



Förändringar i v5

Innehåll

Innehåll	2
Allmän information	3
Databasförändringar	3
DuoSTATION Manager	3
Allmänt	3
Översikt	3
Ärendevyn	3
Ärendefönster	4
Ärendehändelser	4
Utrustningar	4
Användare	4
Organisationer	4
Tjänster	4
SLA - Serviceavtal	4
Rapporter	4
Diagram	4
Dokument	5
Information	5
Historik	5
Jobbhantering	5
Mätning	5
E-post m.m.	5
Inventering	6
Windows	6
Metering	6
Management	6
Webb-delen	6
Startsidan	6
Ärendebilden	7
Nytt ärende	7
web.config	7
Webservice.asmx	8
MacOS X	8
Verktyg	8
Auto Import	8
Action Manager	9
Synchronize System Center	9
Fjärrstyrning	9
Debitering	9
IT Service Management	9
Tjänster	9
SLA	10
Synpunkter	10
Kontakta oss	10

Allmän information

Det här dokumentet innehåller information om de viktigaste förändringarna i v5. Det som är markerat med ITSM är nya funktioner som ingår i det nya tillägget [IT Service Management](#).

Databasförändringar

Uppdateringen till version 5 innebär förändringar i databasstrukturen. Bl.a. har vi flyttat tillbaka arkiverad information om ärenden tillsammans med de övriga ärendena. Det hanteras istället på ett annat sätt. Därtill har vi skapat nya tabeller som används av [IT Service Management](#). Vi skickar med verktyget DSDBUpdate.exe som gör denna uppdatering mycket enkel.

DuoSTATION Manager

Allmänt

- Snyggare och modernare layout.
- Snabbvyer som gör det möjligt att spara flera olika layouter som man snabbt kan växla mellan. Det går även att återställa till standardlayout.
- Fler inställningar sparas i profilen.
- Nya "listor" med bl.a. bättre filtreringsfunktioner.
- I filtreringen på datum i listor finns färdiga val för: Idag, Igår, Denna vecka, Förra vecka osv.
- Nytt verktygsfält för Vyer. Det kan döljas och anpassas.
- Språk sparas i registret.
- Sökning via Redigera > Hitta har snabbats upp och letar i alla fält som visas.

Översikt

- Högerklick för att ändra "Organisation".
- Högerklick för att ändra "Undergrupp".
- Sortering av utrustningar kan ställas in via Verktyg > Alternativ.
- En ny speciell grupp visas för de utrustningar som inte är kopplad till en organisation.
- Sparar mer i profilen.

Ärendevyn

- Snabbvyer.
- Kolumn för länkade ärenden.
- Kryssruta för debitering.
- Antal ärenden som visas listas syns i rubrikraden.
- Fler nivåer och nya ikoner för prioritet. Akut, Hög, Normal, Låg, Ingen.
- Knapp för Ärendekategorier.
- Automatisk uppdatering av ärendelistan. Ställ in hur ofta listan ska uppdateras via Verktyg > Alternativ.
- ITSM: Kolumner för tjänst, SLA och åtgärdas.

Ärendefönster

- Ändrat beteendet för listorna med Handläggare och Rapporterat av. Tidigare doldes användare och handläggare som inte tillhörde den organisation som valdes för ärendet. Nu visas istället en liten grön bockmarkering att användaren och handläggaren tillhör den valda organisationen. Om en användare inte längre finns i databasen, visas den med en gråfärgad ikon.
- Nivå ändrat till Supportnivå. Från Nivå 1-5 till Supportnivå 0-3.
- Knapp för att snabbt publicera data i infodatabasen.
- Knapp för att koppla ett dokument till ärendet.
- Kryssrutan för påminnelse gäller endast för den handläggare som är tilldelat ärendet.
- ITSM: Fält för tjänst, SLA och åtgärdstid.
- ITSM: I fliken Mer information finns mer data som rör ITSM.

Ärendehändelser

- Kryssruta för debiterat.

