



HelpMatics™

Service Management System



HelpMatics™

Neue Features in HelpMatics™ V19

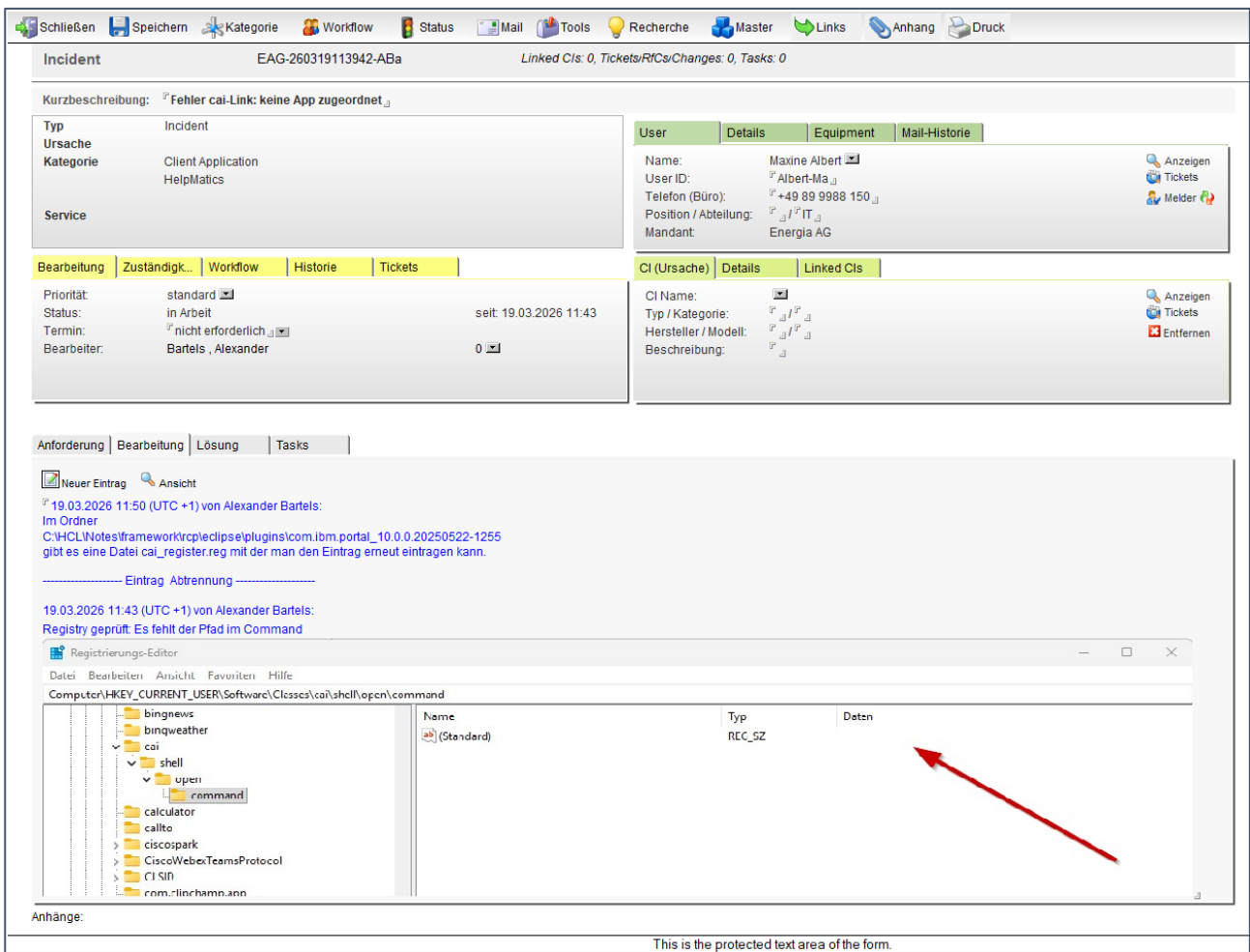
Stand: 2026-04-20

1	Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk.....	3
1.1	Anforderung, Bearbeitung und Lösung als Rich Text	3
1.2	Security Incidents	4
1.3	Änderungs- / Speicher-Hinweis bei der Ticketbearbeitung	4
1.4	Weitere neue Features	4
2	Neue Features in HelpMatics™ Change	5
2.1	Mail-In Funktionen ergänzt.....	5
3	Neue Features in HelpMatics™ CMS Enterprise	6
3.1	Erweiterungen der Visualisierung im Web-Client.....	6
3.2	Import-Erweiterungen	6
4	Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features	7
4.1	Copilot Integration	7
4.2	Antragsformular mit Tooltips	7
4.3	Weitere neue Features	7
5	Impressum	8

