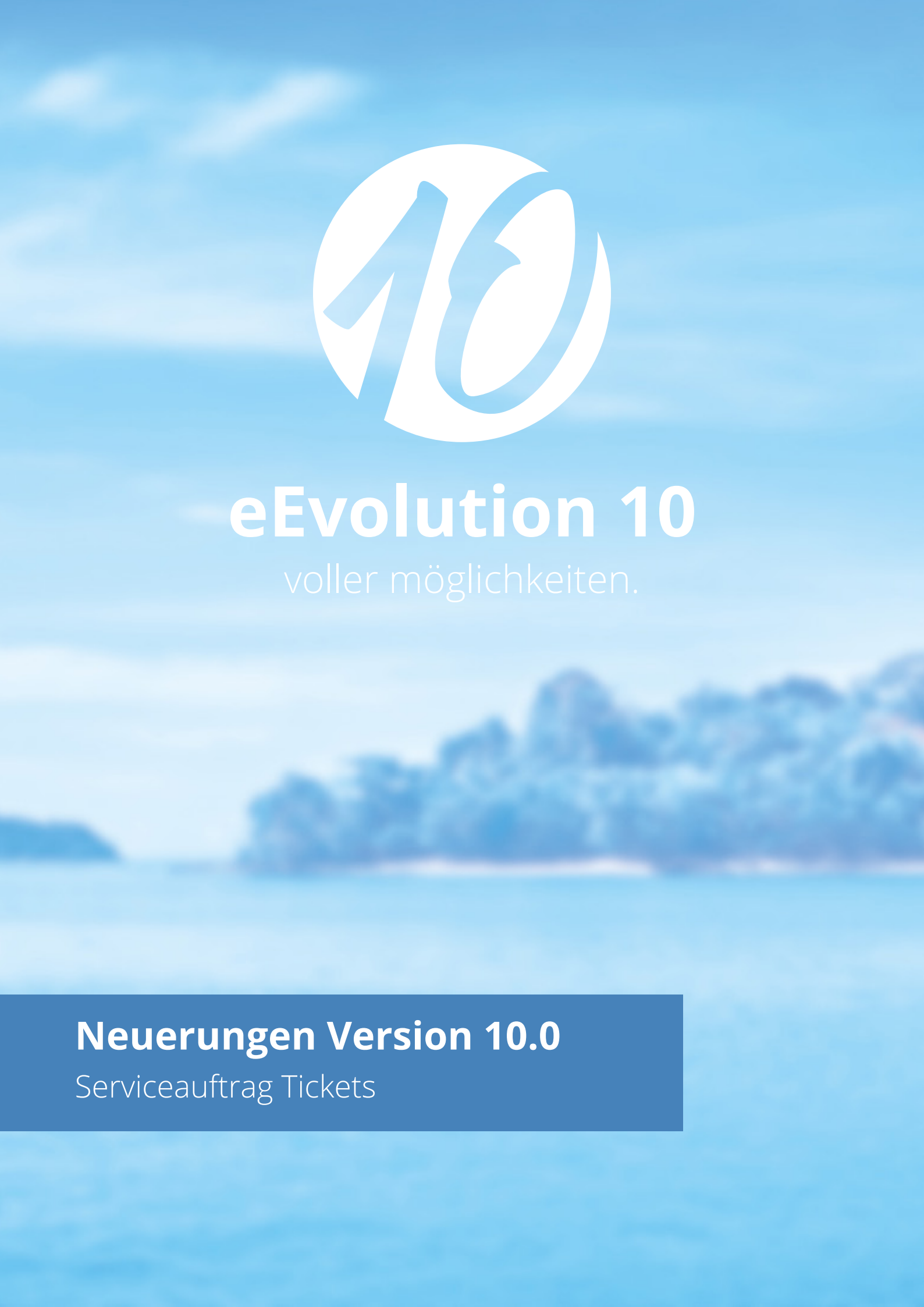


eEvolution 10

voller möglichkeiten.