Utrustningar

- Snabbvyer.
- Kolumn och fält för debiteringsobjekt.
- Knappar för att välja Organisation, Undergrupp och Placering.
- Antal utrustningar som visas listas syns i rubrikraden.

Användare

- Kolumn och fält för debiteringsobjekt.
- Knapp för att välja Organisation.
- Antal användare som visas listas syns i rubrikraden.

Organisationer

- Organisationer visas numera sorterat i filterlistor m.m.

Tjänster

Funktioner för att lägga upp och hantera en tjänstekatalog. Denna vy finns tillgänglig om man köper till tillägget [IT Service Management](#).

SLA - Serviceavtal

Funktioner för att lägga upp och hantera olika servicenivåavtal. Denna vy finns tillgänglig om man köper till tillägget [IT Service Management](#).

Rapporter

Nya uppdaterade rapportmallar.

OBS! Vyn "Snabbrapporter utrustningar" är borttagen. Det beror på att vi inte ville underhålla och vidareutveckla 2 olika sätt att göra rapporter. Denna typ av rapporter var dessutom begränsad till enbart utrustningar. Hör av er till oss så hjälper vi er att utforma de rapporter ni behöver.

Diagram

Nya uppdaterade rapportfiler.

Dokument

- Möjlighet att anpassa kolumner.
- Möjlighet att filtrera på länktyp. Det gör att man t.ex. kan filtrera bort dokument som är kopplade till ärenden.
- Möjlighet att spara filer på annan plats via högerklick.

Information

- Möjlighet att anpassa kolumner.
- Mer sparas i profilen.
- Det finns ett nytt fält för slutdatum. Om ett värde för slutdatumet sätts, visas inte längre informationen i webbdelen efter slutdatum.
- Möjlighet att styra att viss information visas för inloggade användare.

Historik

- Möjlighet att anpassa kolumner.

Jobbhantering

- Förbättrat stöd för Windows Vista, Windows 2008 och Windows 7. Framförallt de klienter som har UAC (User Access Control) aktiverat.
- Uppdaterat installationspaket för "Remote Agent".

Mätning

- Möjlighet att anpassa kolumner.
- Uppdaterat installationspaket för "Metering".

E-post m.m.

- Det går numera att använda HTML-mallar för de meddelanden som skickas ut från systemet.
- Det finns fler variabler som kan användas i e-postmallarna. Här är en lista:

Variabel	Förklaring
▣CASEID▣	Ärendets nummer (oformaterat).
▣CASENUMBER▣	Ärendets nummer (formaterat).
▣CASESTATUSTEXT▣	Ärendestatus
▣CASEREPORTEDBY▣	Den som rapporterat ärendet.
▣CASEHANDLEDBY▣	Den som är tilldelad ärendet (ärendets handläggare)
▣CASENAME▣	Ärenderubrik.
▣CASEDESCRIPTION▣	Ärendets beskrivning.
▣CASESOLUTION▣	Ärendets lösning.

- Förbättrad felhantering.
- För meddelanden som skickas från Manager, lagras det i ärendehändelserna till vem/vilka man skickat meddelandet och vilka eventuella filer som bifogats.

Inventering

Windows

- Rapporterar Windows Vista, Windows 7 och Windows 2008 mer detaljerat.
- dsApplicationInfo.dll, dsAudio.dll, dsEnvironment.dll, dsGraphics.dll, dsNetworkSettings.dll och dsPrinters.dll har tagits bort. All funktionalitet har flyttats till dsBasicInfo.dll. Framförallt för att minska sammanlagda storleken på klienten.
- Ny inventeringsmodul för Novell-klienter. dsNovell.dll ser till att inventera vilket Novell-konto som är påloggat under inventeringen.
- DSCClient.ini har ändrats. Istället för att separera värden med tecknet '¤', används istället tecknet '|'. Den nya klienten är bakåtkompatibel.
- Uppdaterat installationspaket för "DuoSTATION Client".
- Visar inte felmeddelande, om man försöker logga ut eller avsluta Windows, innan inventeringen körts klart. Exempelvis då man använder parametern /delay.
- Godkänd av Microsoft (Compatible with Windows 7).
- Ny filändelse: .dsinv.
- Nytt installationspaket. För att uppdatera en v4, använd UpdateV4.cmd som medföljer uppdateringen i mappen där installationspaketen finns.

