




# HelpDesk

 Version 5.2 – Nya funktioner



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

[Läs mer om HelpDesk >>](#)

[Kontakta oss via formulär >>](#)

[Priser >>](#)

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

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



## Innehållsförteckning

---

Sök lösning.....	3
Sökning i 'Registrerat för' efter adress, postnummer och stad .....	3
HD-Map .....	3
Ny karttyp: Kundanpassad GIS-tjänst .....	3
HD-SR.....	4
Nytt villkor för regler: 'Avslutat av valda supportgrupper' .....	4
Möjligt att matcha fält i HelpDesk mot respondentkategorier i Survey&Report .....	4
Nytt API anrop .....	5
Skicka 'Delegerings e-postmeddelandet' från ett ärende .....	5

---

## Sök lösning

### Sökning i 'Registrerat för' efter adress, postnummer och stad

När du skriver text i fältet *Registrerat för* i den avancerade sökningen kommer sökningen nu att göras även i fälten *Adress*, *Postnummer* och *Stad* på användarna.

## HD-Map

### Ny karttyp: Kundenpassad GIS-tjänst

HD-Map är en tilläggsmodul som gör det möjligt att markera punkter eller områden på en karta, vilket är lämpligt för ärenden som kräver platsspecifikation.

Hittills har det bara varit möjligt att använda Google Maps i tilläggsmodulen HD-Map, men från och med denna version kan du även välja att använda andra karttyper genom en kundenpassad GIS-tjänst. Med en kundenpassad GIS-tjänst kan du använda kartor konstruerade exakt för din stad, kommun etc. Kontakta Artisan för mer information om hur du använder en kundenpassad GIS-tjänst.

**Kartinställningar**

Karttyp

Kundenpassad GIS-tjänst

Nedan visas vilka inställningar som är förvalda som standard för alla objekt, men som kan ändras per objektgrupp/objekt. Önskar ni ändra standardinställningarna, vänligen kontakta Artisan.

<input checked="" type="checkbox"/>	Titel	Typ	Är förvald
<input checked="" type="checkbox"/>	Kommunens baskarta	Baskarta	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Kommunens terrängkarta	Kartlager	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Kommunens cykalkarta	Kartlager	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Vattenledningar	Kartlager	<input type="checkbox"/>

Listan i bilden ovan visar ett exempel på baskartor och kartlager av en kundenpassad GIS-tjänst som är förvalda som standard för alla objekt. Detta kan dock ändras per objektgrupp respektive objekt.

## HD-SR

### Nytt villkor för regler: 'Avslutat av valda supportgrupper'

HD-SR är en tilläggsmodul som kopplar ihop Artologik HelpDesk med enkätprogrammet Artologik Survey&Report, och som låter er skicka enkäter till era supportkunder. Ärendens 'registrerad för'-användare förs över från HelpDesk till Survey&Report via regler (engångs- eller schemalagda).

Som villkor för vilka ärenden som ska påverkas har du tidigare kunnat använda ärendets organisation/organisationsgrupp eller objektgrupp/objekt.

Nu har du även möjlighet att som villkor använda vilken supportgrupp som avslutat ärendet.

### Möjligt att matcha fält i HelpDesk mot respondentkategorier i Survey&Report

Vid överföringen kan du se till att ärendeinformation från HelpDesk matchas mot önskade respondentfält i Survey&Report. Vi har nu gjort det möjligt att matcha ärendeinformation mot så kallade respondentkategorier i Survey&Report. Fördelen med detta är att respondentkategorier kan användas i Survey&Reports rapportdel för att filtrera eller gruppera resultatet.

Därutöver har vi också lagt till möjligheten att matcha användare eller supportgrupp som avslutade ärendet mot önskat fält i Survey&Report, via de nya alternativen *Avslutat av användare* respektive *Avslutat av supportgrupp*. Om du exempelvis önskar kunna studera resultatet per användare eller per supportgrupp kan du skapa motsvarande respondentkategorier i Survey&Report och därefter matcha dem som i bilden nedan.

Matcha fält:	SR respondentfält	HD ursprungsfält
	Förnamn	Förnamn
	Efternamn	Efternamn
	E-post	E-postadress
	Telefonnummer	Telefon
	Organisation	Organisation
	Ärendenummer	Ärendenummer
	Ärendetitel	Ärendetitel
	Objekt	Objekt
	Avslutat av användare	Avslutat av användare
	Avslutat av supportgrupp	Avslutat av supportgrup

## Nytt API anrop

### Skicka 'Delegerings e-postmeddelandet' från ett ärende

Vi har skapat ett nytt API anrop för att kunna trigga utskick av ett delegerings e-postmeddelande till supportmedlemmar, för ärendestatusarna Nytt och Delegerat. I supportgrupperna måste supportmedlemmarna ha markerats som 'Får e-post när detta ärende delegeras till denna supportgrupp' för att kunna vara mottagare till detta delegerings e-postmeddelande.

E-postmallen för 'Delegera ärende' kommer att användas för utskicken.

```

▼ 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

```

För att nå API hjälpsidan i din HelpDesk lägger du till [hd/api.svc/help](#) till din grund URL, så som:  
<https://URL-TILL-MIN-HELPDESK/hd/api.svc/help>