Neuerungen Version 10.0

Serviceauftrag Tickets

Schnelle Ticketanlage durch eingehende E-Mail per Drag & Drop

Um die Usability zu verbessern, haben wir die Anlage von neuen Serviceaufträgen und das Hinzufügen von neuen Informationen zu vorhandenen Serviceaufträgen aus eingehenden E-Mails via Drag & Drop aus Outlook überarbeitet.

In diesem Zusammenhang wurde ein klar abgegrenzter, neuer Bereich für das Ablegen (Drop) einer E-Mail im Serviceauftrag definiert. Es ist also nicht mehr, wie bisher, nur ein kleiner Bereich im unteren Teil der Hauptmaske für das Ablegen einer E-Mail zugelassen, sondern Sie können stattdessen den kompletten Bereich des Ribbons nutzen.

Weiterhin haben wir die Neuanlage von eines Serviceauftrags aus einer eingehenden E-Mail optimiert und um folgende Features erweitert:

- Der Betreff der E-Mail wird automatisch als „**Bemerkung**“ in das Auftragsmemo übernommen. Ist der Betreff der E-Mail länger als 100 Zeichen, wird er automatisch auf 100 Zeichen gekürzt.
- Der Text (keine Bilder oder Anhänge) aus der E-Mail wird automatisch in das Textfeld des Auftragsmemos übernommen.
- Die ursprüngliche E-Mail und die in der E-Mail enthaltenen Bilder werden automatisch der Akte des Serviceauftrags hinzugefügt, wenn in der Systemkonfiguration unter „**Anlage von Aufträgen aus Emails**“ der „**Pfad der Akte**“ korrekt konfiguriert wurde. Ist dort die Option „**Email Anhänge zur Auftrags Akte hinzufügen**“ aktiviert, so werden natürlich auch die Anhänge der E-Mail in der Akte abgelegt.

Erweiterung der Auftragsanlage aus einer E-Mail heraus

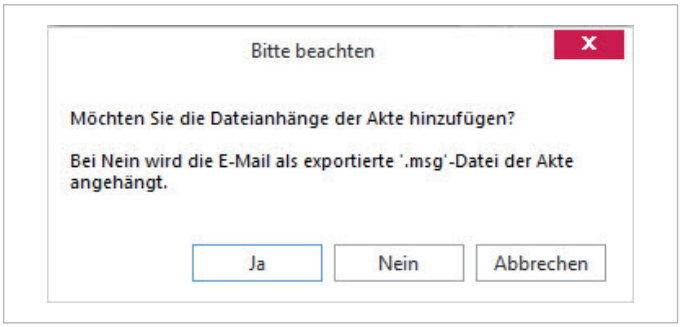
Wenn Sie bei einem neuen Serviceauftrag eine E-Mail auf die Hauptmaske ziehen, so wird, wie bisher, zuerst nach der genauen E-Mail Adresse bei einem Ansprechpartner gesucht. Falls die angegebene E-Mailadresse des Absenders bei keinem Ansprechpartner existiert, wird eine weitere Suche durchgeführt, bei der nur noch die Domain der E-Mailadresse bei der Suche nach den passenden Ansprechpartnern berücksichtigt wird.

Das Hinzufügen von E-Mails zu vorhandenen Serviceaufträgen funktioniert natürlich bis auf den geänderten Ablagebereich weiterhin wie gewohnt.

Hinzufügen von E-Mails via Drag & Drop zu bestehenden Aufträgen

Wird bei einem bestehenden Serviceauftrag eine E-Mail via Drag & Drop auf die Hauptmaske gezogen, so öffnet sich zukünftig ein neuer Dialog, in welchem Sie entscheiden können, was Sie in die Akte des Serviceauftrags übernehmen möchten:

- Übernahme des Anhangs der E-Mail in die Akte
- Übernahme der kompletten E-Mail inkl. Anhang in die Akte des Serviceauftrag



Abfrage zu Datenanhängen in der E-Mail