

# AssetCenter

Wersja 3.60 sp2

## Zarządzanie helpdeskiem

2001-10-08

ITEM ACT-3.6X-POL-01005-00126

(Helpdesk Management)



© Peregrine Systems, Inc., 1999-2001. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Runtime Sybase SQL Anywhere: © Sybase, Inc. 1992,1995 i, dla niektórych części, © Rational Systems, Inc. 1992,1994.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie są własnością Peregrine Systems, Inc. i mogą być używane lub ujawniane jedynie za pisemną zgodą firmy. Zabrania się reprodukcji niniejszego podręcznika lub dowolnej jego części bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody firmy Peregrine Systems, Inc.

W niniejszym dokumencie znajdują się liczne nawiązania do produktów z zastosowaniem ich nazw handlowych. W większości są one zarejestrowanymi znakami towarowymi należącymi do poszczególnych właścicieli.

Peregrine Systems, ServiceCenter, AssetCenter, InfraCenter for Workgroups i InfraTools są znakami towarowymi Peregrine Systems, Inc.

Oprogramowanie opisane w niniejszym podręczniku jest dostarczane w ramach umowy licencyjnej pomiędzy Peregrine Systems, Inc. a użytkownikiem końcowym i musi być używane z zachowaniem warunków umowy.

Peregrine Systems zastrzega sobie prawo do zmiany bez uprzedzenia informacji podanych w niniejszym dokumencie.

Oprogramowanie może ulec zmianie, dlatego możliwe jest, że dostarczona dokumentacja nie będzie w pełni zgodna z dostarczonym oprogramowaniem. Modyfikacje te nie mają ujemnego wpływu na właściwe zrozumienie podręcznika i oprogramowania. Więcej informacji o najnowszych zmianach znajduje się w pliku **Readme.txt**.

Nazwy firm i osób wymienione w demonstracyjnej bazie danych i w przykładach podręcznikowych są fikcyjne, a ich celem jest zilustrowanie działania oprogramowania. Wszelkie podobieństwo do rzeczywistych firm lub osób, istniejących w przeszłości lub obecnie, jest czysto przypadkowe.

### **Integralność danych AssetCenter**

Aplikacje AssetCenter i InfraCenter for Workgroups oferują bogaty zakres funkcjonalności. Bogactwo funkcji opiera się na złożonej strukturze bazy danych: baza danych zawiera znaczną ilość tabel, pól, łącz i indeksów; niektóre tabele pośrednie nie są wyświetlane w interfejsie użytkownika; pewne łącza, pola i indeksy są automatycznie tworzone, usuwane lub modyfikowane przez oprogramowanie.

Tylko interfejsy zaprojektowane dla AssetCenter i InfraCenter for Workgroups (interfejs graficzny, interfejsy API, program importu, interfejs sieci WWW i bramy) mogą modyfikować treść bazy danych z zachowaniem jej integralności.

### **Ostrzeżenie**

W żadnym wypadku nie wolno modyfikować struktury lub treści bazy danych innymi środkami niż te, które są przeznaczone dla oprogramowania,

ponieważ istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie modyfikacje doprowadzą do uszkodzenia bazy danych i pojawienia się takich objawów jak: niezamierzone usunięcie lub modyfikacja danych lub łącz, tworzenie fikcyjnych łącz lub rekordów, komunikaty o poważnych błędach, itd. Zmiany w bazie danych wynikające z tego typu manipulacji powodują unieważnienie umowy gwarancyjnej i pomocy technicznej dostarczanej przez Peregrine Systems.

### **Środowiska obsługiwane przez AssetCenter**

AssetCenter i InfraCenter dla Workgroups funkcjonują w określonej grupie środowisk, których lista znajduje się w podręczniku zatytułowanym "Podręcznik instalacji i aktualizacji". Używanie AssetCenter i InfraCenter dla Workgroups w innych środowiskach, niż przewidziane, dokonuje się na ryzyko użytkownika. Zmiany w bazie danych wynikające z używania AssetCenter lub InfraCenter dla Workgroups w środowiskach dla nich nie przewidzianych powodują unieważnienie umowy gwarancyjnej i pomocy technicznej dostarczanej przez Peregrine Systems.

