

Eldre

8.1.7.2

Release dato: 29 jan 2020

Feilrettinger

- Skjemamodul: Fikset et problem med at vedlegg ikke ble lagt til i godkjennings e-post i den gamle skjemamodulen.
- Skjemamodul: Godkjenningsflyten fungerte ikke riktig.
- Servicedesk - Saksregistrering: Det var ikke mulig å redigere ordre for nytt inventar.
- Inventarmodul: Alt inventar ble ikke vist i oversikten.
- Endringsmodul - Endringsdialog: Hvis et objekt med team som ansvarlig ble valgt, feilet endringen under lagring.

8.1.7.1

Release dato: 19 des 2019

- Kompabilitetsfikser

8.1.7

Release dato 16 des 2019

Forbedringer

- Agent / teamvelgeren velger nå det gjeldende forslaget når du trykker TAB
- Nå vises en advarsel hvis du logger deg på More Service Agent Portal ved å bruke Internet Explorer.
- Dokumentasjon / hjelp: Linker peker nå på ressurser på nettstedet <https://docs.moreservice.com>
- Servicedesk-rapport: Løser et problem med ytelsen i "Saksoversikt"
- Oversettelse av påvirkningsfeltet i saksvinduet
- Lagt til bekreftelsesmelding ved kopiering av prosjekt
- Lagt til støtte for autoregistrering av e-post på teamet
- Oversatt varslingsvarsel i Asset Module
- Vis rød understrek når viktige felt er tomme når du redigerer en eiendelsdialog
- Oversatt av dialogen tilbakemeldinger
- Løs feil når du svarer på e-post fra saken. Dette skjer hvis det er et kontrolltegn i emnefeltet. Dette er en karakter som "New Line"
- Bedre feilhåndtering når du lagrer i brukerredigeringsdialogen

Ny funksjonalitet

- Skjema - Adminsiden oppdateres nå etter nytt skjema er opprettet.
- Skjema - En autocomplete komponent er lagt til for å søke etter brukere.
- Servicedesk buntoppdatering støtter nå også objektoppdateringer

Bug

- Servicedesk -Oversettelse for "påvirker" er nå lagt til
- Batchoppdatering fylte ikke variabelfeltene når du sendte e-post
- Skjema - Endret skjema navn. Emnenavn er ikke lenger "Testform"
- Servicedesk Reports: Fikser feil i brukergrensesnittet for valg av filterkriterier
- Servicedesk oversikt -> Filter: Fiks for at flagget skal være mulig å slå av og på
- Rettet feil som kunne oppstå i Servicedesk-> rapporten da en sak ble registrert om en måned og det var ingen endringer før neste måned.
- Løser feil når du svarer på e-post fra sak. Dette skjer hvis det er et kontrolltegn i emnefeltet. Dette er en karakter slik som "New Line"
- Lagt til sortering på noen av kolonnene i statistikkrapporten for helpdesk i saksoversikt- visning
- Lagt til støtte for saken tilhører teamets avdeling for oversikt og datadump-> rapport
- Rettet feil i endringskalenderen der agent / teamvelger ikke ble viste riktig

8.1.6.3

Release dato: 16 des 2019

- Fiks: Saksdiallog - Advarselen som blir vist dersom en annen agent har saken oppe, dekte til knappen for å lukke dialogen.

8.1.6.2

Release dato: 05 des 2019

- Saksdialog: Emne ble vist med avskjært tekst
- Arbeidsloggdialog: Arbeidslogg overskrift ble vist med avskjært tekst.
- Påminnelse: Internet Explorer støttes ikke lenger i More Service Agent Portal. Du vil oppleve problemer i More Service Agent Portal hvis du bruker denne nettleseren.
Likevel ble følgende Internet Explorer-feil rettet opp i denne oppdateringen: Arbeidsloggdialogen og e-postdialog fra saksdialogen dukket ikke opp i full størrelse.
- Internet Explorer støttes fortsatt i More Service Portal (Userweb / userwebportal).

8.1.6

Release date: 04 nov 2019

Forbedringer

- Prosjektmodul: Bedre håndtering av åpning av prosjektet i flere faner

Ny funksjonalitet

- Inventarmodul / Systemkart: En ny inntastingsfeltype for tid / dato
- Servicedesk -> Rapporter -> Datadump: Ytelsesforbedringer
- Servicedesk - Rapport - Datadump: Justerte bredden på "løsning" til et minimum i excelreport siden det ikke ser ut til å bli brukt
- Servicedesk -> Rapporter -> Datadump: Lagt til støtte for å vise SLA-brudd i datadump-rapporten
- Inventarmodul: Hvis objektnavnet inneholder stedsnavn, og brukeren endrer plassering. Objektnavnet oppdateres med ny plassering (Basert på innstilling fra db)

Bug

- Kopieringsprosjekt mislyktes
- Vis brudd på SLA i Rapport -> Datadump

8.1.5

Release dato: 31 okt 2019

- I Agentportalen fremstår teksten nå som skarpere / mer lettlest på den del skjermer
- Ny funksjonalitet: Splitt sak - En ny sak kan lages som en kopi av en eksisterende sak. Denne saken blir en undersak til den eksisterende. Dette kan gjøres via et nytt ikon inne på saken. (Til høyre på brukerlinjen).
- Linken "Hent fler" i Servicedesk -> Oversikt - > flyter nå til høyre. (Linken vises dersom det finnes svært mange saker i listen)
- Den nye agent/teamvelgeren er nå lagt til i buntoppdatering i Servicedesk -> Oversikt
- Servicedesk -> Rapport: Rapporten "SLA tjeneste", er nå tilgjengelig for alle kunder
- Bugfix: Resultatet i fritekstsøk flimret
- Fiks: Ikke lenger mulig å endre på "Prioritet" for en sak som har status "Løst"
- Fikset feil ved kopiering av prosjekt
- Endret bredde på felt for saksnummer og sakstype på Servicedesk -> Oversiktsiden
- Kjent feil: Servicedesk -> Rapport: Rapporten "SLA tjeneste" er ikke mulig å abonnere på enda. Utbedres i senere hotfix

8.1.2

Release dato: 27 okt 2019

- Bugfix: Servicedesk -> Rapporter -> Excel datadump: Dobbeltfnutt (F努tt skal ikke settes inn både før og etter verdi i Objektid og objektnavn. Cellene er nå definert som tekst.
- Bugfix: Servicedesk -> Rapporter -> Excel datadump: Fikk ikke slettet fanen med objekter

8.1.1

Release dato: 15 okt 2019

- Passordpåminnelse for agenter er nå endret til tilbakestilling av passord.
- Fikset sortering av kolonner i rapporten 'Helpdesk Statistikk'. Listen der sorteringen er fikset vises når du velger "Utforsk" fra rapporten 'Helpdesk Statistikk' og velger en gruppe saker du vil utforske.
- Endringsmodul: Det kan oppstå feil når du legger til objekter til endringer hos noen abonnenter (More Service kunder)
- Rettet et problem der flimmer kunne oppstå når du scroller i en tabell
- Fikset feil url for More Service Portal når "glemt passord" ble klikket. Tidligere ble brukeren omdirigert til en url som ikke var gyldig etter å ha fullført prosessen med å generere et nytt passord når han hadde glemt passordet.
- Når du sletter en agent, kommer det nå en melding om å flytte saker som er tildelt denne agenten til en ny agent eller et team.
- Innboks: Retter en feil der brukernavnet ikke ble fjernet når du merker en sak med en registrert bruker og deretter merker en sak uten en registrert bruker

- Servicedesk-oversikt: fikser en feil som kan oppstå etter at du har lagret en visning. Feilen førte til at det var et tomt sted i stedet for gridview av saker
- More Service Portal: HTML-felt i "Ny sak" er nå aktivert for alle More Service-abonnenter.
- More Service portal: Fast innlogging for å gi passord og brukernavn som er lengre enn 30 tegn

8.1.0

Release dato: 20 sep 2019

Overordnet

- Oppdateringer for å få ikoner til å skalere bedre
- Font er tilpasset for å fremstå skarpere
- En del manglende oversettelser er lagt inn.

