



# HelpDesk

 Version 5.2 – Neue Funktionen



Unser Unternehmen und unser Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert und befinden sich in Schweden.

[Erfahren Sie mehr über HelpDesk >>](#)

[Preise >>](#)

[Kontakt über Formular >>](#)

[info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

**Artologik**<sup>®</sup>  
SOFTWARE FOR THE WEB



## Inhaltsverzeichnis

---

Suchfunktion .....	3
Suche nach Adresse, Postleitzahl und Stadt im Feld „Registriert für“ .....	3
HD-Map .....	3
Neuer Kartentyp: Angepasste GIS-Dienste .....	3
HD-SR.....	4
Neue Bedingung für Regeln: „Von ausgewählte(n) Supportgruppe(n) abgeschlossen“ .....	4
Abgleich von Feldern in HelpDesk mit Befragtenkategorien in Survey&Report .....	4
Neuer API-Aufruf.....	5
'Delegierte E-Mails von einem Ticket aus versenden' .....	5

---

## Suchfunktion

### Suche nach Adresse, Postleitzahl und Stadt im Feld „Registriert für“

Wenn Sie im Feld *Registriert für* der erweiterten Suche einen Text eingeben, wird nun auch in den *Feldern Adresse, Postleitzahl* und *Stadt* der Benutzer gesucht.

## HD-Map

### Neuer Kartentyp: Angepasste GIS-Dienste

HD-Map ist ein Plugin, das es ermöglicht, Orte oder Bereiche auf einer Karte zu markieren. Dies ist besonders nützlich für Tickets, die einen Standort benötigen.

Zusätzlich zu Google Maps stehen Ihnen jetzt auch andere Kartentypen über Angepasste GIS-Dienste zur Verfügung. Mit dem Angepassten GIS-Dienst können Sie die Karte verwenden, die genau für Ihre Stadt, Gemeinde oder Ähnliches erstellt wurde. Wenden Sie sich an Artisan, um weitere Informationen über die Nutzung eines Angepassten GIS-Dienstes zu erhalten.

**Karteneinstellungen**

Kartentyp

**Angepasste GIS-Dienste**

Diese Liste zeigt die Standardeinstellungen für alle Objekte. Sie können die Einstellungen pro Objektgruppe/Objekt ändern. Bitte kontaktieren Sie Artisan, wenn Sie die Standardeinstellungen ändern möchten.

✓	Titel	Typ	Vorausgewählt
✓	Stadtplan	Grundkarte	✓
✓	Geländekarte	Kartenebene	✓
✓	Fahrradkarte	Kartenebene	<input type="checkbox"/>
✓	Immobilienkarte	Kartenebene	<input type="checkbox"/>

Google

API-Schlüssel für Google Maps (Lizenzbesitzer trägt die Verantwortung für eventuellen Kosten und rechtliche Fragen in Verbindung mit der Nutzung des Google APIs)

\*\*\*\*\* [Redacted] [X]

Karte in dem Ticket-PDF anzeigen

Die Abbildung zeigt eine Liste der Grundkarten und Kartenebenen eines Angepassten GIS-Dienstes, die standardmäßig für alle Objekte vorausgewählt sind. Diese Einstellungen lassen sich jedoch für jede Objektgruppe und jedes Objekt individuell anpassen.

## HD-SR

### Neue Bedingung für Regeln: „Von ausgewählte(n) Supportgruppe(n) abgeschlossen“

HD-SR ist ein Zusatzmodul, das Artologik HelpDesk mit dem Umfrageprogramm Artologik Survey&Report verbindet. Dies ermöglicht es Ihnen, Umfragen an Ihre Support-Kunden zu senden. Die Benutzer, für die Tickets registriert worden sind, werden über Regeln (einmalig oder wiederkehrend) von HelpDesk zu Survey&Report übertragen.

Bisher konnten Sie die Organisation/Organisationsgruppe oder die Objektgruppe/Objekt des Tickets als Bedingung festlegen, um zu bestimmen, welche Tickets betroffen sind.

Jetzt haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, die Support-Gruppe, die das Ticket geschlossen hat, als Bedingung zu verwenden.

### Abgleich von Feldern in HelpDesk mit Befragtenkategorien in Survey&Report

Beim Übertragen können Sie sicherstellen, dass Ticketinformationen aus HelpDesk mit den gewünschten Befragtenfeldern in Survey&Report abgeglichen werden. Wir haben nun die Möglichkeit geschaffen, Ticketinformationen mit sogenannten Befragtenkategorien in Survey&Report abzugleichen. Der Vorteil dabei ist, dass Befragtenkategorien im Berichtsteil von Survey&Report verwendet werden können, um die Ergebnisse zu filtern oder zu gruppieren.

Darüber hinaus haben wir die Möglichkeit hinzugefügt, den Benutzer oder die Support-Gruppe, die das Ticket geschlossen hat, mit dem gewünschten Feld in Survey&Report abzugleichen, über die neuen Optionen *Vom Benutzer abgeschlossen* und *Von Supportgruppe abgeschlossen*. Wenn Sie beispielsweise die Ergebnisse pro Benutzer oder Support-Gruppe analysieren möchten, können Sie die entsprechenden Befragtenkategorien in Survey&Report erstellen und diese dann wie im Bild unten abgleichen.

Abgleichsfelder:	SR Zielbereich	HD Quellfeld
	Vorname	Vorname
	Nachname	Nachname
	E-Mail	E-Mail
	Telefon	Ticketnummer
	Organisation	Organisationsname
	Ticketnummer	Ticketnummer
	Tickettitel	Titel
	Objekt	Objektname
	Ticket vom Benutzer abgeschlossen	Vom Benutzer abgeschlossen
	Ticket von Supportgruppe abgeschlossen	Von Supportgruppe abgeschlossen

## Neuer API-Aufruf

### 'Delegierte E-Mails von einem Ticket aus versenden'

Es wurde ein neuer API-Aufruf erstellt, der es ermöglicht, den Versand von delegierten E-Mails an Supportmitglieder auszulösen, wenn ein Ticket den Status 'Delegieren' oder 'Neu' hat. Um die von der API ausgelösten delegierten E-Mails zu erhalten, muss ein Supportmitglied Mitglied der Supportgruppe sein, die das Ticket bearbeitet. Zudem muss es in den Einstellungen der Supportgruppe als E-Mail-Empfänger markiert sein. Die E-Mail-Vorlage „Bestätigung beim Delegieren des Tickets“ wird vom System verwendet.

Die E-Mail-Vorlage „Bestätigung beim Delegieren des Tickets“ wird vom System verwendet.

```

▼ POST /v1/{format}/Tickets/{ticketId}/SendEmail/{emailType}

Send a message of type [NewTicket/CloseTicket/DelegateTicket] for a ticket

Uri Parameters:
  {format}:    Defines what data format that's being used.
               Supported values are: JSON and XML
  {ticketId}:  The ID of the ticket.
  {emailType}: The type of the ticket event email.

Input:
Valid templates Show xsd

```

Sie können auf die API-Hilfe Ihrer Lizenz zugreifen, indem Sie die folgende Erweiterung `/hd/api.svc/` zu Ihrer Basis-URL hinzufügen:  
<https://URL-TO-MY-HELPDESK/hd/api.svc/help>