

HelpMatics™

Service Management System



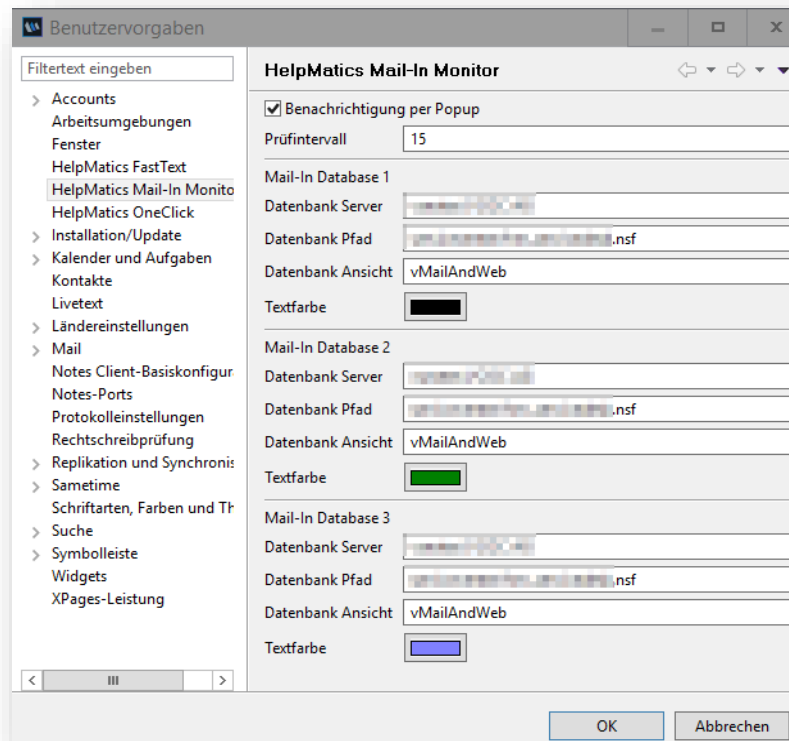
HelpMatics™ V16 – Die neuen Features



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



Benutzervorgaben

Filtertext eingeben

- > Accounts
- Arbeitsumgebungen
- Fenster
- HelpMatics FastText
- HelpMatics Mail-In Monitor
- HelpMatics OneClick
- > Installation/Update
- > Kalender und Aufgaben
- Kontakte
- Livertext
- > Ländereinstellungen
- > Mail
 - Notes Client-Basiskonfigur
 - Notes-Ports
 - Protokolleinstellungen
 - Rechtschreibprüfung
 - > Replikation und Synchronis
- > Sametime
- Schriftarten, Farben und Th
- > Suche
- > Symbolleiste
- Widgets
- XPages-Leistung

HelpMatics Mail-In Monitor

☒ Benachrichtigung per Popup

Prüfintervall: 15

Mail-In Database 1

Datenbank Server: [redacted]

Datenbank Pfad: [redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [black swatch]

Mail-In Database 2

Datenbank Server: [redacted]

Datenbank Pfad: [redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [green swatch]

Mail-In Database 3

Datenbank Server: [redacted]

Datenbank Pfad: [redacted].nsf

Datenbank Ansicht: vMailAndWeb

Textfarbe: [blue swatch]

OK Abbrechen

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

Hervorhebung

Einstellungen

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!!!"/>

Schließen
Speichern
Kategorie
Workflow
Status
Mail
Tools
Recherche
Master
Links
An

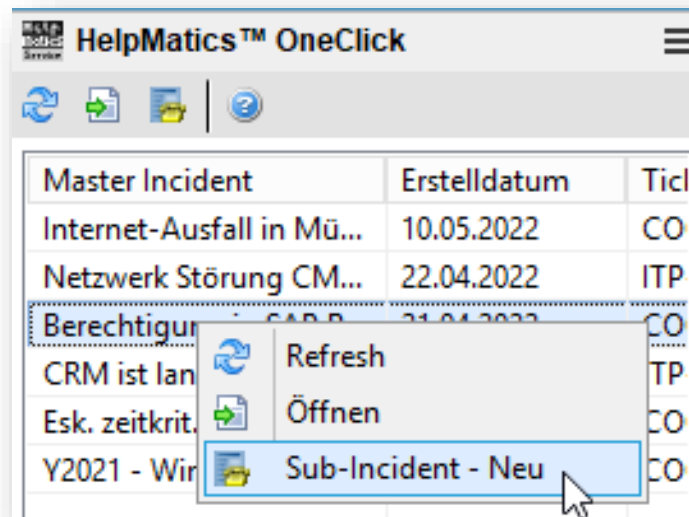
Anwender-Schulung erforderlich!!!