Servicedesk

- Ikon for kommentar fra More Service Portal er nå endret
- Fikset sortering i tabeller når brukeren ikke har norsk språkoppsett.
- SLA / Servicenivå: Ventetid beregnes nå riktig

Servicedesk Oversikt

- Kolonneoverskrifter er ikke lenger i fet skrift.

Servicedesk Innboks

- Bedre markering av valgte saker. Endret visning / farger ved mus over e-post.
- Fikset feil ved visning av enkelte bilder dersom link til bilde var feilformattert

Servicedesk Saksvindu

- Ved buntoppdatering, blir det ikke lenger sendt mer enn én e-post til hver av kundene som er tilknyttet de sammenslåtte sakene.
- Dersom en sammenslått sak får inn henvendelser på en av undersakene, markeres hovedsaken nå med fet skrift i emnekolonnen.

Servicedesk E-postvindu

- E-post: Det er nå mulig å velge e-postmal ved sending av ny e-post.

Saksflyt

- Saksflyt / automatisk sakstildeling basert på kategori og flyt basert på objekt er nå tilgjengelig. Evalueringsrekkefølge for disse to kan også settes. Saksflyt / automatisk sakstildeling er tilgjengelig i More Service Agentportal og i More Service Portal. Ansvarlig team / agent settes på objektet eller kategorien for å få dette til å fungere. Det må også settes en innstilling sentralt for å aktivere dette. Administrasjonsgrenssnitt for dette vil være tilgjengelig i neste TMS versjon..

Servicedesk Rapporter Datadump

- Datadump Byttet ut Excelkomponent for å forbedre ytelse under kjøring.
- Formatert liste over objektlders som tekst. Lagt inn fnutt(') foran objektnavn.
- Lagt til forløpsindikator
- Endret filnavn for Excelfiler

Servicedesk Admin Bruker

- Liste over brukere kan nå eksporteres til Excelformat.

Servicedesk Admin Kunder

- Liste over kunder kan nå eksporteres til Excelformat.

Servicedesk Admin E-postmaler

- Språk er ikke støttet i maler foreløpig, så nedtrekksmenyen for språk er tatt bort.

Systemkart

- Fikset en feil med egendefinerte nedtrekksfelder.
- Fikset en feil under lagring i ISACA skjema dersom nedtrekksmenyen var tom.

Innstillinger Team

- Knappen "Legg til" er nå mer synlig
- Team: Liste over team kan nå eksporteres til Excelformat.
- Når nytt team legges til, legges standardteam automatisk til i listen over tilknyttede team. Det er også mulig å legge til team uten å lagre og åpne vinduet på nytt.

Innstillinger Agent

- Knappen "Legg til" er nå mer synlig
- Lagt til standard team i listen over tilknyttede team.
- Mulig å legge til team under opprettelsen av agent.
- Liste over agenter kan nå eksporteres til Excelformat.

Servicedesk Admin Bruker

- Feilmelding kom noen ganger under lagring av ny bruker.

Skjema:

For kunder som har tatt i bruk den nye skjemamodulen, er følgende nå rettet/endret:

- Skjema kan nå slettes
- Feil i språk for brukergrensesnittet er nå rettet.
- Rettigheter / deling basert på kundemedlemskap kan nå settes pr skjema

8.0.1.2 Hotfix

Release dato: 13 sep 2019

Bugfix

- Overordnet: Fikser for ikoner og andre brukergrensesnittelementer som ikke lenger ble vist i TMS 8.0
- Systemkart: Velger for «Ansvarlig», som brukes for kunder med den nye inventarmodulen, er nå den nye agentvelgeren.
- Servicedesk Oversikt: Teksten "Prioritet" vises igjen på oversikt. Denne lar seg også gruppere på som før.
- Servicedesk Rapporter Mine rapporter: Er ny synlig igjen
- Servicedesk Sak Arbeidslogg/E-posthistorikk: Uleste elementer vises ikke lenger med rødt ikon.
- Servicedesk Brukerdialog: En feil som kunne føre til heng under visning/lagring er fikset.
- Servicedesk Saksvindu: Objektsøk klarer nå å vise flere enn ett søkeresultat.
- Servicedesk Admin -> Servicenivå: Objekttype lot seg ikke velge.

8.0.1

Release dato: 14 jun 2019

- [Les versjonslogg her](#)

7.1.5.4

Release dato: 15 mai 2019

Improvement

- Billing module: Removed empty billing logs from worklogs.
- Billing module: Added support for showing timespent and invoiceable time in tasks tab in casedialog
- Billing module: Added support for billing icon in taskview
- E-mail autoreg: Now supports showing CC-field

- E-mail: Now uses the replyto-field to reply to e-mail.

Bug

- Servicedesk -> Overview -> Casedialog: Teams without members are now shown in the agent/team-picker.
- Servicedesk -> Overview -> Casedialog: Deleted teams are not shown in the agent/team-picker, unless it is the current selected team/agent.
- Settings -> Teams: Possible to add agents accross operating units.

7.1.5.1

Release dato: 26 apr 2019

Feature

- Servicedesk -> Reports: New report for SLA by service

7.1.5

Release dato: 08 mar 2019

Feature

- Servicedesk -> Overview -> Casedialog: New selector to assign a case to a technician/team. This selector enables both typeahead and pulldown, and makes assigning team/technician quicker. It give you at better overview of the available technicians/teams and operation units. The selector is available for the casetypes Incident, Service, Access and Normal Change. It will be implemented in Change and Problem in upcoming releases.
- Servicedesk->Inbox: Existing / previously registeredcases can now be opened by clicking on them

Improvement

- Servicedesk-> Customer -> Customer dialog: renamed the button named "Open" to "Restore". This button enables a customer to be restored, if it has been deleted.
- Servicedesk-> User -> User dialog: renamed the button named "Open" to "Restore". This button enables a user to be restored, if it has been deleted.
- Settings-> Technician -> Technician dialog: renamed the button named "Open" to "Restore". This button enables a technician to be restored, if it has been deleted.
- Settings-> Team -> Team dialog: renamed the button named "Open" to "Restore". This button enables a team to be restored, if it has been deleted.
- E-mail: When using e-mail autoreg, cc and bcc fields are also searched
- Servicedesk -> Reports -> Overview: Included the option to show older invoicable cases.
- Servicedesk -> Reports: Fix for including not billable time in total for older cases.
- Servicedesk-> Admin -> User -> VIP column is sortable

Bug

- CMDB: Some object failed to show.
- CMDB: When deleting a customer in CMDB, it is now also removed as a customer in the customer list.
- CMDB: Fixed problem with Information container not displaying anything when one of the users were deleted.
- Servicedesk-> User -> User dialog: Removed warning when restoring a user.
- E-mail service: Better handling of multipart e-mail, and e-mail with wrong formatting.
- Servicedesk -> Admin-> SLA: Attempting to save 0 in number of minutes for a given SLA, an error occurred.
- Servicedesk -> Problem: E-mail was sent twice in some cases.
- Fix: If filename contained %. It would fail when sending email.

