



HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™

Neue Features in HelpMatics™ V13

Stand: 2018-09-28

- 1 Neue Features in HelpMatics™ CMS 3
 - 1.1 Verlinkungsregeln erweitert um Vergleichsart 3
 - 1.2 Unterstützung MaxPageSize bei LDAP Import 3
- 2 Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk 4
 - 2.1 Template-Button im Ticket 4
 - 2.2 Ticketerstellung aus E-Mail – Selektion von Text und Anhängen 4
 - 2.3 Optimierung der Suche im Webclient 4
 - 2.4 weitere Neuerungen 4
- 3 Neue Features in HelpMatics™ Change 5
 - 3.1 Antragsformular-Funktionen erweitert 5
 - 3.2 Automatische Ausführung im Task Template konfigurierbar (Programm-Task) 5
 - 3.3 Web-Client ergänzt um Funktionen der Workflow-Gestaltung 5
- 4 Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features 6
 - 4.1 Ticket-Monitoring in neuem Service Cockpit 2.0 6
 - 4.2 Tracking von Tickets und Anträgen im Userportal 6
- 5 Impressum 7

1 Neue Features in HelpMatics™ CMS

1.1 Verlinkungsregeln erweitert um Vergleichsart

Bei der Link-Definition kann nun auch festgelegt werden, dass eine teilweise Übereinstimmung der Feldinhalte zur automatischen Verlinkung führt. Folgende Optionen stehen nun zur Verfügung:


- genaue Übereinstimmung
- Feldwert des untergeordneten CI ist enthalten in Feldwert des übergeordneten CI
- Feldwert des übergeordneten CI ist enthalten in Feldwert des untergeordneten CI

1.2 Unterstützung MaxPageSize bei LDAP Import

In der Import-Konfiguration für LDAP Import, z.B. Userdaten-Import aus Active Directory (AD), kann die maximale Seitengröße pro Suche angegeben werden und somit an die gegebenen Einstellungen (Paging) des Verzeichnisses angepasst werden.

2 Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk

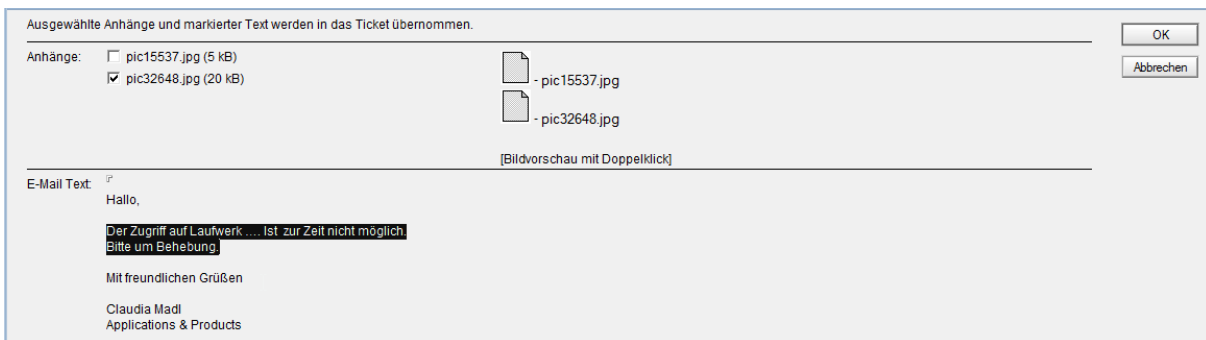
2.1 Template-Button im Ticket

Bei neuen Tickets, die noch nicht gespeichert wurden, steht in der Aktionsleiste der Button  zur Verfügung.

Es werden alle für den Mandanten verfügbaren Templates angeboten. Ist auch die Kategorie gesetzt, wird der Kategorienfilter angewandt. Mit Klick auf ALLE TEMPLATES wird der Kategorienfilter wieder entfernt. Bei Auswahl eines neuen Template werden bestehende Werte im Ticket überschrieben. Ausgenommen davon sind Einträge in den Feldern Anforderung, Lösung und Bearbeitung. Hier werden die Texte aus dem neuen Template am Ende angefügt.

