



DuoSTATION[®]

Förändringar i v5.3

Innehåll

Innehåll	2
Allmän information	3
DuoSTATION Manager	3
Allmänt	3
Ärenden	3
Information	3
Organisationer	3
Debitering	3
Utrustningar	4
Inventering	4
Metering	4
IT Service Management	4
E-post	5
Dokumenthantering	5
Licenshantering	5
Jobbhantering	5
Webb-delen	5
Verktyg	5
SyncDir	5
Devices	5
Archiver	6
VMware Inventory	6
Android	6
Synpunkter	6
Kontakta oss	6

Allmän information

Det här dokumentet innehåller information om de viktigaste förändringarna i v5.3.

DuoSTATION Manager

Allmänt

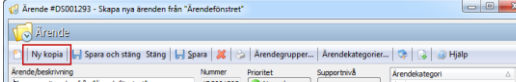
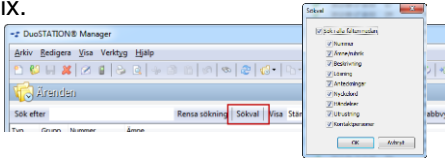
- Åtgärdat att AutoImport ibland hänger sig och måste startas om.

Ärenden

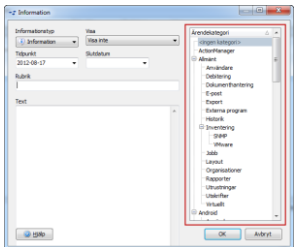
- **NYHET!** Nu finns det möjlighet att byta namn, ta bort och flytta kategorier på ett enkelt sätt. Använd dra'å'släpp. Programmet håller reda på vad användaren gör och försöker lösa det på smartaste sätt. Om en kategori tas bort, kommer programmet att tilldela ärenden, som är kopplade till den borttagna kategorin, till kategorin i nivån ovanför. Om en kategori flyttas från en plats till en annan, kommer alla ärenden att uppdateras automatiskt.

Ex 1: Om användaren tar bort "Nivå1">"Nivå2">"Nivå3", så kommer alla ärenden som tillhör kategorin "Nivå1">"Nivå2">"Nivå3", att tilldelas kategorin "Nivå1">"Nivå2".

Ex 2: Om användaren byter namn på "Nivå3" till "NivåC" och flyttar kategorin från "Nivå1">"Nivå2">"Nivå3" till "NivåA">"NivåB">"NivåC", så kommer alla ärenden som tillhör "Nivå1">"Nivå2">"Nivå3" att tilldelas "NivåA">"NivåB">"NivåC".

- **NYHET!** Det går nu att skapa en ny kopia av ett ärende direkt från ärendefönstret. 
- **NYHET!** För att förhindra krockar mellan olika DuoSTATION-installationer, kan man lägga till ett prefix för ärendenumret. [Kontakta oss](#) om ni behöver ett prefix.
- **NYHET!** I ärendelistan kan man nu välja i vilka delar man ska söka. 
- Ändrat ordningen på flikarna för inställningarna som rör ärendehantering.
- Något förändrad layout i ärendefönstret. Bredden på vissa fält har ändrats.
- Åtgärdat buggen som uppstod när man kryssade i kolumnen "Informera" i listan över kontaktpersoner i ärendefönstret.
- Åtgärdat problemet med att det blev "timeout" vid sökningar i många ärenden.
- Åtgärdat så att det numera går att använda ÅÄÖ i nyckelord i reglerna för ankommande ärenden.

Information

- **NYHET!** Det går att koppla en kategori till data som läggs in i informationsdatabasen. I framtiden kommer vi att använda den här funktionen för att bl.a. visa information som matchar ärenden i samma kategori. 