7.1.4

Release dato: 13 feb 2019

Feature

- Settings -> Admin -> Technician: New adminpage featuring a completely overhauled user interface. Technicians are now listed in a grid. It is possible to filter and search the listing. Deleted technicians can be shown, clicking the checkbox at the bottom of the list. Technician info is now shown in a dialog. Role membership is shown.
- Settings -> Admin -> Team: New adminpage featuring a completely overhauled user interface. Teams are now listed in a grid. It is possible to filter and search the listing. Deleted teams can be shown, clicking the checkbox at the bottom of the list. Team info is now shown in a dialog.
- Servicedesk-> Case dialog: The content of a case can now be forwarded by e-mail. An icon is added for this in the top right corner of the case dialog

Improvement

- For end users, password reminder is now replaced with password reset.
- Servicedesk->Inbox: When deleting an item, there is now a confirmation dialog.
- Servicedesk-> Reports: Excel report names update, names are generated by date_time_reportname

Bug

- Project-> Plan: Date was shown incorrectly for project tasks
- Project : Projects can now be copied even if they have status as closed.

7.1.3.2

Release dato: 07 feb 2019

Bug

- User dialog: Fixed problem that could occur when saving with invalid content in the phonenumber field

7.1.3

Release dato: 17 jan 2019

Feature

- CMDB: A new default field is available "Responsible". Contact Technet to enable this field.
- CMDB: Configurable pulldown and multiselect fields are now available as custom fields.
- Caserouting by CI/Object is available. Contact Technet to enable this.

Improvement

- User dialog: Added VIP option

- User dialog: Fixed / added warning when closing dialog with changes.
- User grid: Added VIP column
- Servicedesk -> Inbox: When there is incoming cases in the inbox, there is no longer an animated icon.

Bug

- CMDB -> Admin: Misc fixes
- Userweb -> Cases: Fixed bug where some cases were listed when filtering on both open and closed status.
- Project: Fixed date handling on project task

7.1.2

Release dato: 04 jan 2019

Improvement

- User dialog: Some translations were added.
- User dialog: VIP field is visible now
- CMDB: SystemOwner built in field size is increased to 400 characters
- CMDB -> ISACA forms->: Operating units: "All" is not shown as an option for customers with only one operating unit
- Servicedesk -> Reports -> Fixed bug for the this month filter
- E-mail service: Some improvements on handling mail delivery reports
- Servicedesk -> Admin -> Users: Layout improvements.

Bug

- E-mail address is now forwarded from the inbox to the user dialog.
- Servicemessages: Fixed filtering on deleted users
- Project application: Fixed bug in date handling
- Case dialog: If object/CI is required input for a case, the object field is now highlighted if not filled.

7.1.1

Release dato: 03 jan 2019

Improvement

- Updated the location of the user dialog when opening from a case.
- Improved date handling when posting a form from the userweb
- Billing module: Misc formatting fixes

Bug

- Search: Fixed sorting on caseid.
- Servicemessages: Date format fix

7.1.0

Release dato: 19 des 2018

Feature

- Active Directory live integration feature. Available for customers with the TMS Remote API installed.
- Active Directory live integration features include:
 - Password reset with SMS message to the user
 - Account lock/unlock
 - Account deactivate/activate
 - Live search Active Directory groups and update membership
 - Displays and updates AD userinfo live in the user dialog.
- User dialog now also shows info on: manager, employee no., section no.
- User dialog: Customer search is now possible.
- User dialog: Can add customer from the userdialog.
- Servicedesk -> Admin -> Users: New adminpage featuring a completely overhauled user interface. Users are now listed in a grid. It is possible to filter and search the listing. Deleted users can be shown. Adding users is supported. User info is now shown in a dialog. The same dialog is also used under the case dialog.
- Servicedesk -> Admin -> Customers: New adminpage featuring a completely overhauled user interface. Customers are now listed in a grid. It is possible to filter and search the listing. Deleted customers can be shown. Adding customers is supported. Customer info is now shown in a dialog. The same dialog is also used under the case dialog.

Improvement

- Visma integration improvements
- Better handling of text overflow in Servicedesk -> Overview -> Left menu boxes

7.0.7.13

Bug

- Servicemessages: Fixed filtering on deleted users
- Project application: Fixed bug in date handling
- Case dialog: If object/CI is required input for a case, the object field is now highlighted if not filled.

Improvement

- E-mail service: Some improvements on handling mail delivery reports

7.0.7.12

Bug

- Fixed bug where technicians were sometimes not shown in the projectmodule.

Improvement

- Billing module: Misc formatting fixes
- Visma integration improvements

7.0.7.11

Bug

- Fix more bugs with setting expiry date for FAQs.

Improvement

- Visma integration improvements

7.0.7.10

Bug

- Fix bug with setting expiry date for FAQs.
- Fix issue with SAML login with users for uppercase in the username.

7.0.7.9

Improvement

- Case subject, user and date is now found in the billingdata lines.
- The RSS service message feed, can now be filtered by customer.

7.0.7.8

Improvement

- Automatic lookup on user by emailaddress. Added fallback to check for phonenumber, if there is no e-mail match. Use the following link format for this: <https://customername.tmsportal.no/ServiceDesk/ServiceDeskOverview.aspx?email=emailaddress>

Bug

- Fix for issue with Excel dump in Servicedesk reports

7.0.7.7

New Feature

- Added language picker for both Technicianweb and Userweb. Also supports SSO (SAML 2.0) setup now.
- Added generic loginpage to log into the userweb. Can be used for customers that have not set up SAML 2.0 or their own customized loginpage

7.0.7.6

New Feature

- Automatic lookup on user by emailaddress. Use the following link format for this: <https://customername.tmsportal.no/ServiceDesk/ServiceDeskOverview.aspx?email=emailaddress>

7.0.7.5

Improvement

- Billing module: Better layout for the PDFs.
- Servicedesk -> Change: Improved stability.
- Inbox: Set status as started when adding an e-mail to an existing case.

New Feature

- Inbox: Possible to sort some columns.
- Inbox: Possible to resize columns.
- Servicedesk-> Report: Added Sum for billable hour groups.
- Servicedesk-> Overview: A warning is given if another technician has opened the same case.
- Servicedesk -> Admin -> E-mail: There is now a template that can be edited for adding a FAQ as an answer.

Bug

- Userweb -> New case: Fix for error occuring when screenshot is pasted into the description field.
- Help: Fixed customer feedback feature.
- Project: Fixed an error that occurred deleting attachments in a copied case.
- Project: Fixed error with sending project application.
- Servicedesk-> Problem tasks: Fixed error with delete operation.
- Servicedesk-> Reports->Data dump: Fix positioning of freeze pains.
- Servicedesk-> Change: Test for duplicated CIs.
- Servicedesk -> Case -> User editing: Fixed problem updating users belonging to deleted groups.
- Fixed issues with some cases in inbox with unknown user resulting in an error.
- Chat: Fixed missing chat images.