Metering

- Anpassats för fungera bättre med UAC.
- Ska bli "Compatible with Windows 7".
- Genererar färre filer.
- Ny filändelse: .dsmet.
- Inkluderar numera även "Product version".
- Tagit bort funktioner ur dsMetering.dll för att installera Metering-service via inventeringen.
- Nytt installationspaket. För att uppdatera en v4, använd UpdateV4.cmd som medföljer uppdateringen i mappen där installationspaketen finns.

Management

- Förbättrat stöd för Windows Vista, Windows 7 och Windows 2008
- Nytt installationspaket. Det går att använda parametern CONFIGFILE i kommandoraden för installationen för att kopiera med en egendefinierad konfiguration till agenten.
- Möjlighet att filtrera åtgärder på fältet "Genererad av". Alltså varifrån informationen kommer.

Webb-delen

Startsidan

- Länk för att visa alla frågor och svar.

- Länk för att visa all driftinformation.

Ärendebilden

- Möjlighet att lägga in och se arbetad tid i ett ärende.
- ITSM: Visar information om tjänst, SLA och när ett ärende ska åtgärdas.

Nytt ärende

- Via inställningar kan man visa fält för Prioritet.
- ITSM: Möjlighet att kunna visa fält för Tjänst. Tjänsterna som visas i listan, är de tjänster som användarens organisation har ett SLA kopplat till sig.

web.config

Det har tillkommit fler inställningar i web.config. Här är en lista på alla inställningar som finns:

Inställning	Förklaring	Inställningar
CustomHeaderHtmlFile	Pekar på den sida som innehåller informationen som ska visas längst upp till vänster på startsidan.	Sökväg.
DefaultLanguageID	Anger vilket språk som ska användas innan användaren valt språk. Språkvalet sparas sedan i en cookie.	se = Svenska. en = Engelska.
DocumentsURL	Pekar på den mapp där användarna kan komma åt bifogade dokument.	Länk.
FileUploadPath	Pekat på den fysiska sökväg dit uppladdade dokument ska sparas. OBS! Måste använda dubbla '\'.T.ex.: D:\DuoSTATION\Documents	Sökväg.
NewCaseUseReportedBy	Inställning för om fältet "Rapporterat av" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseCaseGroup	Inställning för om fältet "Ärendegrupp" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseCaseCategory	Inställning för om fältet "Ärendekategori" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseLanguages	Inställning för om språkstöd ska användas för text som genereras automatiskt i bilden "Nytt ärende".	0 = Använd inte språkstöd. 1 = Använd språkstöd.
NewCaseUseTelephone	Inställning för om fältet "Telefonnummer" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseWorkPlace	Inställning för om fältet "Arbetsplats" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseDeviceName	Inställning för om fältet "Dator" ska visas i bilden "Nytt ärende". Systemet fyller i detta automatiskt via omvänt DNS uppslag. För att datorn ska visas måste den vara	0 = Visa inte.

	inventerad.	1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseCaseService	Inställning för om fältet "Tjänst" ska visas i bilden "Nytt ärende". De tjänster som listas styrs av fältet "Rapporterat av" eller den som är inloggad. För att den här ska visas, måste även UseServices sättas till 1.	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseCasePriority	Inställning för om fältet "Prioritet" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
NewCaseUseCaseType	Inställning för om fältet "Ärendetyp" ska visas i bilden "Nytt ärende".	0 = Visa inte. 1 = Visa. 2 = Visa och måste anges.
SystemPath	Pekat på den fysiska sökväg där DuoSTATION är installerad. OBS! Måste använda dubbla \.T.ex.: D:\DuoSTATION.	Sökväg.
UseLoginCookies	Inställning för om systemet ska spara inloggningsuppgifter som en cookie. Uppgifterna lagras krypterat.	0 = Använd inte cookies. 1 = Använd cookies.
UseTranslations	Inställning för att låta användarna välja språk.	0 = Använd inte språkstöd. 1 = Använd språkstöd.
UseServices	Inställning för att kunna använda ITService Management i webb-delen.	0 = Använd inte ITSM. 1 = Använd ITSM.

