



BeeOffice

Konfiguracja i obsługa modułu Service Desk



1. Wstęp

Moduł Service Desk w BeeOffice pozwala na obsługę zgłoszeń serwisowych w ramach pojedynczej organizacji (np. użytkownicy IT i helpdesk IT) lub pomiędzy różnymi organizacjami (np. dostawca usług i klienci).

Dzięki rejestrowaniu zgłoszeń w uporządkowanej bazie danych (zamiast „tradycyjnego” obiegu informacji mailowych/telefonicznych pomiędzy różnymi działami) uzyskujemy wgląd w aktualny status obsługi każdej sprawy, czas jej przetwarzania na każdym etapie, historię dodawanych komentarzy i załączników, itp.

2. Planowanie

W ramach przygotowania do wdrożenia modułu Service Desk należy zaplanować:

1. jakie **rodzaje zgłoszeń** będą obsługiwane
2. jakie grupy osób będą uprawnione do **wprowadzania** zgłoszeń każdego rodzaju
3. jakie grupy osób będą uprawnione do **obsługi** zgłoszeń każdego rodzaju

Wszystkie te obszary konfiguracji można później stopniowo rozbudowywać lub zmieniać, w miarę wdrażania systemu i obejmowania nim nowych części organizacji. Jednak od początku warto przygotować prosty schemat, który podsumuje jaki zakres zamierzamy objąć systemem serwisowym.

3. Grupy zadań i zadania serwisowe

Grupy zadań i zadania stanowią dwupoziomową hierarchię, wg której tworzymy strukturę zgłoszeń serwisowych.

Service Desk wykorzystuje te same uniwersalne obiekty "grupa zadań" i "zadanie", które są używane w Terminarzu, Delegacjach i kilku innych miejscach BeeOffice.

Jako grupy zadań tworzymy najbardziej ogólny podział zgłoszeń, a poszczególne zadania stanowią następny poziom hierarchii.

Przykład:

Zgłoszenia administracyjne (grupa zadań)

Administracja – meble (zadanie)

Administracja – telefony (zadanie)

Administracja – samochody (zadanie)

Zgłoszenia IT (grupa zadań)

IT – sprzęt (zadanie)

IT – oprogramowanie (zadanie)

IT – projekty (zadanie)



Grupy zadań dodajemy w menu: **Aktywności->Grupy zadań**. Dla nowej grupy wystarczy wypełnić tylko nazwę i skrót. Wszystkie pozostałe pola są opcjonalne, z punktu widzenia serwisu.

Grupa Zadań

Zapisz ✓ Powrót ↶ Sprawdz ✓ ↷ ↻ ⓘ

Ogólne Przypisania

Dane podstawowe

| | | | |
|-----------------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Nazwa | Skrót | Obiekt dekretacji kosztów | Można usuwać? |
| Zgłoszenia administracyjn * | ADM * | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Osoba odpowiedzialna | Zastępca | Klient | Rodzaj |
| .. | .. | | Działania operacyjne * |
| Data rozpoczęcia | Data zakończenia | % realizacji | |
| | | | |

Zadania serwisowe dodajemy w menu: **Aktywności->Zadania**.

Na tym etapie wystarczy tylko przypisać zadania do właściwych grup i nadać im nazwy. Pozostałe informacje sterujące obsługą zadań zostaną uzupełnione na dalszym etapie (por. opis w dalszej części tego dokumentu):

Zadanie Administracja - telefony [000027]

Zapisz ✓ Powrót ↶ Sprawdz ✓ ↷ Usun 🗑️ ↻ ⓘ 📄

Zadanie Plan fakturowania Faktury Wnioski premiowe Dokumentacja Budżet Budżet/Wykon

Dane podstawowe

| | |
|----------------------------|----------------------------------|
| Nazwa | Grupa zadań |
| Administracja - telefony * | Zgłoszenia administracyjne [ADM] |

4. Kategorie zgłoszeń serwisowych

Kategorie zgłoszeń serwisowych należy skonfigurować zależnie od rodzaju działalności, który obejmujemy procesem Service Desk.

W przypadku spraw IT mogą to być na przykład: oprogramowanie / sprzęt / uprawnienia / inne, a dla spraw administracyjnych: awaria / zmiana / inne

Menu: **Administracja -> Konfiguracja -> Słowniki i inne listy wyboru -> Słowniki**

Słownik: Serwis - kategoria

Tutaj zakładamy listę wpisów odpowiednich dla danej organizacji, np.:

| Typ | Nazwa | Uwagi |
|--------------------|----------------|-------|
| Serwis - kategoria | awaria | |
| Serwis - kategoria | inne | |
| Serwis - kategoria | oprogramowanie | |
| Serwis - kategoria | rozwój systemu | |
| Serwis - kategoria | sprzęt | |
| Serwis - kategoria | uprawnienia | |
| Serwis - kategoria | zmiana | |

Nowe kategorie można dodawać w miarę nowych potrzeb, z upływem czasu (jak w przypadku każdego słownika dla listy rozwijanej w systemie). Natomiast istniejące kategorie, które zostały użyte w co najmniej jednym zgłoszeniu nie mogą być już usunięte (aby nie zaburzyć historycznych danych w systemie). W przypadku zaprzestania korzystania z danej kategorii należy oznaczyć ją jako "wartość ukryta" w słowniku.

5. Grupy uprawnień do wprowadzania zgłoszeń

Zależnie od specyfiki procesu serwisowego, możemy nadać uprawnienie do wprowadzania zgłoszeń dla wszystkich pracowników firmy lub tylko dla wybranych grup użytkowników.

