

BeeOffice

Konfiguracja i obsługa modułu Service Desk

All for One Poland sp. z o.o.

Złotniki, Krzemowa 1, 62-002 Suchy Las

Dane rejestrowe: Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda • VIII Wydział Gospodarczy • KRS 0000040760

Kapitał zakładowy: 500 450 PLN, w pełni wpłacony • NIP: 783-100-72-09

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 dwupoziomą 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)

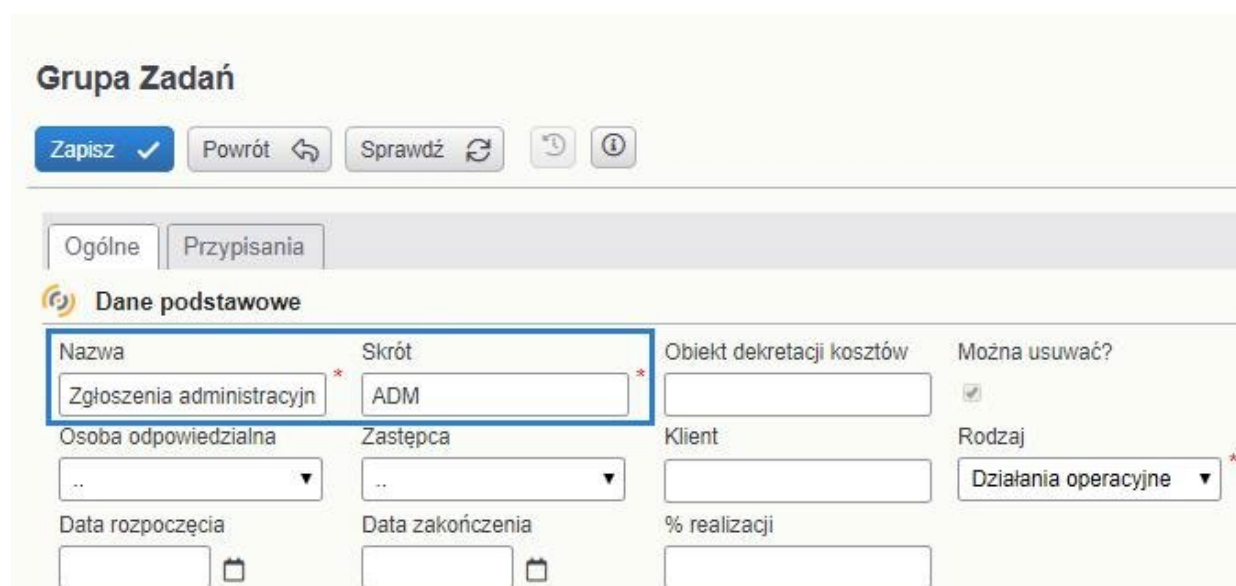
Zgłoszenia IT (grupa zadań)

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 ↶ Sprawdź ↷ 🕒 ⓘ

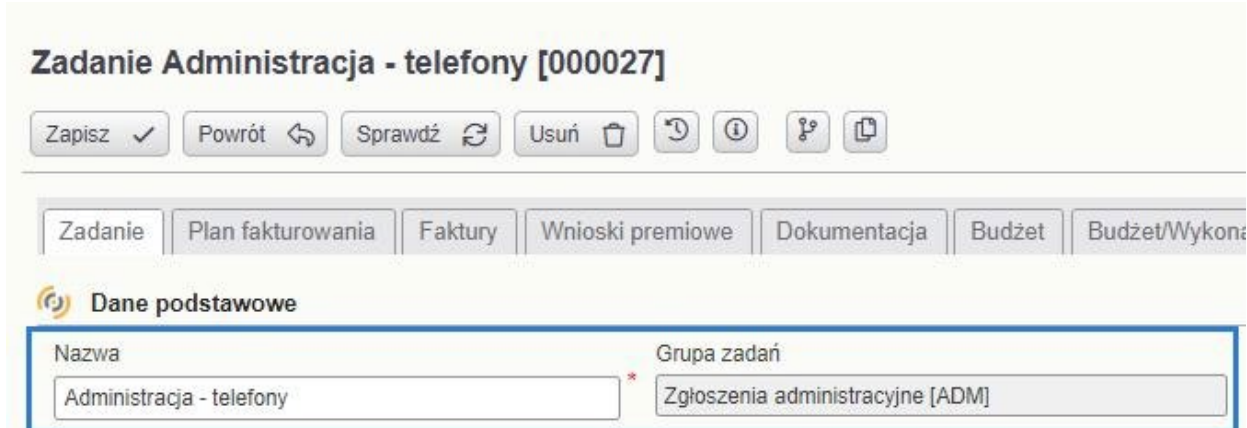
Ogólne Przypisania

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):



