


Aktivera automatisk borttagning/anonymisering av ärenden

Borttagningen/anonymiseringen kommer att starta klockan 02:30 varje dygn. Max 5000 ärenden påverkas per körning.

Gör det möjligt att ange per

Objektgrupp

Objekt

Ta bort/anonymisera ärenden efter månader dagar 

Räknat från ärendets

Registreringsdatum

Avslutsdatum

Typ av borttagning/anonymisering

Ta bort ärendena helt

Ta bort delar av ärendeinformationen

Ärendetitel

Ärendebeskrivning

Lösning

Registrerat för

Välj en användare att flytta anonymiserade ärenden till

Organisation: ▼

Användare: ▼

Andra kontaktpersoner

E-post och meddelanden

SMS

Åtgärder

Bifogade filer

Ärende frågor

Alla

Valda frågetyper

Klassificeringsfrågor

Alla

Valda frågetyper

Kartmarkeringar

- *Registrerat för*
Du kan välja att ändra vilken användare det anonymiserade ärendet ska ha som "registrerat för"-användare. Alla anonymiserade ärenden kommer då vara kopplade till en specifik användare och organisation.
- *Frågor*
Om du väljer att ärende frågor, klassificeringsfrågor eller artikel frågor ska anonymiseras, kan du välja mellan att:
 - o alla frågors svar ska anonymiseras
 - valda frågetypers frågor ska anonymiseras

Notera att borttagning/anonymisering av ärenden är begränsad till max 5000 ärenden i taget. Det innebär att om du har många ärenden som ska anonymiseras, kan det ta några dagar, efter att du aktiverat inställningen, innan alla ärenden som matchar dina inställningar har anonymiserats.

Objekt och objektgrupp i e-postmall för SLA-påminnelse

Om ni använder SLA kan du skapa och definiera SLA-påminnelser som ska skickas till relevant supportpersonal (definieras i *Administration > SLA-administration > Påminnelser*). Nu kan du även inkludera objekt och objektgrupp för ärendet som en del av påminnelsemeddelandet.

Nya inställningar för delegering av ärenden

Obligatoriska ärende- och kartfrågor (vid användning av HD-Map) är obligatoriska att besvara när du skapar ett nytt ärende. När ärenden skapas automatiskt, till exempel via e-postregler, har dock inte alla frågor besvarats vid registreringen. Genom att aktivera denna nya inställning, Obligatoriska frågor och kartfrågor måste besvaras innan ett ärende kan delegeras, tvingar du den användare som först hanterar ärendet att svara på dessa frågor vid delegering, annars får frågorna inte besvaras förrän ärendet sparas eller stängs nästa gång.

Två ytterligare inställningar gällande delegering av ärenden har lagts till.

- Använd supportgruppens namn istället för ärendeoperatörens namn i åtgärder och e-post vid delegering
- Skapa ingen åtgärd när ett ärende delegeras

Den första gör det möjligt att visa namnet på supportgruppen istället för namnet på användaren i delegeringsåtgärder och e-postmeddelanden.

Med den andra är det möjligt att välja att inte skapa en åtgärd när ett ärende delegeras.

Delegera ärende

- Obligatoriska frågor måste besvaras innan ett ärende kan delegeras i
- Använd supportgruppens namn istället för ärendeoperatörens namn i åtgärder och e-post vid delegering
- Skapa ingen åtgärd när ett ärende delegeras

Nya API-anrop

Hämta filer från ärenden

Det finns 2 nya API anrop relaterade till hämtning av filer bifogade till ärenden:

▶ 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

API-hjälpen nås via HelpDesk-sitens grund-URL, efter vilket du lägger till: /hd/api.svc/help

Hämta organisationen för ärendets användare

Vi har också lagt till funktioner för att inkludera organisationen (CompID) som användaren ärendet är registrerat för tillhör, genom anropet `GET/v1/{format}/Tickets`

Tickets

▼ GET `/v1/{format}/Tickets`

Find tickets using query string

- id - get ticket of specific ticket id (errand key)
- q - free text
- userid - id of owner/registered by/registered to
- offset - result offset
- limit - max number of hits
- hint=true - return limit + 1 to hint about more row pages
- userdata=true - include complete userdata

Uri Parameters:

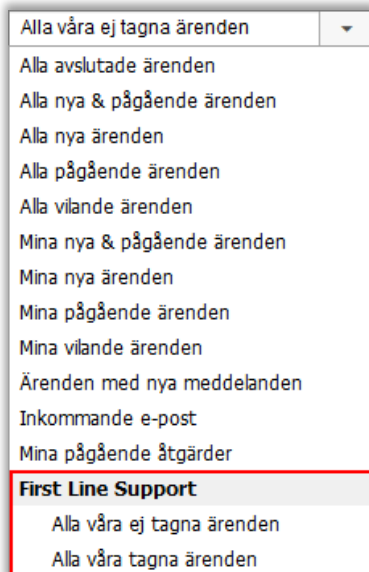
API-hjälpen nås via HelpDesk-sitens grund-URL, efter vilket du lägger till: `/hd/api.svc/help`

Administration – HD-Advanced

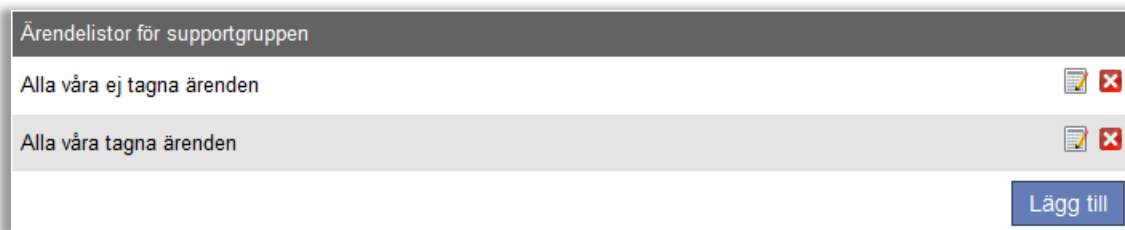
Ärendelistor på supportgruppsnivå

I HD-Advanced är det numera möjligt att skapa ärendelistor på supportgruppsnivå. På detta sätt får alla medlemmar i supportgruppen tillgång till samma ärendelistor utan att behöva skapa dem själva.

Under menyn *Ärenden* kommer det att finnas en rubrik i valboxen för varje supportgrupp du är medlem i och för vilken minst en ärendelista har skapats.



Ärendelistor för supportgrupper kan enbart skapas och redigeras från supportgruppsadministrationen. Där kan du klicka på knappen *Lägg till* under *Ärendelistor för supportgruppen*. Du kan också se eventuella ärendelistor som redan skapats och klicka på ikonerna för att redigera eller ta bort dem.



När du skapar eller redigerar dessa ärendelistor har du tillgång till samma urval som när du redigerar ärendelistorna under menyn *Ärenden*. Dock är några av urvalsmöjligheterna beroende av inställningar som gjorts för supportgruppen:

- Om inställningen *Ärendeoperatörer i denna supportgrupp får se alla organisationer* är inaktiverad är det endast möjligt att göra urval bland de organisationsgrupper och organisationer som har kopplats till supportgruppen under *Ange vilka organisationsgrupper som valda ärendeoperatörer inom denna supportgrupp får se* och *Ange vilka organisationer som valda ärendeoperatörer inom denna supportgrupp får se*.
- Det är endast möjligt att göra urval bland objektgrupper som kopplats till supportgruppen under *Ange vilka objektgrupper som får support av denna grupp*.
- Det är endast möjligt att göra urval bland objekt som kopplats till supportgruppen under och *Ange vilka objekt som får support av denna grupp*.

Observera att ärendelistor skapade för en supportgrupp endast visar ärenden som hanteras av denna grupp.

E-postkonto för valda supportgrupper

När du arbetar med supportgrupper kan du välja att koppla e-postkonton till supportgrupperna, för att låta supportgruppsmedlemmarna endast se inkommande meddelanden som skickas till dessa konton vid inkommande e-postmeddelanden.

Nu kan du välja om e-postmeddelanden som skickas från ett ärende kan skickas från alla definierade e-postkonton, eller bara de som är kopplade till ärendets supportgrupp.

Inställningen är tillgänglig under *Administration > SMS- och E-postinställningar > Inställningar*.

Ange vilka e-postkonton som ska vara valbara när e-post skickas från ett ärende

- Alla e-postkonton
- Endast konton som är kopplade till ärendets aktuella supportgrupp

Tillåt ärendeoperatörer att administrera klassificeringsfrågor

Med HD-Advanced har du nu möjlighet att låta valda ärendeoperatörer att administrera klassificeringsfrågor. Du hittar denna rättighet i användarprofilen för varje ärendeoperatör.

