

HelpMatics™
Service Management System

HELP MATICS

Neue Features V17
08.2023



Alle Module - Mail

- Mail-Templates: „Kopie an“ konfigurierbar

Mail Template

Einstellungen

Verfügbar in Modul: ServiceDesk Change

Mandant:

Bezeichnung:

Typ: Öffentlich Administrativ

Empfänger-Adresse: Platzhalter <Feldname> oder E-Mail Adresse

Kopie: Platzhalter <Feldname> oder E-Mail Adresse

Absender-Adresse:

Anhänge übernehmen: Ja Nein

Betreff:

Mail-Text (formatierbar):
folgender Termin zum Thema [[bitte Thema eintragen]] ist zu Ihrer Support-Anfrage eingetragen:

Alle Module - Anträge

- Mehrfachauswahl bei Formularfeldern in Antragsformularen
- Angabe von Formeln für dynamische Auswahlwerte

Formularfelder			
Bezeichnung Abschnitt:	Formularfelder		
<input checked="" type="checkbox"/> Formularfelder anzeigen			
Bezeichnung im Antragsformular	Sichtbarkeit	Feldtyp	Auswahlwerte
Kurzbeschreibung	anzeigen als Pflichtfeld	Kurzbeschreibung	
Besprechungsraum	anzeigen als Pflichtfeld	Einfachauswahl	München;Hamburg;Berlin
Benötigte Ausstattung	anzeigen als Pflichtfeld	Mehrfachauswahl	Beamer; Konferenzsystem; Flipchart; Sonstiges (bei Beschreibung angeben)
	anzeigen als Pflichtfeld	einfaches Textfeld	

Home icon | Beantragung von Zusatzausstattung eines Besprechungsraumes | Menu icon

Kurzbeschreibung*	<input type="text"/>
Besprechungsraum*	<input type="text" value="v"/>
Benötigte Ausstattung*	<ul style="list-style-type: none">BeamerKonferenzsystemFlipchartSonstiges (bei Beschreibung angeben)
Anzahl Teilnehmer*	
Verpflegung*	
Termin Datum*	
Termin Uhrzeit*	

Alle Module – Teams-Integrationen

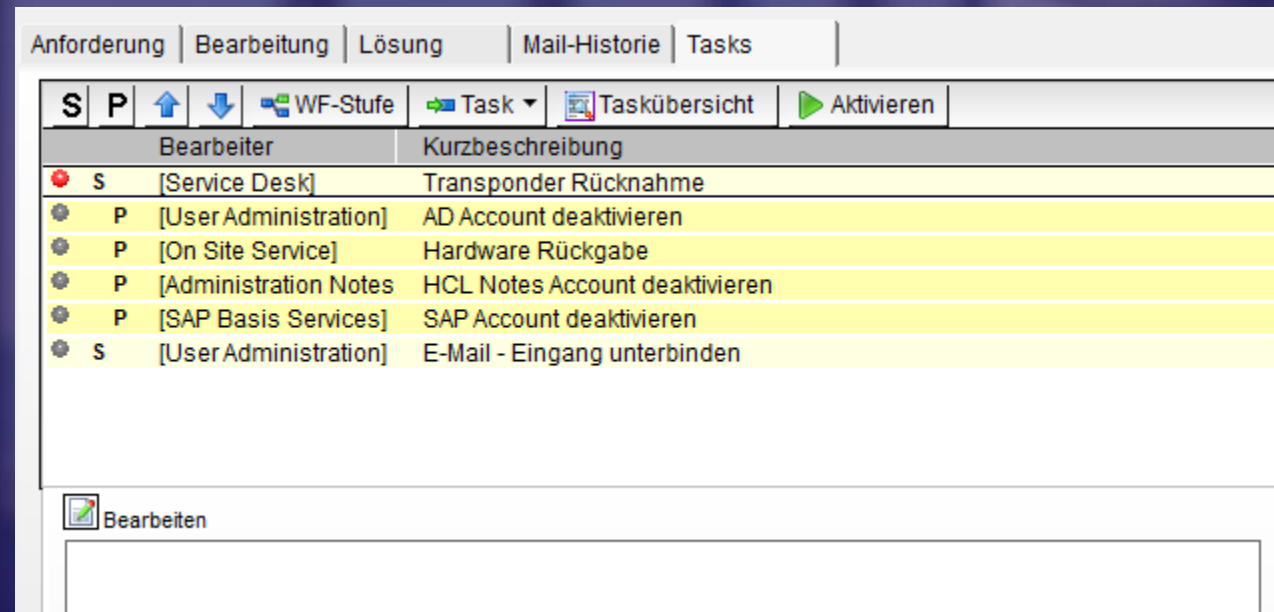
- User-Portal als Power App in MS Teams
- Benachrichtigungen bei Ticket-Erstellung/-Erledigung per Chat
- Zufriedenheitsumfrage direkt nach Ticket-Erledigung im Chat (s. Survey)