4 Kategorie zgłoszeń serwisowych

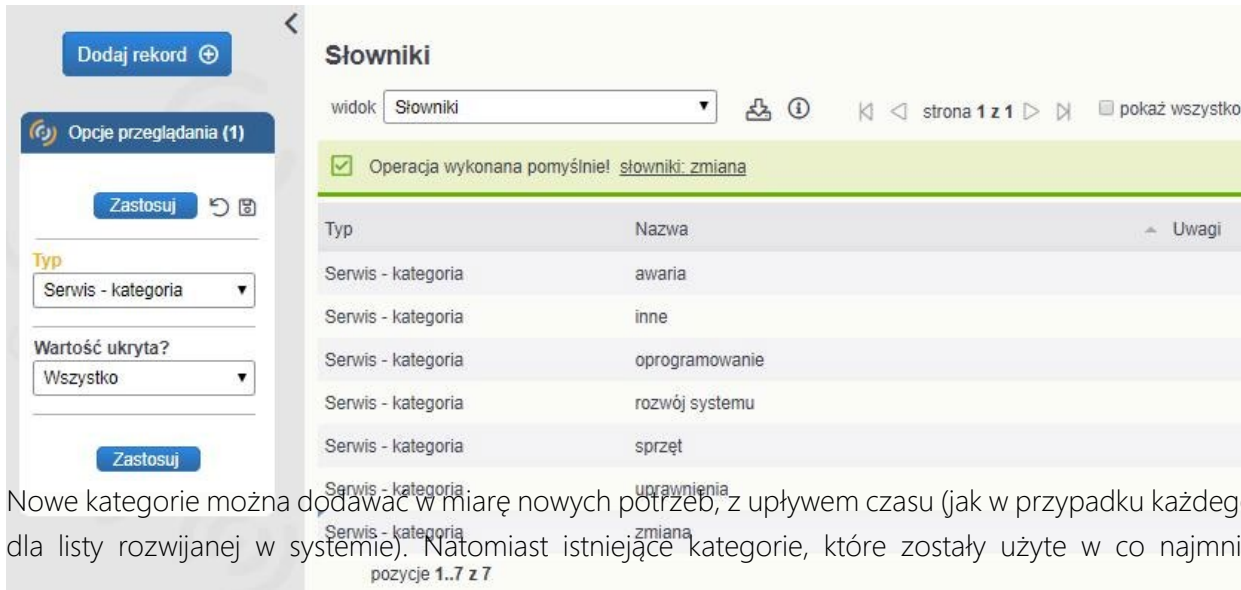
Kategorie zgłoszeń serwisowych należy skonfigurować zależnie od rodzaju działalności, który obejmujemy procesem Service Desk.

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.:



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.

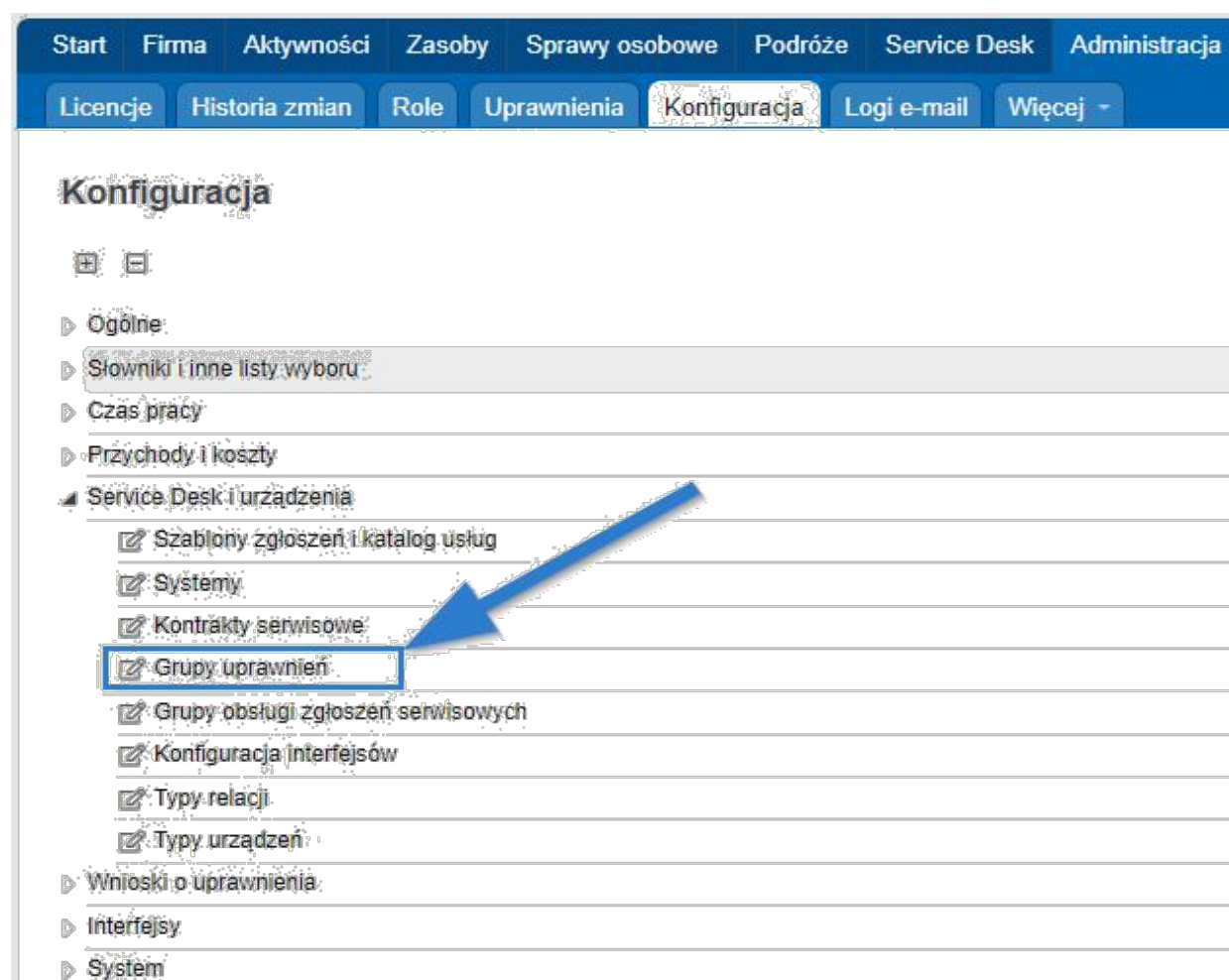
5 Grupy uprawnień do wprowadzania zgłoszeń

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 "fil-trów" BeeOffice.