Aby zapewnić dużą elastyczność definiowania tych uprawnień, korzystamy z mechanizmu "filtrów" BeeOffice.

W przykładowym scenariuszu zdefiniujemy na początek grupę Wszyscy pracownicy obejmującą całą organizację, jako osoby uprawnione do tworzenia nowych zgłoszeń.

W menu: **Administracja -> Konfiguracja -> Service Desk i urządzenia -> Grupy uprawnień**, wybieramy „Dodaj rekord (+)”.

Start Firma Aktywności Zasoby Sprawy osobowe Podróże Service Desk Administracja

Licencje Historia zmian Role Uprawnienia Konfiguracja Logi e-mail Więcej -

Konfiguracja

☰ ☱

- ▷ Ogólne
- ▷ Słowniki i inne listy wyboru
- ▷ Czas pracy
- ▷ Przychody i koszty
- ▲ Service Desk i urządzenia
 - ✎ Szablony zgłoszeń i katalog usług
 - ✎ Systemy
 - ✎ Kontrakty serwisowe
 - ✎ Grupy uprawnień
 - ✎ Grupy obsługi zgłoszeń serwisowych
 - ✎ Konfiguracja interfejsów
 - ✎ Typy relacji
 - ✎ Typy urządzeń
- ▷ Wnioski o uprawnienia
- ▷ Interfejsy
- ▷ System

Następnie, w drzewku struktury organizacyjnej po lewej stronie zaznaczamy najwyższy węzeł struktury, klikamy strzałkę w prawo "->" i przenosimy całą strukturę organizacyjną jako zakres tej grupy uprawnień.

🔄 Dane podstawowe

Nazwa
 *

Opis

Naciśnij Ctrl-F, żeby szybko wyszukać nazwisko pracownika

- ▲ Miodea S.A.
- ▷ Zarząd

- ▲ Miodea S.A.
- ▷ Zarząd

→
←

6. Grupy obsługi zgłoszeń

W menu **Administracja -> Konfiguracja -> Service Desk -> Grupy obsługi zgłoszeń serwisowych** definiujemy bardziej wyspecjalizowane grupy, które będą zajmować się obsługą poszczególnych zgłoszeń.

Postępujemy podobnie jak poprzednio (por. poprzednia sekcja), lecz tym razem wybieramy bardziej precyzyjny zestaw stanowisk lub konkretnych osób które mają zająć się obsługą zgłoszeń:

Nazwa *

Opis

Naciśnij Ctrl-F, żeby szybko wyszukać nazwisko pracownika

Ukryta

▲ Miodea S.A.

▲ Zarząd

▲ Prezes Zarządu

▷ Obszar1

▷ Dział Produkcji i Logistyki

▷ Dział IT

▷ Dział Marketingu i PR

▷ Dział Sprzedaży

▲ Dział Finansów i Administracji

▲ Dyrektor ds. Finansów i Administracji

 Specjalista ds. finansów

 Specjalista ds. administracji

Specjalista ds. administracji

Możemy założyć w ten sposób np. grupy:

- Obsługa zgłoszeń Administracyjnych
- Obsługa zgłoszeń IT

7. Zadania serwisowe

Powracamy teraz do menu **Aktywności->Zadania**, gdzie połączymy zdefiniowane wcześniej elementy w jedną definicję zasad obsługi zgłoszeń serwisowych.

Po ustawieniu przełącznika **"Zadanie serwisowe"** system prezentuje szereg dodatkowych opcji związanych z konfiguracją serwisu:

Dane podstawowe

Nazwa: Administracja - telefony *

Opis:

Grupa zadań: Zgłoszenia administracyjne [ADM]

Numer: 000027

Osoba odpowiedzialna:

Zastępca:

Pełnomocnik:

Obiekt dekretacji kosztów:

Data rozpoczęcia:

Data zakończenia:

% realizacji:

Domyślny kontrakt serwisowy:

Zgłoszenia powiązane z urządzeniami:

Zadanie serwisowe

- Konfiguracja kategorii serwisu ▾
- Uprawnienie do wprowadzania zgłoszeń serwisowych ▾
- Uprawnienie do obsługi zgłoszeń serwisowych ▾
- Uprawnienie do wyświetlania wszystkich zgłoszeń ▾

W sekcji: **Konfiguracja kategorii serwisu** określamy, które kategorie będą dostępne w ramach danego zadania. Przykładowo w zgłoszeniach Administracja – telefony możemy dać do wyboru tylko kategorie: **awaria** i **zmiana**.

Dla każdej kombinacji zadanie+kategoria możemy też wskazać **grupę obsługi**, która będzie automatycznie przypisana do obsługi nowego zgłoszenia:

Konfiguracja kategorii serwisu



Tylko kategorie z poniższej listy są dostępne w zgłoszeniach serwisowych dla danego zadania.
Domyślna grupa jest automatycznie przypisana jako grupa obsługująca nowe zgłoszenie danej kategorii

| Kategoria | Grupa | |
|-----------|-------------------------|---|
| awaria ▾ | Obsługa zgłoszeń Adm. ▾ | X |
| zmiana ▾ | Obsługa zgłoszeń Adm. ▾ | X |

Dodaj (+)

W sekcji: **Uprawnienie do wprowadzania zgłoszeń** określamy grupy lub pojedyncze osoby, które mogą tworzyć nowe zgłoszenia w ramach danego zadania.