1 Neue Features in HelpMatics™ ServiceDesk

1.1 Anforderung, Bearbeitung und Lösung als Rich Text

Um Tickets strukturierter dokumentieren zu können, werden die bisherigen Textfelder Anforderung, Bearbeitung und Lösung zu Feldern, die neben Text auch Formatierungen, Tabellen und Screenshots enthalten können. Dadurch kann z.B. auch bei Ticketerstellung aus E-Mail der Mail-Inhalt komplett mit Formatierung und im Text eingebetteten Screenshots in das Anforderungsfeld übernommen werden. Anhänge werden wie bisher im separaten Anhangsfeld abgelegt.



Beispiel: Bearbeitungsfeld mit formatiertem Text und Screenshot

1.2 Security Incidents

Security Incidents werden als neuer Prozessstyp eingeführt. Diese sind nur für Personen mit spezieller Security-Rolle sichtbar. Die Userbenachrichtigung ist für diese Tickets ausgeschaltet, ebenso wie die Bereitstellung im Portal Ticket Tracking.

Kennzeichnung im Ticket:

The screenshot shows a ticket form with the following details:

- Buttons: Schließen, Speichern, Workflow, Status
- Header: Security Incident: COC-260213134331-EEEx
- Kurzbeschreibung: Phishing Mail erhalten
- Typ: Security Incident
- Ursache: - bitte wählen -
- Kategorie: Client Application, MS Outlook

Kennzeichnung in der Ansicht:

The screenshot shows a list of tickets with a 'Security Incident' category highlighted. Each row contains a lock icon, a checkmark, and a right-pointing arrow.

1.3 Änderungs- / Speicher-Hinweis bei der Ticketbearbeitung

Wird ein Ticket im Web-Client bearbeitet, erscheint eine Sliding Popup Notification „Änderungen noch nicht gespeichert“ in Rot. Nach erfolgreichem Speichern wird kurz „Daten erfolgreich gespeichert“ in Grün eingeblendet.

The screenshot shows a ticket form with a red notification in the top right corner: "Änderungen noch nicht gespeichert!". The form details are:

- Buttons: Schließen, Speichern, Workflow, Status, Mail, Tools, Master, Links, Drucken
- Service Request: EAG-260311093630-ADe
- Kurzbeschreibung: Abteilungswechsel
- Typ: Service Request
- Ursache: - bitte wählen -
- User: Susanne Banta

The screenshot shows the same ticket form after successful saving, with a green notification in the top right corner: "Daten erfolgreich gespeichert!". The form details are:

- Buttons: Schließen, Speichern, Workflow, Status, Mail, Tools, Master, Links, Drucken
- Service Request: EAG-260311093630-ADe
- Kurzbeschreibung: Abteilungswechsel
- Typ: Service Request
- Ursache: - bitte wählen -
- Kategorie: Security & Administration, User Administration
- User: Susanne Banta
- User ID: Banta-Su