7.0.7.4

- We have changed the product name from Technet Management System to Technet More Service. The abbreviation of the product name will still be TMS.

Improvement

- It is now possible to link directly to a case in the userweb with this format <https://yourcompanyname.tmsportal.no/userweb/userwebviews.aspx?caseId=29496>
- [TMS-24] - Recheck SLA when there is a change in connected CIs for a case.

- Servicedesk reports: Changed name on report param from "Registered" to "Period"

New Feature

- Have added a filter to the servicedesk overview grid for technicians.
- Servicedesk report -> Data dump: Added autofilter

Bug

- Dragbar in inbox popup window was too wide
- Fixed some URLs pointing to old non existing pages
- If the content in a FAQ was too large, FAQ listings would fail.
- Servicedesk -> Admin-> Setup -> Settings: There was an issue saving common settings for customers.
- In some cases, user lookup added an extra empty character.

7.0.7.3

Improvement

- [TMS-16] - E-mail with large size of data in body cause performance issue
- [TMS-17] - Change - Changed the format of the delivery date in the CAB letter
- [TMS-18] - Misc translations for the billing module and Servicedesk reporting
- [TMS-19] - Servicedesk report - Add mouseover description for more columns
- [TMS-22] - Change - Improve error handling if errors there are problems creating a change from a case
- [TMS-23] - Changelog - Use same changelog for all TMS versions after 7.0.7 Patch 3

Bug

- [TMS-20] - Servicedesk report - Fix error in NotStartedAndDeadlineOverdue
- [TMS-21] - Servicedesk Reports - SLA time used in reports, minutes as hours

7.0.7.2

Improvement

- [TMS-7] - SAML/Kentor 2017 version
- [TMS-12] - Servicedesk -> Overview: Added grouping and filtering for all date columns
- [TMS-13] - Error dialogs - Improve description of errors
- [TMS-14] - BillingModule - Add filename for PDF files that are created
- [TMS-15] - BillingModule - Add translation for "MaterialCosts"

New Feature

- [TMS-11] - Richtext editor - Added button to insert a "Code Field"

Bug

- [TMS-8] - Userweb - Fix error in resize for suggested solution when posting a new case
- [TMS-10] - Richtexteditor - Copy to Clipboard error dialog fix

7.0.7.1

Servicedesk:

- Fikset manglende oversettelse i hurtigregistrering
- Servicedesk-> Admin-> Fjernet opsjon for å kontrollere timeføring ved løsning av sak.
- Fikset feil under gjenåpning av sammenslått sak via e-postservice.
- Når maler legges til i nye saker, fjernes nå arbeidslogger og objekter som er satt av forrige valgte mal.
- Ved bruk av FAQ/OSS for å løse sak, settes ikke lenger ledeteksten "Løsning:" inn.

Rapporter:

- Excel Data dump bruker nå datoformat for datofelter. Overskrifter er også oppdatert. "Freeze Panes" er også aktivert for kolonneoverskriftene.
- Stabilitetsforbedring for skedulerte rapporter
- Oversiktsrapport viser nå fakturert/ikke fakturert med fargeindikasjon.

Endringsmodul:

- Objektsøk vises ikke lenger som en link
- Rettet feil hvor endringsmodul kunne låse seg i enkelte tilfeller.

Systemkart:

- Legger nå til info i endringslogg på oversiktssiden når objekt opprettes.
- Fikset problem hvor feilmelding ble vist når objekt med samme navn ble forsøkt registrert (TMS sak #22991)

Prosjekt:

- Fiks feil i link i e-post vedr. ny prosjektsøknad og prosjektoppgaver.
- Legger nå til riktig ITIL-type som ikon ved kobling mot sak i Prosjekt planlegging.

Innstillinger:

Teknikere:

- Forbedret sjekk for åpne saker under sletting av Team.

7.0.7

Fakturamodul:

- Fakturamodulen er en ny tilleggsmodul i TMS i denne versjonen som gjør det mulig å registrere og generere fakturaunderlag.
- I denne modulen kan man sette på hvilke type konsulenttjenester som er levert, antall timer det er jobbet, påføre reiseutgifter i mil og km, kostnader til bompenger og andre kostnader dersom man har hatt utlegg for skriver eller annet.
- Kontakt Technet for å aktivere denne.
- Se brukerveiledning for mer info.

Servicedesk:

- Kundenr og organisasjonsnummer er nå mulig å legge til på kunde/brukergruppe.
- Ved bytting av maler inne på en sak, dupliseres ikke lenger titteltekst og beskrivelse.
- Div. fikser for kalkulering og håndtering av SLA
- For kunder som har overført "avdeling/departement" fra AD, vil dette nå vises på kontaktkortet inne på saker.

Driftsmeldinger:

- Støtte for lengre meldinger

Brukerweb:

- Økt stabilitet ved generering av skjema (PDF)

7.0.6.5 Patch 2 – 4. Oktober

Brukerweb:

- Fikset et problem hvor kommentarer fra bruker fra brukerweb ikke alltid ble registrert.

7.0.6.5 Patch 1 – 21. September

Servicedesk:

- Fikset feil ved visning av kunde i rapporter -> Exceldataump. Den viste brukerens tilknyttede brukergruppe/kunde. Dette er nå rettet slik at brukergruppe/kunde leses fra de historiske dataene på saken.
- Søk på bruker kunne noen ganger ta lang tid, dette er nå utbedret.

7.0.6.5 - 8. Juni

Servicedesk:

- Utvidet funksjonalitet for å fremheve saker hvor det er kommet inn ny e-post eller ny kommentar fra brukerweb. I saksoversikten vil disse nå fremstå med uhevet skrift i tillegg til at det vises et ikon for innkommet e-post og/eller ny kommentar fra brukerweb. Det er også lagt inn sortering på ikon-kolonnen, slik at saker med ny e-post og/eller kommentar kan sorteres på topp. For epost vil markeringen fjernes når eposten merkes som lest. Dette skjer hvis ansvarlig tekniker går inn og ekspanderer eposten i saksloggen, eller hvis noen andre går inn i saksloggen og svarer på e-posten. For kommentar fra brukerweb vil merkingen fjernes hvis ansvarlig tekniker går inn og ekspanderer kommentaren i saksloggen.

Diverse:

- Det er nå igjen mulig å åpne saker fra prosjekt-modulen.
- Det er lagt til advarsel hvis man forsøker å avslutte en endring som har åpne oppgaver.

7.0.6 - 18. Mai 2017

Overordnet:

- Vi har lagt til en autoinnloggingsknapp som vises ved utløpt sesjon, for å slippe å skrive inn brukernavn og passord på nytt.

Servicedesk:

- Batchoppdateringer oppdaterer nå også gruppe/team.
- Søkedialogen er gjort flyttbar, og det er mulig å velge om man vil ha saksregistrering- eller søkedialogen på topp. Man kan også skifte mellom å ha et endringsregistrering eller saksregistrering på topp.
- Det vises nå et ikon i sakslisten for å varsle om ny kommentar fra brukerweb, med tilsvarende funksjonalitet som for ny innkommende e-post.
- Sortering på status i sakslisten sorterer nå på navn, ikke status-id.

Servicedesk: Hurtigregistrering.

- Endret på rekkefølge for registreringsfelter. Valg av mal er nå høyere opp i dialogen.