Organisationer

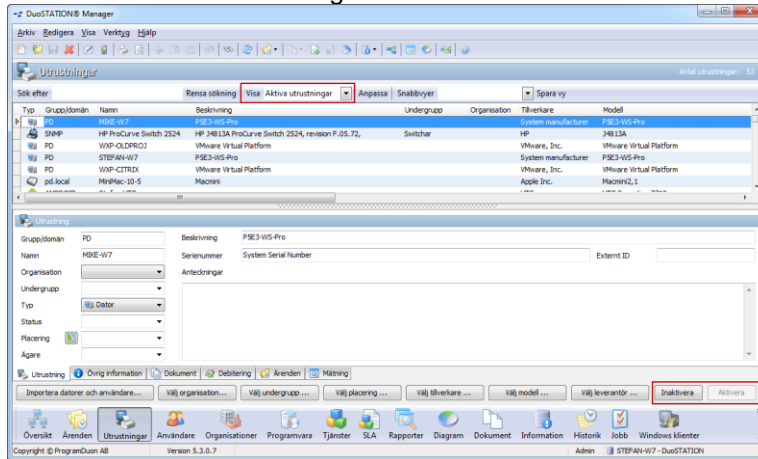
- Fixat när man skall välja en organisation på en utrustning som inte har någon satt, så skall inga noder vara expanderade och ingen nod markerad i trädet.

Debitering

- **NYHET!** Det går nu att ställa in om debitering för ett ärende är ikryssat som standard. Det görs i Arkiv>Ärenden>Inställningar...>Övriga inställningar.

Utrustningar

- **NYHET!** Nu går det att inaktivera utrustningar. Gamla eller stulna datorer kan ligga kvar i systemet utan att ta en licensplats. Inaktivera/aktivera en utrustning manuellt inifrån vyn "Utrustningar". Använd knapparna "Inaktivera" resp. "Aktivera". För att visa inaktiverade utrustningar, välj **Visa>Inaktiverade utrustningar**.



Se även [Archiver](#).

- **NYHET!** Man kan få en påminnelse via e-post när garanti eller supportavtal löper ut. Läs mer om det under [E-post](#).

Inventering

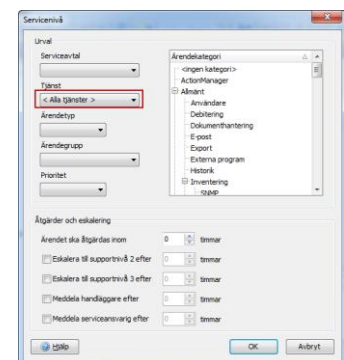
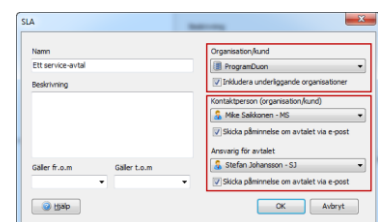
- Om en utrustning inaktiverats och inventeras på nytt, blir den automatiskt aktiverad.
- Client måste uppdateras med det nya installationspaketet.

Metering

- **NYHET!** Nu visas även "Produktversion" av de program som används.

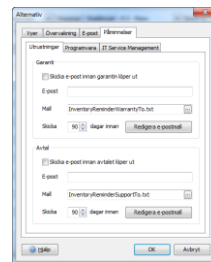
IT Service Management

- **NYHET!** I en servicenivå kan man nu skapa regler som gäller för alla tjänster. Det gör att man kan skapa en regel som matchar ärenden oavsett vilken tjänst som kopplats ärendet.
- **NYHET!** Nya fält finns att ange för varje SLA. Kontaktperson för kund/organisation och den som är ansvarig för avtalet på IT.
- **NYHET!** Systemet kan nu skicka påminnelser till kontaktperson och ansvarig för SLA.
- **NYHET!** Man kan ange att ett SLA ska gälla även för underliggande organisationer. Det betyder att när systemet letar efter ett SLA som ska matcha ett ärende, att det först tittar efter ett SLA kopplat direkt till organisationen som ärendet hör till. Därefter letar systemet efter ett SLA på en nivå högre upp. Sist letar systemet efter ett SLA som gäller för alla organisationer. Den här funktionen gör det enklare att skapa generella avtal för en hel organisation och ändå på ett enkelt sätt göra undantag för delar av organisationen.
- Fixat så att "SLA" och "Åtgärdas enl. SLA" nollställs om man väljer "ingen tjänst" i ärendedialogen.



E-post

- **NYHET!** Nu är det möjligt att ställa in att systemet ska skicka påminnelser om olika saker. T.ex. innan supportavtal går ut, innan garanti går ut, innan avtalstiden löper ut på ett SLA m.m. Inställningarna görs under Verktyg>Alternativ>Påminnelser.
- Hos vissa kunder registrerades "forwardade mail" som "autoreply" och därmed så ignorerade systemet dem. Nu identifierar systemet dem och hanterar dem på rätt sätt.
- Messenger måste uppdateras med det nya installationspaketet.