# Spis treści

---

<b>1. Ogólne funkcjonowanie zarządzania helpdeskiem .....</b>	<b>1</b>
Pierwsze kroki .....	1
Ogólna struktura zarządzania helpdeskiem .....	1
Przykłady zarządzania helpdeskiem .....	3
Typowi aktorzy ekipy helpdesku .....	3
Typowe zadania do wykonania .....	3
Dopasowywanie aktorów do zadań do wykonania .....	3
Operatorzy helpdesku .....	4
Kontrolerzy kart zgłoszeń .....	4
Administrator helpdesku .....	4
Etapy wdrażania zarządzania helpdeskiem .....	4
Menu używane przy zarządzaniu helpdeskiem .....	7
Przykłady scenariuszy przyjmowania zgłoszeń .....	11
Prezentacja .....	11
Scenariusz 1: problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia. ....	11
Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika .....	11
Etap 2: nawiązanie kontaktu z użytkownikiem .....	11
Etap 3: szukanie rozwiązania problemu .....	12
Etap 4: zakończenie przyjmowania zgłoszenia .....	12
Jeżeli istnieje standardowe rozwiązanie .....	12
Jeżeli nie istnieje standardowe rozwiązanie .....	12
Scenariusz 2: problem już jest zapisany w postaci karty zgłoszenia .....	13
Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika .....	13
Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika .....	13
Etap 3: uzupełnianie informacji w wybranej karcie zgłoszenia .....	13
Etap 4: zakończenie przyjmowania zgłoszenia .....	13
Jeżeli problem nie został rozwiązany .....	13
Jeżeli problem został rozwiązany .....	14
Jeżeli potrzebny Ci jest dostęp do szczegółów karty .....	14
Scenariusz 3: problem, którego rozwiązanie jest odroczone .....	14
Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika .....	14
Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika .....	14
Etap 3: próbowanie znalezienia rozwiązania problemu .....	15
Etap 4: tworzenie karty zgłoszenia w celu zapisania problemu .....	15
Etap 5: zarządzasz kartą, która już istnieje .....	15
Tworzenie zlecenia pracy w ramach karty .....	15
Zamknięcie karty .....	15
<b>2. Kluczowe pojęcia zarządzania helpdeskiem .....</b>	<b>17</b>
Definicja karty zgłoszenia .....	17

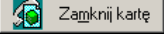
Definicja zlecenia pracy .....	18
Definicja zawiadomienia .....	18
Definicja bazy wiedzy .....	18
Definicja drzewa decyzyjnego .....	19
Definicja grupy helpdesku .....	19
Definicja typu problemu .....	20
Definicja wagi problemu .....	20
Definicja kalendarza dni roboczych .....	21
Definicja schematu postępu prac .....	21
Definicja narzędzia przyjmowania zgłoszeń .....	21
Definicja administratora helpdesku .....	22
Definicja zarządcy grupy helpdesku .....	22
Definicja kontrolera karty zgłoszenia .....	22