Servicedesk -> E-postdialog:

- Det gis nå en advarsel om at det er krav til at mottakeradresse er fylt inn ved sending av e-post.
- Rettet feil slik at det er mulig å forsøke å sende e-post flere ganger hvis den feiler.

Servicedesk -> Saksregistrering:

- Det gis nå en advarsel hvis man går ut av saksregistrering uten å lagre endringer i tekstbokser.
- I saksregistrering er det rettet feil som kunne oppstå ved bytte av ansvarlig tekniker tilhørende et team/driftsorg til en tekniker som tilhørte et annet.
- Bedre logging når saker slås sammen og relateres.
- Oppgavedialogene er nå flyttbare.
- Dialogen for brukerhistorikk åpner seg nå i en posisjon hvor hele dialogen er synlig uten flytting.
- Vi har lagt til dato på vedlegg, slik at man kan se hvilket som er det nyeste selv om filnavnet er likt for vedlegg som legges til heretter.

Servicedesk -> Endringsmodul:

- Fikset direkte link til endringsoppgave.
- Endringskalender: Endringer kan nå åpnes direkte fra endringskalenderen.
- Endringskalender: Det er lagt til funksjonalitet for å skrolle når endringsviduer har flere saker enn det som kan vises.
- Ny epost fra endringer henter nå emne og mottakeradresse fra saken.
- Det er lagt til funksjonalitet for scrollbar ved valg av teknikerteam.
- Forbedret språkstøtte i endringsmodulen slik at dialogen nå støtter fremmedspråklige brukere.
- Vi bruker nå 24 timers klokkeslett på logger i problem-modulen.
- Vi har rettet datoformat i logglisten for engelske brukere.
- Vi har rettet sortering i automatisk brukersøk, slik at innkommende epost ikke lenger blir knyttet til slettet bruker.
- Det er lagt til advarsel hvis man går ut av en arbeidslogg som ikke er lagret.

Brukerweb:

- Vi sette nå dato for første statusendring også når bruker selv avslutter saken fra brukerweb.
- Kommentarfeltet skjules nå på avsluttede saker.
- OSS/FAQ forslag under registrering av sak: Fiks for høyde for dialogboksen
- Fikset datoformat ved visning av endringer

7.0.4 - 24. Februar 2017

Servicedesk - Endringsmodul

- Automatisk sending av e-postinfo til CAB ble foretatt hver gang man lagret saken når status var «Vurderes». E-posten ble logget under «Info» fanen slik at man ikke uten videre oppdaget at e-posten ble sendt. (26701). Det er rettet slik at e-posten bare sendes første gang saken endrer status fra «Registrert» til «Vurderes» og e-posten lagres under «Godkjenne» fanen.
- I nettleseren IE var det mulig å sette verdier for godkjenningsstatus, selv om knappene var deaktivert og musepeker viste forbudsskilt. (26701). Vi har nå også lagt inn sperre slik at dette ikke lenger er mulig. Vi har også lagt inn ny funksjonalitet slik at godkjenningsstatus resettes til ingenting hvis man endrer klassifisering eller godkjennere slik at vilkår for å sette status ikke lenger er oppfylt.
- Hvis man åpnet endringer fra «Sist åpnet» eller «Teknikerstatus» kom man inn i gammelt grensesnitt for endringer. Endringer ble heller ikke oppdatert i sist åpnet. Dette er rettet slik at man kommer inn i nytt bilde og åpning av endringer vises i «Sist Åpnet».
- Hvis man åpnet endringer fra endringskalenderen opplevde man problemer med blant annet oppgaver.
- Ved sending av beslutning og e-postinfo til CAB fra godkjenningsfanen på endringer, opplevde man dubletter i mottaker feltet, samt at mottakerlisten bestod av de sist lagrede mottakere. Dette er rettet slik at dubletter slettes fra mottakerlisten og at det kreves lagring av sak før sending av e-postinfo til CAB.
- I endringsregistrering virket ikke «Driftslogg» knappen under produksjonssettings fanen.(26780).
- På oppgavefanen under endringer, virket ikke «Epost til tekniker» og det var problemer med lagring av endret tekniker.
- På fane for sammenslåtte saker i saksbildet har vi lagt inn scrolling når antallet sammenslåtte saker er mer enn det er plass til. (27020)
- I oppgavelisten er det nå lagt til filter på mottattdato. (26460)
- Ved sending av driftslogg fra oppgaver var emnefeltet blitt borte.(27002)

Servicedesk - Innboks

- Overføring av sak fra innboks til sakregisteret feilet hvis det var sendt ut kvittering til brukeren.

Servicedesk - E-post

- Prefiks «SV:», i tittelinnen på svar på epost fra TMS, er fjernet. (26566)
- Ved sending av epost uten emne, feilet lagring av epost og dialogen i klienten ble inaktivt, selv om epost faktisk ble sendt.

7.0.2 - 7. Februar 2017

Servicedesk - Endringsmodul

- Fikset et problem hvor lagring av endringer tok lang tid.
- Fanen "Sikkerhetsråd" er fjernet
- Det var mulig å nullstille "Risiko" uten at denne hendelsen ble logget.
- Ved førstegangsregistrering av endring kunne det skje at innholdet i tekstboksene ikke ble lagret hvis man gikk rett ut med "Lagre og lukk".
- Registrering av endring feilet hvis en person hadde flere roller som ga rett til godkjenning av samme endring.
- Innholdet i feltet "Evaluerings" ble ikke vist når endringen ble åpnet opp etter lagring.

Servicedesk

- Dersom man sendte en kopi til sin egen helpdesk e-postboks, kunne det enkelte ganger bli problemer med å vise denne.
- Godkjente skjemaer ble ikke vist i innboksen
- Maks størrelse på vedlegg er øket til 20 MB

Servicedesk - Rapporter

- Rapporten "Timeforbruk" feilet når det ble filtrert på team

7.0.1 - 24. Januar 2017

ServiceDesk - Rapporter

- SLA/ServiceNivå manglet i Excel eksport

ServiceDesk

- Ny arbeidslogg -> Legg til FAQ/OSS - knapp åpnet ikke ny FAQ vindu.
- Kopierte ikke vedlegg som lå i en FAQ/OSS, når man søkte etter OSS/FAQ fra sak og valgte kopier.
- Feil i link i e-post til bruker som sendes via knappen "Send" i "ServiceDesk"->"Admin"->"Brukere" -> Passordfelt
- «ServiceDesk» -> «Admin» -> «Oppsett» -> «Benytt SLA i saksbildet» - Innstillingen ble ikke oppdatert umiddelbart.
- Feil når ny arbeidslogg skulle legges inn under buntoppdatering.
- Svar fra bruker til tekniker manglet link til sak
- Avansert søk -> kunde - Bare 200 brukere ble vist i liste. Denne er nå satt til 1000
- Alle felter i dialogen for utvidet søk er nå blanke under første gangs lasting, bortsett fra "Driftsorg" og "Tekniker" som står til "Alle".
- Endret datoformat for RSS

7.0 - 20. Desember 2016

Ny Endringsmodul

Dette er versjon én av en større revidering av endringsmodulen. Den inneholder blant annet nytt utseende, bedre støtte for e-postkommunikasjon og endringskalender.