2.2 Ticketerstellung aus E-Mail – Selektion von Text und Anhängen

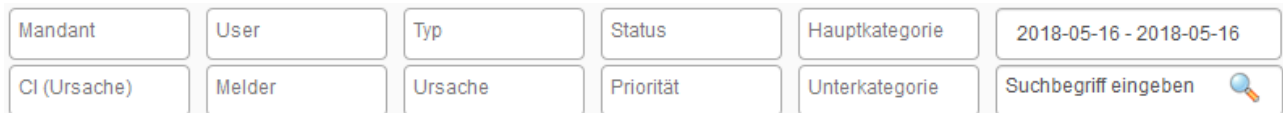
Bei Ticketerstellung aus einer geöffneten E-Mail werden in einem separaten Fenster der Text und die Anhänge zur Auswahl angeboten. Ausgewählter Text und Anhänge werden in das neue Ticket übernommen. Die E-Mail selbst bleibt im Originalzustand erhalten und wird wie bisher im Tab MAIL-HISTORIE angehängt. Anhänge kleiner als 5 kB werden ignoriert.



2.3 Optimierung der Suche im Webclient

Die Suche im Webclient bietet neben ergonomischen Verbesserungen auch neue Funktionen:

- Suche im Bereich Tickets (eigene)
- Suchbegriffe stehen in den einzelnen Feldern zur Auswahl zur Verfügung und müssen nicht mehr eingetippt werden
- Bei der Suche nach Erstelldatum kann ein Datumsbereich ausgewählt werden.



2.4 weitere Neuerungen

- Die Reihenfolge der Textfelder in der Ticketmaske wurde dem Verlauf der Ticketbearbeitung angepasst:
Anforderung - Bearbeitung - Lösung

3 Neue Features in HelpMatics™ Change

3.1 Antragsformular-Funktionen erweitert

- Option Antragsteller = Melder

Bei Abgabe eines Antrags über das Userportal steht die Option Antragsteller = Melder zur Verfügung. Dadurch kann eine Person, die in dem Fall als Melder bezeichnet wird, einen Antrag für eine andere Person (Antragsteller) stellen.

Angaben zum Melder werden im Change im Tab Verantwortung hinterlegt. Die Mailbenachrichtigungen für den Melder sind per Default so eingestellt wie für den Antragsteller.

- Auswahl des Vorgesetzten

Falls im Antragsformular aktiviert, kann bei der Antragstellung der zuständige Vorgesetzte ausgewählt werden. Diese Person kann in einem/mehreren Task(s) des Change-Workflow eingesetzt werden, um z.B. eine Genehmigung zu erteilen. Die Entscheidung des Vorgesetzten wird auch in der Taskübersicht angezeigt.

- Erweiterung des Bereichs ‚Optionale Tasks‘ im Antragsformular

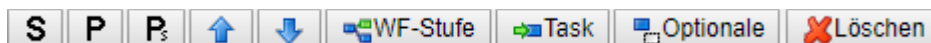
Der Anzeige-Text kann konfiguriert werden, zusätzliche Informationen zu gewählten optionalen Tasks können abgefragt werden (konfigurierbare Felder und Auswahlwerte).

3.2 Automatische Ausführung im Task Template konfigurierbar (Programm-Task)

Im Task Template können die verschiedenen Optionen zur automatischen Ausführung des Tasks hinterlegt werden. Somit können automatisch ausführbare Tasks noch per Template in einen laufenden Workflow eingebunden werden.

3.3 Web-Client ergänzt um Funktionen der Workflow-Gestaltung

Die Anordnung der Tasks im Workflow kann wie im Notes-Client bei entsprechender Berechtigung nach Bedarf geändert werden:



Zusätzlich werden die Tasks dem Workflow-entsprechend farblich hinterlegt.