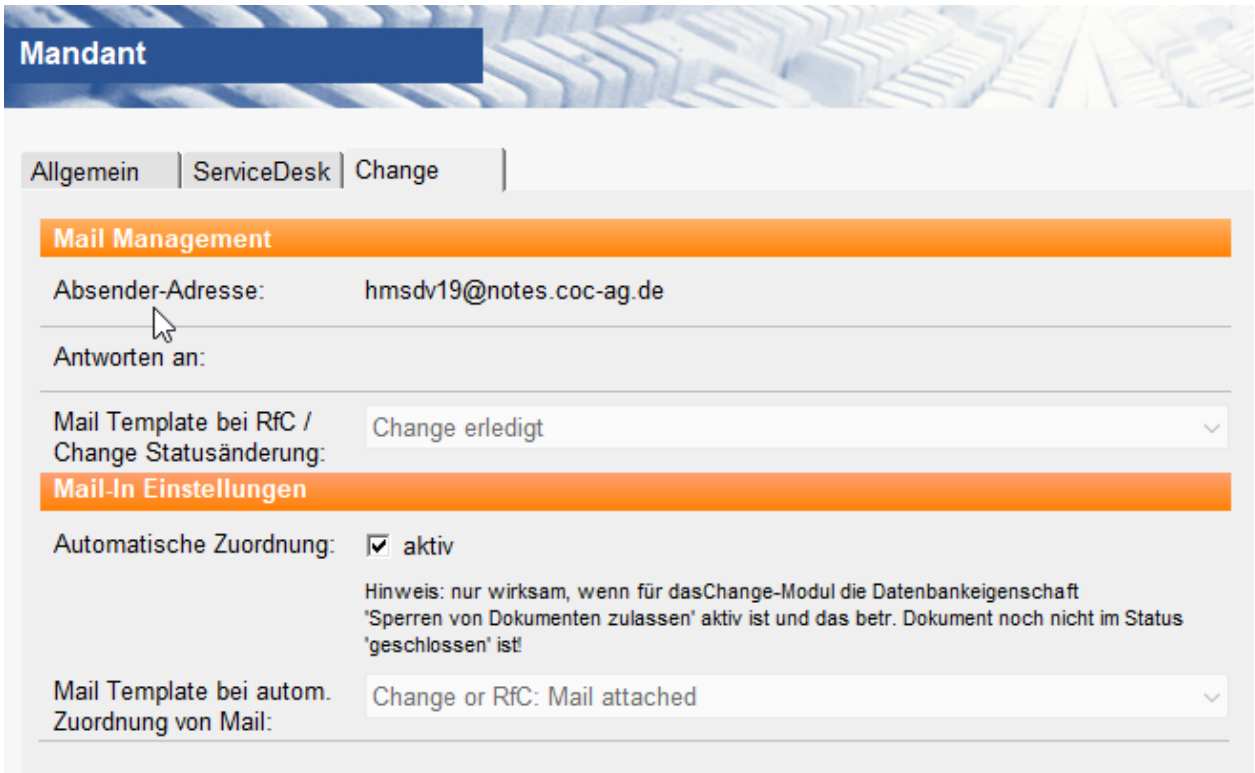
1.4 Weitere neue Features

- **Teamansichten mit mehr Information:** zusätzlich wird nach aktuellem Bearbeiter kategorisiert. Das erleichtert z.B. eine Vertretung bei Ausfall eines Bearbeiters.
- **Task-Workflow mit User-Abnahme** konfigurierbar: dazu wird als Task-Bearbeiter der Platzhalter <User> eingesetzt.
- **Titel und Kategorie kann aus dem Antragsformular übernommen werden.** Dadurch kann für verschiedene Anträge ein Ticket-Template verwendet werden.

2 Neue Features in HelpMatics™ Change

2.1 Mail-In Funktionen ergänzt

- Automatisches Anhängen von E-Mails an RFCs/Changes kann konfiguriert werden

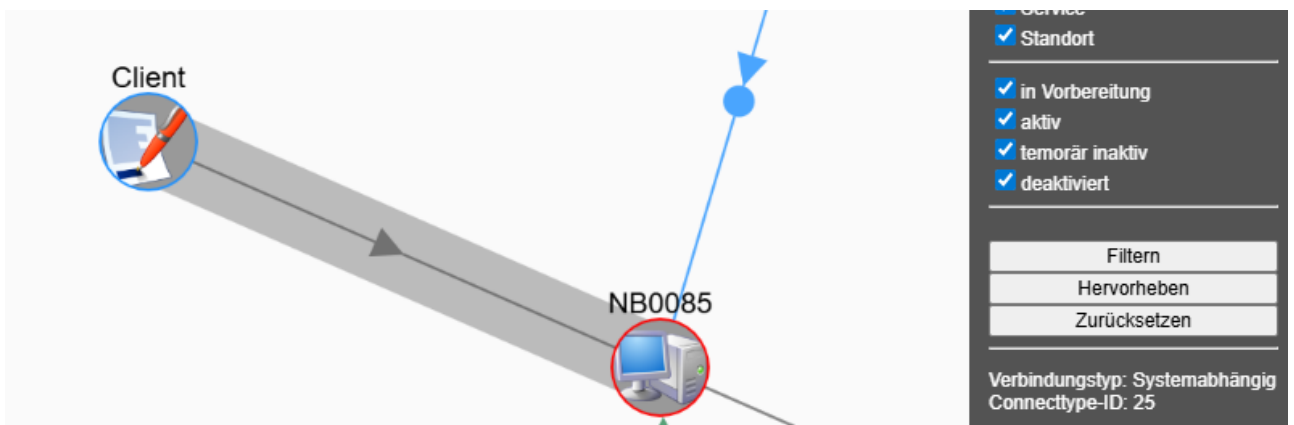
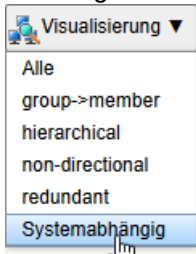