W tym miejscu najczęściej wskazujemy szeroki zestaw osób / wszystkich użytkowników systemu w firmie, lecz w razie potrzeby można tę grupę ograniczyć (np. zgłoszenia dotyczące zamawiania nowych telefonów – tworzone tylko przez kierowników zespołów).



 **Uprawnienie do wprowadzania zgłoszeń serwisowych** 

Osoby i grupy wymienione poniżej są uprawnione do wyświetlania oraz wprowadzania zgłoszeń dla danego zadania

Zablokuj wprowadzanie nowych zgłoszeń serwisowych

| Osoby | Grupy |
|--|--|
| <input type="button" value="Dodaj (+)"/> | <input type="text" value="Wszyscy pracownicy"/> <input checked="" type="checkbox"/> * <input type="button" value="x"/> |
| | <input type="button" value="Dodaj (+)"/> |

W sekcji: **Uprawnienie do obsługi zgłoszeń serwisowych** wskazujemy, które grupy osób będą mogły zajmować się obsługą zgłoszeń. Tutaj należy wskazać jedną lub więcej grup opisanych w rozdziale 6. niniejszej instrukcji:

 **Uprawnienie do obsługi zgłoszeń serwisowych** 

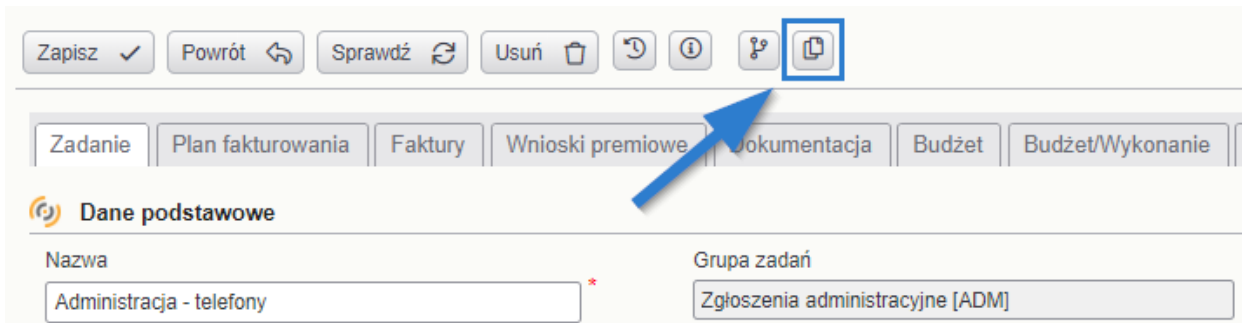
Grupy wymienione poniżej są uprawnione do wyświetlania i obsługi zgłoszeń
Grupy te zostaną automatycznie dołączone w sekcji "Dodatkowe grupy obsługi" w każdym utworzonym zgłoszeniu.

Zablokuj obsługę zgłoszeń serwisowych

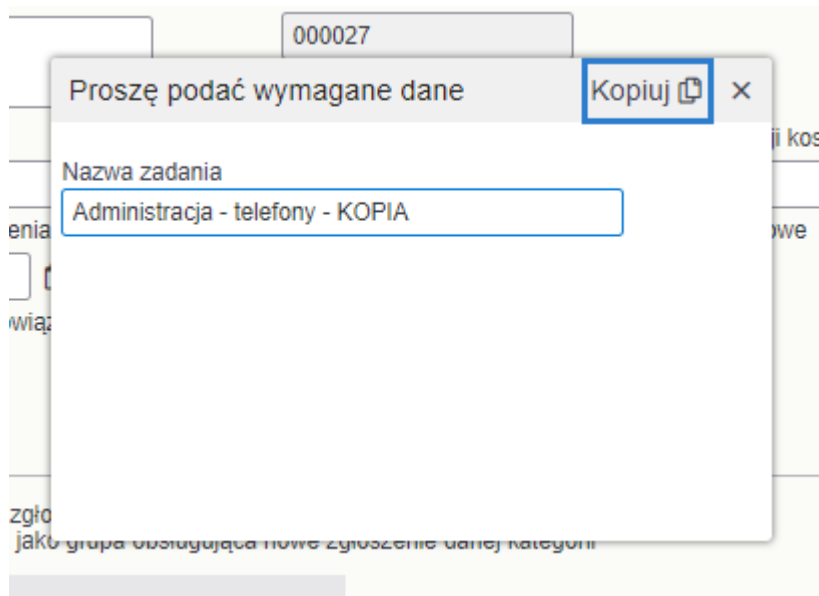
| Grupy |
|---|
| <input type="text" value="Obsługa zgłoszeń Adm."/> <input checked="" type="checkbox"/> * <input type="button" value="x"/> |
| <input type="button" value="Dodaj (+)"/> |

Jeśli mamy więcej niż jedno zadanie, obsługiwane i zgłaszane przez te same grupy osób, to możemy skorzystać z opcji kopiowania zadań.

W tym celu po utworzeniu i zapisaniu zadania, wchodzimy w nie ponownie i wybieramy przycisk „Kopiuj zadanie”.



Następnie podajemy nazwę zadania i klikamy „Kopiuj”.