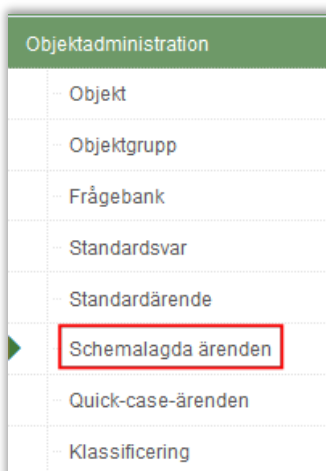
Schemalagda ärenden

Under *Administration > Objektadministration > Standardärende* är det nu möjligt att bestämma om ett specifikt standardärende kan användas för schemalagda ärenden, det vill säga att nya ärenden, baserat på ett standardärende, kan skapas automatiskt. Detta kan vara användbart om du har uppgifter som ska utföras varje vecka eller månad.

Användning:

- Kan användas för schemalagda ärenden
- Kan användas av kundanvändare vid skapa nytt ärende

Efter att inställningen ovan har valts för minst ett standardärende kommer det nya menyalternativet *Schemalagda ärenden* att vara tillgängligt.



Här kan du definiera:

- Vilken användare de automatiskt skapade ärendena ska registreras för
- Supportgruppen som ska tilldelas ärendena
- Tidsintervallet för det automatiska skapandet. Till exempel kan ett nytt ärende skapas:
 - varje dag
 - varannan måndag
 - första dagen i varje månad
- Startdatum och eventuellt även ett slutdatum för automatiskt skapande av ärenden

Standardärende tillgängligt/inte tillgängligt för kunder

Under *Administration > Objektadministration > Standardärende* kan du nu bestämma per standardärende om det ska vara valbart för kunder som registrerar ärenden eller inte. Även om standardärendet inte är möjligt att välja för kundanvändare vid registrering av ett nytt ärende, är det tillgängligt för supportanvändare.

Användning: Kan användas för schemalagda ärenden
 Kan användas av kundanvändare vid skapa nytt ärende

Koppling mellan supportgrupper och standardsvar

Med en ny inställning under *Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Funktioner - Gör det möjligt att länka supportgrupper med standardsvar* - är det nu möjligt att koppla ett specifikt standardsvar till alla supportgrupper eller bara några av dem.

Denna koppling kan göras från administrationen av standardsvar eller administrationen av supportgrupper.

Standardsvaret är kopplat till alla supportgrupper

Tillgängliga supportgrupper

- 2 - Support
- 3 - Support
- 4 - Support

Supportgrupper kopplade till detta standardsvar

- 1 - Support

För att koppla en supportgrupp till alla standardsvar markerar du kryssrutan *Standardsvaret är kopplat till alla supportgrupper*.

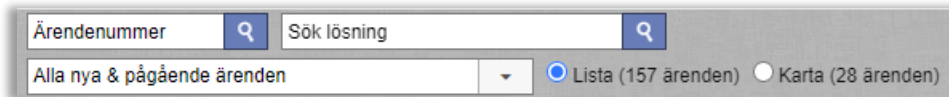
För att enkelt kunna se vilka standardsvar som är kopplade till alla supportgrupper visas de i röd färg i administrationen av supportgrupper.

HD-Map

Ärenden presenterade i en kartvy

HD-Map är en tilläggsmodul till Artologik HelpDesk med vilken du kan markera en viss plats eller område på en karta, för att ange platsen som kopplad till ett ärende.

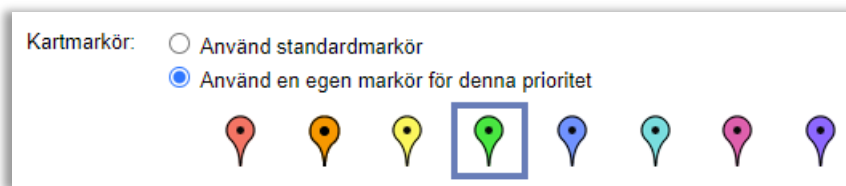
I dina ärendelistor, under menyn *Ärenden*, kan du välja att presentera ärendena i en lista, som tidigare, eller att presentera dem i en "kartvy".



Antalet ärenden kan variera om inte alla ärendena i listan har en kartmarkering.

