

# DuoSTATION®

Förändringar i v5.2 SR-2

## Innehåll

Innehåll .....	2
Allmän information .....	3
DuoSTATION Manager .....	3
Allmänt .....	3
Ärenden .....	3
Översikt .....	3
Organisationer .....	3
Inventering .....	3
E-post .....	3
IT Service Management .....	4
Dokumenthantering .....	4
Licenshantering .....	4
Jobbhantering .....	4
Webb-delen .....	5
Verktyg .....	5
SyncDir .....	5
VNC .....	5
Archiver .....	5
Android .....	5
Devices .....	6
Synpunkter .....	6
Kontakta oss .....	6

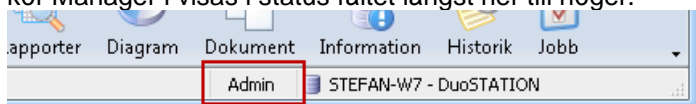
### Allmän information

Det här dokumentet innehåller information om de viktigaste förändringarna i v5.2 SR-2.

### DuoSTATION Manager

#### Allmänt

- **ÄNDRING:** Har ändrat kravet på att köra Manager i "administratörs-läge" på datorer som kör Vista eller senare med UAC påslagen. Istället kommer programmet att startas i "administratörs-läge" om man är administratör och som "icke-administratörs-läge" om man inte är administratör. Läget man kör Manager i visas i status fältet längst ner till höger.

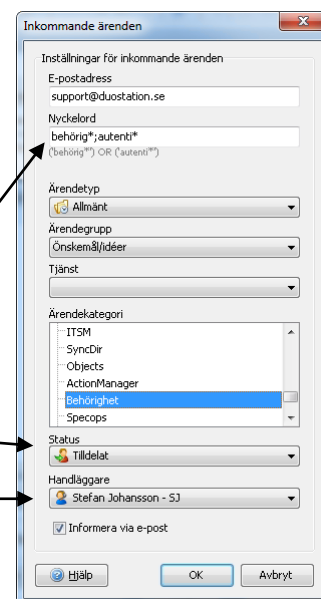


#### Översikt

- **BUGGFIX:** Ändrat så att markeringen inte hoppar till "Alla nätverk" när man flyttat en utrustning som ligger i "<okänd>".
- **ÄNDRING:** Fixat så att de skärmar, som hör till en dator, automatiskt byter organisation när man byter organisation på datorn.

#### Ärenden

- **ÄNDRING:** Har minskat ner storleken på skärmtips när man för musen över en händelse.
- **ÄNDRING:** Flyttat all hantering av förändringar i ärendehantering. Numera hanteras detta av ActionManager. Det gör att det kan bli en viss fördröjning innan vissa förändringar visas i listan "Händelser" i ärendet.
- **NYHET:** Det går att använda \* och ? för att identifiera nyckel ord i nyinkomna ärenden.
- **NYHET:** Möjlighet att automatiskt tilldela status på ett nyinkommet ärende.
- **NYHET:** Möjlighet att automatiskt tilldela nya ärenden till en utvald handläggare.
- **BUGGFIX:** Fixat så att reglerna för ankommande e-post hanteras korrekt när flera e-postmottagare används i ankommande e-post.

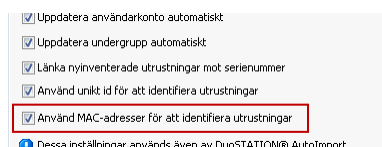


#### Organisationer

- **NYHET:** Nu finns det en kryssruta för att inkludera underliggande organisationer i vyn "Organisationer". Om man kryssar för den, visas utrustningar, ärenden och dokument för den markerade organisationen och för alla underliggande organisationer.

#### Inventering

- **ÄNDRING:** Ändrat så att inställningen nedan är förkryssad som default. Det ställer man in i Manager i vyn "Import".



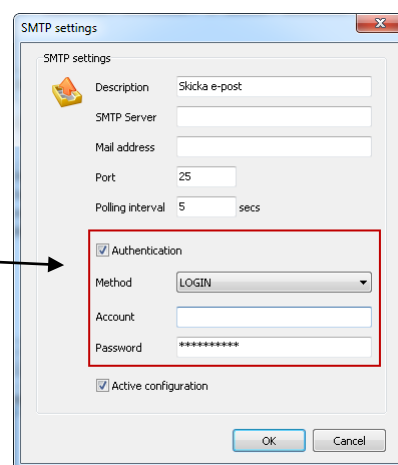
#### E-post

- **ÄNDRING:** Vi gjort om tekniken som skickar e-post, så att bl.a. radbrytningar visas rätt.
- **ÄNDRING:** Om en sökväg ställts in i parametern DocumentsPath i DuoSTATION, så läggs alla bifogade dokument i inkommande e-post i den mappen.

- BUGGFIX: Fixat så att e-post med bifogade dokument med väldigt långa namn kan hanteras.
- NYHET: Nytt installationspaket för Messenger.
- NYHET: Nya variabler finns att använda i e-postmallar

Variabel	Beskrivning
CASECALCDATE	Beräknad klar
CASECUSTOMERNAME	Namn på ärendets organisation
CASEHANDLEDBYFULLNAME	Namn i klartext på handläggare
CASELASTEVENTTEXT	Senast inlagda händelse

- NYHET: Fixat problem med autosvar och studsande e-post. Om ett e-postmeddelande kommer till systemet, plockar bara DuoSTATION in det i ärendehantering om det innehåller en referens till ett befintligt ärende. Och om ett autosvar kommer in på ett avslutat ärende, återöppnas det inte.
- NYHET: Lagt till möjlighet att autentisera mot SMTP på olika sätt. Det konfigureras i Messenger Config.
- ÄNDRING: Förbättrat loggningen vid eventuella fel. Nu visas vilken del och konfiguration av e-posthanteringen felmeddelandena kommer från "Database", "SMTP", "POP3" eller "IMAP4".