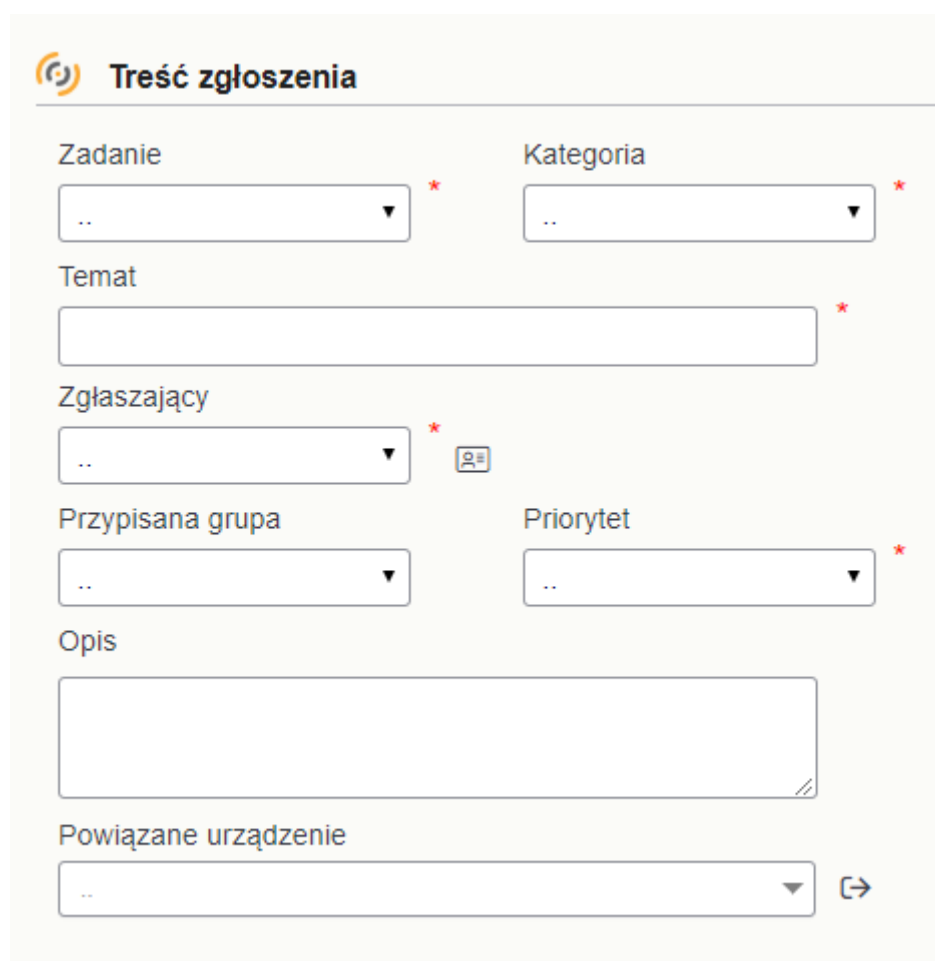
8. Zgłoszenia cykliczne

Zgłoszenia cykliczne umożliwiają zautomatyzowanie zgłoszeń które są wykonywane co pewien okres (minut, dni, miesiące a nawet lat).

Aby skonfigurować nowe zgłoszenie cykliczne.

Menu: **Administracja** → **Konfiguracja** → **Service Desk i urządzenia** → **Zgłoszenia cykliczne**.
Następnie „Dodaj rekord”.

Pola wypełniamy w ten sam sposób jak podczas tworzenia nowego zgłoszenia.



The screenshot shows a form titled "Treść zgłoszenia" (Content of the report) with the following fields:

- Zadanie** (Task): A dropdown menu with a red asterisk indicating it is required.
- Kategoria** (Category): A dropdown menu with a red asterisk indicating it is required.
- Temat** (Subject): A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Zgłaszający** (Reporter): A dropdown menu with a red asterisk and a small icon of a person.
- Przypisana grupa** (Assigned group): A dropdown menu.
- Priorytet** (Priority): A dropdown menu with a red asterisk indicating it is required.
- Opis** (Description): A large text area for entering details.
- Powiązane urządzenie** (Associated device): A dropdown menu with a double-headed arrow icon.

Przy wyborze priorytetu „Wysoki” lub „Bardzo wysoki” do formularza zostanie dodane nowe wymagane pole „Uzasadnienie priorytetu”.

W części „Częstotliwość” ustalany jest okres wykonywania zgłoszenia.

W polu „Częstotliwość” wybieramy jak często będzie wykonywane zgłoszenie.

Zgłoszenie może się wykonywać w jednym z czterech okresach czasowych:

Minuty - będzie wykonywane co np. 30min, 240 min.

Częstotliwość


| | |
|---|---|
| Aktywne | Częstotliwość |
| <input checked="" type="checkbox"/> | minuty * |
| Co ile minut powtarzać zadanie | |
| <input type="text" value="240"/> | |
| Ostatnie uruchomienie | Następna data uruchomienia |
| <input type="text"/> <input type="text" value="HH:MM"/> | <input type="text"/> <input type="text" value="HH:MM"/> |

Dni – będzie wykonywane w wybranych dniach o danej godzinie. Będzie się powtarzać w kolejnych tygodnia w tych samych terminach.

Częstotliwość

| | |
|--|--|
| Aktywne | Częstotliwość |
| <input checked="" type="checkbox"/> | dni * |
| W które dni uruchamiać zadanie | O której godzinie uruchamiać zadanie |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pon. <input type="checkbox"/> Wt. <input type="checkbox"/> Śr. <input type="checkbox"/> Czw. <input checked="" type="checkbox"/> Pt. <input type="checkbox"/> Sob. <input type="checkbox"/> Nd. | <input type="text" value="14:00"/> |
| Ostatnie uruchomienie | Następna data uruchomienia |
| <input type="text"/> <input type="text" value="HH:MM"/> | <input type="text" value="2018-09-21"/> <input type="text" value="14:00"/> |

Miesiące – będzie wykonywane w podanym dni każdego miesiąca.


