

Neue Funktionen in Version i-net HelpDesk 7.5

Neu unter Windows: **Der HelpDesk-Server 7.5 bringt die Java VM bereits mit!**

Beachten Sie in diesem Zusammenhang die folgenden Umstellungen:

1. Java VM wird mitgeliefert und liegt im HelpDesk-Server-Programmverzeichnis. Damit muss auf dem HelpDesk-Server KEINE Java VM als eigenständiges Programm installiert sein. Eine vorhandene Java-Installation ignoriert der HelpDesk-Server. Für den HelpDesk-Client als Applet im Browser oder als Stand-Alone-Lösung (HelpDesk.jnlp) ist jedoch weiterhin eine installierte Java VM erforderlich.
2. Dienstname ändert sich
 - Der bisherige Dienstname HDSSVC.exe bleibt als Name erhalten. Er übernimmt jedoch die Rolle einer Konfigurationsoberfläche. Hier können u.a. Log-Ausgaben aktiviert oder die Größe des zu nutzenden Arbeitsspeichers eingestellt werden.



Abb.1: HDSSVC.exe öffnet die Konfigurationsoberfläche

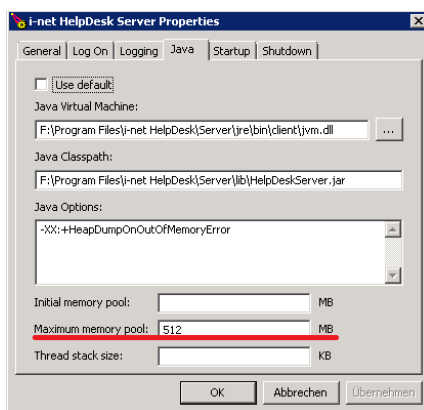


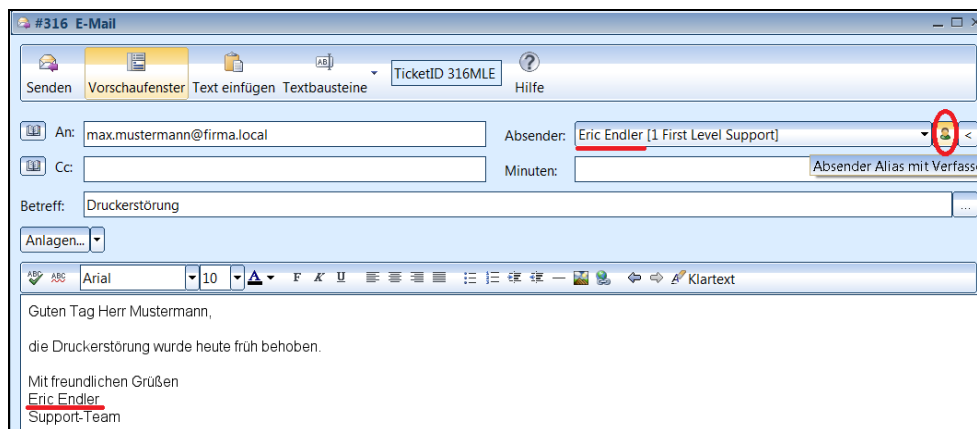
Abb.2: HDSSVC.exe Konfigurationsdialog

- Der HelpDesk-Server-Dienst startet nun mit der EXE-Datei „hdservice.exe“.
3. Passen Sie evtl. die Freischaltung des HelpDesk-Servers in der Firewall an!
 - Falls Sie in Ihrer Firewall das HelpDesk-Programm HDSSVC.exe freigeschaltet haben, dann passen Sie die Regel bitte an und referenzieren auf **hdservice.exe!** Damit bleibt der HelpDesk-Server für den HelpDesk-Client weiterhin direkt erreichbar. Es poppt kein Anmeldedialog auf, da im Hintergrund das Single-Sign-On erfolgt.
 - Wenn der HelpDesk-Server für den HelpDesk-Client nicht mehr direkt erreichbar ist (Default die Ports 8000/8002), dann erfolgt die Kommunikation über http (Port 80) bzw. https (Port 443). In diesem Fall öffnet sich jedoch immer ein Anmeldedialog.