Webservice.asmx

Vi har utvecklat en ny webservice för att kunna skicka in inventeringsdata och data mha Message. Den är integrerad i den övriga webbdelen och funkar att använda med Vista, 7 och 2008. Efter uppdateringen till version 5 ska de anrop som använder den äldre varianten (DSWebService.exe) ändras till att istället anropa denna nyare variant. Om er helpdesk är upplagd som exempelvis <http://support.domain.com>, ska anropet göras om enligt:

Program	Kommandorad
DuoSTATION Client (Windows)	DSCClient.exe /webservice="http://support.domain.com/webservice.asmx"
DuoSTATION Message	DSMessage.exe /webservice="http://support.domain.com/webservice.asmx"
DuoSTATION Client (MacOSX)	Konfigureras mha Client Config och sparas i DSClient.xml.

MacOS X

Klienten är uppdaterad så att den kan använda den nya webservicen.

Verktyg

Auto Import

- Nya filändelser för att hålla isär de olika filerna. Och ny prioritering, så att information för ärende och e-post hanteras före inventering och licensmätning.

Prioritet	Filändelse	Förklaring
1	.dscase	Innehåller information om ett ärende.
2	.dsml	Innehåller ett epostmeddelande som tagits emot av Messenger.
3	.dsinv	Innehåller inventeringsdata.
4	.dshis	Innehåller data som skapats av Message.
5	.xml	Gamla filer för bakåtkompatibilitet.
6	.dsmet	Innehåller data från Metering.

- Om ett fel uppstår flyttas filen till en undermapp till Data-mappen som heter ERROR utan att namnet ändras. Tidigare bytte vi namn på filändelsen till .error.
- Kräver mindre systemresurser.

Action Manager

En ny systemtjänst som installeras mha Configuration Manager. Tjänsten håller reda på påminnelser som ska e-postas, om ärenden ska eskaleras och när ärenden ska åtgärdas enligt SLA.

Synchronize System Center

Vi har bytt namn på det tidigare verktyget "Synchronize SMS" för att följa Microsofts namn på produkten. Den nya programfilen heter DSSyncSC.exe.

Fjärrstyrning

Gratisversionen av RealVNC (den vi skickade med i DuoSTATION version 4) kan inte köras på Vista, 7 och 2008 i service-läge. Därför har vi bytt ut den mot UltraVNC. Här är lite parametrar som ni kan använda tillsammans med DuoSTATION VNC Deploy:

Parameter	Förklaring
/INACTIVATE	Inaktiverar tjänsten efter avslutad fjärrsession.
/UNINSTALL	Avinstallerar tjänst och alla filer efter avslutad fjärrsession.

Debitering

Vi har (äntligen) tagit fram ett generellt verktyg för att skapa debiteringslistor. Programmet kan startas via debiteringsfliken i vyn Utrustningar eller i vyn Användare. Programfilen heter DSDebitList.exe. För att fungera måste Excel vara installerat på den dator ni kör programmet från.

IT Service Management

I version 5 finns det möjlighet att utöka sin licens med tillägget IT Service Management (ITSM).

Tjänster

Bygg upp en tjänstekatalog med öppet-/servicetider och annan information. Dessa tjänster kan sedan kopplas till olika SLA:er och ärenden i systemet.

SLA

I denna del bygger ni upp olika servicenivåer som t.ex. hur snabbt ett ärende ska åtgärdas eller eskaleras (funktionellt eller hierarkiskt).

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