4 Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features

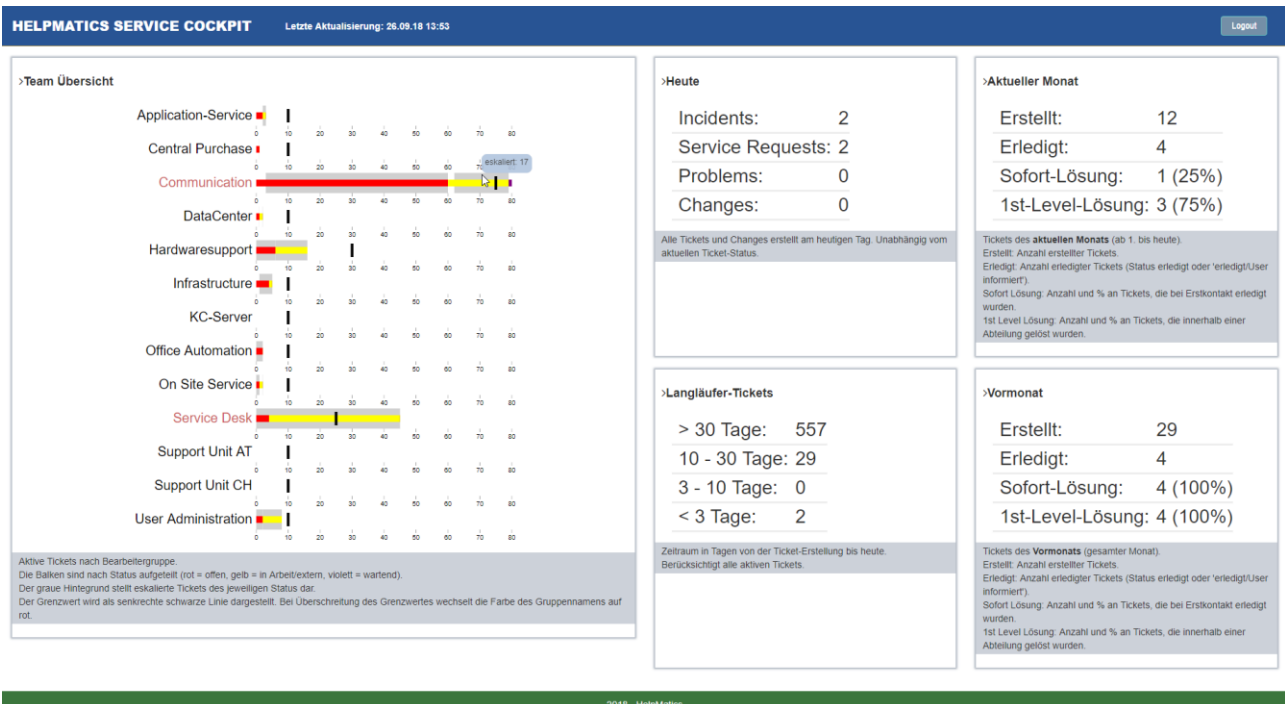
4.1 Ticket-Monitoring in neuem Service Cockpit 2.0

Das Service Cockpit bietet eine Möglichkeit, den aktuellen Stand der Ticketzahlen

- Team Übersicht über Tickets
- Tickets heute erstellt
- Tickets des aktuellen Monats und des Vormonats
- Langläufer – Tickets

gefiltert nach Abteilung des Ticket-Verantwortlichen und Mandant des Tickets, darzustellen. Die Anzeige aktualisiert sich automatisch, ist webbasierend und kann damit auf verschiedensten Endgeräten erfolgen.

Am Ende eines jeweiligen Charts werden die dargestellten Werte erläutert.



4.2 Tracking von Tickets und Anträgen im Userportal

Das Tracking wurde zusammengefasst, so dass auf einer Seite Tickets und Anträge (RfCs, Changes, Anträge) übersichtlich aufgelistet werden.

Die Anzeige kann nach folgenden Kriterien gefiltert werden:

- eigene Tickets / für andere gemeldete Tickets
- eigene Anträge / für andere gemeldete Anträge
- Status in Vorbereitung / aktiv / erledigt
- Volltextsuche

5 Impressum

COC AG

Produktmanagement HelpMatics™

Gewerbepark Lindach A 12
84489 Burghausen
Germany

fon: +49 (0)8677 / 9747 - 0
fax: +49 (0)8677 / 9747 - 199

E-Mail: info@coc-ag.de
Internet: www.helpmatics.com

Hinweis: IBM Notes/Domino™ ist ein geschütztes Markenzeichen und genießt den vollen Schutz der für eingetragene Markenzeichen geltenden gesetzlichen Regelungen.

Die COC AG verwendet alle erforderliche Sorgfalt darauf, dass die in diesem Handbuch aufgeführten Inhalte zum Zeitpunkt ihrer Fertigstellung korrekt und aktuell sind. Jedoch wird für inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit keine Garantie übernommen und jegliche Haftung ausgeschlossen. Die COC AG behält sich vor, den Inhalt dieses Handbuchs oder seiner Teile jederzeit zu ändern oder zu ergänzen, ohne einen ausdrücklichen diesbezüglichen Hinweis. Benutzung und Übermittlung der Informationen geschieht auf eigenes Risiko.