---

<b>3. Przyjmowanie zgłoszenia .....</b>	<b>23</b>
Schemat przebiegu przyjmowania zgłoszeń .....	23
Uruchamianie narzędzia przyjmowania zgłoszeń .....	24
Wpisywanie informacji na ekranie przyjmowania zgłoszeń .....	25
Ergonomia ekranu przyjmowania zgłoszeń .....	25
Pasek stanu .....	25
Numer karty .....	25
Wskaźnik upływu czasu .....	25
Kontroler karty zgłoszenia .....	26
Obszar edycji .....	26
Obszar pomocy .....	26
Wpisywanie informacji .....	26
Rozmówca .....	26
Karta .....	27
Zasób .....	28
Typ .....	28
Opis (lub Dodatkowy opis) .....	29
Pytania .....	30
Przycisk <b>Drzewo</b> .....	30
Pole wyboru <b>Pomoc</b> .....	31
Pole wyboru <b>Historia</b> .....	31
Rozwiązania .....	31
Pole wyboru <b>Szczegóły</b> .....	31
Pole wyboru <b>Odrzucone</b> .....	31
Postęp prac .....	31
Osoba kontaktowa .....	32
Pola wypełniane automatycznie .....	32
Automatyczny wybór kontrolera karty .....	32
Automatyczne wypełnianie pola Rozmówca .....	33
Automatyczne wypełnianie pola Os. kontakt. ....	33

Automatyczne wypełnianie pola <b>Postęp prac</b> .....	33
Określanie wagi problemu .....	33
Ustalenie schematu postępu prac .....	33
Zakończenie przyjmowania zgłoszenia .....	34
Problem jest rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia dzięki "możliwemu rozwiązaniu" na prawej części ekranu. ....	35
Problem jest rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia, bez "możliwego rozwiązania" na prawej części ekranu. ....	36
Problem nie rozwiązany, z zapamiętaniem pytań/ odpowiedzi, bez natychmiastowego dostępu do karty. ....	36
Problem nie rozwiązany, brak zapamiętania pytań/ odpowiedzi i natychmiastowego dostępu do karty .....	36
Problem nie rozwiązany i natychmiastowy dostęp do karty .....	36
Uwagi na temat uprawnień pracowników przyjmujących zgłoszenia .....	37
Klawisze skrótów przydatne podczas przyjmowania zgłoszenia .....	38
<hr/>	
<b>4. Zarządzanie grupami helpdesku .....</b>	<b>39</b>
Struktura grupy helpdesku .....	39
Ogólne funkcjonowanie grup helpdesku .....	40
Zasady funkcjonowania .....	40
Jak tworzyć właściwe grupy helpdesku .....	40
Przykład .....	41
Definiowanie zarządcy grupy helpdesku .....	41
Skład grupy helpdesku .....	42
Kompetencje grupy helpdesku .....	42
Lokalizacje, w których interweniuje grupa .....	43
Umowy, w ramach których interweniuje grupa helpdesku .....	43
<hr/>	
<b>5. Zarządzanie typami problemów .....</b>	<b>45</b>
Kod i przycisk skrótu typu problemu .....	45
Kod .....	46
Używanie kodów w szczegółach karty .....	46
Używanie kodów podczas przyjmowania zgłoszenia .....	46
Przycisk skrótu .....	46
Waga typu problemu .....	46
Łącze pomiędzy typem problemu a drzewem decyzyjnym .....	47
Łącze pomiędzy typem problemu a kategorią zasobów .....	47
Kompetentne grupy dla typu problemu .....	47
<hr/>	
<b>6. Zarządzanie kartami zgłoszeń .....</b>	<b>49</b>
Stan karty zgłoszenia .....	49
Oczekuje na przypisanie .....	49
Przypisane .....	49

