

DuoSTATION®

Förändringar i v5.1

Innehåll

Innehåll	2
Allmän information	3
DuoSTATION Manager	3
Allmänt	3
Ärendevyn	3
Ärendefönster.....	3
Ärendehändelser.....	3
Kontaktpersoner i ärenden.....	3
Artiklar	3
Debitering	4
Utrustningar	4
Rapporter	4
Diagram.....	4
E-post m.m.....	4
SNMP	4
Connections	4
Beroenden.....	4
Objektvy	4
Webb-delen	5
Språk, anpassningar och inställningar	5
web.config	5
Utrustningar.....	6
Publicerade ärenden	6
Verktyg.....	6
SyncDir.....	6
Synpunkter.....	6
Kontakta oss	6

Allmän information

Det här dokumentet innehåller information om de viktigaste förändringarna i v5.1.

DuoSTATION Manager

Allmänt

- Programmet har anpassats och är testat för att köras med större teckensnitt (125%).
- För att få en bättre utseende och lättare hantering, visas tidpunkter med datum och tid inte längre med sekunder.
- Missade översättningar.
- Nytt hjälpsystem. Hjälpen ligger publicerad på nätet och nås via F1. Gör att vi enklare kan hålla den uppdaterad.
- Ny programvara (TeamViewer) för att hantera fjärr-support.

Ärendevyn

- Snabbare bläddring i ärendelistan.
- Snabbare uppdatering i hela vyn. Bara de delar som syns uppdateras.
- "Ny kopia". Genom att högerklicka eller använda Ctrl+Shift+N, kan man skapa en kopia av ärendet. De fält som kopieras är: prioritet, supportnivå, ärendetyp, ärendegrupp, kategori och tjänst.
- Debiterad tid, arbetad tid och beräknad arbetstid visas som X tim Y min. Tidigare visades tiden enbart i minuter.

Ärendefönster

- Öppnar snabbare.
- Sök "Rapporterat av" och "Handläggare" via knappar.
- Sekunder visas inte i inmatnings fält.
- Beräknad arbetstid. Om detta fält fylls i kan man t.ex. använda det i rapporter för att jämföra mot arbetad tid och för att se beläggning på olika handläggare.
- I fältet "Publicera" har man möjlighet att styra hur ett ärende ska synas i webb-delen.
- Ny flik där man kan lägga upp olika artiklar som ska kopplas till ärendet.

Ärendehändelser

- Debiterad tid och arbetad tid visas som X tim Y min. Tidigare visades tiden enbart i minuter.
- Kryssa av/på "Debitering" och "Visa på webb" direkt i listan.
- Förbättrad och uppsnabbad uppdatering.

Kontaktpersoner i ärenden

- Kryssa av/på "Information" direkt i listan.
- Förbättrad och uppsnabbad uppdatering.

Artiklar

Det finns möjlighet att lägga upp ett antal artiklar (Arkiv > Artiklar) som sedan kan kopplas till ärenden. De artiklar som finns i ärenden inkluderas i debiteringen om de är markerade för debitering.

Debitering

Programmet som skapar debiteringsunderlag har uppdaterats så att det även hanterar artiklar i ärenden.

Utrustningar

- Nya utrustningstyper, HP-switch, Cisco-switch, brandvägg, telefoni m.m.
- Kommandon för att hantera flera utrustningar: "Välj tillverkare", "Välj modell" och "Välj leverantör".
- "Ny kopia". Genom att högerklicka eller använda Ctrl+Shift+N, kan man skapa en kopia av en utrustning. Alla fält utom namn och serienummer kopieras.

Rapporter

- Bugg-fixar och koll att SQL-uttrycket är giltigt.

Diagram

- Bugg-fixar och koll att SQL-uttrycket är giltigt.
- Rubriktexten används i listan över vilket fält som ska användas i diagrammet.

E-post m.m.

Nu finns det möjlighet att styra hur ankommande e-post ska kategoriseras mha av nyckelord. Funktionen nås via Arkiv > Ärenden > Inställningar > Hantera ankommande e-post.