Nytt dialogvindu for å behandle endringer

- Redigering av endringer forgår nå i et nytt dialogvindu som åpnes fra oversiktssiden på tilsvarende måte som for hendelse, tjeneste og tilgang.
- Kan nå sende e-post til / fra alle faser.
- Kan opprette standardendring direkte fra endringsmodulens fanen "Evaluer". (Kopierer til mal).

Ny Endringskalender

- Mulig å dra inn endringer som er planlagt og godkjent via drag'n drop.
- Kan koble mot endringslogg.

Flaggmerke saker for oppfølging.

- Kan merke saker på oversiktssiden som man jobber med for øyeblikket for å lettere finne frem til dem.

Diverse

- Ikon for innkommen mail forsvinner nå om man svarer på sak som tilhører team/annen tekniker.
- Buggfix: Privat knapp ved svar til kunde.

6.6.6 - 25. Oktober 2016

- Ny boks "Mine saker" i venstremenyen. Denne viser saker som enten er satt til innlogget tekniker eller som er utdelt innenfor de teamene tekniker er medlem av.
- Nytt valg "Mine team" i teknikerfilteret. Hvis valgt vises alle saker der innlogget tekniker er medlem.
- Rettet opp et problem der timeforbrukrapporten ikke kjørte hvis man brukte objekt filter
- Funksjonen "kvittering til tekniker" tar nå hensyn til om saken står på team

6.6.1 - 2. Oktober 2016

SLA

- Fikset et problem der SLA ikke kunne opprettes hvis det ikke fantes SLA oppføringer fra tidligere.

Rapporter

- Objekt har fått flervalgsmuligheter
- Fiks for filter på sakstype i dashboardet

6.6

SLA

TMS 6.6 inneholder en helt ny modul for frister og avtaler eller det vi kaller SLA (service level agreement)

Hvis dere bruker SLA i dag, kan det være lurt å ta en gjennomgang av disse og se at oppsettet blir riktig i den nye modulen. Ta gjerne kontakt med Technet for hjelp til dette.

I systemet kan nå serviceavtaler opprettes med følgende kriterier:

- Kunde/avdeling
- Maler
- Objekt fra CMDB
- Påvirker
- Prioritet
- Kategori
- Sakstype

Det har blitt full fleksibilitet med fristene som settes i forhold til arbeidstid og helligdager, samt at det tas automatisk høyde for norsk kalender med hensyn til helligdagene.

Varslinger kan skrus av og på pr SLA.

Dessuten har det nå også kommet en egen SLA-rapport for enkelt å kunne analysere hvordan man oppfølger avtalene.

For mer informasjon se brukerveiledning eller meld deg på en av våre gratiskurs.

Generelt

- Tiden en sesjon er gyldig er økt fra 7 til 9 timer

Saksreg

- CC legges nå på i registreringseposten på ny sak hvis den innkommende henvendelsen ble sendt med CC
- Hvis en underoppgave oppdateres anses også saken som oppdatert
- En tidsføring som settes fra mal følger nå faktureringsflagget på bruker

Brukerportal

- Det er nå mulig å definere en "dispatcher", en tekniker eller et team som fordeler saker. Hvis en "dispatcher" er definert på driftsorganisasjonen vil saker registrert via brukerportalen omgå innboksen og automatisk havne som en ny sak på valgt tekniker/team.

Autoregistering via epost

- Sluttbruker kan nå varsles ved å legge på parameteret "Varsle: Ja"

Søk

- Maks antall treff er økt fra 40 til 80

Rapporter

- Kategorier, sakstyper og team har fått flervalgsmuligheter.
- Datointervaller kan nå editeres manuelt

Prosjekt

- Epost til tekniker sendes nå også ved overføring av prosjektoppgaver (tidligere skjedde dette kun ved registrering)

6.5.6 - 12. Mai 2016

Service desk

- Ny kolonne "Team". Viser i standard visning dersom tekniker tilhører en driftsorganisasjon med minst ett aktivt team.

6.5.5 - 4. Mai 2016

Generelt

Service desk

[Oversikt](#)

- Det er nå mulig å loggføre "minustid" som blir hensyntatt under utregning av tidsforbruk / faktura
- Sjekker nå at telefonnummer er fylt ut under opprettelse / endring av brukerinfo, dersom dette er valgt under Servicedesk->Admin->Oppsett.

Saksregistrering

- Tekniker -> Team er nå sortert alfabetisk på driftsorg, deretter team.

OSS

- Fikset en feil som gjorde at lagreknappen ikke var tilgjengelig i Firefox.

Brukerweb

- Under "saker", dersom filtrene for Virksomhetens saker vises, vil nå kolonnen "Sluttbruker" vises.
- Det er nå mulig å sortere på Avdeling og Sluttbruker.

Systemkart

- Under lagring av objekt, sjekkes det nå at objektnavnet ikke er tomt.
- Under opprettelse av nytt objekt-> Legg til knytning, er det rettet en feil som gjorde at man måtte trykke flere ganger på pilen for å se at knyttede objekter ble fjernet.

Innstillinger

Roller

- Det var ikke mulig å fjerne siste modul fra "Ikke tillat å se"

Annet

- Div. oversettelser
- Sjekk for glemt brukernavn og passord gir ikke lenger blå skjerm dersom kundekode ikke fylles ut.

6.5.4 - 11. April 2016

Generelt

- Maler kan nå bruke HTML for logg og løsning.
- CC tas med ved svar på epost

Feilrettinger

- Systemkart/driftsmeldinger: Grupper ble ikke alltid tatt med hvis man prøvde å opprette driftsmelding på objekt
- Søk: Fikset en feil i IE11 som førte til at siste tegn ikke ble tatt med i søket. Søkte man etter "test" ble det brukt "tes" osv.
- Skjema: Hvis man løste en sak fra et skjema endte man opp med integritetsfeil i databasen

6.5.3 - 4. April 2016

Feilrettinger

- Rapporter: Trendrapportene tok ikke alltid med siste uke i oversiktene
- Rapporter: Hvis man valgte datointervall selv kunne sluttdatoen i enkelte tilfeller bli satt til starten av dagen i stedet for til slutten av dagen som er det korrekte.
- Oversiktsiden: Fikset et problem der "enter" tasten kunne trigge refresh av hele siden
- Systemkart: Sortering av avhengigheter
- Systemkart: Diverse fikser for oppgaveboksen - "enkle" oppgaver er fjernet helt
- Prosjekt: Fiks for sletting av vedlegg
- Saksreg: Ikke tillatt med tomme logger (med mindre loggen har timeføring)

6.5.2 - 2. April 2016

Søk:

- Fikset en feil som gjorde at gamle saker ble listet først i søkeresultatene, i stedet for at de nyeste ble prioritert.

6.5.1 - 30. Mars 2016

Feilrettinger

- Problem/endring: Ikke tillatt med duplikate objekter
- Endring: Fanen "Teste" fungerte ikke lenger etter 6.5
- Rapportdashboard: Hvis man endret graftype i en posisjon kunne det bli satt parametere som grafen ikke støttet
- Logger som ble opprettet ved lukking av relaterte saker brukte feil teknikker for feltet "registrert av".
- Driftsmeldinger: Enkelte brukere ble ignorert ved utsending
- Oppgaver: Hvis man valgte en kombinasjon av team/tekniker men deretter byttet tilbake til "bare" teknikker fungerte det ikke å oppdatere/opprette oppgaven.