W toku .....	50
Zamknięte .....	50
Zamknięte i zweryfikowane .....	50
Przypisanie karty .....	50
Grupa (Nazwa SQL: EmplGroup) .....	50
Kontroler (Nazwa SQL: Assignee) .....	51
Schemat postępu prac karty .....	51
Waga problemu (Nazwa SQL: Severity) .....	51
Postęp prac (Nazwa SQL: EscalScheme) .....	52
Planowana data załatwienia .....	52
Zlecenia pracy wykonane w ramach kart zgłoszeń .....	53
Połączone karty zgłoszenia .....	53
Zapisywanie uwag na temat karty zgłoszenia .....	54
W szczegółach karty zgłoszenia .....	54
Na ekranie szczegółów karty czynności .....	55
Przyciski przetwarzania kart zgłoszenia .....	55
Czynności związane z załatwianiem karty .....	58
Właściwości kart czynności .....	58
Mierzenie czasu czynności .....	58
Początek czynności .....	58
Czas trwania (Nazwa SQL: tsProcessTime) .....	59
Zawieszenie karty zgłoszenia .....	59
Jak zawiesić kartę zgłoszenia .....	59
Skutki zawieszenia .....	60
Zamrożenie alarmów schematu postępu prac .....	60
Wywołanie działania zakończenia zawieszenia .....	61
Przesunięcie daty przewidzianego załatwienia (Nazwa SQL: dtResolLimit) karty (zakładka <b>Śledzenie</b> karty) .....	61
Modyfikowanie jednego z elementów zawieszenia .....	61
Modyfikowanie karty zawieszenia .....	61
Jeżeli kalendarz dołączony do schematu postępu prac jest modyfikowany .....	62
Jeżeli schemat postępu prac jest modyfikowany .....	62
Jeżeli zamrożenie schematu postępu prac jest modyfikowane w karcie zawieszenia .....	62
Zakończyć zawieszenie .....	62
Następstwa na poziomie karty .....	62
Następstwa dla kontroli alarmów schematu postępu prac .....	63
Wielokrotne zawieszenia .....	63
Zamknięcie karty zgłoszenia .....	63
Jak zamknąć kartę zgłoszenia .....	63
Przy pomocy przycisku  w szczegółach karty .....	63
Metoda .....	63
Następstwa dla pól szczegółów karty .....	64
Wybierając rozwiązanie w oknie załatwiania .....	64

Jak wyświetlić okno załatwiania .....	64
Następstwa dla pól ekranu szczegółów karty zgłoszenia. ....	64
Używając przycisku  w ekranie przyjmowania zgłoszenia .....	65
Następstwa dla pól szczegółów karty zgłoszenia .....	65
Ręcznie z ekranu szczegółów karty zgłoszenia .....	65
Metoda .....	65
Następstwa dla pól szczegółów karty zgłoszenia .....	65
Karta zamknięcia .....	65
<b>7. Zarządzanie wagą problemu .....</b>	<b>67</b>
Zasada używania wagi problemu .....	67
Automatyczne przypisywanie wagi problemu karcie zgłoszenia .....	68
Automatyczne przypisywanie schematu postępu prac karcie zgłoszenia .....	68
Tworzenie wag problemów .....	68
<b>8. Zarządzanie schematami postępu prac .....</b>	<b>71</b>
Ogólne funkcjonowanie używania schematu postępu prac .....	71
Zasady funkcjonowania .....	71
Przykłady używania schematów postępu prac .....	72
Automatyczne przypisywanie schematu postępu prac karcie zgłoszenia .....	72
Jak tworzyć właściwe schematy postępu prac .....	74
Termin załatwiania .....	74
Alarmy do zainicjowania, gdy niektóre terminy są przekroczone .....	75
Przykład funkcjonowania. ....	75
Typ i termin .....	76
Obliczanie terminów .....	76
Uwzględnienie kalendarza .....	76
Wymiana terminów na godziny .....	76
Działania do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty .....	77
Działania do zainicjowania, gdy zmienia się przypisanie karty .....	78
Elementy brane pod uwagę przy automatycznym przypisywaniu schematu postępu prac karcie .....	78
<b>9. Zarządzanie bazą wiedzy .....</b>	<b>81</b>
Ogólne funkcjonowanie bazy wiedzy .....	81
Konsultacja fiszek wiedzy .....	81
Klasyfikowanie fiszek wiedzy według typu problemu .....	81
Zarządzanie fiszkami wiedzy .....	82
<b>10. Zarządzanie drzewem decyzyjnym .....</b>	<b>83</b>
Ogólne funkcjonowanie drzewa decyzyjnego .....	83
Prezentacja funkcjonowania .....	83