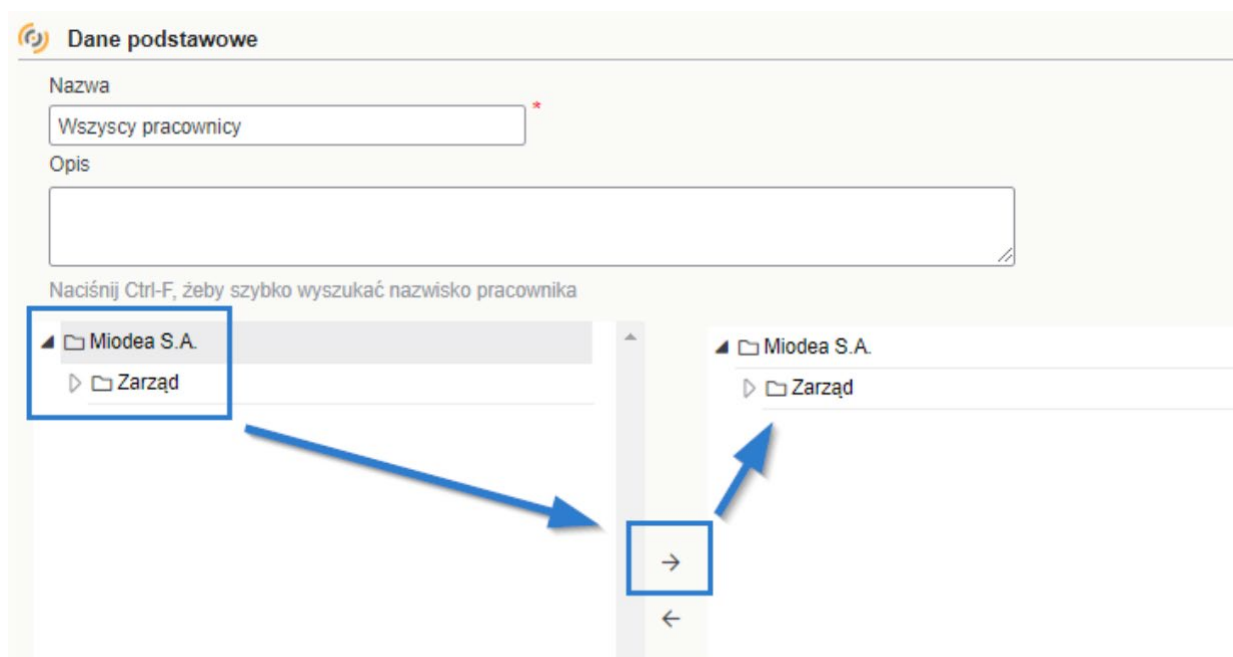
W przykładowym scenariuszu zdefiniujemy na początek grupę Wszyscy pracownicy obejmującą całą organizację, jako osoby uprawnione do tworzenia nowych zgłoszeń.

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



The screenshot shows the 'Konfiguracja' (Configuration) page in the BeeOffice system. The navigation menu at the top includes 'Start', 'Firma', 'Aktywności', 'Zasoby', 'Sprawy osobowe', 'Podróże', 'Service Desk', and 'Administracja'. Below this, there is a sub-menu with 'Licencje', 'Historia zmian', 'Role', 'Uprawnienia', 'Konfiguracja' (selected), 'Logi e-mail', and 'Więcej -'. The main content area is titled 'Konfiguracja' and contains a tree view of settings. The 'Service Desk i urządzenia' section is expanded, showing several items with checkboxes: 'Szablony zgłoszeń i katalog usług', 'Systemy', 'Kontrakty serwisowe', 'Grupy uprawnień' (highlighted with a blue box and a blue arrow), 'Grupy obsługi zgłoszeń serwisowych', 'Konfiguracja interfejsów', 'Typy relacji', and 'Typy urządzeń'. Other sections visible include 'Ogólne', 'Słowniki i inne listy wyboru', 'Czas pracy', 'Przychody i koszty', 'Wnioski o uprawnienia', 'Interfejsy', and '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.



6 Grupy obsługi zgłoszeń

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

Opis

Naciśnij Ctrl-F, żeby szybko wyszukać nazwisko pracownika

▲ 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

→

←

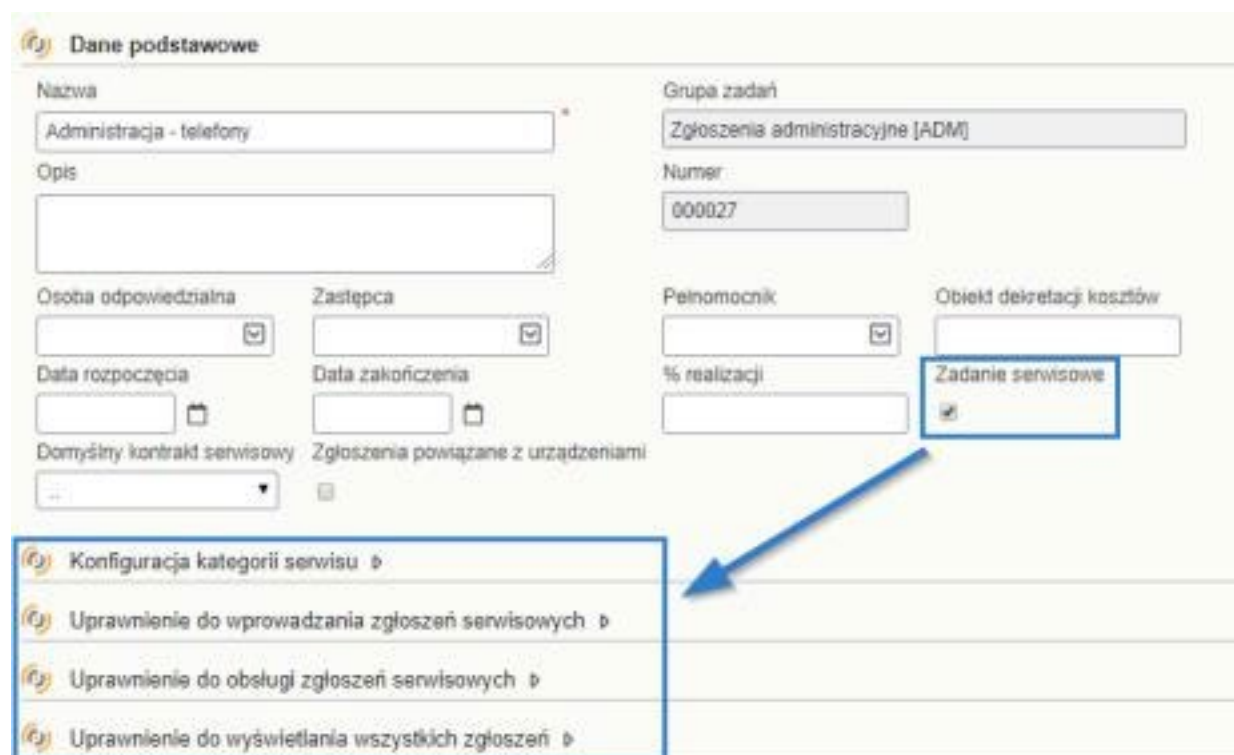
Możemy założyć w ten sposób np. grupy:

- 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:

Osoba odpowiedzialna: [] Zastępca: []

Data rozpoczęcia: [] Data zakończenia: []

Domyślny kontrakt serwisowy: [] Zgłoszenia powiązane z urządzeniami: []

Grupa zadań: Zgłoszenia administracyjne [ADM]

Numer: 000027

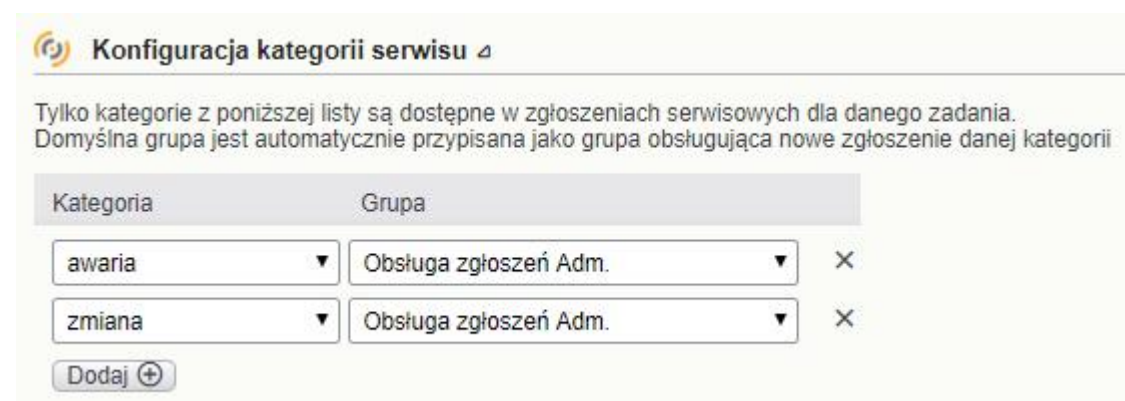
Pełnomocnik: [] Obiekt delegacji kosztów: []

% realizacji: [] **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

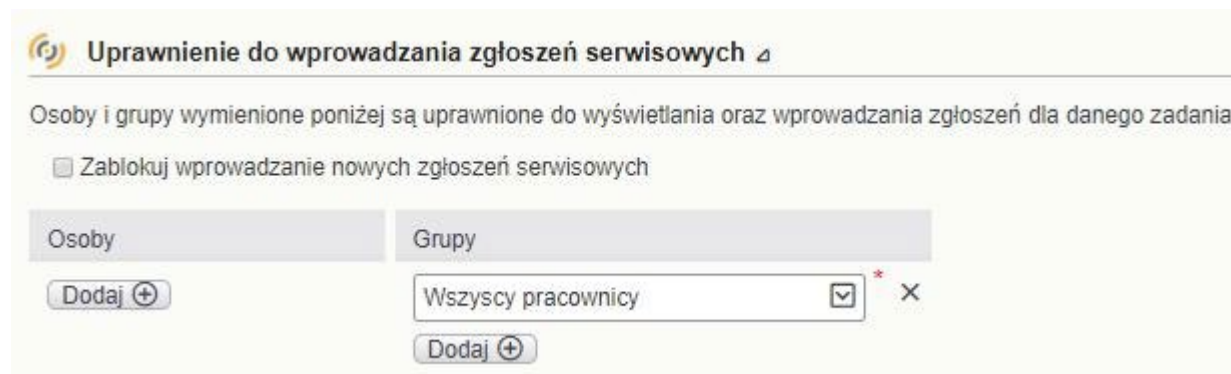
Tylko kategorie z poniższej listy są dostępne w zgłoszeniach serwisowych dla danego zadania.
 Domyślna grupa jest automatycznie przypisana jako grupa obsługująca nowe zgłoszenie danej kategorii

Kategoria	Grupa	
awaria	Obsługa zgłoszeń Adm.	×
zmiana	Obsługa zgłoszeń Adm.	×

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 za-mawiania nowych telefonów – tworzone tylko przez kierowników zespołów).



