



HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™

Neue Features in HelpMatics™ V18

Stand: 2025-01-13

1	Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk.....	3
1.1	Neue Option beim automatischen Anfügen von E-Mails	3
1.2	Info Darstellung im User Portal erweitert	3
1.3	Weitere neue Features.....	4
2	Neue Features in HelpMatics™ Change	4
2.1	Optionale Tasks zur Verwendung im User Portal	4
3	Neue Features in HelpMatics™ CMS Enterprise	4
3.1	Massenänderung.....	4
3.2	Volltextsuche im Web-Client	5
3.3	Weitere neue Features.....	6
4	Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features	6
4.1	Antragsformularerweiterungen.....	6
4.2	Weitere neue Features.....	6
5	Impressum	7

1 Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk

1.1 Neue Option beim automatischen Anfügen von E-Mails

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 <small>...im Zeitraum von 7 Tagen nach Abschluss</small>
Anfügen von Mail/Kommentar:	<input checked="" type="checkbox"/> Status 'wartend' aufheben <input checked="" type="checkbox"/> Status 'erledigt' aufheben

Auch zu Tickets, die sich bereits im Status ERLEDIGT befinden, werden eintreffende E-Mails automatisch hinzugefügt. Konfigurierbar ist, ob in diesem Fall der Status wieder auf IN ARBEIT geändert werden soll.

1.2 Info Darstellung im User Portal erweitert

Inhalte werden jetzt inklusive Links und Anhänge dargestellt



aktuelle Informationen

 Upgrade des HelpMatics Produktiv-Servers am 02.04.2024 von 16:00 bis 20:00 Uhr

Contact us at:
Mail: [COC ServiceDesk](#)

Gültig ab 03/06/2024 09:15:00 AM CET

 User-Portal NG - Release-Termin: 30.06.2024

Die neue Version wird demnächst veröffentlicht.
Weitere Infos finden Sie unter:
[HelpMatics](#)

[HelpMatics Goes M365.jpg](#)

Gültig ab 01/01/2024 03:00:00 PM CET

1.3 Weitere neue Features

- Template-Auswahl im Web-Client: ist im Ticket bereits eine Kategorie ausgewählt und gibt es zu dieser Kategorie keine Templates vom Typ Template-Auswahl=Kategorie, so werden keine Templates angeboten. In dem Fall können die Templates über den Button "Alle anzeigen" eingeblendet werden.
- Terminsetzung im Web-Client nun auch mit Vorbelegung von Datum und Uhrzeit.
- Zeiterfassung im Web-Client nun mit Datumsauswahl.
- Portal-FAQs bei E-Mail- bzw. LDAP-Authentifizierung: mit vorgeschaltete User-Identifizierung bei Bedarf.
- Portal-FAQs: FAQs ohne Sprachzuordnung werden unabhängig von der Filterung auf Sprache angezeigt.
- Task-Bearbeitung: automatischer Statuswechsel des Tickets, sobald ein Task auf IN ARBEIT gesetzt oder erledigt wird.

2 Neue Features in HelpMatics™ Change

2.1 Optionale Tasks zur Verwendung im User Portal

Ist im Antragsformular ein Change-Template mit optionalen Tasks hinterlegt, so werden diese dem User im Portal zur Auswahl angeboten.

3 Neue Features in HelpMatics™ CMS Enterprise

3.1 Massenänderung

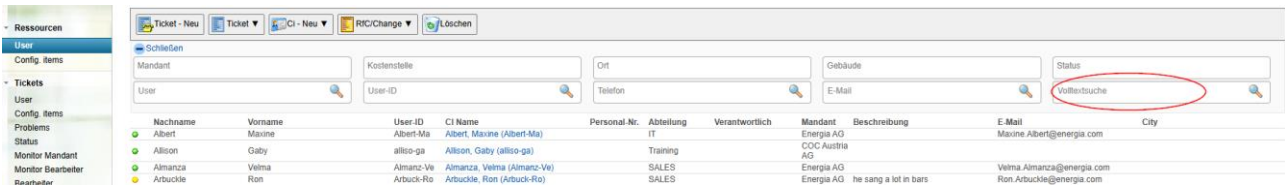
- Ausführung von Massenänderungen auf alle gewählten CIs.
- Verfügbar im Web-Client

The screenshot shows the 'Massenänderung' (Mass Change) interface in the HelpMatics CMS Enterprise. The top navigation bar includes 'ServiceDesk', 'CMS', 'Knowledge', 'Change', 'Logout', and 'Passwort ändern'. The left sidebar shows a tree view of 'CIs' with 'Massenänderung' selected. The main area displays a search bar with '29 Suchergebnisse' and a table of CI entries. The table has columns for 'Name', 'CI Typ', 'Typ', and 'Kategorie'. The 'Status' column is set to 'deaktiviert'. The 'Ausführen' button is highlighted with a red circle and number 6. Other highlighted elements include the 'Alle auswählen' button (3), the 'Auswahl aufheben' button (4), the 'Status' dropdown (5), and filter buttons for 'Software' (1) and 'Client APP' (2).