Anpassad kartmarkör per prioritet

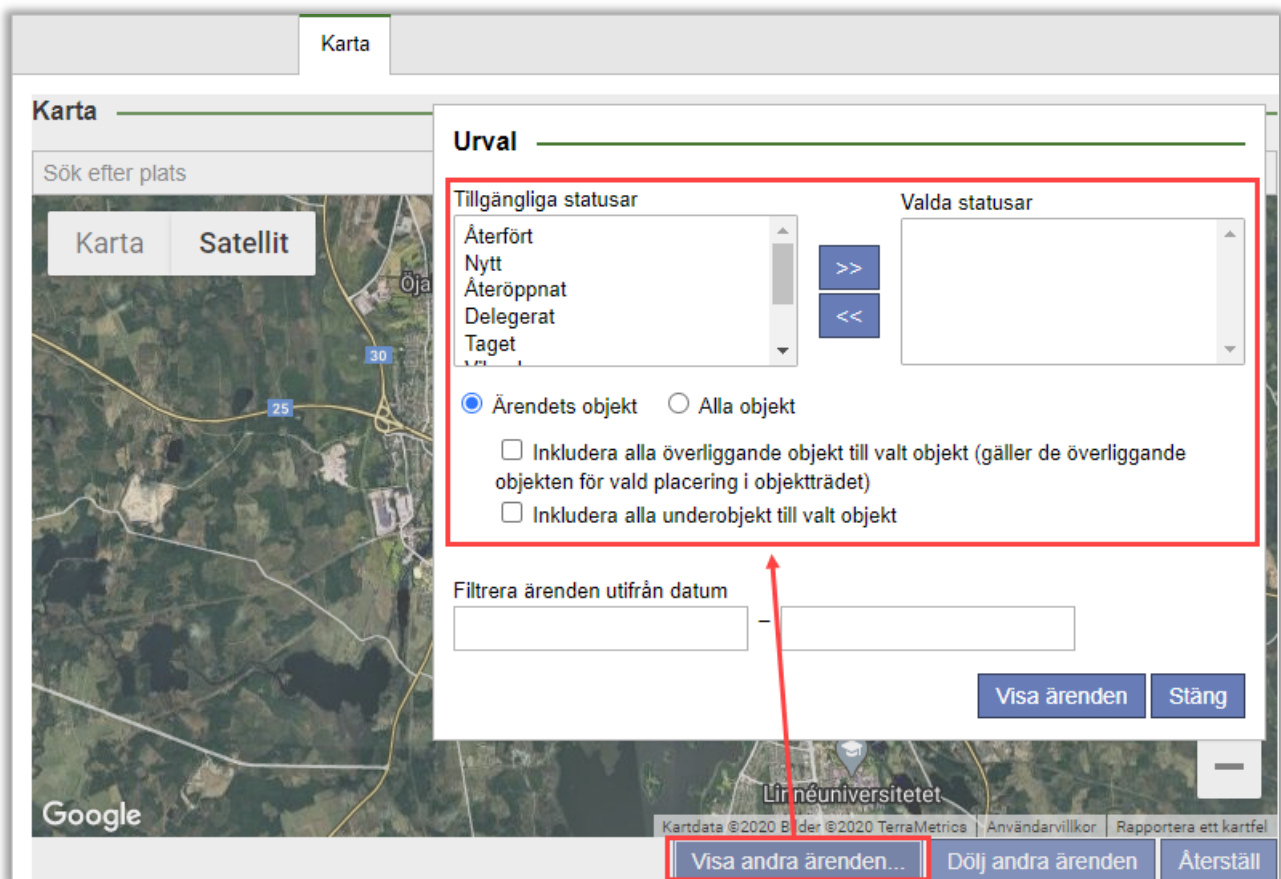
I administrationen av prioriteter, under *Administration > Programinställningar > Prioriteter*, kan du nu för varje prioritet välja en anpassad markör med en valfri färg. Varje ärende kommer att visas på kartan med en markör som matchar dess prioritet.



Utökade sökmöjligheter

När du jobbar med ett ärende har du nu tillgång till utökade sökmöjligheter i kartfunktionen för att söka efter ärenden som redan existerar. Förutom tidsperiod kan du även filtrera på:

- Ärendestatus
- Objektet som ärendet registrerades för, eller alla objekt



Kartinställningar

Om tilläggsmodulen HD-Map är aktiverad kommer en ny inställning, API-nyckel för Google Maps att vara tillgänglig under *Administration > Systeminställningar > Avancerat*.

När du har lagt till API-nyckeln för Google Maps kan du välja om du vill att kartan ska ingå i PDF-filen som skapas för ett ärende.

