

# HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™ V13 – Die neuen Features



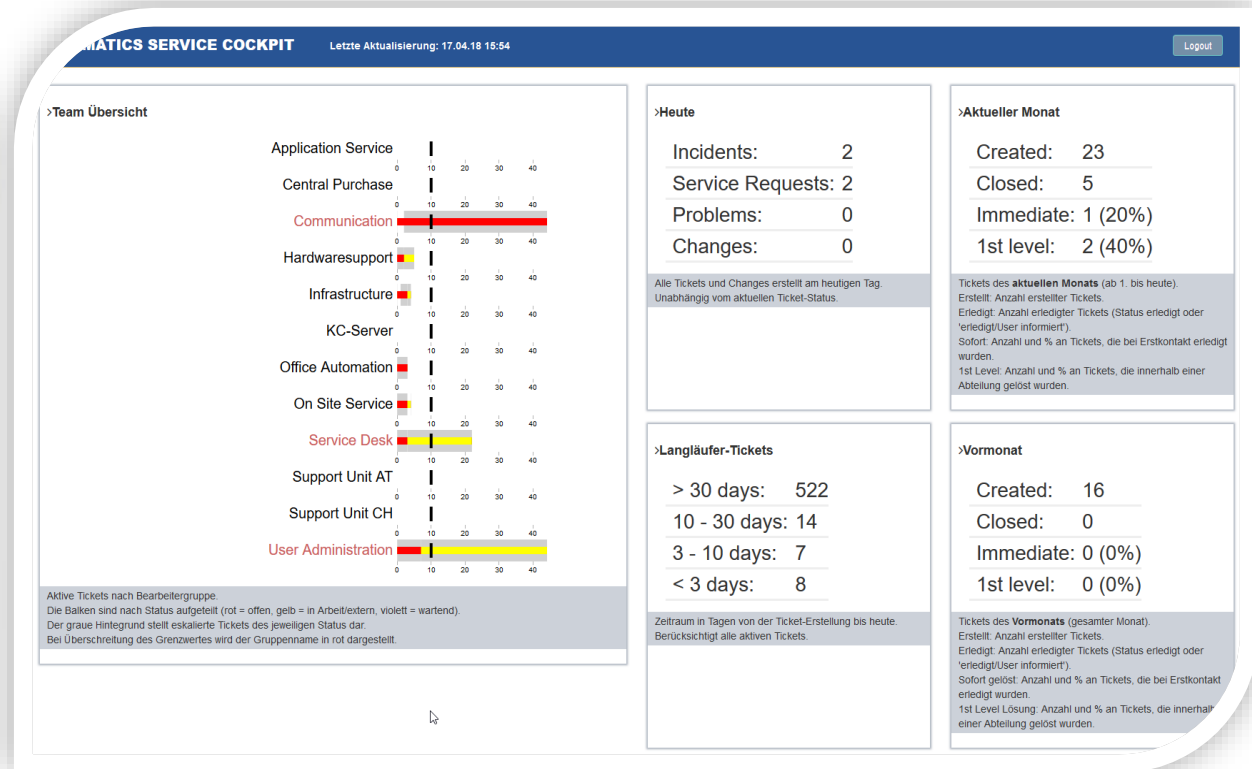
## Neuerungen HelpMatics™ V13 – alle Module

### *Service Cockpit 2.0 - umfassende Neuerungen bei Ticketanzeigen*

- Stand der Ticketzahlen für folgende Kategorien
  - Übersicht Tickets der einzelnen Teams
  - Tickets des aktuellen Tagest
  - Tickets des aktuellen Monats und Vormonats
  - Langläufer – Tickets
- Differenzierte Darstellung der Ticket-Faktoren nach
  - Abteilung des Ticket-Verantwortlichen
  - Mandant des Tickets
- Automatische Aktualisierung der Anzeigen
- Web-basierte Anzeige
- Darstellung auf verschiedensten Endgeräten möglich
- Erläuterungen der Werte für die dargestellten Charts