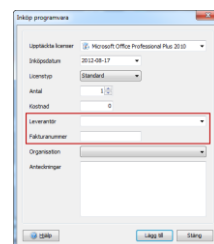


Dokumenthantering

- **NYHET!** Nu kan man länka, redan lagrade dokument i DuoSTATION, till olika objekt. Högerklicka på ett objekt>Dokument>Länka dokument.

Licenshantering

- **NYHET!** Har lagt till fält för "Leverantör" och "Fakturanummer" i dialogrutan för inköp.
- Har utökat textlängden på namnet på programvaror.



Jobbhantering

- **NYHET!** Nu kan man köra ett jobb som inloggad användare. Det är särskilt användbart vid inventering, men även vid andra situationer.
- Standardvärdet för att antal försök som ett jobba ska försöka starta, är ändrat från 3 till 1.
- Remote Agent måste uppdateras med det nya installationspaketet.

Webb-delen

- Åtgärdat buggen att "CustomStartPage-EN.html" används men resten blir på svenska när man valt engelska som default language, men inte aktiverat "UseTranslations".
- Åtgärdat buggen att filer laddas upp dubbelt när man trycker F5 när man laddat upp en fil i ärendefönstret.
- Fixat så att status ändras till "Tilldelat" när man tilldelar ett ärende till en handläggare.
- Åtgärdat diverse buggar som rör nyregistrering av ärenden och regler för ankommande ärenden.
- Åtgärdat att när man väljer att avsluta ett ärende med knappen "Avsluta ärende" på webben, så skickades inget mail till "Rapporterat av" om att ärendet är klart.

Verktyg

SyncDir

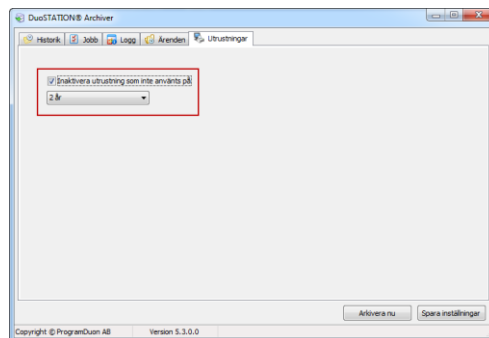
- Fixat när en dator installeras om med samma namn, så skapades dubletter pga. av att det unika id't i ActiveDirectory blir olika.
- Om en dator inaktiverats och importerats på nytt, med ett senare anslutningsdatum, blir den automatiskt aktiverad.

Devices

- **NYHET!** Nu inventeras även information om den inbyggda skärmen på bärbara. Informationen visas i Manager>Översikt>Detaljerad information>Bildskärm.
- Åtgärdat att vissa skärmar presenterades som "Standardbildskärm" på vissa XP-maskiner.

Archiver

- **NYHET!** Nu kan man inaktivera utrustningar som inte använts på en given tid. Programmet kontrollerar inventeringsdatum och anslutningsdatum för att avgöra om en utrustning har använts. En utrustning som inaktiverats ligger kvar i databasen räknas inte in i licensen, men kan bara visas i Manager>Utrustningar>Visa>Inaktiverade utrustningar och kommer inte med i några rapporter. I denna vy aktiverar man även utrustningar.



VMware Inventory

- **NYHET!** Nu kan man köra inventeringen av VMware-servrar helt dold. Använd parametrarna /AUTORUN och /HIDE.

Android

- **NYHET!** Inventering sker automatiskt i bakgrunden. Även om man inte loggar in i ärendedelen.
- **NYHET!** Nya data i inventeringen: installationsdatum för appar, storlek/ledigt SD-kort, info om kamera, GPS-koordinater.
- **NYHET!** Skärmmupplösning och nya inventeringsdata presenteras i "Min enhet".
- Fixat till layouten i "Min enhet".
- Lagt till ikon för att söka i menyn i ärendelistan.

Synpunkter

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

Kontakta oss

ProgramDuon AB

Olof Asklunds gata 1

421 30 Västra Frölunda

Telefon 031-7096060

E-post info@duostation.se

Support support@duostation.se

Webb www.duostation.se