Węzeł główny .....	84
Węzły typu "Pytanie" .....	84
Węzły typu "Rozwiązanie" .....	85
Węzły te odpowiadają możliwym pytaniom dla węzła głównego lub węzła typu "Pytanie". .....	85
Przykład drzewa decyzyjnego .....	86
Łącze typy problemów - drzewo decyzyjne .....	86
Tworzenie drzewa decyzyjnego .....	87
Rozwiązywanie problemu przy pomocy drzewa decyzyjnego .....	87
Pytania .....	88
Przycisk <b>Drzewo</b> .....	88
Pole wyboru <b>Pomoc</b> .....	89
Pole wyboru <b>Historia</b> .....	89
Rozwiązania .....	89
Pole wyboru <b>Szczegóły</b> .....	89
Pole wyboru <b>Odrzucone</b> .....	89
Przycisk <b>Zapisz</b> .....	89
Przycisk <b>Wybierz</b> .....	89

---

<b>11. Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń .....</b>	<b>91</b>
Używanie Panelu sterowania .....	91
Ogólne funkcjonowanie panelu sterowania .....	91
Śledzenie kart grupa po grupie .....	92
Kolumna <b>Grupa</b> .....	92
Filtr "Karty zgłoszenia nie przetwarzane w grupach" ze statusem: .....	93
Kolumny < x .....	93
Śledzenie kart technik po techniku .....	93
Filtr "Karty nie przetworzone przez technika", którego grupą jest: .....	93
Kolumny < x .....	93
Karty do przetworzenia .....	94
Karty zgłoszenia przypisane do operatora .....	94
Karty zgłoszenia przypisane do grupy operatora, a nie przypisane do technika .....	94
Kolumny < x .....	94
Używanie tabeli statystyk .....	94
Kolumna <b>Grupa</b> : .....	95
Filtr tabeli statystyk .....	95
"Od" ... "Do" .....	95
Kolumna <b>W toku</b> .....	95
Kolumna <b>Zakończone</b> .....	96
Pozycja <b>Nie przydzielone</b> w zakładce <b>Według grupy</b> . .....	96
Pozycja <b>Nie przydzielone</b> w zakładce <b>Według technika</b> .....	96
Kolor wykresów .....	96
Aktualizacja .....	96



# Spis rysunków

1.1. Uproszczona struktura zarządzania helpdeskiem .....	2
1.2. Ekran przyjmowania zgłoszeń .....	12
1.3. Ekran przyjmowania zgłoszeń .....	13
1.4. Ekran przyjmowania zgłoszeń .....	14
3.1. Syntetyczny schemat przyjmowania zgłoszenia .....	24
3.2. Pasek stanu .....	25
3.3. Dane rozmówcy .....	26
3.4. Otwarte karty rozmówcy .....	27
3.5. Zasób, który stwarza problem .....	28
3.6. Typy problemów .....	29
3.7. Opis karty zgłoszenia .....	29
3.8. Ekran pomocy przy załatwianiu .....	30
3.9. Drzewo decyzyjne .....	30
3.10. Lista schematów postępu prac .....	31
6.1. Zakończenie zawieszenia typu "Czas trwania" .....	59
8.1. Automatyczne przypisanie schematu postępu prac do karty .....	73
8.2. Jak lokalizacja i waga problemu determinują schemat postępu prac .....	74
8.3. Funkcjonowanie alarmu .....	75
10.1. Możliwe łącza logiczne pomiędzy typami węzłów .....	84
10.2. Przykład drzewa decyzyjnego .....	86
10.3. Przegląd drzewa decyzyjnego .....	88
10.4. Drzewo decyzyjne .....	88
11.1. Zakładka <b>Grupy</b> szczegółów panelu sterowania .....	92
11.2. Zakładka <b>Technicy</b> szczegółów panelu sterowania .....	93
11.3. Zakładka <b>Do przetworzenia</b> szczegółów panelu sterowania. ....	94