Service Request	COC-220308120104-MHe	Linked CIs: 0, Tickets/RfCs/Changes: 0
Kurzbeschreibung:	<input type="text" value="Bedienungsanfrage Acrobat Vollversion"/>	
Typ	Service Request	Anforderung Bearbeitung Lösung Mail-Historie
Ursache	User Handling	

Neu in HelpMatics™ V16 - ServiceDesk

Widget „One-Click“ erweitert

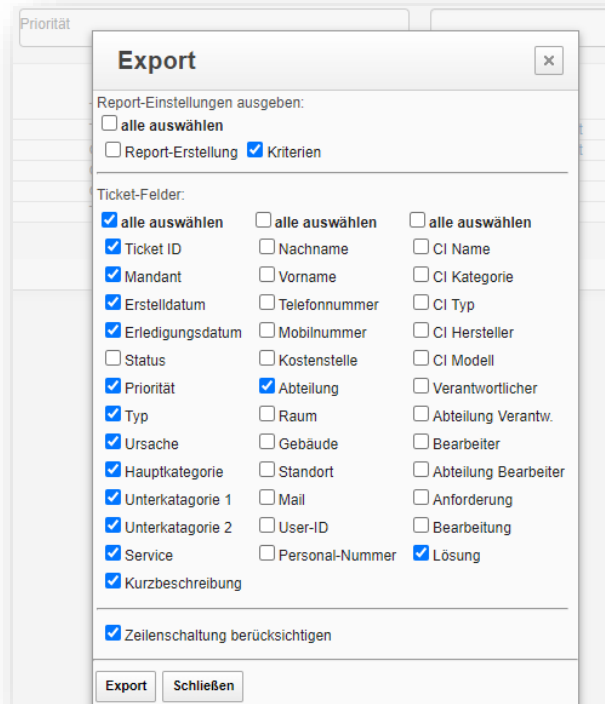
- ✓ Steuerung des Doppelklick-Verhaltens und des Aktualisierungsintervalls möglich
- ✓ Sub-Ticket-Erstellung aus dem Mail-In-Bereich möglich
- ✓ Kontext-Menü für wichtige Funktionen



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



Priorität

Export

Report-Einstellungen ausgeben:

☐ alle auswählen

☐ Report-Erstellung ☒ Kriterien

Ticket-Felder:

<input checked="" type="checkbox"/> alle auswählen	<input type="checkbox"/> alle auswählen	<input type="checkbox"/> alle auswählen
<input checked="" type="checkbox"/> Ticket ID	<input type="checkbox"/> Nachname	<input type="checkbox"/> CI Name
<input checked="" type="checkbox"/> Mandant	<input type="checkbox"/> Vorname	<input type="checkbox"/> CI Kategorie
<input checked="" type="checkbox"/> Erstelldatum	<input type="checkbox"/> Telefonnummer	<input type="checkbox"/> CI Typ
<input checked="" type="checkbox"/> Erledigungsdatum	<input type="checkbox"/> Mobilnummer	<input type="checkbox"/> CI Hersteller
<input type="checkbox"/> Status	<input type="checkbox"/> Kostenstelle	<input type="checkbox"/> CI Modell
<input checked="" type="checkbox"/> Priorität	<input checked="" type="checkbox"/> Abteilung	<input type="checkbox"/> Verantwortlicher
<input checked="" type="checkbox"/> Typ	<input type="checkbox"/> Raum	<input type="checkbox"/> Abteilung Verantw.
<input checked="" type="checkbox"/> Ursache	<input type="checkbox"/> Gebäude	<input type="checkbox"/> Bearbeiter
<input checked="" type="checkbox"/> Hauptkategorie	<input type="checkbox"/> Standort	<input type="checkbox"/> Abteilung Bearbeiter
<input checked="" type="checkbox"/> Unterkategorie 1	<input type="checkbox"/> Mail	<input type="checkbox"/> Anforderung
<input checked="" type="checkbox"/> Unterkategorie 2	<input type="checkbox"/> User-ID	<input type="checkbox"/> Bearbeitung
<input checked="" type="checkbox"/> Service	<input type="checkbox"/> Personal-Nummer	<input checked="" type="checkbox"/> Lösung
<input checked="" type="checkbox"/> Kurzbeschreibung		