Kartinställningar

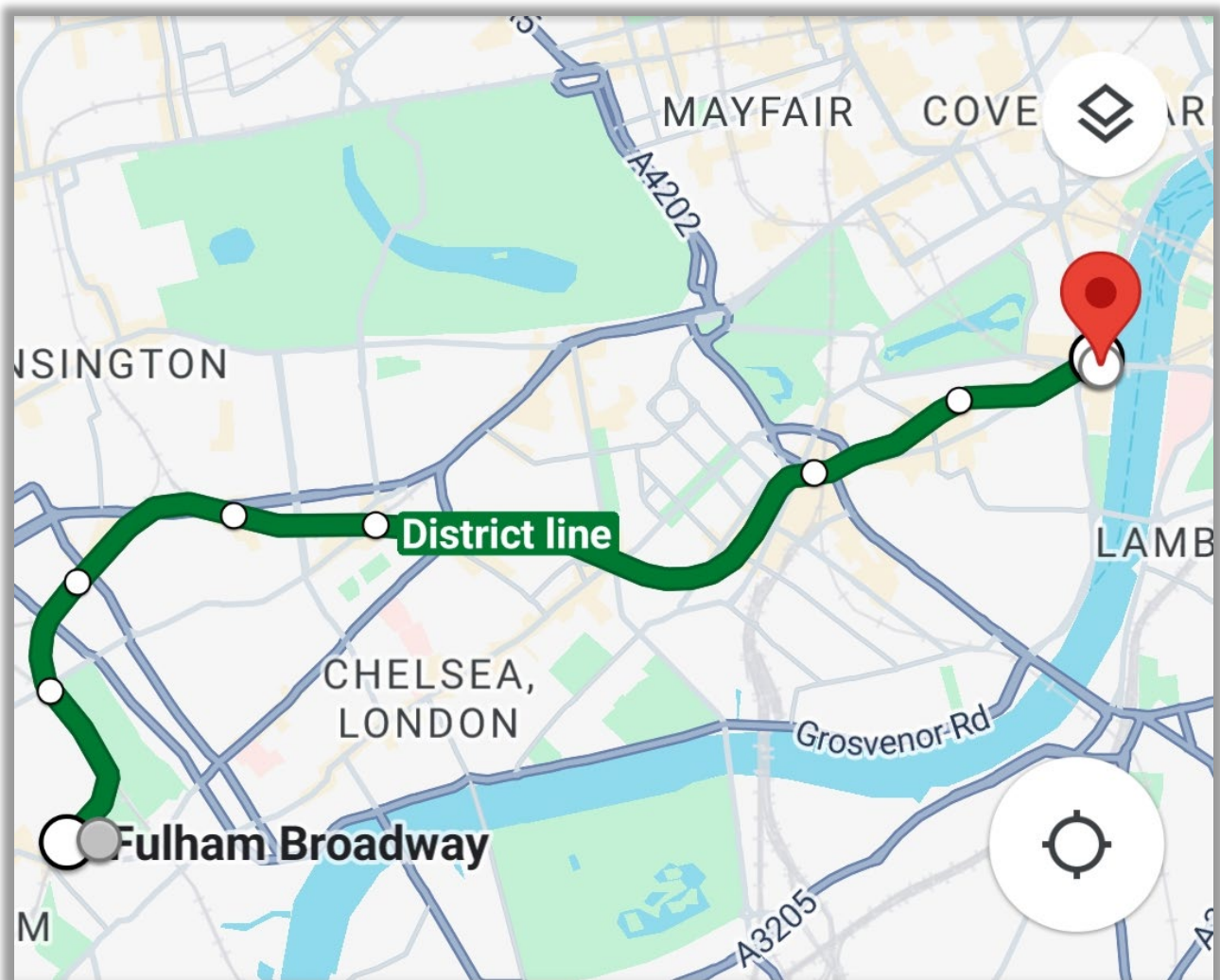
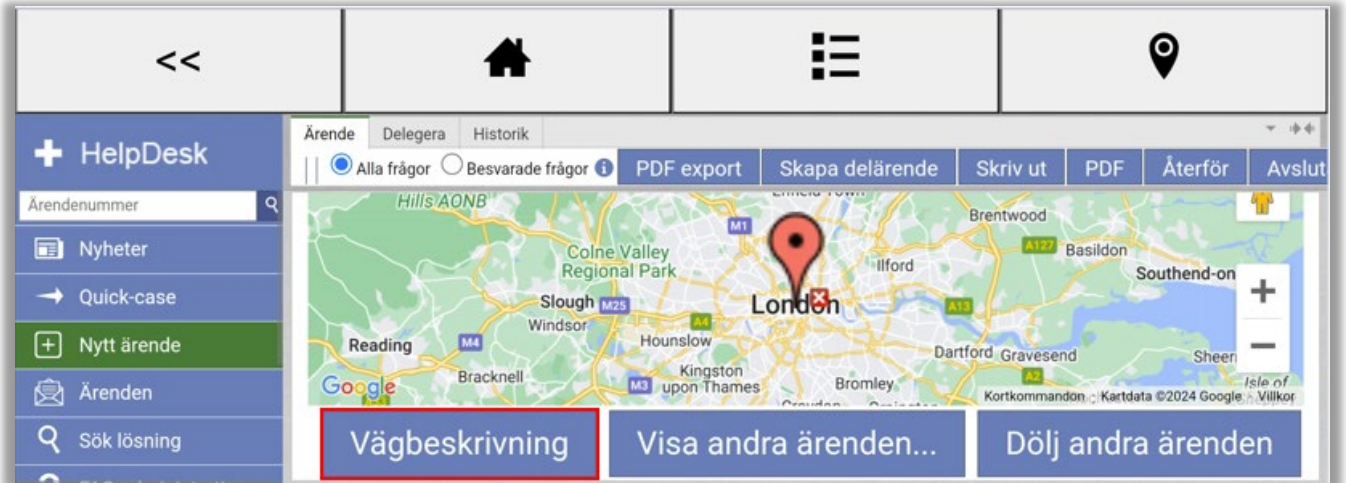
API-nyckel för Google Maps (Licensägare är ansvarig för eventuella kostnader samt rättighetsfrågor kopplade till användning av Google-API:t)