## IT Service Management

- ÄNDRING: Lagt till en bläddringslist i fältet "Beskrivning" i vyn "Tjänster" i Manager.
- BUGGFIX: Fixat att vi missat att lägga in beskrivningar för olika objekt i dialogrutan för att välja objekt när man sätter upp ett beroende i Manager.

## Dokumenthantering

- BUGGFIX: Fixat problem då man lägger in flera dokument samtidigt från en utdelad mapp på nätverket.
- ÄNDRING: Lagt till ett felmeddelande om inte Windows klarar att öppna ett dokument. T.ex. om dokumentet är en PDF-fil och det inte finns ett program installerat på datorn som kan öppna den typen av dokument.
- BUGGFIX: Ändrat så att det fungerar att använda kommandot "Spara till fil ..." när "DocumentsPath" är inställt i DuoSTATION.INI.

## Licenshantering

- BUGGFIX: Fixat att summering i "Inköp" och "Statusrapport" inte uppdateras korrekt vid filtrering i vyn "Programvara".
- NYHET: Möjlighet att skapa rapport och diagram via högerklick i "Inköp" och "Supportavtal" i vyn "Programvara".
- BUGGFIX: Fixat att Android-enheter inte inkluderas i "Statusrapport" i vyn "Programvara".

## Jobbhantering

- ÄNDRING: Job Manager fjärrinstallerar inte längre RemoteAgent som en interaktiv tjänst.

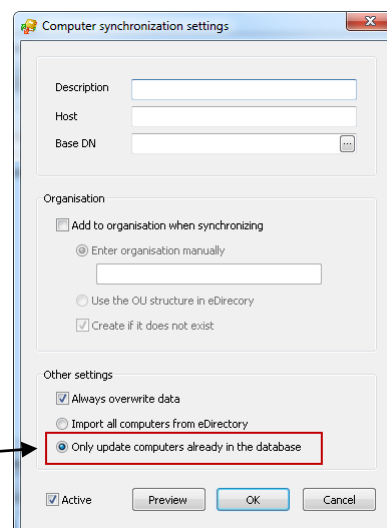
## Webb-delen

- NYHET: Möjlighet att dirigera om mobil-appar till en annan URL. Ställ in detta i web.config med parametern "MobileURL".
- ÄNDRING: Numera följer webb-delen samma inställningar som Manager för vilka statusar som kan användas för respektive ärendetyp.
- BUGGFIX: Tidigare när man valde en annan person i "Rapporterat av", sparades det inte. Nu är det fixat.
- NYHET: Nu finns det möjlighet att bestämma vilken ärendetyp och ärendegrupp som ska användas som default i formuläret där man registrerar ett nytt ärende. Ställ in i web.config med parametrarna "DefaultCaseType" och "DefaultCaseGroup".
- BUGGFIX: När man skapar ett nytt ärende, fylldes inte fältet "Arbetsplats" i automatiskt med det värde som finns lagrat i databasen. Nu är det fixat.
- NYHET: Nu följer ärenden som skapas i webb-delen de regler som gäller för inkommande e-post.
- ÄNDRING: Alla förändringar som genererar en åtgärd hanteras numera på liknande sätt som i Manager.
- ÄNDRING: Standard-värde för ärendetyp för ärenden som registreras i webb-delen är numera "Allmänt". Innan var det "Support".

## Verktyg

### SyncDir

- NYHET: Hämtar värde för senast ansluten för datorkonton som hämtas från eDirectory.
- NYHET: När en dator läggs upp första gången i DuoSTATION via SyncDir, läggs det upp i historiken för den datorn.
- ÄNDRING: Matchning på datorer som importeras från eDirectory och datorer som inventerats görs numera enbart på namn istället för grupp och namn. Om en dator inte finns i DuoSTATION kommer träddnamnet att användas som grupp i DuoSTATION. Vi rekommenderar att man endast uppdaterar redan inventerad utrustning och därför är den inställningen default.



### VNC

- Skickar med nya UltraVNC-filer som bl.a. klarar av att hantera då datorer som ska fjärrstyras använder flera skärmar.

### Archiver

- BUGGFIX: Fixat så att rätt datum används för att avgöra om ett ärende ska arkiveras.
- ÄNDRING: Ändrat 'Spara och stäng'-knappen till 'Spara inställningar' och programmet stängs inte.

## Android

- NYHET: Lagt till fält för "Rapporterat av", "Rapporterat datum", "Organisation" och "Kategori".
- ÄNDRING: Visar inte längre URL i listan över de olika sajterna.
- NYHET: Möjlighet att kunna lägga till en händelse i ett ärende.
- ÄNDRING: Alla förändringar som genererar en åtgärd, hanteras numera på liknande sätt som i Manager.

## Client

- NYHET: Lagt till stöd för Windows 8.
- ÄNDRING: Mindre förändringar i bildskärmsinventeringen (Devices).
- NYHET: Nytt installationspaket.

## Devices

- NYHET: Nytt installationspaket.

## Synpunkter

Tacksam om ni kommer med synpunkter på de nya funktionerna till [info@duostation.se](mailto:info@duostation.se).

## Kontakta oss

ProgramDuon AB

Olof Asklunds gata 1

421 30 Västra Frölunda

Telefon 031-7096060

E-post [info@duostation.se](mailto:info@duostation.se)

Support [support@duostation.se](mailto:support@duostation.se)

Webb [www.duostation.se](http://www.duostation.se)