# Neuerungen HelpMatics™ V13 – alle Module

## Service Cockpit 2.0 – Screenshot



## Neuerungen HelpMatics™ V13 – alle Module

### *Automatische Prüfung der HelpMatics™ Konfiguration*

- Nächtliche Prüfung verschiedener Konfigurationen per Agent
- Durchführung von Aktualisierungen/Kennzeichnungen, z. B. für
  - Ticket-Templates
  - Kategorien & Services
  - Typen und Ursachen
  - Bearbeiter und Gruppen

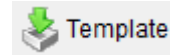
## Neuerungen HelpMatics™ V13 – alle Module

### *Tracking von Tickets/Anträgen im User Portal*

- Auflistung von Tickets und Anträgen (RfCs, Changes, Anträge) in einer gemeinsamen Übersicht
- Anzeige lässt sich nach folgenden Kriterien filtern:
  - Eigene Tickets / für andere gemeldete Tickets
  - Eigene Anträge / für andere gemeldete Anträge
  - Status in Vorbereitung / aktiv / erledigt
- Volltextsuche

## Neu in HelpMatics™ V13 ServiceDesk

### *Template Button im Ticket*

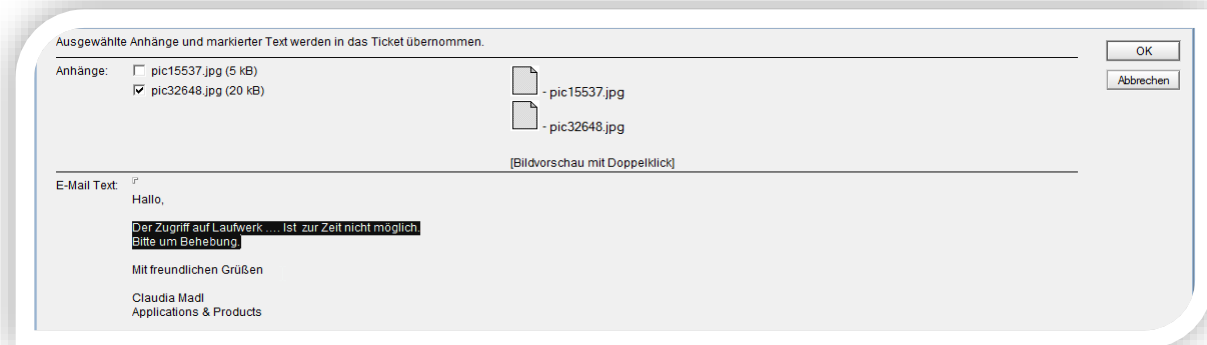


- Erweiterung der Template-Funktionalität über das Schnellaufnahme-Fenster
- Verfügbarkeit von allen Templates zum Mandaten und zur Kategorie
- Schnelleres, flexibleres und komfortableres Arbeiten

# Neu in HelpMatics™ V13 ServiceDesk

## *Ticketerstellung aus E-Mail*

- Ticket direkt aus der E-Mail des Users generieren
- Selektionsmöglichkeit für Text und Anhänge zur Integration ins neue Ticket
- Ursprüngliche E-Mail bleibt im Originalzustand erhalten



Mandant	User	Typ	Status	Hauptkategorie	2018-05-16 - 2018-05-16
CI (Ursache)	Melder	Ursache	Priorität	Unterkategorie	Suchbegriff eingeben

# Neu in HelpMatics™ V13 ServiceDesk

## Neue Features und optimierte Suche im Web Client

- Suche im Bereich der eigenen Tickets
- In den einzelnen Feldern stehen Suchbegriffe zur Auswahl; zusätzlich gibt es die Möglichkeit der Direkteingabe eines Suchbegriffs
- Auswahlmöglichkeit eines Datumsbereichs beim Erstelldatum

The screenshot shows the HelpMatics web client interface. At the top, there are navigation buttons: 'Aktualisieren', 'Incident - Neu', 'Ticket', and 'Löschen'. Below these are search filters for 'COC Germany AG', 'User', 'Incident', 'Status', 'Hauptkategorie', and '2018-06-13 - 2018-06-13'. A dropdown menu for 'Status' is open, showing options: 'geplant', 'offen', 'in Arbeit', 'extern', 'wartend', and 'erledigt'. The main area displays a table with 9 search results. The table has columns for 'Erstellt am', 'Zieltermin', and 'Bearbeiter'. The 'Zieltermin' column is highlighted in red for all rows.