 **Częstotliwość**

Aktywne

Częstotliwość *

Którego dnia uruchamiać zadanie O której godzinie uruchamiać zadanie

Lata – będzie wykonywane w wybranym terminie raz w roku.

 **Częstotliwość**

Aktywne

Częstotliwość *


Którego miesiąca uruchamiać zadanie Którego dnia uruchamiać zadanie O której godzinie uruchamiać zadanie

Jeżeli w systemie zgłoszenie musi być wykonywane 3 razy w roku.

Proszę utworzyć 3 zgłoszenia cykliczne z tymi samymi danymi zgłoszenia ale wybierając inne terminy wykonania w części „Częstotliwość”.

Dezaktywacja zgłoszenia cyklicznego.

Jeżeli w systemie dane zgłoszenie już nie powinny być wykonywane. Proszę przejść do wybranego zgłoszenia cyklicznego, następnie w formularzu odznaczyć checkbox „Aktywne”.

 **Częstotliwość**

Aktywne

Częstotliwość *

Co ile minut powtarzać zadanie

Ostatnie uruchomienie Następną data uruchomienia

Całość zapisać, dzięki temu zadanie nie zostanie wykonane ponownie.

9. Szablony zgłoszeń i katalog usług

Na koniec, skonfigurujemy dodatkowe funkcje ułatwiające korzystanie z Service Desk.

W tym celu wchodzimy w menu **Administracja -> Konfiguracja -> Service Desk i urządzenia -> Szablony zgłoszeń i katalog usług**, a następnie wybieramy „Dodaj rekord (+)”.

Definicja workflow

Zapisz ✓ Powrót ← Sprawdź ↻ ↺

Edycja kategorii serwisu dla zadań

Zadanie **1**
Komputery i sieć *

Kategoria
awaria *

Grupa
Serwis_IT

Sekwencja
..

Szablon tytułu zgłoszenia

Szablon treści zgłoszenia **2**

Komunikat informacyjny

Uwzględnij zadanie + kategorię w katalogu usług **3**

Ikona

Kolejność

Opis w katalogu usług **?**

1. W tym miejscu wybieramy kombinacje zadań + kategorii serwisowych, dla których następnie opracujemy szablony zgłoszeń lub wpisy do katalogu usług.

2. W polu „Szablon treści zgłoszenia” podajemy tekst, który będzie automatycznie wstawiony do pola „Opis problemu” podczas tworzenia nowego zgłoszenia. Ułatwi to pracownikom opisywanie problemu, a osobom obsługującym – ułatwi diagnozowanie problemu. Szablon powinien podpowiadać najważniejsze informacje, jakie należy dostarczyć w ramach zgłoszenia. Przykładowo w zgłoszeniu awarii drukarki możemy zamieścić taki szablon:

Piętro/pokój/lokalizacja drukarki: ...
Rodzaj problemu: brak papieru | brak tonera | inne (proszę opisać...)

3. Kategorie i zadania serwisowe, które są wykorzystywane najczęściej, można dodać jako stałe pozycje do ekranu „Na skróty”, aby przyspieszyć ich wyszukiwanie i wybór przez użytkowników.

W tym celu należy zaznaczyć opcję „**Uwzględnij zadanie + kategorię w katalogu usług**”. Spowoduje to pojawienie się nowych opcjonalnych pól na ekranie konfiguracji: ikona oraz opis w katalogu usług:

| | | |
|---|----------------------|----------------------|
| Uwzględnij zadanie + kategorię w katalogu usług | Ikona | Kolejność |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Opis w katalogu usług ? | | |
| <input type="text"/> | | |

„Opis w katalogu usług” pozwala dodać więcej informacji objaśniających. Przykładowo do kategorii „sprzęt” możemy dodać komentarz: „Awarie, upgrade lub wymiana sprzętu IT”