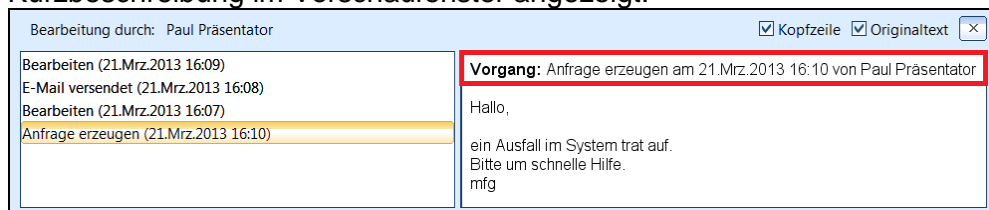
Feature:

- Mobile Client 2.0 für Android- und iOS-Geräte (kostenfrei zu beziehen aus dem jeweiligen Store)
Hinweis: Die HelpDesk App muss neuer oder zumindest versionsgleich zum HelpDesk Mobile Server sein. Eine neuere App-Version ist stets abwärtskompatibel zu einer älteren Version des HelpDesk Mobile Servers. Zu beachten ist, dass die in der Hilfe der App beschriebenen Funktionen abhängig sind von der Version des HelpDesk Mobile Servers.

1. Dispatcher-Funktion (Liste der Anfragen einsehen und Anfragen zuweisen sowie Anlegen neuer Anfragen)
 2. Erstellen einer neuen Anfrage durch einen Supporter
 3. Manuelle Eskalation
 4. Unterstützung von Attachments
 5. Erfassung der Kunden-Unterschrift zum Auftrag
 6. Gruppierung nach Ressource/Kategorie (und andere)
- Aufträge, ‚Antworten‘-Dialog: Der Absender-Alias des Postfachs kann mit dem Namen des Verfassers (Supporters) erweitert werden.
 - SMTP-Adresse ist weiterhin z.B: helpdesk@firma.de;
 - Der Anzeigenname lautet aber z.B. 'Max Supporter [HelpDesk Team]'.
 - Dabei handelt es sich um die Kombination des Anzeigenamens des Supporters 'Max Supporter' plus Alias ‚HelpDesk Team' des Postfachs 'helpdesk@firma.de'



- Aufträge, ‚Antworten‘-Dialog Für nicht E-Mail Schritte wird nun ebenfalls eine Kurzbeschreibung im Vorschauenfenster angezeigt.



- Aufträge: Löschen erledigter Tickets möglich.
 - Beispiel: alle Tickets mit der Kategorie ‚Nadeldrucker‘ sollen gelöscht werden.
 - Button "Suche": Suche nach der Kategorie "Nadeldrucker".
 - Im Baum sieht man nun alle gefundenen Tickets.
 - Mehrfachmarkierung
 - Nun das Lösch-X oben in der Symbolleiste klicken.
- Aufträge - Details: im Tab 'Bearbeiten' wird die Uhrzeit erst dann gesetzt, wenn man diesen Tab öffnet.
- Auftragsbaum: Kontextmenü zeigt statt 'Auswahl' nun den konkreten Feldnamen an.
- Prozess-Definition: ‚Manuelle Eskalation‘ ist als Aktion nun zulässig.
- Endanwender-Applet, Neue Anfrage: Das Setzen des Betreffs genügt. Der Body kann leer sein.
- Endanwender-Applet, Liste der eigenen Anfragen: Sortierung der Spalte „Status“ richtet sich nun nach der Status-Zahl, nicht nach dem Alphabet. Dadurch werden erledigte Aufträge in der Liste unten angezeigt, nicht mehr zwischen den Status der offenen Aufträge.
- Update unterstützt nun auch Standalone, wenn vorher IIS genutzt wurde.
- Anlagen: Die Positivliste der zulässigen Dateitypen kann erweitert werden. Dazu muss im HelpDesk-Programmverzeichnis die Datei "filefilter.properties" angelegt werden.

