

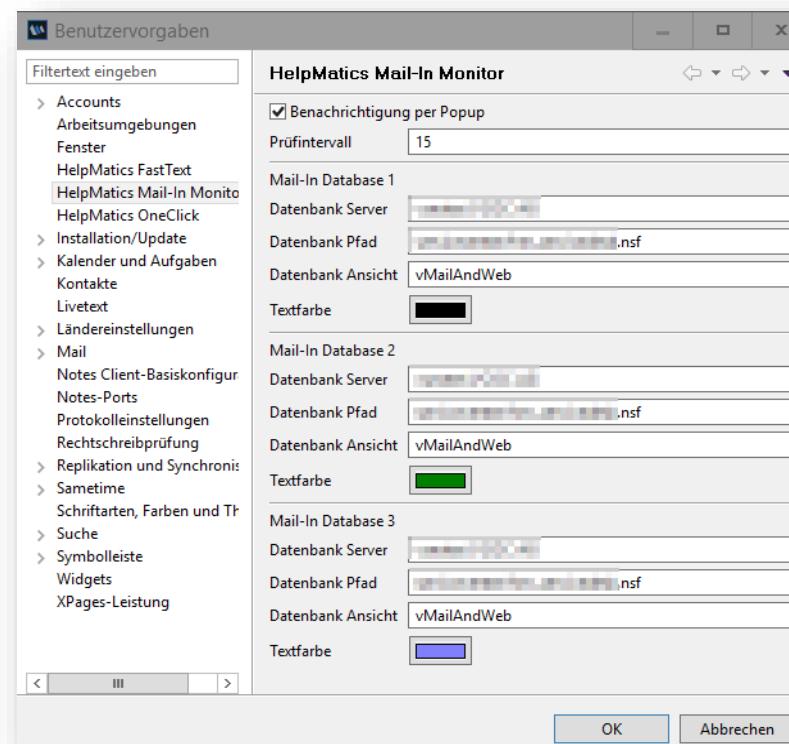


HelpMatics™ V16 – Die neuen Features

# Neu in HelpMatics™ V16 – alle Module

## Mail-In-Monitor: bis zu 3 Datenbanken konfigurierbar

- ✓ Es können bis zu 3 Datenbanken angegeben werden
- ✓ Neben HelpMatics™ ServiceDesk kann z.B. auch die eigene Mailbox konfiguriert werden



# Neu in HelpMatics™ V16 – alle Module

User-Portal: Ticket-Abgabe (jetzt mit Formularfeldern) und Anträge in einer Oberfläche

- ✓ Die unter HelpMatics™ Change bekannten Formularfelder in Anträgen sind nun auch bei der Ticket-Erstellung verfügbar
- ✓ Antragsformulare und Ticket-Vorlagen sind in einer Oberfläche zusammengefasst
- ✓ Zur besseren Übersichtlichkeit können die einzelnen Vorlagen gruppiert werden

## Neu in HelpMatics™ V16 - ServiceDesk

### Hervorhebung in Tickets

- ✓ Sie können Tickets mit bestimmten Inhalten zusätzlich hervorheben

The screenshot shows the HelpMatics ServiceDesk interface. At the top, a blue bar displays the title 'Hervorhebung'. Below it, a configuration dialog is open with the heading 'Einstellungen' (Settings). It contains four entries:

Bezeichnung:	<input type="text" value="Schulungsbedarf"/>
Feldname:	<input type="text" value="Ursache"/>
Feldwerte:	<input type="text" value="User Handling"/>
Hinweistext:	<input type="text" value="Anwender-Schulung erforderlich!!!"/>

Below the dialog, a ticket detail view is shown. The ticket number is COC-220308120104-MHe. The subject line is 'Anwender-Schulung erforderlich!!!'. The ticket details include:

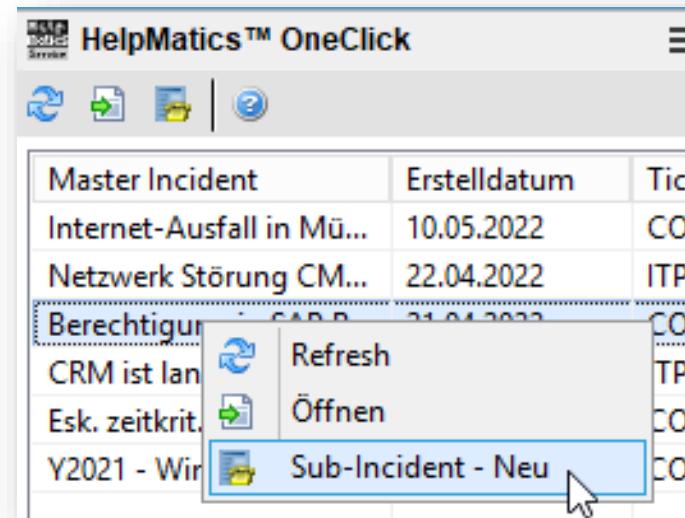
Service Request	Kurzbeschreibung: <input type="text" value="Bedienungsanfrage Acrobat Vollversion"/>
Typ	Service Request
Ursache	User Handling

At the bottom, there are buttons for 'Anforderung' (Requirement), 'Bearbeitung' (Treatment), 'Lösung' (Solution), and 'Mail-Historie' (Mail History). The interface has a standard Windows-style toolbar at the top with icons for Close, Save, Print, etc.

# Neu in HelpMatics™ V16 - ServiceDesk

## Widget „One-Click“ erweitert

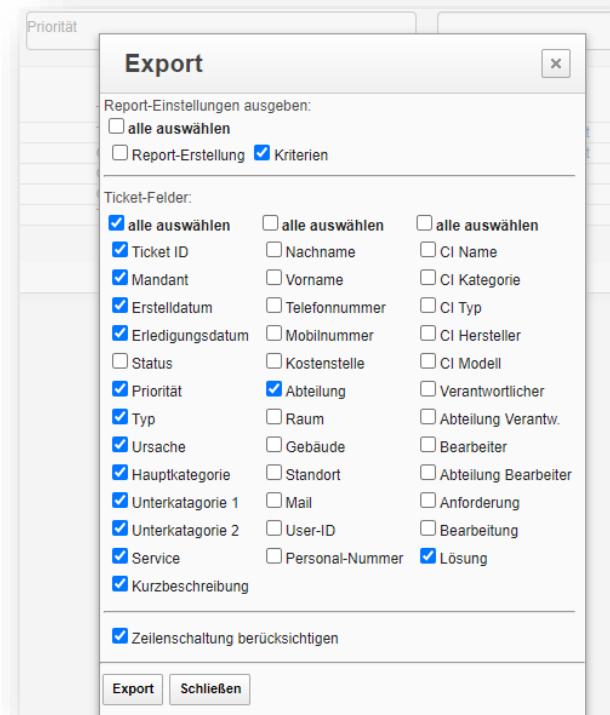
- ✓ Steuerung des Doppelklick-Verhaltens und des Aktualisierungsintervalls möglich
- ✓ Sub-Ticket-Erstellung aus dem Mail-In-Bereich möglich
- ✓ Kontext-Menü für wichtige Funktionen



# Neu in HelpMatics™ V16 - ServiceDesk

## Funktionserweiterungen im Web

- ✓ Ticket-Kopie
- ✓ Master-Ticket-Funktionen: Erstellung, Verlinkung, usw.
- ✓ Ticket-Export: ausgewählte/gefilterte Daten direkt nach Excel exportieren



## Neu in HelpMatics™ V16 - Change

### Tracking eigener Web-Tasks über das User-Portal

- ✓ Eigene Web-Tasks (Genehmigungs-Tasks) können nun über das User-Portal nachverfolgt und bearbeitet werden