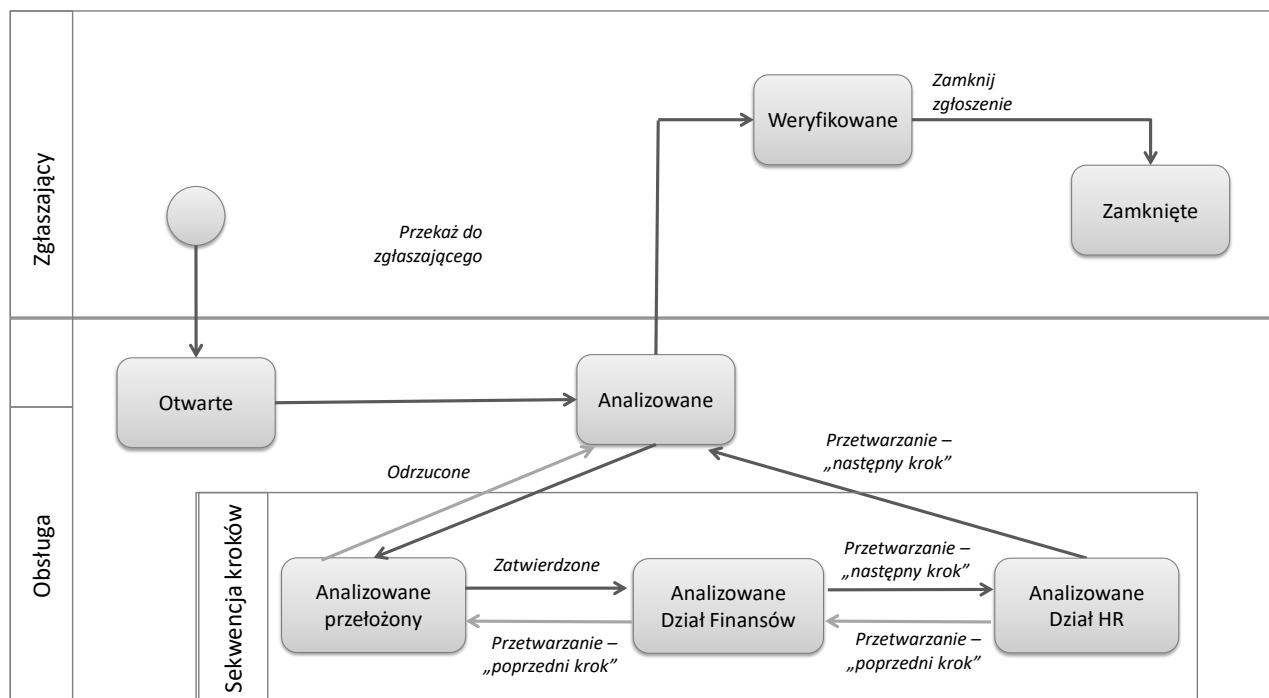
Pole „Ikona” pozwala wybrać prostą grafikę, która będzie wyświetlona obok kategorii zgłoszenia na ekranie.

Wypełnienie pól „Szablon tytułu zgłoszenia” oraz „Komunikat informacyjny” będzie widoczne w nowym zgłoszeniu w polach: „Tytuł” oraz „Opis”. Obydwa pola przy zakładaniu nowego zgłoszenia są edytowalne.

11. Sekwencja

Dla poszczególnych szablonów zgłoszeń serwisowych istnieje możliwość wprowadzenia dedykowanej sekwencji kroków. Dzięki tej funkcji, zgłoszenia serwisowe mogą być wykorzystane również w innych wieloetapowych działaniach, jak np. obsługa wybranych wniosków wg ustalonej wcześniej kolejności etapów.

Sekwencja kroków umożliwia wprowadzenie dodatkowych etapów, które są zawarte w obrębie statusu **Analizowane** w procesie obsługi zgłoszeń.



Menu: **Administracja -> Konfiguracja -> Service Desk i urządzenia -> Sekwencja kroków**

Przycisk: „Dodaj rekord”

Serwis - sekwencja kroków: kurs

Zapisz ✓ Powrót ← Sprawdź ↻ Usuń 🗑️ 🔄

Dane podstawowe

Nazwa: kurs

Opis: zatwierdzenie szkoleń zewnętrznych

Krok 1

| Nr | Nazwa | Typ | Przypisana grupa | Użytkownik z uprawnieniem | Status po akcji 'Poprzedni krok' | Status po akcji 'Następny krok' | |
|----|---------------------------|---------------|------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------|
| 1 | zatwierdzenie przełożonej | Zatwierdzenie | .. | 627 | Weryfikowane | Analizowane | ↑ ↓ × |
| 2 | Finanse | Przetwarzanie | Finanse | | Analizowane | Analizowane | ↑ ↓ × |
| 3 | HR | Przetwarzanie | HR | | Analizowane | Zamknięte | ↑ ↓ × |

Dodaj ⊕

a b c

W pozycji „Kroki” (1) wpisujemy kolejno etapy dla danego zgłoszenia serwisowego.

a. Istnieje możliwość wyboru dwóch rodzajów obsługi dla każdego kroku:

- „Zatwierdzenie”

osoba, która otrzyma zgłoszenie może „zatwierdzić” lub „odrzucić” wniosek

- „Przetwarzanie”

osoba, która otrzyma zgłoszenie może wykonać „następny krok” lub wrócić do "poprzedniego kroku"

Status

Analizowane

Wybierz następne działanie

..

Zatwierdź

Odrzuć

Status

Analizowane

Wybierz następne działanie

..

Następny krok

Poprzedni krok

b. Następnie należy przypisać stałą grupę osób lub użytkownika, który posiada odpowiednie uprawnienia do wykonania danego kroku.

Grupa, która może być wybrana w sekwencji kroków, powinna być zdefiniowana jako grupa obsługi zgłoszeń serwisowych. Opis tworzenia grupy znajduje się w punkcie 6, str. 6.

Przypisanie użytkownika z uprawnieniami pozwala na "dynamiczne" określanie wykonawcy kroku - zależnie od tego kto jest inicjatorem zgłoszenia. Można w ten sposób np. ustalić **przełożonego** dla danego pracownika.

W przypadku przypisania użytkownika system wybiera osoby na podstawie uprawnień, które one posiadają w odniesieniu do inicjatora wniosku. Listę kodów (numerów) uprawnień można znaleźć wchodząc w **Administracja -> Role**.

- c. W pozycjach: Status po akcji „Poprzedni krok” oraz Status po akcji „Następny krok” wybieramy status zgodny z procesem obsługi zgłoszeń (por. pkt 10, str 11): Analizowane, Weryfikowane, Zamknięte w zależności jaki przepływ informacji chcemy uzyskać.