The screenshot shows the user portal interface. At the top, there is an 'Info' section with a link to 'Anleitung zum Testing dieser Power App' and another 'Info' section with a link to 'RFCs aus Testphase'. Below this, there are two main sections: 'Tracking (1-5/33)' and 'Ticket erstellen'. The 'Tracking' section lists several tickets with their IDs, dates, and times, and a status indicator (e.g., 'AD-Account gesperrt - Anmeldung nicht möglich', 'Großer Anhang ein Problem?', 'Test - please ignore', 'Data transfer', 'Survey Bugs'). The 'Ticket erstellen' section has a '0. Power App Testing' button and a '1. Allgemein' section with options like 'Leihgerät anfordern', 'Service Besprechungsraum', and 'Störung melden'. At the bottom, there is a '2. DOCUNIZE/HelpMatics' button. The 'HELP MATICS' logo is in the bottom left, and '© 2023 by COC AG' is in the bottom right.

The screenshot shows a Microsoft Teams chat window. The chat is titled 'Power Automate Chat' and has '3 more' messages. The chat history shows a 'Pinned' section and a 'Recent' section. The most recent message is from 'Power Automate' at 14:29, stating 'Sent a card'. Below this, there is a card from 'Auer Anna via Power Automate' at 14:29. The card contains the following information: 'Für dich wurde ein neues Ticket erstellt.', 'Ticket-ID: COC-230802142817-AAu', 'Kurzbeschreibung: Service Besprechungsraum', and 'Erstellt am: 02.08.2023 14:28:17 CEDT'. There is an 'Öffnen' button at the bottom of the card. The chat interface includes standard Teams navigation icons on the left and a bottom toolbar with icons for emojis, attachments, and other chat functions.

ServiceDesk – Task-Workflow

- Vereinfachter Task-Workflow in Tickets



The screenshot shows a web interface for a ServiceDesk. At the top, there are tabs for 'Anforderung', 'Bearbeitung', 'Lösung', 'Mail-Historie', and 'Tasks'. Below the tabs is a toolbar with buttons for 'S', 'P', up/down arrows, 'WF-Stufe', 'Task', 'Taskübersicht', and 'Aktivieren'. The main area contains a table with two columns: 'Bearbeiter' and 'Kurzbeschreibung'. The table lists several tasks with their respective operators and descriptions.

	Bearbeiter	Kurzbeschreibung
S	[Service Desk]	Transponder Rücknahme
P	[User Administration]	AD Account deaktivieren
P	[On Site Service]	Hardware Rückgabe
P	[Administration Notes]	HCL Notes Account deaktivieren
P	[SAP Basis Services]	SAP Account deaktivieren
S	[User Administration]	E-Mail - Eingang unterbinden

At the bottom left of the table area, there is a 'Bearbeiten' button with a pencil icon.

...optional mit Genehmigungsprozess

ServiceDesk – Web-Optimierungen

- Speicherbare Ticket-Suche

Schließen	Speichern	Gespeicherte Suchen	Zurücksetzen	Suche löschen	Max. Suchergebnisse: 500
Mandant	Typ	Hauptkategorie	Status	Erstelldatum	
User	Ursache	Unterkategorie	Priorität	Suchbegriff eingeben	