Uprawnienie do wprowadzania zgłoszeń serwisowych

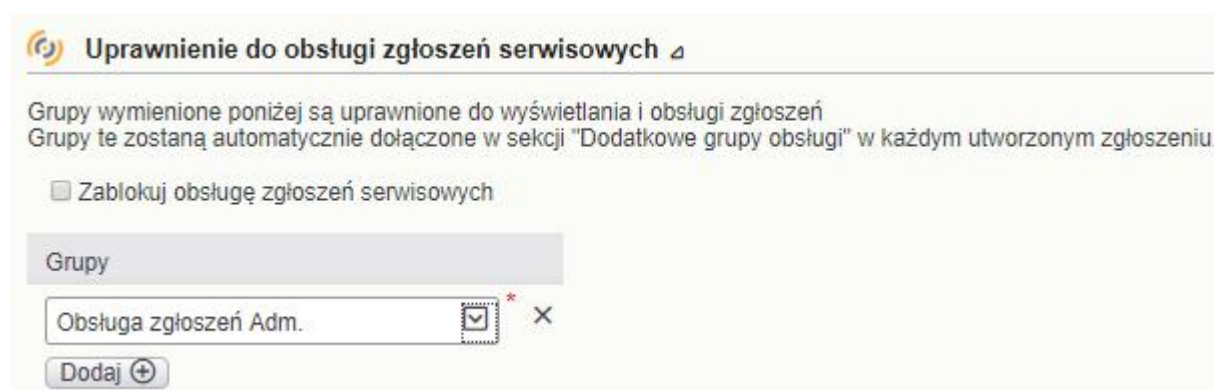
Osoby i grupy wymienione poniżej są uprawnione do wyświetlania oraz wprowadzania zgłoszeń dla danego zadania

Zablokuj wprowadzanie nowych zgłoszeń serwisowych

Osoby Grupy

*

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.

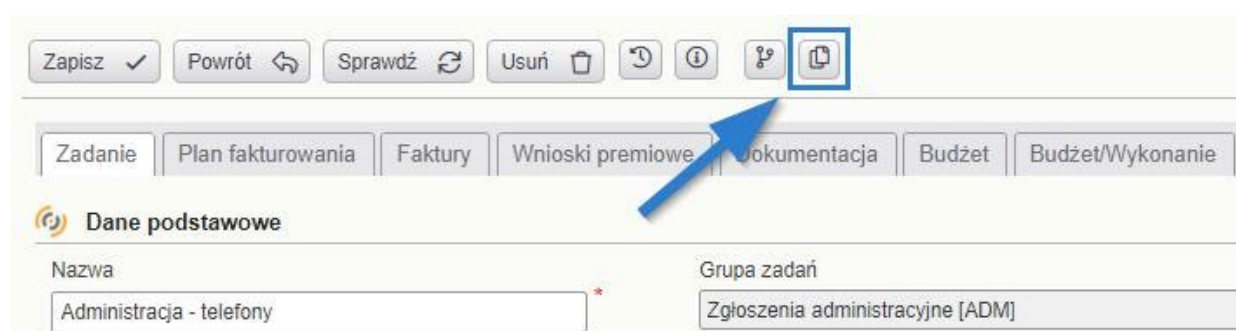
Zablokuj obsługę zgłoszeń serwisowych

Grupy

*

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”.



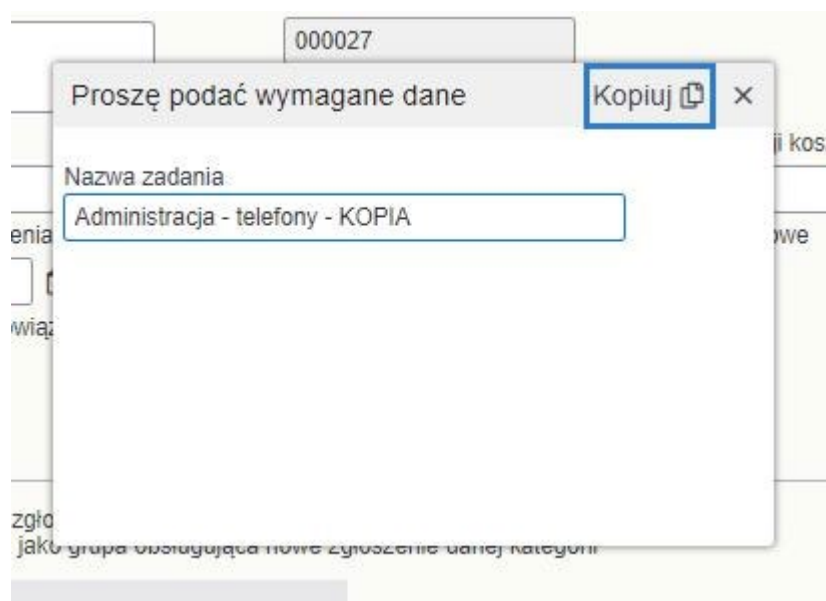
Zapisz ✓ Powrót ↶ Sprawdź ↻ Usuń 🗑️ 🔄 ⓘ 🗑️ 📄 +

Zadanie | Plan fakturowania | Faktury | Wnioski premiowe | dokumentacja | Budżet | Budżet/Wykonanie

Dane podstawowe

Nazwa * Grupa zadań

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.

Treść zgłoszenia

Zadanie	Kategoria
<input type="text" value=".."/>	<input type="text" value=".."/>
Temat	
<input type="text"/>	
Zgłaszający	
<input type="text" value=".."/>	
Przypisana grupa	Priorytet
<input type="text" value=".."/>	<input type="text" value=".."/>
Opis	
<input type="text"/>	
Powiązane urządzenie	
<input type="text" value=".."/>	

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"/>	<input type="text" value="minuty"/>
Co ile minut powtarzać zadanie	
<input type="text" value="240"/>	
Ostatnie uruchomienie	Następna data uruchomienia
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="HH:MM"/>	<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 *
dni

W które dni uruchamiać zadanie

Pon. Wt. Śr.
 Czw. Pt. Sob. Nd.