Zamieszczona ilustracja „Sekwencja kroków” przedstawia przykładową sytuację:

| Nr | Nazwa | Typ | Przypisana grupa | Użytkownik z uprawnieniem | Status po akcji 'Poprzedni krok' | Status po akcji 'Następny krok' |
|----|---------------------------|----------------|------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 1 | zatwierdzenie przełożone* | Zatwierdzanie* | .. | 627 | Weryfikowane | Analizowane |
| 2 | Finanse* | Przetwarzanie* | Finanse | | Analizowane | Analizowane |
| 3 | HR* | Przetwarzanie* | HR | | Analizowane | Zamknięte |

Pracownik zgłasza wniosek o szkolenie.

Zgodnie z 1. krokiem przełożony pracownika otrzymuje wniosek do zatwierdzenia, na co pozwala mu uprawnienie 627 – urlop.zatwierdzanie (może być stosowane do zatwierdzania wniosków, nie tylko urlopowych).

Po akceptacji przełożonego wniosek otrzymuje status Analizowane (status po akcji „następny krok”) i zostaje przekazany do grupy 'Finanse' – 2. krok.

Dział Finansów sprawdza wniosek i może przekazać go dalej do Działu HR lub cofnąć.

W przypadku akceptacji – następny krok (status pozostaje: Analizowane) – wniosek zostaje przekazany do grupy 'HR'.

HR może zaakceptować (następny krok) i wtedy wniosek otrzyma status „Zamknięte” (pracownik będzie poinformowany o zamknięciu wniosku) lub cofnąć (poprzedni krok) – wtedy pozostaje status „Analizowane” ale ponownie będzie przypisana grupa obsługi 'Finanse'.

Jeżeli chcemy, aby zaakceptowany wniosek na koniec wracał do pracownika do weryfikacji, w ostatnim kroku należy wybrać: **Status po akcji „następny krok” -> Weryfikowane.**

12. Pola dodatkowe

W każdym z szablonów zgłoszeń Serwis Desk możemy umieścić pola dodatkowe, które pozwolą użytkownikom na wprowadzenie dodatkowych danych. Przykładowo w zgłoszeniu „Komputery i sieć – sprzęt” użytkownik zakładający zgłoszenie może podać informacje m.in. o dokładniejszej lokalizacji i typie urządzenia.

Zgłoszenie: Szkolenie zewnętrzne - płatne

Temat

Priorytet
3. Średni

Opis

koszty

Data rozpoczęcia
2019-10-14

Data zakończenia
2019-10-15

Proszę dołączyć listę szkoleń, w których się uczestniczyło w roku bieżącym.

Przecignij i upuść pliki tutaj

Dodaj Wstaw

< Wróć Wyślij Więcej informacji >

Styl etykiety „Label Bold”

Pole dodatkowe AMOUNT

Styl kontrolki „Label Bold”

Pole dodatkowe DATE

Pole dodatkowe LABEL

Styl etykiety „Label Bold 2”

1. Konfigurowanie pól dodatkowych:

Menu: **Administracja** → **Konfiguracja** → **Ogólne** → **Definicje atrybutów dodatkowych**

Przycisk: „**Dodaj rekord**“

Atrybuty dodatkowe

Zapisz ✓ Powrót ↶ Sprawdź ↻ Usuń 🗑️ ↺

Nazwa
Rodzaj urzędnika *

Nazwa techniczna
Item_type *

Typ danych
LIST 1

Tabela docelowa
Zgłoszenia serwisowe *

Układ
Pod spodem 2

Kolejność sortowania
1

Ukryj etykietę 3

Pole obowiązkowe?

Pole zaszyfrowane?

Wartość standardowa?

Wartości listy do wyboru

- telefon
- komputer
- karta dostępową

Wprowadzamy wymagane dane. W polu z typem danych (1) możemy wybierać pomiędzy m.in. polem tekstowym, polem daty, listą czy polem wyboru (tabela poniżej). Możemy również wybrać, czy pole, które właśnie definiujemy, ukaże się po prawej czy pod spodem względem poprzednich elementów (2), a także możemy zrezygnować z wyświetlania etykiety (3).

| Typ danych | Opis |
|------------|--------------------------------------|
| CHAR | Ciąg znaków |
| INT | Wartości całkowite |
| DECIMAL | Wartości dziesiętne |
| BOOLEAN | Check box |
| DATE | Data |
| AMOUNT | Wartość + waluta |
| LIST | Rozwijalna lista wartości |
| LABEL | Opis – brak możliwości zmiany tekstu |

Pola dodatkowe do uzupełnienia w wybranych atrybutach dodatkowych:

CHAR:

Atrybuty dodatkowe

Zapisz ✓ Powrót ← Sprawdź ↻ Usuń 🗑️ ↺

Nazwa *

Nazwa techniczna * Tabela docelowa * Kolejność sortowania *

Typ danych CHAR

Długość pola 1

Pole zawsze widoczne? Pole obowiązkowe?

Pole zaszyfrowane? Wartość standardowa?

Długość na ekranie 2 Wysokość na ekranie 3

Opis

Wybierając typ danych „CHAR“ należy określić długość pola **(1)**, czyli maksymalną liczbę znaków możliwą do wpisania.

Dodatkowo można określić wielkość pola tekstowego za pomocą pól: długość na ekranie **(2)** oraz wysokość na ekranie **(3)**, np. długość na ekranie: 80, wysokość na ekranie: 5 - da w efekcie pole o szerokości 80 znaków i wysokości 5 wierszy, dla wpisywania dłuższych notatek.