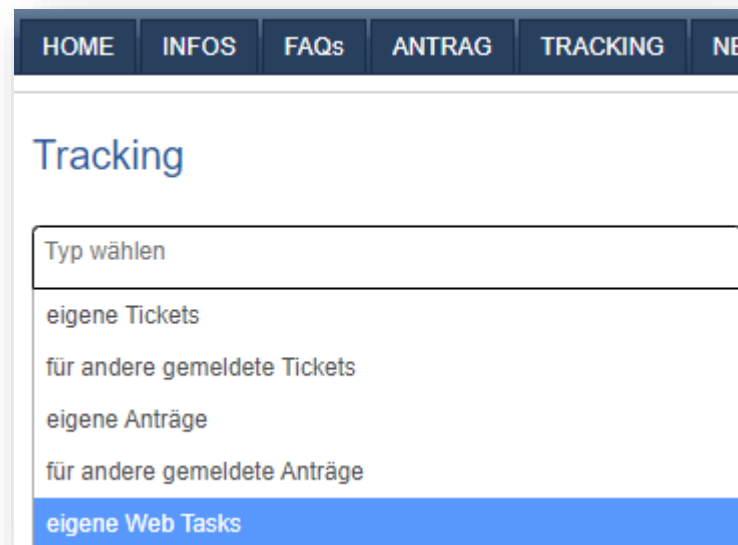
☒ Zeilenschaltung berücksichtigen

Export Schließen

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



The screenshot shows a web interface with a dark blue navigation bar at the top containing the following links: HOME, INFOS, FAQs, ANTRAG, TRACKING, and NE. Below the navigation bar, the page title 'Tracking' is displayed in a large blue font. Underneath the title is a dropdown menu with the placeholder text 'Typ wählen'. The dropdown menu is open, showing five options: 'eigene Tickets', 'für andere gemeldete Tickets', 'eigene Anträge', 'für andere gemeldete Anträge', and 'eigene Web Tasks'. The 'eigene Web Tasks' option is highlighted with a blue background.

Navigation
HOME
INFOS
FAQs
ANTRAG
TRACKING
NE

Tracking

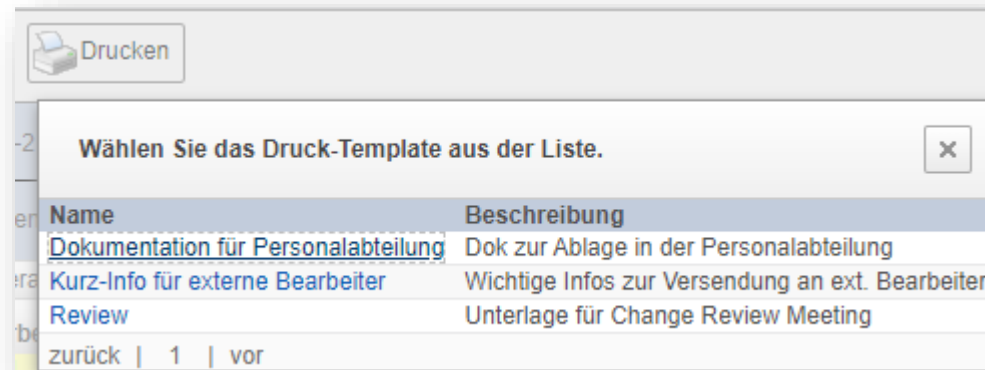
Typ wählen

- 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

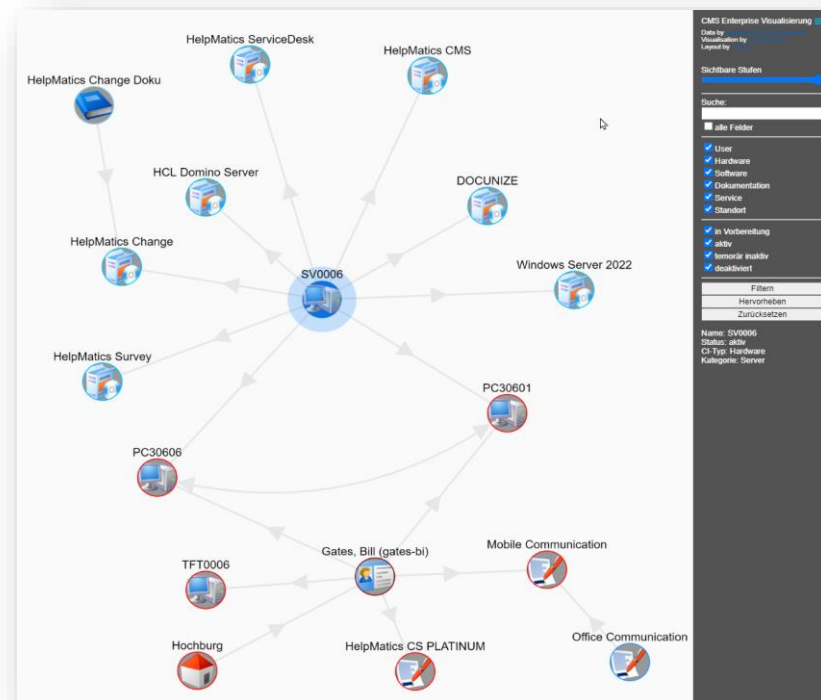
- ✓ Die Druck-Funktion über Word-Vorlagen ist nun auch bei der Browser-Nutzung verfügbar



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!



service management system

helpmatics