- HelpMatics™ Fast-Text

er ▼ Links ▼ Drucken

Linked Cls: 0, Tickets/RfCs/Changes: 0

Anforderung Bearbeitung Lösung Mail-Historie Tasks

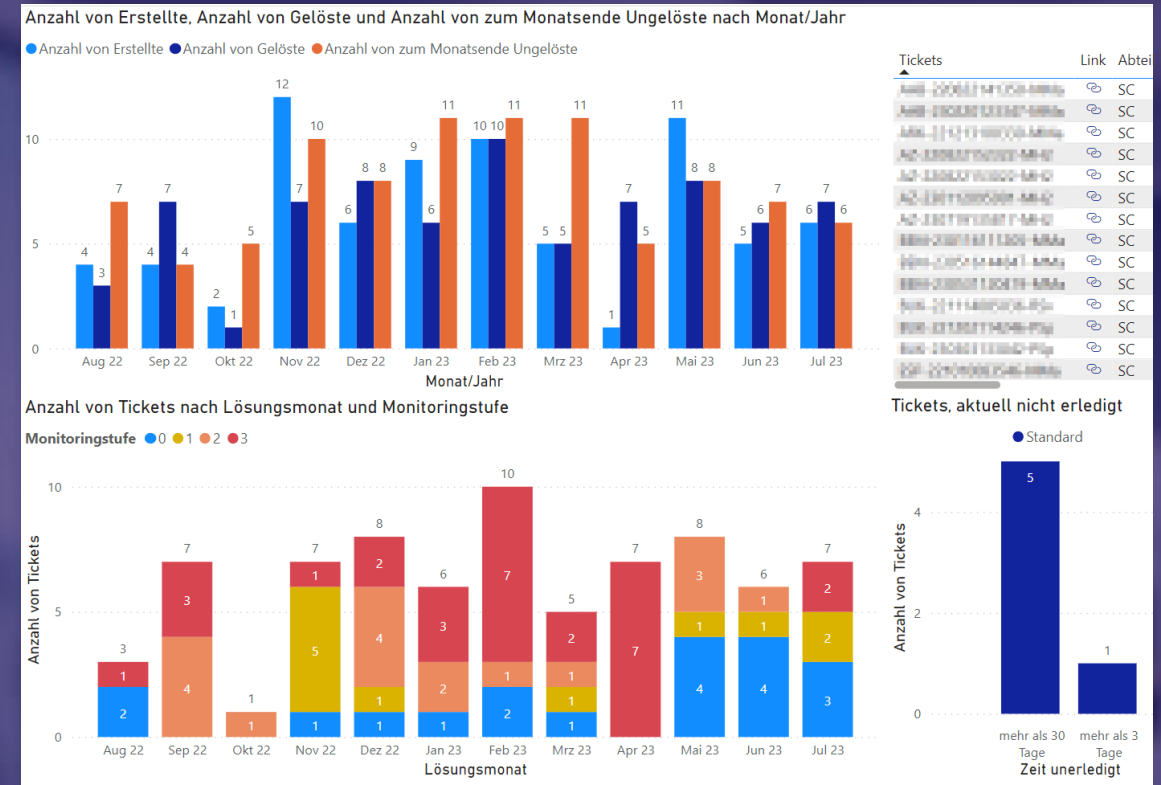
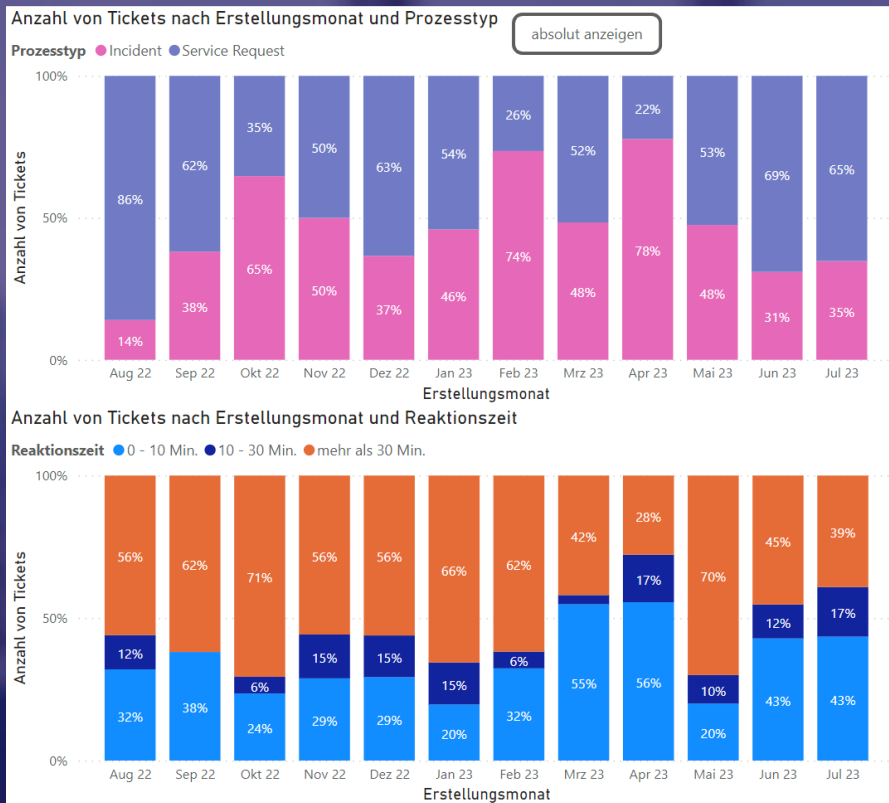
neuer Eintrag