6.5 - 18. Mars 2016

Forbedret søk

- Søkert er nå vesentlig forbedret. Ny søkemotor er nå tatt i bruk, som gir bedre søkeresultater for teknikkerne.

Rapporter

- Mange reagerte på at inneværende uke/måned ble vist i trendgrafene ettersom dette betydde at dataene ikke var fullstendige. Dette har derfor blitt endret til å kun inkludere hele perioder.
- Grafene i dashboardet kan nå endres ved å klikke på dem.

Fakturatyper

- Det er nå mulig å legge inn flere fakturatyper i TMS og få rapporter på dette. Kontakt Technet for å legge inn nye typer.

Oppgaver og team

- Underoppgaver på saker og endringer kan nå settes på en kombinasjon av teknikker og team.

Opprulling av tjenester

- Ved valg av objekt på sak/endring/problem legges det nå også til alle påvirkede tjenester. Påvirkede tjenester er de som er overordnet objektet i systemkartet. Dette er for eksempel nyttig i rapporteringssammenheng for å se statistikk på ulike tjenester.

Skjema

- Purring sendes nå etter én uke hvis skjema ikke er godkjent eller avvist.

Feilrettinger

- Feil status ble satt på saken ved gjenåpning fra brukerweb.
- Ved sending av e-post fra siden "Registrere" i endringsmodulen, ble beskrivelsesfeltet vist feil.
- Ved valg av bruker settes SLA bare hvis sakstypen matcher den som har satt i SLA admin.
- Sammenslåtte saker vises i buntoppdateringsdialogen.
- Standardverdier for kunde ble ikke satt etter oppretting av bruker.
- Søk fungerte ikke fra endringsmodulen.
- Slettemeldinger for relasjoner ble ikke opprettet hvis høyreklikkmenyen på objektet ble brukt.
- Standardendringer ble ikke vist i boksen "helpdesk" i systemkartet.
- Ukonsistent logging av relasjonsendringer i systemkartet.

6.4 - 23. Januar 2016

I denne versjonen har rapportmodulen gjennomgått en overhaling, både grafisk og ytelsesmessig.

De fire sidene "rapporter", "dashboard", "oss" og "trend" har blitt slått sammen til to sider - "rapporter" og "dashboard".

Rapporter

Rapporter kan nå lagres, eksporteres til Excel og tidsplan for kjøring kan opprettes. Kjøring av rapporter skal ikke lenger påvirke produksjon da de kjøres mot replikerte data, dette innebærer at dataene kan være opptil 15 minutter gamle.

I beregningsgrunnlaget for rapportene finner vi de største endringene i "helpdeskstatistikk", "timeforbruk" og "trend".

Helpdeskstatistikk

Mange var usikre på hva verdiene i denne rapporten faktisk stod for. For eksempel "nye", var det

- Antall saker mottatt i perioden?
- Antall saker registrert av valgt tekniker/driftsorganisasjon i perioden?
- Antall saker som matcher filteret? (riktig)

Disse verdiene har blitt reimplementert med presise definisjoner for beregning og filteroppførsel. Det er lagt vekt på de skal gi omtrentlig de samme resultatene som tidligere samtidig som de ikke lenger skal være like sårbare for "flytende" verdier. I stedet for å beregne verdiene på bakgrunn av øyeblikksbildet når rapportene kjøres, benyttes historikken til hver enkelt sak. For eksempel, spørsmål som "hvilken driftsorganisasjon tilhører tekniker X?" endres til "hvilken driftsorganisasjon tilhørte tekniker X på tidspunktet saken ble løst?".

Timeforbruk

Disse fire rapportene har blitt slått sammen til én rapport og har i likhet med heldeskstatistikkrapporten fått langt mer presise definisjoner for hvordan filterene fungerer.

Trend

Det er ikke lenger nødvendig å sette opp trendrapportene manuelt, dataene beregnes nå "on-the-fly".

Excel dump

Denne støtter nå filter.

Dashboard

Dashboardet har fått flere konfigurasjonsmuligheter og nye grafer. Dataene oppdateres også automatisk slik at man ikkelenger trenger å oppfriske siden manuelt. Flere graftyper er planlagt og vil dukke opp i senere versjoner.

- Dashboardoppsett kan lagres per bruker
- Sist brukte oppsett huskes per maskin

Annet

Endringsmodulen

- Fanen "oppgaver" har fått et nytt utseende tilsvarende saksregistreringsbildet som vi håper gjør det enklere å jobbe med oppgaver på endringer.

Saksregistrering

- I dialogen "Brukers siste saker" kan man nå også se avdelingens siste saker.
- Tekniker/team kan nå settes fra objekt basert på skjemafelt typen "tekniker" og rollen "systemansvarlig" i systemkartet. Foreløpig er ikke rolleoppsettet eksponert i grensesnittet, ta kontakt med Technet hvis dere ønsker å ta i bruk dette.
- Ved valg av team i teknikerfilteret velges nå "alle" hvis vedkommende ikke er medlem av valgt team.
- Ved brukerregistrering gis det nå en feilmelding hvis det eksisterer en bruker med identisk brukernavn under valgt kunde.

Innstillinger

- Tekniker: Når ny tekniker opprettes, sjekkes det nå også om en bruker med samme brukernavn men med forskjell på store og små bokstaver finnes for å hindre duplikater.

6.3.7 - 15. Januar 2016

Brukerweb:

+Fiks for opplasting av vedlegg for Internet Explorer 10 og eldre

Endring:

- E-postvarsling til tekniker/team som blir satt som endringsansvarlig

Prosjekt:

- Fiks for knappen "Send" i fanen "Informasjon"

Servicedesk:

Søk:

- Husker nå søkekriteriene i avansert søk, når man går fra søkeresultatene og tilbake.

6.3.6 - 15. Desember 2015

Systemkart/Endring:

- Viser nå sjekklister for valgt objekt

Systemkart:

- Dersom teksten i brukervergel fjernes, fjernes nå bruker fra skjema.

Servicedesk:

- Rapporter:
 - Fiks for visning av tidsforbruk pr. kunde

Brukerweb:

- Nytt tema "Red/Gray"

6.3.5 - 7. Desember 2015

Systemkart:

- Div. layoutfikser. Blant annet i popup for å legge til objekt og redigere objektinfo.
- Større beskrivelsesfelt

Problem/Endring:

- Kan koble til mer enn 6 objekter #####Brukerweb:
- Ny sak: Kunder som brukte richtextbokser for ny sak på brukerweb, kunne oppleve at det ble for liten avstand mellom linjene.

Servicedesk:

- Maler: Maladmin viser border i rødt hvis malen er knyttet til et slettet objekt.

6.3.4 - 1. Desember 2015

Tilbakemelding:

-(Knappen for å rapportere feil eller foreslå endringer til Technet) har fått mulighet til å legge inn bilder.

Servicedesk:

- Buntoppdatering:
 - Setter som løsning automatisk hvis status er "Løst" eller "Forslag".

Brukerweb:

- Det ble laget en tom loggoppføring dersom bruker trykket på lagre og lukk og de ikke hadde fylt inn tekst i beskrivelsesfeltet.

6.3.3 - 27. November 2015

Systemkart:

- Admin -> Skjema:
 - Oppdatert layout for visning av skjemafelter.q

Brukerweb:

- Ny sak:
 - Større beskrivelsesfelt

6.3.2 - 24. November 2015

- Forumlink i toppmenyen er nå erstattet med en link til endringslogg i eget vindu i TMS.