# Spis tabel

1.1. Wdrażanie helpdesku .....	4
1.2. Menu związane z helpdeskiem .....	7
3.1. Następstwa użycia przycisków zakończenia przyjmowania zgłoszenia dla pól szczegółów karty zgłoszenia .....	34
3.2. Klawisze skrótów przydatne podczas przyjmowania zgłoszenia .....	38
6.1. Przyciski używane do tworzenia kart zgłoszenia .....	55
8.1. Przykłady .....	76



# Rozdział 1. Ogólne funkcjonowanie zarządzania helpdeskiem

Moduł zarządzania helpdeskiem programu AssetCenter jest przeznaczony dla ekip pomocy technicznej, wystarczająco rozbudowanych, aby wykorzystać oprogramowanie, które w sposób rygorystyczny organizuje rozwiązywanie problemów.

Aby zwiększyć skuteczność ekipy helpdesku, AssetCenter organizuje pracę ekipy helpdesku, od przyjęcia zgłoszeń do załatwienia problemów, uwzględniając pełne śledzenie ich przebiegu.

Jeżeli ekipa helpdesku nie jest wystarczająco liczna lub nie posiada odpowiedniej struktury, można się zadowolić używaniem "zleceń pracy". (Patrz rozdział 8 "Zarządzanie zleceniami pracy" w podręczniku "Zarządzanie wyposażeniem" AssetCenter")

---

## Pierwsze kroki

Wdrożenie zarządzania helpdeskiem przy pomocy programu AssetCenter wymaga uprzedniego przeanalizowania organizacji Twojego przedsiębiorstwa: grup helpdesku i ich kompetencji, metod przetwarzania kart zgłoszeń, itd. Po wykonaniu analizy możesz zdefiniować te elementy, które tworzą podstawę zarządzania helpdeskiem: ekipy helpdesku, schematy postępu prac...Definiując te elementy wprowadzasz procedury automatyczne (automatyczne przydzielanie schematów postępu prac otwartym kartom zgłoszeń, inicjowanie działań przy otwieraniu kart, przypisywanie terminów rozwiązania problemów, itd.).

---

## Ogólna struktura zarządzania helpdeskiem

Poniższy schemat przedstawia kilka automatycznych procedur, które tworzą strukturę zarządzania helpdeskiem w programie AssetCenter:

Rysunek 1.1. Uproszczona struktura zarządzania helpdeskiem



Podczas otwierania karty zgłoszenia:

1. Karta jest przydzielana grupie helpdesku, a w szczególności jednemu z członków ekipy . AssetCenter automatycznie proponuje grupę helpdesku zależnie od lokalizacji zasobu stwarzającego problem i od typu napotkanego problemu. W przypadku bazy danych Oracle for WorkGroups, procedura automatycznego wyboru grupy helpdesku bierze również pod uwagę umowy, w ramach których interweniuje grupa helpdesku.
2. Aby automatycznie przypisać schemat postępu prac karcie zgłoszenia, AssetCenter opiera się na pojęciu pośrednim - wadze problemu. AssetCenter automatycznie wiąże wagę problemu z kartą zgłoszenia, zależnie od napotkanego typu problemu, pracownika i zasobu, które charakteryzują kartę, oraz od lokalizacji zasobu.
3. Po ustaleniu wagi problemu AssetCenter automatycznie wyznacza schemat postępu prac związany z kartą. Wybór schematu zależy od wagi problemu i lokalizacji zasobu.
4. To schemat postępu prac określa działania do zainicjowania, w zależności od sposobu, w jaki ewoluuje przetwarzanie karty:
  - Niektóre działania są definiowane w alarmach kontrolowanych przez Serwer AssetCenter. Alarmy te sprawdzają stan rozwoju karty biorąc pod uwagę parametry czasowe.
  - Inne działania są inicjowane za każdym razem, gdy zmienia się przypisanie karty lub stan karty (karta otwarta, oczekuje na przypisanie, zamknięta, itd.).