02.05.2023 09:41 (UTC +2) von Anna Auer:
E-Mail an Anwender:
Leider haben wir Sie gerade telefonisch nicht erreicht.
Bitte geben Sie uns doch Bescheid.
Erst nach positiver Rückmeldung Ihrerseits werden wir das Ticket schließen.

Development
DOCUNIZE
Intern
Mail
Abschluss-Mail versandt
Berechtigungsantrag Mail
Info an User
Nicht erreicht
Nicht erreicht / AB-Nachricht
Nicht erreicht / Mail-Info
Nicht erreicht / Mail, Rückruf erbeten
Nicht erreicht / Tel.
Rückmeldung abwarten
Tel. nicht erreicht

ServiceDesk – Reporting

- Power BI Reporting



Tickets	Link	Abtei
AD-20221110001-MH0	🔗	SC
AD-20221110002-MH0	🔗	SC
AD-20221110003-MH0	🔗	SC
AD-20221110004-MH0	🔗	SC
AD-20221110005-MH0	🔗	SC
AD-20221110006-MH0	🔗	SC
AD-20221110007-MH0	🔗	SC
AD-20221110008-MH0	🔗	SC
AD-20221110009-MH0	🔗	SC
AD-20221110010-MH0	🔗	SC
AD-20221110011-MH0	🔗	SC
AD-20221110012-MH0	🔗	SC
AD-20221110013-MH0	🔗	SC
AD-20221110014-MH0	🔗	SC
AD-20221110015-MH0	🔗	SC
AD-20221110016-MH0	🔗	SC
AD-20221110017-MH0	🔗	SC
AD-20221110018-MH0	🔗	SC
AD-20221110019-MH0	🔗	SC
AD-20221110020-MH0	🔗	SC



ServiceDesk – allg. Optimierungen

- Full Client: Anhänge im unteren Bereich des Tickets
- Info-Board mandantenabhängig konfigurierbar
- Auto-Ticket: Mail an User steuerbar

Automatische Ticketerstellung

Filterkriterien

Bezeichnung:

Mandant:

Einschränkung:

Konfiguration

Ticket Template:

Extra Nachricht an: Ticket-Verantwortlichen

Default User:

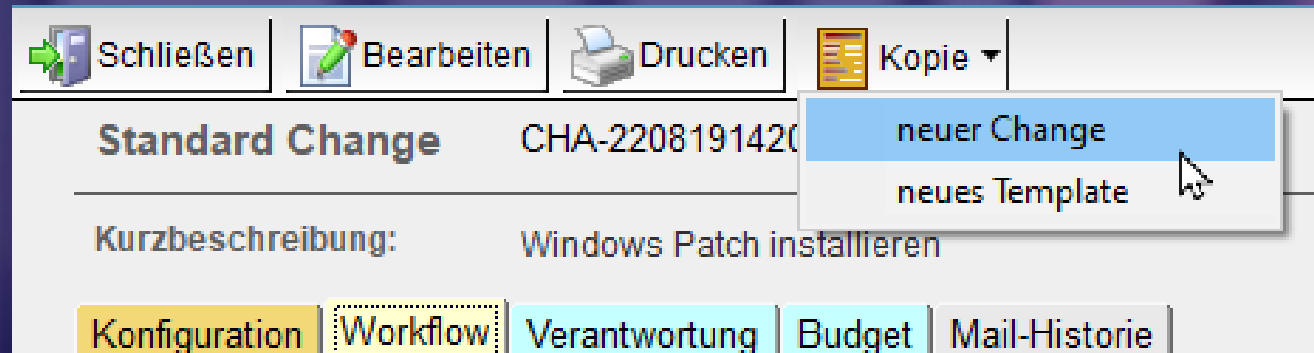
Mail an User: Ja
 Nein
 Konfiguration Mandant