Servicedesk:

- Admin -> Oppsett:
 - Oppdatert brukergrensesnitt under "Oppsett av brukerweb"
- Oversikt:
- Enkel sortering på objekt er nå mulig.
- Tilbakemeldinger
 - Gir ikke lenger feilmelding dersom tilbakemeldingsknappene testes fra e-postmalen.

Vedlikehold:

- Rapporter-> Avviksrapport:
 - Klarte ikke kjøre rapporten dersom det ikke var definert en objekttype for oppføringen som skulle vises.

Brukerweb:

- Ny sak:
 - Det var en feil under oppslag for valg av system
- Spørsmål og Svar:
 - Viser nå bare treff i artikler delt for brukers driftsorg.
- Egenvalgt bakgrunnsfarge for header ble ikke vist dersom et bilde var lastet opp også.
- Fiks for posisjoneringsfeil for QA-popupvindu.

6.3.1 - 16. November 2015

- Fiks for å sette statustype til løst i endringer
- Ikke tillatt utsending av epost når det ikke er lagt inn noen mottakere

6.3.0 - 13. November 2015

Tilbakemeldinger/Smilefjes:

Det er mulig å la brukerne gi tilbakemelding ved å velge et smilefjes pr. sak, dersom dette aktiveres. Dette valget finner du i teknikerweb under «Servicedesk» -> «Admin» -> «Oppsett av brukerweb» -> «Bruk smilefjes».

Det er også mulig å sette inn smilefjesvelgeren i e-postmalene (Se «Servicedesk» -> «Admin» -> «E-post»). Brukeren vil da få opp en webside med bekreftelse på at smilefjeset er satt på saken. Smilefjes kan også vises for teknikerne i en egen kolonne under «Servicedesk» -> «Oversikt».

Brukerweb:

- Brukerweb har fått nytt design med mulighet for å velge blant 8 forskjellige maler.
- Startside:
 - En ny startside møter dere etter logg inn som viser dine åpne saker, spørsmål og svar og bestillingsskjemaer.
 - Inneholder en egen informasjonsboks, som vises dersom det er lagt inn tekst under «Servicedesk» -> «Admin» -> «Oppsett av brukerweb» -> «Brukerweb utseende & infotekst».
- Mobiltilpasset visning: Brukerweb tilpasser seg nå til mobiltelefon og mindre skjermer automatisk.
- Driftsmeldinger:
 - Dersom det finnes noen aktuelle driftsmeldinger vises disse øverst på startsidene.
- Vis/skjul:
 - Menypunktene «Bestille» og «Spørsmål og Svar» skjules dersom det ikke er publisert bestillingsskjema eller Spørsmål og Svar-artikkel.
- Ny sak:
 - Vedleggsopplasting gjøres nå uten å bekrefte ved å klikke på en egen knapp etter at filen er valgt.
 - Dersom brukeren forsøker å laste opp vedlegg som er større enn 15 mb, gis det nå en tilbakemelding om at dette ikke er tillatt.
- Ekstra felter for kontaktinformasjon:
 - Dersom dette valget settes i «Servicedesk» -> «Admin» -> «Oppsett av brukerweb» -> «Vis ekstra felter for kontaktinformasjon», vises to nye felt i saksregistreringen. Her er det mulig for bruker å skrive inn navn og telefon/annen kontakinfo. Dette er tenkte brukt i miljøer hvor flere brukere deler på en logg inn.
 - Etter saksregistrering videresendes nå brukeren til «Saker» -> «Mine ubehandlede saker»
- Saker:
 - Lagt til to faner «Registrerte saker» og «Mine ubehandlede saker»
 - For «Registrerte saker», er det nå mulig å sortere på saksnr, reg. dato, tekniker, status, kategori og prioritert.
 - I «Mine ubehandlede saker», vises det nå et ikon for å indikere om saken er sendt inn med vedlegg.
 - Som for «Ny sak», gjøres nå vedleggsopplasting uten å bekrefte ved å klikke på en egen knapp etter at filen er valgt.
- Saksvindu/popup:
 - Feltet «Ny kommentar» er nå flyttet nederst.

Servicedesk:

- «Servicedesk» -> «Admin» -> «Oppsett av brukerweb» -> «Endre toppseksjon på brukerweb» heter nå «Rediger utseende & infotekst» og er nå en knapp i stedet for en link.
- «Servicedesk» -> «Admin» -> «E-post» -> «Send en test til deg selv», inneholder nå eksempeldata.

Teknikerweb:

Autooppretting av sak via e-post:

Nå er det mulig å opprette en sak direkte i TMS ved å sende inn en e-post til <kundekode>autoreg@tmsportal.no.

En sak blir opprettet direkte dersom feltene «Tekniker» og «bruker» finnes og refererer til en tekniker og bruker som finnes. Ellers vil den havne i innboksen. Felter som er angitt i e-posten vil da bli satt inn i saken under manuell registrering fra innboksen.

Felter som støttes for forhåndsutfylling til innboks er:

- Emne: Sakens emne (hvis dette feltet ikke finnes brukes e-postens emne)]

- Brukernavn: Brukes som oppslag mot bruker
- E-post: Brukes som oppslag mot bruker hvis brukernavn ikke finnes eller oppslag feiler
- Kategori: Navn på kategori
- Objekt: Navn på et system
- Spørsmål: Beskrivelse av hva det gjelder, kan gå over flere linjer, må komme sist

For sak er det også mulig å sette:

- Prioritet: Navn på prioritet
- Tekniker: Brukernavn på ansvarlig tekniker
- Team: Navn på ansvarlig team

Eksempel:

Buntoppdatering:

- Her ble det alltid vist statuser som tilhørte driftsorganisasjonen til kjørende bruker, det var ikke korrekt i forhold til de reglene man kan sette opp for statuser mot driftsorganisasjon og sakstype. Oppførselen er endret slik at hvis det er valgt en tekniker, vises statusene som er definert for denne driftsorganisasjonen. Hvis det ikke er valgt en tekniker begrenses visningen av statusene til de som er definert for alle driftsorganisasjonene på sakene som er valgt. Videre begrenses visningen til de statusene som finnes for alle sakstypene for de valgte sakene.

Team:

- Ny innstilling "send til alle medlemmer". Hvis dette er valgt sendes notifikasjoner (ny sak, overføring av sak, kommentar fra bruker) til alle medlemmer av teamet i de tilfellene saken kun står på team.

Statusen «Forblir uløst»:

- Vi oppdaget at systemet ikke var konsistent i forhold til hvordan denne statusen ble behandlet. Fra og med versjon 6.3 har den samme semantikk som "løst". Det vil innebære at den får et datostempel for "fullført" og SLA vil anses som oppnådd hvis den får denne statusen før "løst innen" datoen.

Saksregistrering

- Utskriftsknappen i saksbildet har nå en forenklet modus tilgjengelig. Trykk på «Skriv ut» -ikonet med "alt" knappen for å bruke denne modusen.
- "Epost til bruker" vil ikke lenger bli huket av ved åpning av løst sak hvis det finnes en epost markert som løsning.

Varsler til teknikere:

- OBS!: noreply@technet.no brukes nå alltid som avsenderadresse i e-postvarsler til teknikere.

Eldre versjonslogger

- Kontakt Technet for eldre versjonslogger.