O której godzinie uruchamiać zadanie
14:00

Ostatnie uruchomienie HH:MM

Następna data uruchomienia
2018-09-21 14:00

Miesiące – będzie wykonywane w podanym dni każdego miesiąca.

Częstotliwość

Aktywne

Częstotliwość *
miesiące

Którego dnia uruchamiać zadanie

1

O której godzinie uruchamiać zadanie
14:00

Lata – będzie wykonywane w wybranym terminie raz w roku.

Częstotliwość

Aktywne

Częstotliwość *
lata

Którego miesiąca uruchamiać zadanie

7

Którego dnia uruchamiać zadanie

1

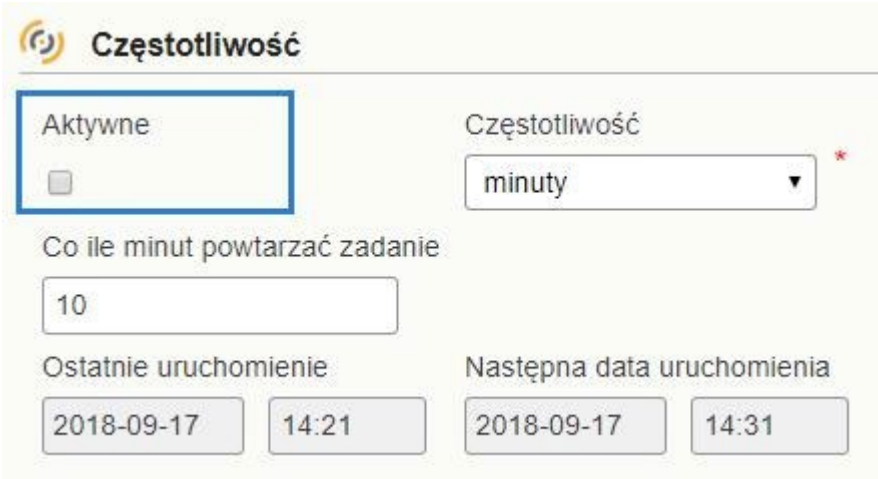
O której godzinie uruchamiać zadanie
14:00

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

Następna 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**

Kategoria

Grupa

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 wyszukanie 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:



The screenshot shows a configuration panel with the following elements:

- Section title: **Uwzględnij zadanie + kategorię w katalogu usług**
- A checked checkbox, circled in blue, indicating the feature is enabled.
- Field **Ikona**: A dropdown menu.
- Field **Kolejność**: An empty text input field.
- Field **Opis w katalogu usług ?**: A large empty text area for entering a description.

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

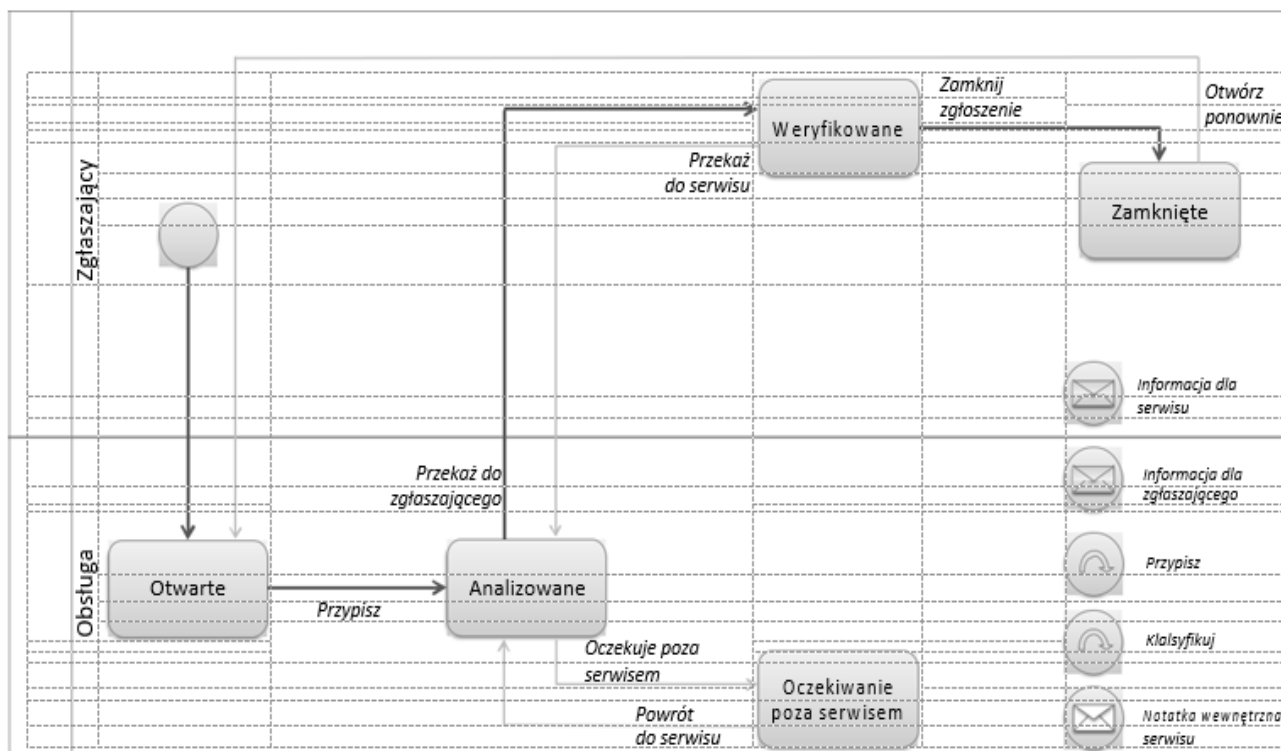
Pole „Ikona” pozwala wybrać prostą grafikę, która będzie wyświetlona obok kategorii zgłoszenia na ekranie.