	Erstellt am	Zieltermin	Bearbeiter
<input type="checkbox"/>	15.01.2018	16.01.2018, 08:14	[Hardwaresup
<input type="checkbox"/>	11.05.2018	11.05.2018, 12:59	Bartels, Alex
<input type="checkbox"/>	17.04.2018		Bartels, Alex
<input type="checkbox"/>	16.04.2018		Bartels, Alex
<input type="checkbox"/>	08.12.2017	13.12.2017, 13:00	Bartels, Alexander
<input type="checkbox"/>	28.06.2017	30.06.2017, 14:25	Bartels, Alexander
<input type="checkbox"/>	09.05.2018	09.05.2018, 17:28	Bartels, Alexander
<input type="checkbox"/>	09.05.2018	10.05.2018, 07:23	Bartels, Alexander
<input type="checkbox"/>	16.04.2018	16.04.2018, 17:59	Bartels, Alexander

At the bottom of the table, there are navigation controls: 'zurück | 1 | vor', 'Erweitern', 'Komprimieren', and 'Einträge anzeigen: 15 | 30 | 45'.



## Neu in HelpMatics™ V13 Change

### *Option Antragsteller ≠ Melder*

Mehr Flexibilität für die Rollendelegation; z. B. wenn Antragsteller (noch) nicht im System

- Bei Abgabe eines Antrags über das Userportal steht jetzt die Option „Antragsteller = Melder“ zur Verfügung.
- Zusätzlich zu den Antragsteller-Daten lassen sich auch Angaben zum Melder hinterlegen (interessant bei Anträgen im Rahmen der Beschaffung oder bei Berechtigungen bzw. bei Antragsstellung im Auftrag oder in Vertretung (Assistenz))
- Auswahl des Vorgesetzten im Antragsformular ermöglicht, dass der Vorgesetzte in einem oder mehreren Tasks des Change Workflow eingesetzt werden kann.
- Erweiterung des Bereichs „Optionale Tasks“ im Antragsformular um zusätzliche Informationen, so dass der Anzeigetext zu den diesen Tasks abgefragt werden kann (konfigurierbare Felder und Auswahlwerte).

## Neu in HelpMatics™ V13 Change

### *Automatische Ausführung im Task Template konfigurierbar*

Im Task Template lassen sich die verschiedenen Optionen zur automatischen Ausführung des Tasks hinterlegen. Somit können automatisch ausführbare Tasks per Template beliebig in einen laufenden Workflow eingebunden werden.

### *Erweiterungen der Funktionen im Web-Client*

Der Webclient wurde um Funktionen der Workflow-Gestaltung erweitert. Die Anordnung der Tasks im Workflow lassen sich bei Bedarf ändern.



## Neu in HelpMatics™ V13 CMS Enterprise

### *Erweiterte Verlinkungsmöglichkeiten*

- Erweiterung der Verlinkungsregeln um Vergleichsart:  
Auch bei einer teilweisen Übereinstimmung von Feldinhalten kann eine automatische Verlinkung festgelegt werden. Es bestehen folgende 3 Optionen:
  - Genaue Übereinstimmung
  - Feldwert eines untergeordneten CI ist in im Feldwert des übergeordneten CI enthalten
  - Feldwert des übergeordneten CI ist im Feldwert des untergeordneten CI enthalten

### *Support MaxPageSize bei LDAP Import*

- Import-Konfiguration für LDAP Import, z. B. Einstellung der maximalen Seitengröße pro Suche
- Anpassungsmöglichkeit an die Einstellungen des AD

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**



service management system

helpmatics