SNMP

- Utökad funktionalitet för att gruppera enheter. När olika enheter identifieras kan man lägga ytterligare ett värde som systemet ska fråga efter. Om enheter svarar på SNMP-frågan läggs enheten in i gruppen. Det gör att DuoSTATION kan skilja på olika enheter som t.ex. är baserade på Linux och använder sig av Netmanage SNMP.
- Förbättrad felhantering. Vissa enheter svarade tidigare på ett felaktigt sätt vid SNMP-anrop. DuoSTATION hanterar dem på ett bättre sätt.
- Fler typer av utrustning att välja mellan.
- Om samma värden ställs in i "All devices" och egen grupp, gäller värdet i den egna gruppen. Bägge värdena visas i listan, men de som skrivs över visas i grått.

Connections

- Förbättrad hantering av HP/Cisco gör att man ser vilka HP och Cisco-switchar som är anslutna på ett bättre sätt.
- Visar urkopplade/avstängda enheter.
- Texten <okänd enhet> visas istället för tomt fält.
- Funktioner för att rensar dubletter av MAC-adresser.

Beroenden

- Nu finns en helt ny funktion i DuoSTATION för att koppla/sätta upp beroenden mellan olika objekt.
- Det går att koppla beroenden mellan utrustningar och tjänster.
- För varje beroende finns möjlighet att ställa in prioritet, text, beskrivning och typ av beroende.

Objektvy

En helt ny funktion i v5.1. Genom att högerklicka och väljer Objektvy eller att använda Ctrl+Shift+O, kan man visa markerat objekt och relationer till andra objekt i DuoSTATION grafiskt.

Genom att göra det för t.ex. en switch kan man se vilka utrustningar som sitter anslutna på switchen. Dubbelklicka sedan på de olika objekten i Objektvy och systemet hämtar ytterligare länkade objekt. På så vis kan man "rita upp" ert nätverk.

Det går att spara ner en vy på fil. Den kan man sedan öppna. Välj sedan F5 för att uppdatera hela vyn.

Det går att göra en mängd inställningar för hur Objektvy ska presentera data. Klicka på "Visa inställningar".

Klicka på "Visa egenskaper" för att se snabbinformation om markerat objekt.

Zooma in/ut mha reglaget nere till höger.

Öppna markerat objekt i en ny vy genom att högerklicka > "Skapa ny vy från valt objekt".

Webb-delen

Språk, anpassningar och inställningar

- Förbättrat språkstöd. Bl.a. är det numera möjligt att ha en start-sida på engelska och en på svenska. Sidorna heter CustomStartPage-EN.html respektive CustomStartPage-SE.html.
- Det går att anpassa vilka ikoner som ska visas längst upp på sidorna. Det görs i web.config. Se nedan.
- Det går att dölja knapparna "Godkänn" och "Godkänn inte" i ärendefönstret. Hanteras med en inställning i web.config. Se nedan.

web.config

Här är de nya inställningarna som kan göras i sektionen appSettings.

Inställning	Värden	Förklaring
CaseUseApprovedDisapproved	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer knapparna "Godkänn" och "Godkänn inte" i ärendefönstret.
ShowIconCases	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till ärendelistan.
ShowIconNewCase	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till nytt ärende.
ShowIconInfo	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till listan över information.
ShowIconFAQ	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till listan över frågor och svar.
ShowIconKB	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till listan över kunskapsdata.
ShowIconSearch	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till söksidan.
ShowIconDevices	0 = dölj 1 = visa (standard)	Visar eller döljer ikonerna/länken längst upp till utrustningslistan.

Utrustningar

Nu finns möjlighet att visa utrustningar på webben.

Publicerade ärenden

Genom att publicera ett ärende kan användare som normalt inte har åtkomst till ett ärende se och söka på ärendet. Ett ärende publiceras i ärendefönstret i Manager.

Verktyg

SyncDir

- Mindre layoutförändringar.
- Inställning för att använda attributet "department" som organisation.
- Inställning för att använda en annan domän/grupp för användare/datorer som importerats från ActiveDirectory.
- Inställning för importera användare/datorer från ActiveDirectory som loggat in/anslutit till AD:t den senaste månaden, 3 månaderna, halvåret, året eller alla.
- Diverse bugg-fixar som rör funktionen "Preview".

Synpunkter

Tacksam om ni kommer med synpunkter på de nya funktionerna till info@duostation.se.

Kontakta oss

ProgramDuon AB

Olof Asklungs gata 1

421 30 Västra Frölunda

Telefon 031-7096060

E-post info@duostation.se

Support support@duostation.se

Webb www.duostation.se