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.

10 Proces obsługi zgłoszeń

Zgłoszenia są tworzone i wyświetlane z poziomu menu: **Start -> Service desk**.

Proces obsługi zgłoszeń przechodzi przez różne etapy po stronie użytkownika zgłaszającego oraz obsługi, zilustrowane na poniższym schemacie:



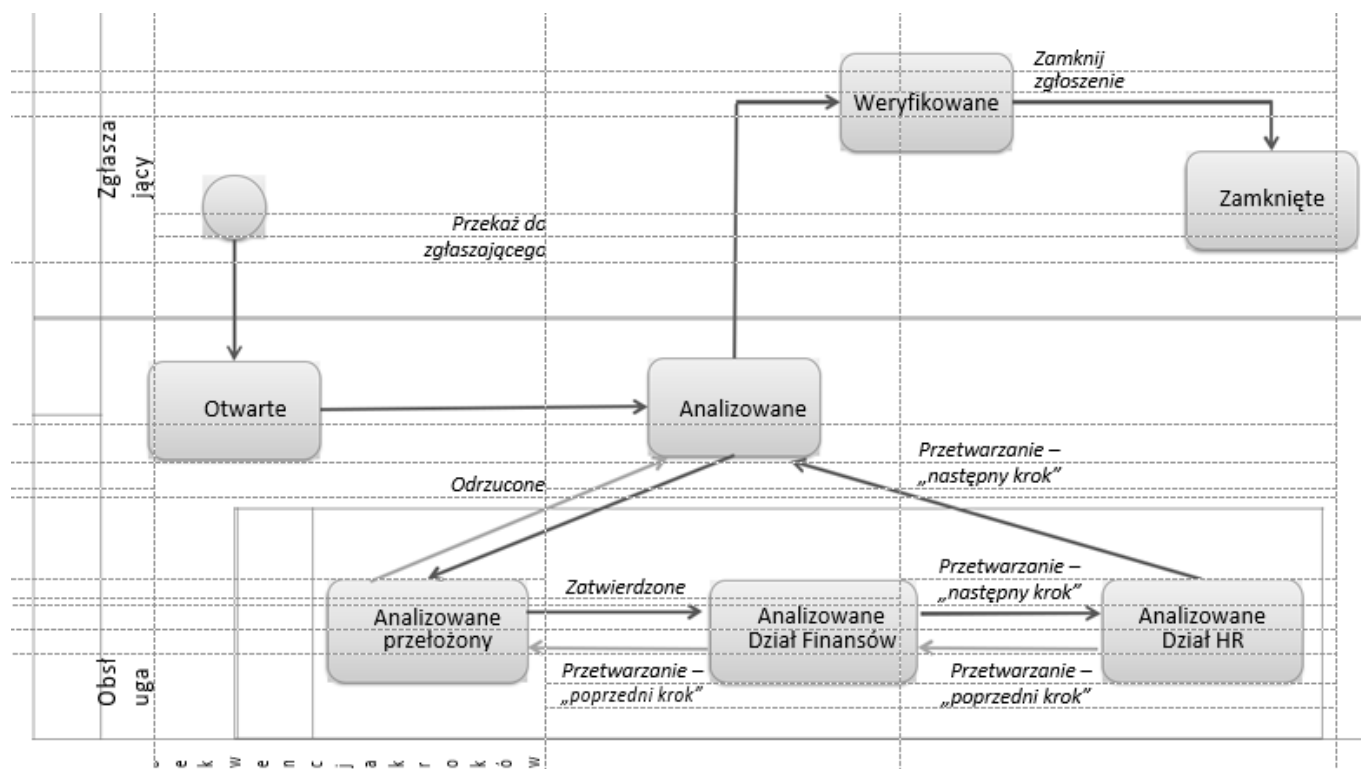
Typowy przebieg procesu to sekwencja statusów: **Otwarte -> Analizowane -> Weryfikowane -> Zamknięte**.

Ponieważ pierwsza propozycja rozwiązania (przesłana do weryfikacji, do osoby zgłaszającej) może nie być wystarczająca, może nastąpić też powrót ze statusu **Weryfikowane** ponownie do statusu: **Analizowane**.

Jeśli sprawa zostaje przekazana poza organizację serwisową (np. telefon wymaga wymiany i zostaje wysłany do operatora sieci komórkowej) można zasygnalizować to zmieniając status na: **Oczekiwanie poza serwisem**.

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: zatwierdzanie szkoleń zewnętrznych

Krok

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 ⊕

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

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

- „Zatwierdzanie”

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



- „Przetwarzanie”

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



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" określenie 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 przełożonec	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'.

