

9.1.2

Release dato: 08 sep 2021

Innhold

- **Ny funksjon**
 - Aktivere / deaktivere visning av innboksikon
 - Ny kolonne i Excel eksport for "Eksport med agenter"
- **Bugfixs**
 - Skjemaredigering Brukervalger manglet
 - Vedlikehold Oversikt Filter
 - Fiks for API integrasjon
 - E-post dialog - Sjekk for endrede felt
 - Det sjekkes nå i alle feltene om det er endringer i e-postdialogen før den lar seg lukke uten advarsel.
 - Servicedesk - Påvirker
 - Servicedesk Innboksen er tilpasset for mobile enheter
 - Servicedesk rapporter
 - Servicedesk utvidet saksloggvisning
 - Fiks for SLA håndtering under lagring av sak
 - Servicedesk Rapporter: En feil oppstod under visning av rapporter
 - Servicedesk HTML editor

Ny funksjon

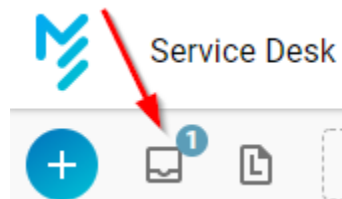
Aktivere / deaktivere visning av innboksikon

Det finnes nå en egen innstilling som kan settes for å angi om innboksikonet skal vises selv om det ikke er e-post/saker der for øyeblikket

Gå til: Innstillinger Servicedesk Oppsett

Innstillinger for saksbildet

- ☒ Kontrollér at **bruker har telefonnummer** registrert
- ☒ Kontrollér at **påvirker** er valgt ved registrering av sak
- ☒ Kontrollér at **kategori** er valgt ved registrering av sak
- ☐ Kontrollér at **prioritet** er valgt ved registrering av sak
- ☐ Kontrollér at **objekt** er valgt ved registrering av sak
- ☐ Kontrollér at **objekt** er valgt ved løsning av sak
- ☒ Benytt **SLA** i saksbildet
- ☒ Benytt **påvirker** i saksbildet
- ☒ Benytt **planlagt oppstart** i saksbildet
- ☐ Send varsel når ansvarlig agent endres mange ganger
- ☐ Ekskluder eksterne brukere ved søk
- ☒ **Sett** logg som privat som standard
- ☐ Vis innboksen når den er tom



Ny kolonne i Excel eksport for "Eksport med agenter"

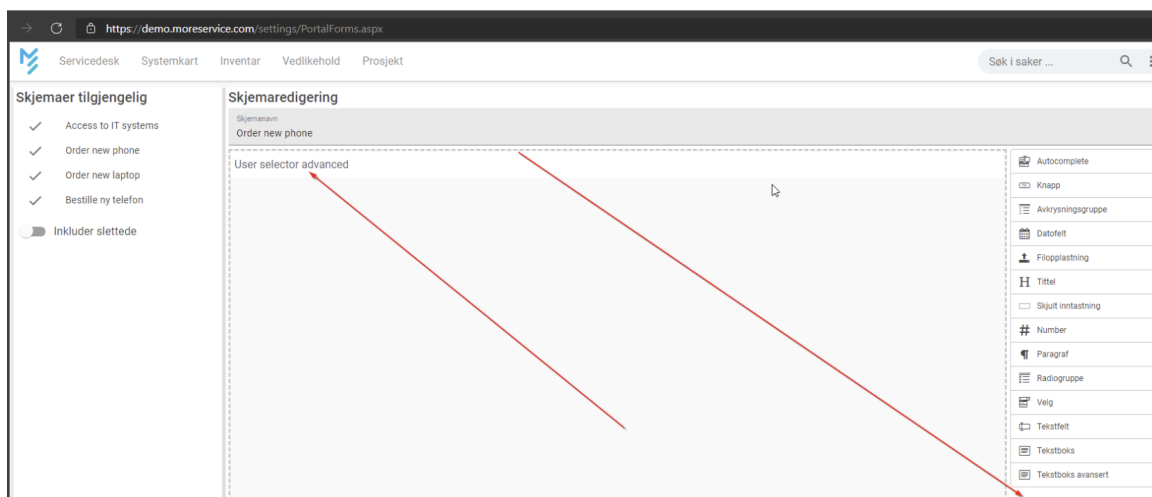
En ny kolonne for visning av teamets e-postadresse er lagt til når funksjonen "Eksport med agenter" kjøres.

	A	B	C
1			
2	Id	Driftsorg	Team navn
3	344	Drift	AD Access
4	1047	Drift	AD Access
5	1013	Drift	AD Access

Bugfixs

Skjemaredigering Brukervelger manglet

Komponenten for å velge brukere i More Service fungerte ikke i More Service Portal skjema.



Vedlikehold Oversikt Filter

Filteret for oversikt over vedlikeholdsoppgaver fungerte ikke riktig.

Dersom man forsøkte å velge andre agenter i filteret, ble likevel bare vedlikeholdsoppgavene for den innloggede agentene vist.

Filtrering på data ble også fikset.

Fiks for API integrasjon

Det ble lagt inn en fiks i et eldre API som gjorde at CI / Objekt ikke lenger må spesifiseres når saker blir overført.

E-post dialog - Sjekk for endrede felt

Det sjekkes nå i alle feltene om det er endringer i e-postdialogen før den lar seg lukke uten advarsel.

Servicedesk - Påvirker

Hvis agenten endret på feltet "Påvirker", kunne det i noen tilfeller bli vist en feilmelding under lagring av saken.

Servicedesk Innboksen er tilpasset for mobile enheter

Dette innebærer at visningen fungerer langt bedre på mobiltelefon / iPad.

Søk i saker ...

?

+/-

⚙

AH

Innboks

×

Mottatt	Type	Emne	Bruker	Avdeling
24.09.2020 1...	✉	More Service Testepost - 09... Mailtester		
24.09.2020 12...	✉	More Service Testepost - 09/... Mailtester		

Emne

More Service Testepost - 09/24/2020 12:26:46 - NR 9

Brukernavn

tmsmonitor@tmsportal.no

Navn

Mailtester

Kunde

E-post

tms02@tmsportal.no

Til

900900helpdesk@tmsportal.no

Kopi

Telefon

12345678 - 12345678

Type

Epost ✉

Vedlegg

Ingen

Opprett som

Hendelse ▼

Dette er en testepost sendt 09/24/2020 12:26:46

Servicedesk rapporter

Dersom man grupperer i rapportoversikten, vises nå resultatene sortert etter antallet i gruppen.

Servicedesk utvidet saksloggvisning

Noen ganger ble ikke innholdet i loggen som ble markert vist.

Fiks for SLA håndtering under lagring av sak

Saker lot seg ikke lagre dersom det var feil i konfigurasjon av SLA.

Servicedesk Rapporter: En feil oppstod under visning av rapporter

En feil oppstod under visning av rapporter, slik at rapportene ikke kunne vises.

Servicedesk HTML editor

Fikset en feil i den nye HTML editoren som gjorde at den ikke kunne vises i skjemaer.