LIST:

Atrybuty dodatkowe

Zapisz ✓ Powrót ← Sprawdź ↻ Usuń 🗑️ ↺

Nazwa *

Nazwa techniczna * Tabela docelowa * Kolejność sortowania *

Typ danych

LIST ▼

Pole zawsze widoczne? Pole obowiązkowe?

Pole zaszyfrowane? Wartość standardowa?

Wartości listy do wyboru **1**

Wybierając typ danych „LIST” należy wpisać w polu: wartości listy do wyboru **(1)** te wartości, które chcemy, aby pojawiły się w rozwijalnej liście.

2. Definiowanie stylów dla atrybutów dodatkowych.

Menu: **Administracja -> Konfiguracja -> Ogólne -> Style (sposób prezentacji) atrybutów**

Przycisk: „**Dodaj rekord**”

Definiowanie stylów daje możliwość wizualnego wyróżnienia wybranych atrybutów dodatkowych w zgłoszeniu. Można zdefiniować styl zarówno dla etykiety, jak i samej komórki atrybutu.

Styl definiuje się za pomocą CSS **(1)**.

Zdefiniowane style dla atrybutów dodatkowych wybieramy w szablonie zgłoszenia (por. opis w dalszej części tego dokumentu).

Style (sposób prezentacji) atrybutów: Label Bold

Zapisz ✓

Powrót ←

Sprawdź ↻

Usuń 🗑

↶

Dane podstawowe

Nazwa *

1

Definicja *

Opis

3. Dodawanie sekwencji oraz pól dodatkowych wraz z definiowaniem stylu do szablonu zgłoszenia

Menu: **Administracja** → **Konfiguracja** → **Service Desk i urządzenia** → **Szablony zgłoszeń i katalog usług**

Na ekranie edycji danego szablonu zgłoszeń dodajemy skonfigurowaną wcześniej sekwencję (3) oraz pola dodatkowe (1). Jeśli chcemy, by kolejność pól dodatkowych na formularzu była inna niż wcześniej zdefiniowana, możemy ustalić nową kolejność sortowania (2). Zdefiniowane wcześniej style atrybutów są widoczne po rozwinięciu zakładek „Styl etykiety” i „Styl kontrolki”.

Edycja kategorii serwisu dla zadań

Zapisz ✓ Powrót ← Sprawdź ↻ Usuń ✕ ↻

Edycja kategorii serwisu dla zadań

Zadanie: Szkolenie zewnętrzne *
Kategoria: płatne *
Grupa: HR
Sekwencja: kurs 3

Szablon tytułu zgłoszenia

Szablon treści zgłoszenia

Komunikat informacyjny

Uwzględnij zadanie + kategorię w katalogu usług

Atrybuty dodatkowe

| Kolejność sortowania | Atrybut | Styl etykiety | Styl kontrolki | Wartość domyślna | Edytowalne |
|----------------------|---------------------------|---------------|----------------|------------------|------------|
| 1 | koszty * | Label Bold | .. | @user | .. x |
| 2 | Data rozpoczęcia * | .. | Label Bold | @user | .. x |
| 3 | Data zakończenia * | .. | Label Bold | @user | .. x |
| 4 | Proszę dołączyć listę s * | Label Bold 2 | .. | @user | .. x |
| Dodaj (+) | | | | | |

Style atrybutów

13. Uprawnienia związane z modułem Service Desk

Definicja uprawnień związanych z Service Desk składa się z wielu elementów, które pozwalają bardzo precyzyjnie ustalić dostęp do danych i wykonywania poszczególnych operacji, przez różnych użytkowników systemu.

Pierwsza część definicji uprawnień to określenie grup tworzących zgłoszenia i grup obsługi zgłoszeń oraz powiązanie ich z zadaniami serwisowymi (opis w sekcji 5,6,7 niniejszej instrukcji).

Druga część to dodanie odpowiednich uprawnień do ról użytkowników. Dopiero wtedy użytkownicy systemu zobaczą w swoim menu odpowiednie pozycje, pozwalające przejść do Service Desk.

Każde z uprawnień jest udokumentowane w systemie (w edytorze ról, po najechniu kursorem na nazwę uprawnienia wyświetla się objaśnienie). Poniżej prezentujemy tylko rekomendowane zestawy uprawnień (role), które można wykorzystać jako punkt wyjścia przy pierwszym uruchomieniu Service Desk i później ewentualnie je modyfikować/doprecyzować, zależnie od specyficznych potrzeb organizacji.

Upewnienia dla **użytkownika Service Desk** (osoby wprowadzającej zgłoszenia oraz wyświetlającej zgłoszenia własne i podwładnych):

| uprawnienie | poziom |
|------------------------------|------------------|
| servicedesk.zgł.wyświetlanie | podwładni i moje |
| servicedesk.zgł.zgłaszanie | podwładni i moje |

Upewnienia dla osoby po stronie **obsługi Service Desk**:

| uprawnienie | poziom |
|---|----------|
| raporty.servicedesk.zgłoszenia | wszystko |
| servicedesk.zgł.obsługa | wszystko |
| servicedesk.zgł.przypisanie.dodatkowy-obslugujacy | wszystko |
| servicedesk.zgł.przypisanie.dodatkowy-zglaszajacy | wszystko |
| servicedesk.zgł.wyświetlanie | wszystko |
| servicedesk.zgł.zamknij-analizowane | wszystko |
| servicedesk.zgł.zgłaszanie | wszystko |