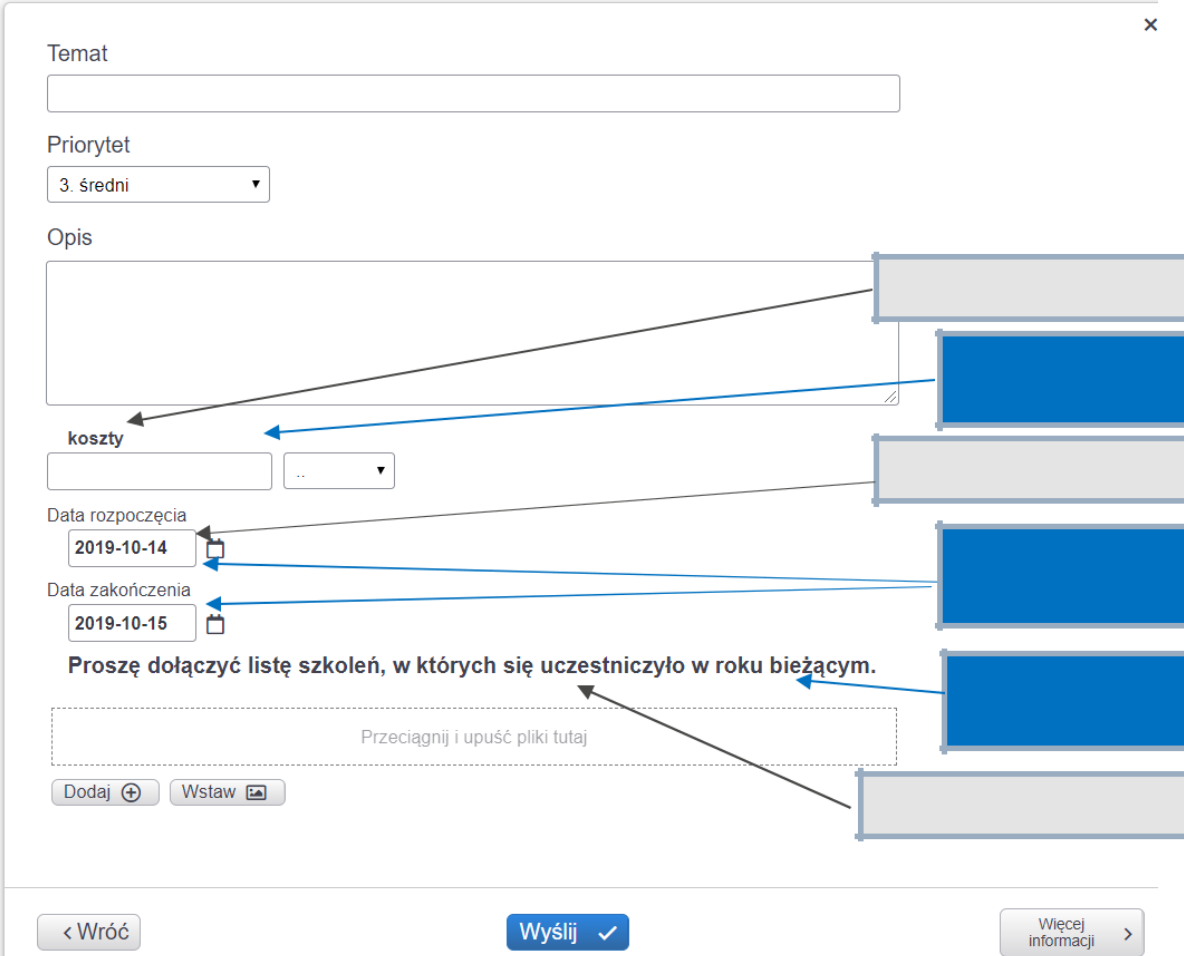
HR może zaakceptować (następny krok) i wtedy wniosek otrzyma status „Zamknięte” (pracownik będzie poinformowany o zamknięciu wniosku) lub cofnąć (poprzedni krok) – wtedy pozostaje status „Analizowane” ale ponownie będzie przypisana grupa obsługi 'Finanse'.

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



The screenshot shows a service ticket form with the following fields and annotations:

- Temat:** A text input field.
- Priorytet:** A dropdown menu set to "3. średni".
- Opis:** A large text area with a blue annotation box pointing to it.
- koszty:** A text input field with a dropdown arrow, with a blue annotation box pointing to it.
- Data rozpoczęcia:** A date picker set to "2019-10-14", with a blue annotation box pointing to it.
- Data zakończenia:** A date picker set to "2019-10-15", with a blue annotation box pointing to it.
- Proszę dołączyć listę szkoleń, w których się uczestniczyło w roku bieżącym.** A text instruction with a blue annotation box pointing to it.
- Przeciągnij i upuść pliki tutaj:** A dashed box for file upload, with a blue annotation box pointing to it.
- Buttons:** "Dodaj (+)", "Wstaw (📎)", "Wyślij (✓)", "Więcej informacji (>)", and "< Wróć".

12.1 Konfigurowanie pól dodatkowych:

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

Przycisk: „Dodaj rekord”

Atrybuty dodatkowe

Zapisz ✓ Powrót ↶ Sprawdź ↷ Usuń 🗑️ ↺

Nazwa

Rodzaj urządzenia *

Nazwa techniczna *

Item_type *

Typ danych

LIST ▾

Tabela docelowa *

Zgłoszenia serwisowe ▾ *

Układ

Pod spodem ▾

Pole obowiązkowe?

Pole zaszyfrowane?

Wartość standardowa?

Kolejność sortowania *

1 *

Ukryj etykietę

Wartości listy do wyboru

telefon
komputer
karta dostępowa

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 wy-brać, czy pole, które właśnie definiujemy, ukaże się po prawej czy pod spodem względem po-przednich 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 ↻ Usunąć 🗑️ ↺

Nazwa *

Nazwa techniczna * Tabela docelowa * Kolejność sortowania *

Typ danych CHAR

Długość pola

Pole zawsze widoczne?

Pole obowiązkowe?

Pole zaszyfrowane?

Wartość standardowa?

Długość na ekranie

Wysokość na ekranie

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

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

12.2 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

Label Bold *

Definicja

font-weight: 700;
margin-left: 15px; *

Opis



12.3 Dodawanie sekwencji oraz pól dodatkowych wraz z definiowaniem styli 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

Edycja kategorii serwisu dla zadań

Zadanie: *
 Kategoria: *
 Grupa:
 Sekwencja:

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

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 najechaniu 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-obsługujący	wszystko
servicedesk.zgł.przypisanie.dodatkowy-zgłaszający	wszystko
servicedesk.zgł.wyświetlanie	wszystko
servicedesk.zgł.zamknij-analizowane	wszystko
servicedesk.zgł.zgłaszanie	wszystko