*****-U08

Visa karta i ärende-PDF (Kräver att Maps Static är aktiverat för den angivna API-nyckeln)

Öppna kartan i mobilens kartapp

När du arbetar med ett ärende i en mobil enhet kan du nu klicka på knappen *Vägbeskrivning* för att öppna kartan i mobilens kartapp och där kunna få en vägbeskrivning. Notera att denna funktion kräver att inställningarna *Fullversion* och *Använd den förenklade ärendelistan* är valda under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt*.



Information när ett ärende kopieras

En ärendeoperatör som arbetar med ett ärende kan kopiera detta för att skapa ett helt nytt ärende baserat på det första.

Vilka delar av ärendet som följer med till kopian bestäms under *Administration > Systeminställningar > Avancerat > Generellt > Registrera ärende*.

Det är nu möjligt att även kopiera kartmarkeringar från originalärendet.

Information att kopiera när ett nytt ärende skapas utifrån ett befintligt ärende

- Objekt
- Ärendetitel
- Ärendebeskrivning
- Lösning
- Uppgifter om anonym användare
- Svar på objektfrågor
- Slutkund
- Kartmarkering

Visa ärendelistan i en kartvy i mobila enheter

Vi har lagt till en knapp för att visa ärendelistan i en kartvy när du arbetar i en mobil enhet.



Ny tilläggsmodul: HD-SMS

Med den nya tilläggsmodulen HD-SMS är det möjligt att skicka meddelanden via SMS, förutsatt att ett SMS-konto har konfigurerats i systemet under *Administration > SMS- och E-postinställningar > SMS-konto*. En SMS-gateway från en extern tjänsteleverantör används för att skicka SMS-meddelanden. Du kan välja att hyra tjänsten via Artisan eller teckna eget avtal med en leverantör. Kontakta Artisan för prisuppgift och information om vilka SMS-gateways som är möjliga att använda i systemet. Om så önskas kan Artisan anpassa programmet för att möjliggöra anslutning till fler SMS-gateways.

Ny tilläggsmodul: HD-Forms

Med vår tilläggsmodul HD-Forms bygger du webbformulär som du kan använda för att automatiskt generera ärenden i din HelpDesk. Du kan bygga dina webbformulär som publika e-tjänster där inloggning inte krävs. Du kan också skapa webbformulär för e-tjänster som kräver inloggning, antingen som HelpDesk-användare eller via BankID. För dessa icke publika formulär kan du välja om formulären ska kräva signering, signering plus medsignering eller endast medsignering.

Genom att använda HD-Forms kan du tillhandahålla skräddarsydda e-tjänster på webbplatser, intranät eller på "Mina Sidor" i HelpDesk. Lösningen är det perfekta komplementet för exempelvis kontaktcenter och olika supportteam då du kan låta kunder,

anställda och medborgare registrera förfrågningar själva. Lägg till tilläggsmodulen i din HelpDesk-lösning för att erbjuda en alternativ kontaktväg till din support.