Zusatz-Info für User-Mail:

Bemerkungen:

Change – allg. Optimierungen

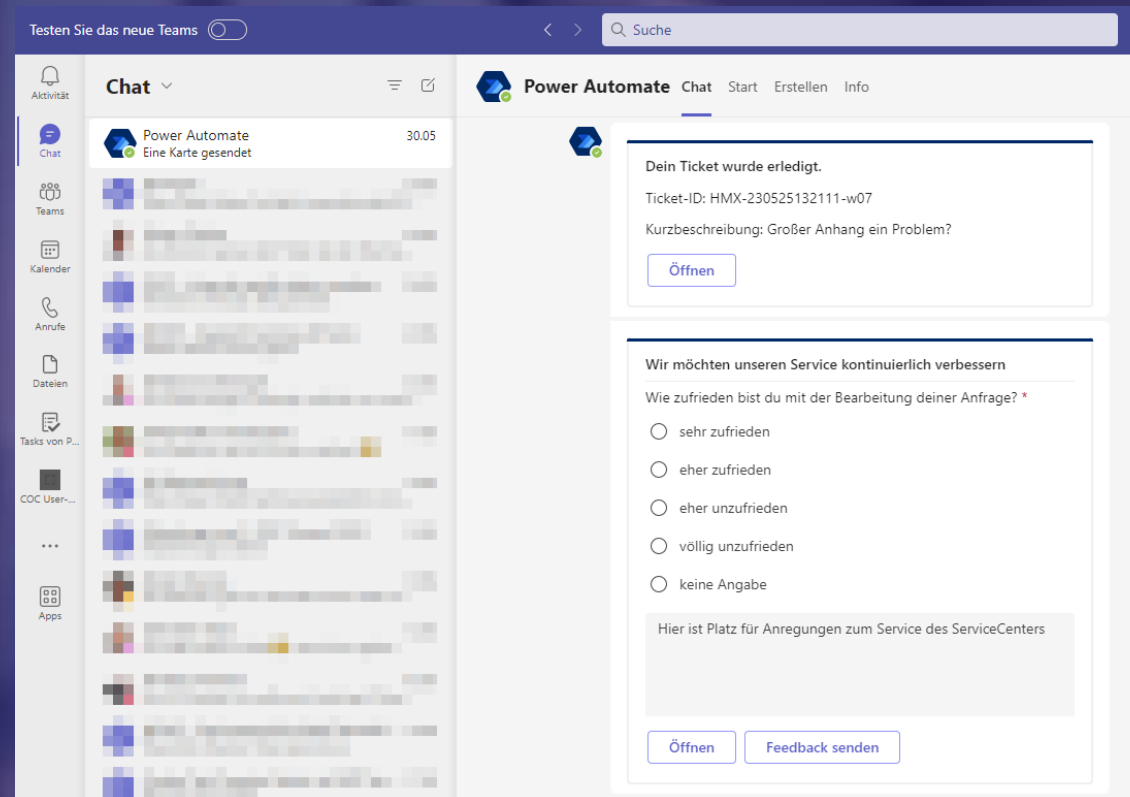
- Kopierfunktion im RfC/Change:
 - zum schnellen Erstellen von RfCs/Changes
 - für neue Templates



- Anhänge des Changes im Web-Task verfügbar

Survey – allg. Optimierungen

- Zusätzlicher Umfragetyp „Chat-Befragung“



The screenshot displays a Microsoft Teams chat interface. On the left, a sidebar shows navigation options: Aktivität, Chat, Teams, Kalender, Anrufe, Dateien, Tasks von P..., COC User..., and Apps. The main chat area shows a conversation with 'Power Automate' where a card was sent at 30:05. The card content includes:

Dein Ticket wurde erledigt.
Ticket-ID: HMX-230525132111-w07
Kurzbeschreibung: Großer Anhang ein Problem?
[Öffnen](#)

Below this, a survey section is visible:

Wir möchten unseren Service kontinuierlich verbessern
Wie zufrieden bist du mit der Bearbeitung deiner Anfrage? *
 sehr zufrieden
 eher zufrieden
 eher unzufrieden
 völlig unzufrieden
 keine Angabe

Hier ist Platz für Anregungen zum Service des ServiceCenters

[Öffnen](#) [Feedback senden](#)

Vielen Dank

HELP MATICS



für Ihre Aufmerksamkeit!