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

1. CI-Typ auswählen
2. Bei Bedarf Filterkriterien setzen
3. Alle auswählen oder einzelne CIs wählen
4. Zu änderndes Feld angeben (es werden die für den CI-Typ als Spalten konfigurierten Attribute angeboten (ausgenommen spezielle Attribute, wie IDs, Erstellungsdatum...))
5. Neuen Feldwert angeben
6. Ausführen

3.2 Volltextsuche im Web-Client



Voraussetzung: der Volltextindex für die Tabelle CICOMMON wurde eingerichtet (hier wird u.a. festgelegt, welche Felder indiziert werden sollen). Weitere Infos: [CONTAINS \(Transact-SQL\) - SQL Server | Microsoft Learn](#) (die Eingabe im Suchfeld wird als contains_search_condition übergeben. Die Maskierung mit "" erfolgt automatisch, sofern keine Transact-SQL-Schlüsselwörter verwendet werden).

Beispiele für Suchbegriffe:

Suchbegriff	Mögliche Ergebnisse ¹⁾	Nicht im Ergebnis
Meister	Meister Meister-Pokal Pokal-Meister	Meisterbrief Weltmeister
Meister* ²⁾	Meister Meister-Pokal Pokal-Meister Meisterbrief	Weltmeister
10.0.1.* ²⁾	10.0.1.127 10.0.1.25 ...	
*meister	*meister Hinweis: * funktioniert hier nicht als Platzhalter	Weltmeister
Meister Pokal	Meister Pokal Hinweis: als zusammenhängender Begriff	Der Meister hat wieder den Pokal erhalten
Meister AND Pokal	Alle Datensätze, die in einem der indizierten Felder die gesuchten Begriffe enthalten	
Meister OR Pokal	Alle Datensätze, die einen der gesuchten Begriffe in den indizierten Feldern enthalten	

1) Suchbegriff kommt innerhalb eines indizierten Feldes als Wort bzw. Begriff vor

2) * ermöglicht eine ‚Beginnt-mit‘-Suche

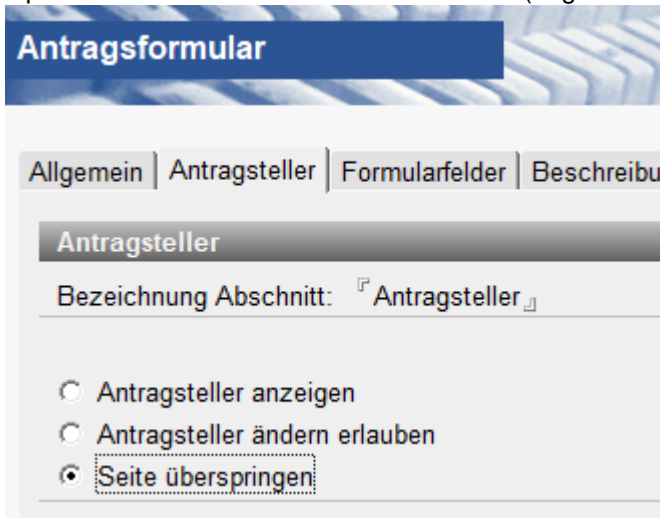
3.3 Weitere neue Features

- Spalten für CMS-Ansichten nun auch im Web-Client wie konfiguriert

4 Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features

4.1 Antragsformularerweiterungen

- Einfach- und Mehrfach-Userauswahl bei den Formularfeldern
- Option ANTRAGSTELLERSEITE ÜBERSPRINGEN (angemeldeter Benutzer ist Antragsteller)



- Option BESTÄTIGUNGSSEITE ANZEIGEN: vor dem Absenden des Antrags kann der Anwender seine Eingaben überprüfen.
- Vorgesetzter wird ggf. vorbelegt.
- Regular Expressions: bei Formularfeldern vom Typ EINFACHES TEXTFELD oder KURZBESCHREIBUNG kann ein regulärer Ausdruck mit entsprechendem Hinweis-Text konfiguriert werden. Nicht zutreffende Eingaben werden dann nicht akzeptiert.
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

4.2 Weitere neue Features

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

5 Impressum

COC AG

Produktmanagement HelpMatics™

Gewerbepark Lindach A 12
84489 Burghausen
Germany

fon: +49 (0)8677 / 9747 - 0
fax: +49 (0)8677 / 9747 - 199

E-Mail: info@coc-ag.de
Internet: www.helpmatics.com

Hinweis: HCL Notes/Domino™ ist ein geschütztes Markenzeichen und genießt den vollen Schutz der für eingetragene Markenzeichen geltenden gesetzlichen Regelungen.

Die COC AG verwendet alle erforderliche Sorgfalt darauf, dass die in diesem Handbuch aufgeführten Inhalte zum Zeitpunkt ihrer Fertigstellung korrekt und aktuell sind. Jedoch wird für inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit keine Garantie übernommen und jegliche Haftung ausgeschlossen. Die COC AG behält sich vor, den Inhalt dieses Handbuchs oder seiner Teile jederzeit zu ändern oder zu ergänzen, ohne einen ausdrücklichen diesbezüglichen Hinweis. Benutzung und Übermittlung der Informationen geschieht auf eigenes Risiko.