- Konfig-Datei „ServerProperties“: Kein automatisches Bündeln im angegebenen Postfach Standardmäßig werden eingelesene E-Mails automatisch zu einem Ticket gebündelt, wenn im selben oder im darauf folgenden Polling-Intervall im Postfach E-Mails gefunden werden, deren Absender und deren Betreff identisch sind.
Dieses Verhalten kann mit den nachfolgenden Einträgen deaktiviert werden.
Kein automatisches Bündeln im angegebenen Postfach
mail/ACCOUNTNAME.noBundles=*
Kein automatisches Bündeln für eine oder n-beliebig viele Absender-Adressen (Trennzeichen ist das Semikolon)
mail/ACCOUNTNAME.noBundles=susi.schuster@firma1.local;max.mustermann@firma2.local
- Neuer Bericht „Durchschnittliche Bearbeitungszeiten (grafisch)“. Der Bericht berechnet die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Aufträgen, die im angegebenen Zeitraum beendet wurden. Der Bericht soll möglichst die "echten" Supportzeiten liefern. Verfälschende Zeiten durch das z.T. Warten auf Kundenantwort sollen eliminiert werden. Deshalb ist im Bericht hinterlegt, dass die Zeit zwischen der Aktion "E-Mail gesendet" und einer neuen Bearbeitung (z.B. "E-Mail empfangen") NICHT berechnet wird.
- Ad-hoc-Berichte für alle. Jeder Nutzer kann nun alle gespeicherten Ad-hoc Berichte sehen. Ändern kann man jedoch nach wie vor nur die eigenen.
- Java-Script: Es gibt einen neuen Trigger ITIL_CHANGE. Damit besteht z.B. die Möglichkeit des Versendens einer Auto-Mail, wenn sich der ITIL-Prozess ändert.
- Neue Java-Mail-Version 1.5
- Verbesserte JTAPI-Schnittstelle

Bugfixe:

- Supporter mit nur Ressource-Rechten: Button ‚Anlagen‘ fehlt in den Dialogen ‚Quick-Ticket anwenden‘ und ‚Neuer Auftrag‘ (nur bei Ressourcen).
- Ticket beenden schlägt fehl, wenn in das Textfeld lediglich ein Screenshot eingefügt wird.
- Ad-hoc-Reporting: Der Export eines Berichtes ist nicht möglich. (gefixt in ReportViewer.jar)
- Nur E-Mail-Template subtemplatelaststep: Layout in Outlook 2010 unschön.
- Suchdialog (nur Stand-Alone-Lösung): Alter Suchtext ist nicht sofort markiert und kann folglich nicht direkt überschrieben werden.
- Auto-Mail an Enduser (Kunden) bei sofortiger Ticket-Beendigung im Modul „Anfragen“: Text der Lösung wird nicht übermittelt.
- Modul „Aufträge“, Details, Liste der Bearbeitungsschritte: sporadisch sehr kleine Darstellung.
- HTML-Client (nur IE8/9), Register „Anfrage“: Formatiert man Text und ein Dialog öffnet sich (z.B. Schriftfarbe auswählen), dann ist nach dem Schließen des Dialogs scheinbar das Geschriebene verschwunden (weiße Seite). Ein Ändern der Fenstergröße führt zu einem Neuzeichnen und der Text ist wieder sichtbar.
- MMC, Datenpflege: Tickets mit Status „gelöscht“ können nicht gelöscht werden, wenn eine Verlinkung besteht.
- Tab „Anlagen“: Beim gleichzeitigen Speichern mehrerer Dateien auf die Festplatte werden die Dateinamen nicht korrekt zugeordnet.
- Nur Stand-Alone-Client (.jnlp): "Die digitale Signatur dieser Anwendung ist abgelaufen."
- Nur Applet: Einträge mit Grafiken können weder gesendet noch gespeichert werden.