HOME INFOS FAQs ANTRAG TRACKING NEU

### Tracking

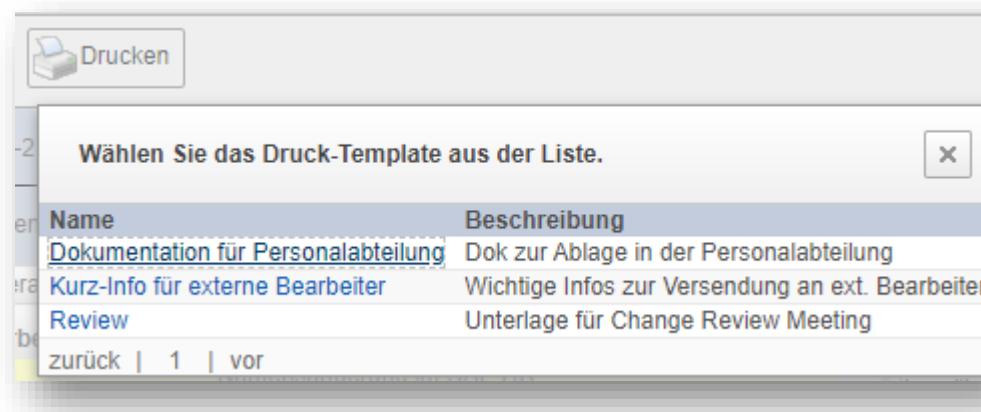
Typ wählen

- eigene Tickets
- für andere gemeldete Tickets
- eigene Anträge
- für andere gemeldete Anträge
- eigene Web Tasks

# Neu in HelpMatics™ V16 - Change

## Drucken per Word-Vorlage im Web

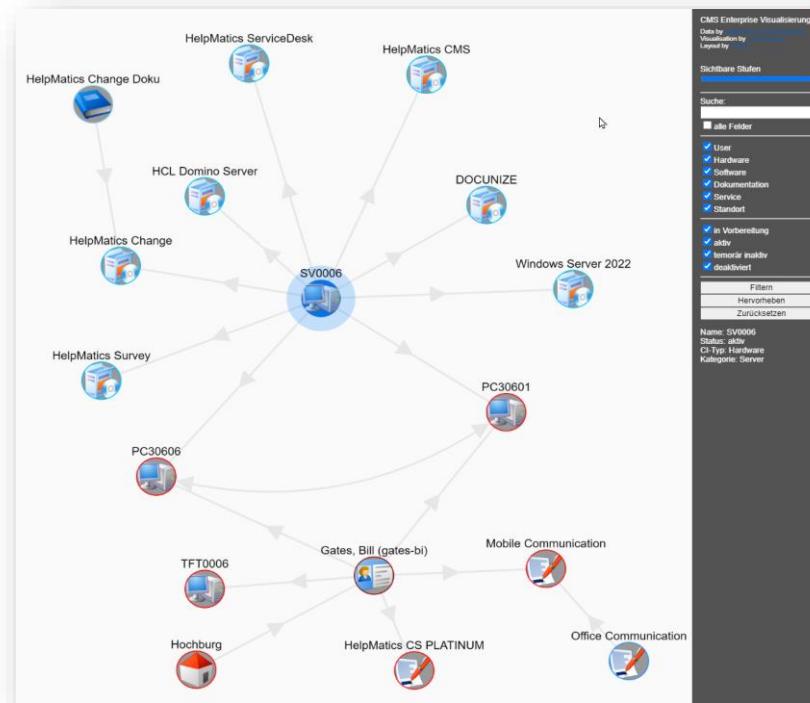
- ✓ Die Druck-Funktion über Word-Vorlagen ist nun auch bei der Browser-Nutzung verfügbar



## Neu in HelpMatics™ V16 – CMS EP

### Funktionserweiterungen im Web

- ✓ Erstellung, Bearbeitung, Löschung von Cis
- ✓ Verwaltung der Verbindungen zwischen Cis
- ✓ Neue Visualisierung der Verbindungen



## Neu in HelpMatics™ V16 - Survey

### Responsive Design der Fragebögen

- ✓ Fragebögen können nun auch auf mobilen Endgeräten optimiert dargestellt und beantwortet werden

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

