

HelpMatics™  
Service Management System

HELP MATICS

Neue Features V18  
02.2025



## Neue Optionen im Antragsformular

- Option BESTÄTIGUNGSSEITE ANZEIGEN
  - Anwender kann Eingaben vor dem Absenden überprüfen
- Vorgesetzter wird ggf. vorbelegt
  - Automatische Vorbelegung des Vorgesetzten
- Regular Expressions
  - Konfiguration bei EINFACHES TEXTFELD oder KURZBESCHREIBUNG
  - Beispiel: `^[A-Za-z0-9&.:,_\ \'-]{1,5}$`
  - Zugelassene Zeichen: Buchstaben, Zahlen, Leerzeichen, Punkt, Komma, Doppelpunkt, Bindestrich, Unterstrich, Schrägstrich, Und-Zeichen('&') und Apostroph
  - Länge bis 5 Zeichen
- Antragsformularerweiterungen
  - Einfach- und Mehrfach-Userauswahl bei den Formularfeldern
  - Option ANTRAGSTELLERSEITE ÜBERSPRINGEN

**Antragsformular**

Allgemein | Antragsteller | Formularfelder | Bes...

**Antragsteller**

Bezeichnung Abschnitt:

Antragsteller anzeigen

Antragsteller ändern erlauben

Seite überspringen

**Konfiguration**

Verfügbar in Modul:  ServiceDesk  Change

Verfügbar in Portal:

Gruppierung:

Bestätigungsseite:  Anzeigen

Titel:

Reg. Ausdruck	Hinweis bei Verstoß gegen Reg. Ausdruck
<code>^[A-Za-z0-9]{1,7}\$</code>	Zugelassene Zeichen: Buchstaben, Zahlen. Länge bis 7 Zeichen

# Alle Module - Allgemein

## Weitere neue modulübergreifende Features

- Autorenberechtigung
  - Ausreichend für HelpMatics Bearbeiter
- Verschlüsselte Felder
  - Zugriff auf Azure Entra ID
  - Zugriff auf Intune
- User Portal
  - Tab-Darstellung mit Icons

## Automatisches Anfügen von E-Mails

- Automatisches Anfügen von E-Mails
  - E-Mails werden auch zu Tickets im Status ERLEDIGT hinzugefügt
  - Konfigurierbare Option
- Statusänderung
  - Status kann auf IN ARBEIT geändert werden

Mail-In Einstellungen	
Automatische Zuordnung:	<input checked="" type="checkbox"/> aktiv <small>Hinweis: nur wirksam, wenn für das ServiceDesk-Modul die Datenbankeigenschaft 'Sperrern von Dokumenten zulassen' aktiv ist und das betr. Ticket noch nicht im Status 'geschlossen' ist!</small>
Manuelle Zuordnung:	<input checked="" type="checkbox"/> Reopen geschlossener Tickets anbieten ...im Zeitraum von <input type="text" value="7"/> Tagen nach Abschluss
Anfügen von Mail/Kommentar:	<input checked="" type="checkbox"/> Status 'wartend' aufheben <input checked="" type="checkbox"/> Status 'erledigt' aufheben

## Erweiterte Info Darstellung im User Portal

The screenshot shows a web interface with a dark blue navigation bar at the top containing the following menu items: HOME, INFOS (highlighted), FAQs, ANTRAG, TRACKING, and SERVICE-KA. Below the navigation bar, the page title is "aktuelle Informationen".

The first information item is titled "Upgrade des HelpMatics Produktiv-Servers am 02.04.2024 von 16:00 bis 20:00 Uhr". It includes the text "Contact us at: Mail: [COC ServiceDesk](#)" and "Gültig ab 03/06/2024 09:15:00 AM CET".

The second information item is titled "User-Portal NG - Release-Termin: 30.06.2024". It includes the text "Die neue Version wird demnächst veröffentlicht. Weitere Infos finden Sie unter: [HelpMatics](#)" and "[HelpMatics Goes M365.jpg](#)". It also includes "Gültig ab 01/01/2024 03:00:00 PM CET".

## Weitere neue Features im Modul ServiceDesk

- Template-Auswahl im Web-Client
  - Vorfilterung kann über den Button "Alle anzeigen" ausgeschaltet werden
- Terminsetzung im Web-Client
  - Vorbelegung von Datum und Uhrzeit möglich
- Zeiterfassung im Web-Client
  - Datumsauswahl verfügbar
- Portal-FAQs bei E-Mail- bzw. LDAP-Authentifizierung
  - Vorgeschaltete User-Identifizierung bei Bedarf
- Portal-FAQs ohne Sprachzuordnung
  - Werden unabhängig von der Filterung auf Sprache angezeigt
- Task-Bearbeitung
  - -> Automatischer Statuswechsel des Tickets

## Neue Features in HelpMatics™ Change

- Change-Template Verwendung im Antragsformular
  - Optionale Tasks mit Konfigurationsoptionen für das Antragsformular
- Optionale Tasks im User Portal
  - Werden dem User zur Auswahl angeboten und nur bei Auswahl in den Workflow integriert
  - Zusatzinformationen können abgefragt werden

Schließen

Mandant: \* Software

CI Name: Typ

29 Suchergebnis(se)

Alle auswählen Anzahl ausgewählt: 29 Auswahl aufheben Ändern: Status Neuer Wert: deaktivieren

	Name	CI Typ
<input checked="" type="checkbox"/>	Acronis Disk Director	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Acronis True Image	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Adobe Acrobat X Pro	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Adobe Photoshop	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Adobe Reader X	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Advanced Installer	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Citrix Online Plug-in	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	CorelDraw Graphics Suite	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Crystal Reports Client	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	DOCUNIZE	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Domino Client	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	DriveLock	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	ESB-Accounter	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	ESB-Calculator	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	ESB-Connector	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	FileZilla	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Gimp	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Internet Explorer	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Microsoft Dynamics CRM	Software
<input checked="" type="checkbox"/>	Mind Manager	Software

zurück | 1 | vor

## Massenänderung

- Massenänderungen auf gewählte CIs ausführen
  - Verfügbar im Web-Client
- Schritte zur Durchführung
  - CI-Typ auswählen
  - Filterkriterien bei Bedarf setzen
  - Alle oder einzelne CIs auswählen
  - Zu änderndes Feld angeben
  - Neuen Feldwert angeben
  - Änderung ausführen

## Weitere neue Features im Modul CMS Enterprise

- Volltextsuche im Web-Client
- Spalten für CMS-Ansichten
  - Jetzt auch im Web-Client konfigurierbar

# Vielen Dank

HELP MATICS



## Kontakt:

Alexander Bartels

fon: +49 8677 9747-455

mobile: +49 173 34619-71

[Alexander.Bartels@coc-ag.de](mailto:Alexander.Bartels@coc-ag.de)

<https://www.helpmatics.com>



für Ihre Aufmerksamkeit!