- Funktionserweiterungen im Web-Client:
 - o Mail an RFC/Change anhängen
 - o RFC/Change aus Mail erstellen
 - o RFC/Change aus Antrag erstellen

3 Neue Features in HelpMatics™ CMS Enterprise

3.1 Erweiterungen der Visualisierung im Web-Client

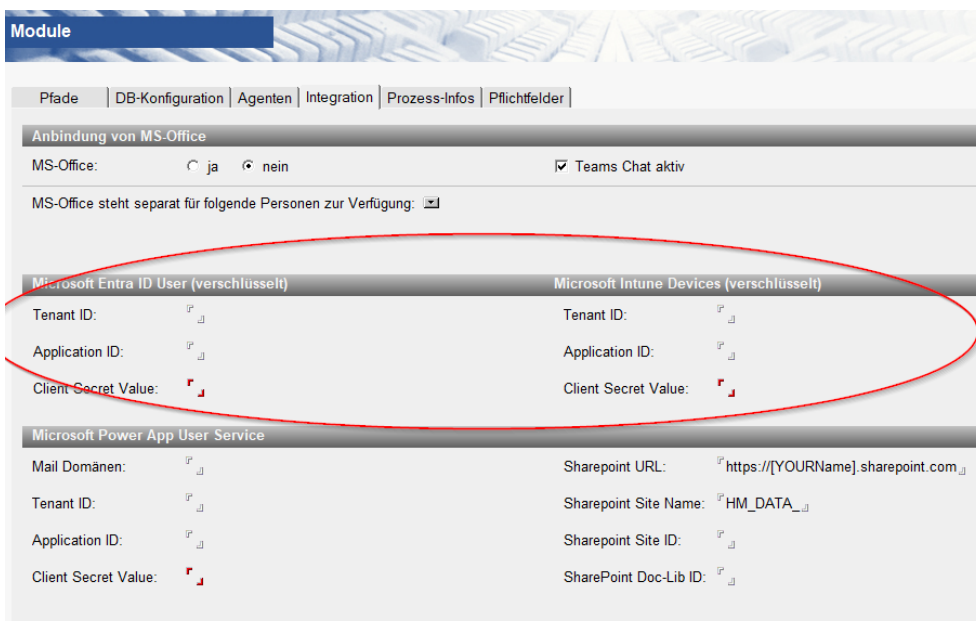
- Filterung nach Verbindungs-Typ und Richtung möglich



Der Typ der markierten Verbindung wird rechts angezeigt.

3.2 Import-Erweiterungen

- Intune-Konfiguration für Devices
- Entra-ID-Konfiguration für User



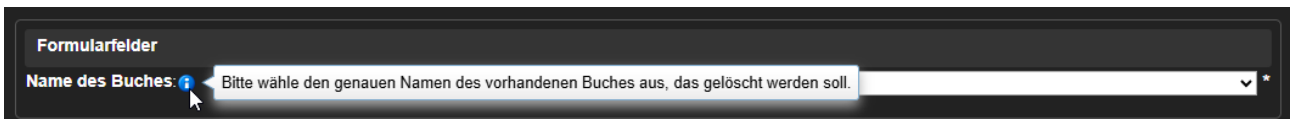
4 Neue modulübergreifende HelpMatics™ Features

4.1 Copilot Integration

Ticket- und Knowledge-Daten werden in Sharepoint Site-Collections bereitgestellt und können über einen Copilot-Agenten genutzt werden.

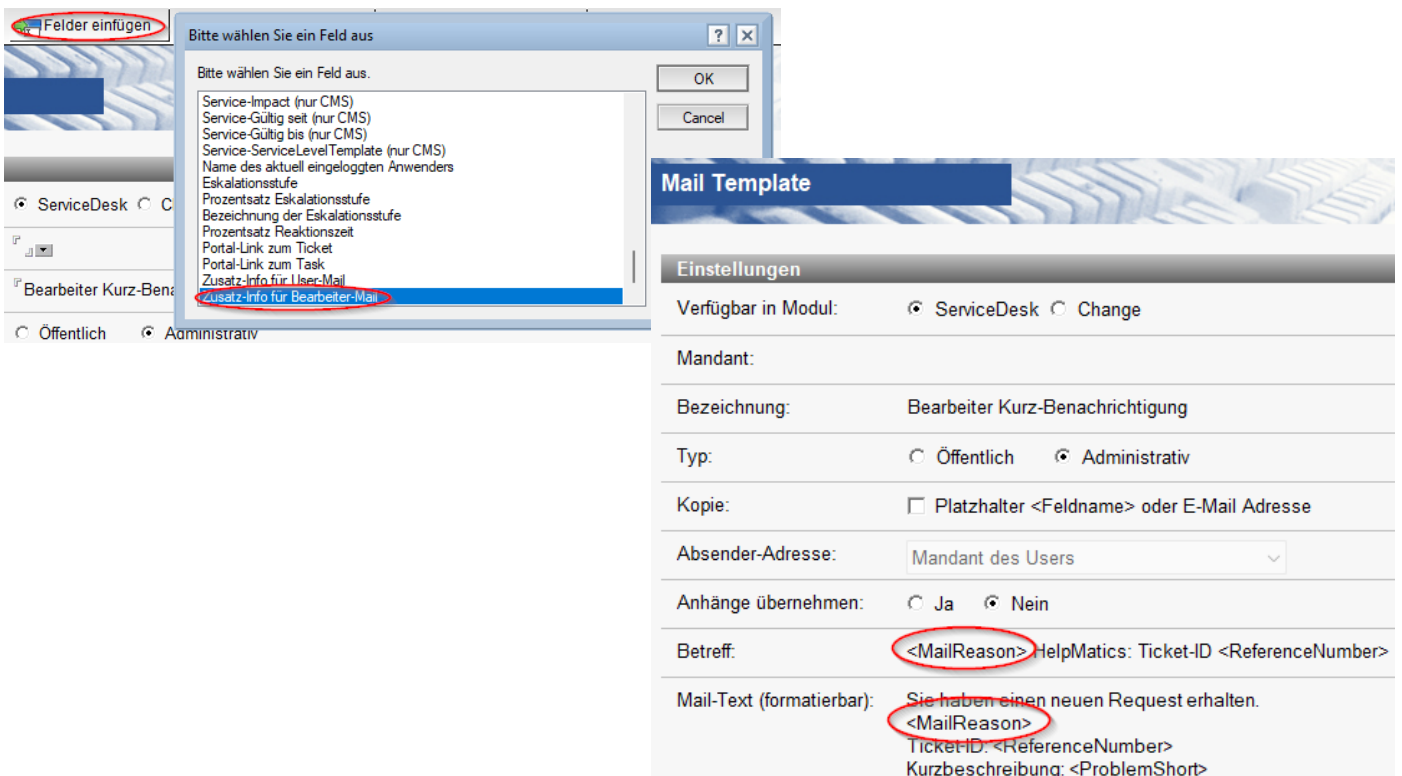
4.2 Antragsformular mit Tooltips

Zu Formularfeldern können Tooltips konfiguriert werden.



4.3 Weitere neue Features

- **Konfiguration Mail-Templates:** der Platzhalter ‚Zusatz-Info für Bearbeiter-Mail‘ <Mailreason> kann nun an beliebiger Stelle in Subject oder Body eingefügt werden. Wird der Platzhalter nicht verwendet, so wird die Info nicht integriert. Je nach Kontext wird bei Versendung der Bearbeiterbenachrichtigung einer der folgenden Texte an Stelle des Platzhalters eingefügt.
 - o *E-Mail angefügt*
 - o *Kommentar angefügt*
 - o *Reaktiviert durch User*
 - o *Task-Workflow abgebrochen*
 - o *Task-Workflow abgeschlossen*
 - o *Zuweisung*



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.