Powyższe informacje to jedynie ogólny przegląd zarządzania helpdeskiem przy pomocy programu AssetCenter. Więcej informacji znajduje się w dalszej części podręcznika.

---

## Przykłady zarządzania helpdeskiem

Niniejszy paragraf ma na celu wyjaśnienie, przy pomocy kilku konkretnych przykładów, jak rozdzielać zadania helpdesku pomiędzy aktorów ekipy helpdesku. Sposób rozdzielania zależy przede wszystkim od liczebności i struktury ekipy.

Wybrany sposób rozdzielania jest kształtowany dzięki profilom użytkownika, które administrator AssetCenter może przyznać aktorom ekipy helpdesku.

### Typowi aktorzy ekipy helpdesku

*Operator helpdesku:* pracownik, którego podstawowym zadaniem jest rejestracja zgłoszeń. Jego kompetencje techniczne są mniej lub bardziej szerokie, w zależności od struktury organizacyjnej.

*Kontroler zgłoszenia:* pracownik o kompetencjach technicznych. Może interweniować już w chwili pierwszego zgłoszenia bądź też jedynie wówczas, gdy załatwianie jest odroczone. Pracuje głównie nad kartami zgłoszeń.

*Grupa helpdesku:* zespół techników, którzy są w stanie rozwiązywać te same typy problemów w określonych lokalizacjach i ewentualnie interweniujący w ramach umów.

*Zarządca grupy helpdesku:* osoba odpowiedzialna za grupę techników. Może interweniować już w chwili pierwszego zgłoszenia bądź też jedynie wówczas, gdy załatwianie jest odroczone. Jego głównym zadaniem jest nadzorowanie działalności grupy helpdesku.

*Administrator helpdesku:* osoba, która nadzoruje funkcjonowanie całego helpdesku.

### Typowe zadania do wykonania

- Zapisywanie problemów
- Przypisywanie kart zgłoszeń
- Rozwiązywanie problemów i zarządzanie kartami zgłoszeń
- Nadzorowanie funkcjonowania
- Sprawdzanie wiadomości i zawiadomień

### Dopasowywanie aktorów do zadań do wykonania

Struktura ekipy i kompetencje pracowników wpływają na sposób, w jaki aktorzy rozdzielają zadania pomiędzy siebie.

## **Operatorzy helpdesku**

- We wszystkich przypadkach: zapisują zgłoszenia.
- Jeżeli mają kompetencje techniczne: zapewniają pomoc techniczną pierwszego stopnia. Tworzą karty zgłoszeń, które są natychmiast zamykane, jeśli problem jest natychmiast rozwiązany; w przeciwnym wypadku tworzą karty otwarte.
- Jeżeli nie mają kompetencji technicznych: systematycznie tworzą karty zgłoszeń.
- Jeżeli są również kontrolerami kart, mają dostęp do szczegółów kart zgłoszeń swojej grupy.

## **Kontrolerzy kart zgłoszeń**

- Jeżeli ekipa nie posiada rozbudowanej struktury: zapisują zgłoszenia od początku, podobnie jak operatorzy helpdesku.
- Jeżeli ekipa jest bardziej rozbudowana: nigdy nie tworzą kart podczas przyjmowania zgłoszeń, lecz zaczynają pracę na poziomie kart, które zostały im przypisane przez zarządcę grupy, administratora helpdesku lub które sami sobie przypisali pracując nad kartami przypisanymi do grup, których są członkami.
- We wszystkich przypadkach: kontrolerzy kart zgłoszeń pracują głównie nad kartami, które zostały im przypisane.

## **Administrator helpdesku**

Jego rolą jest definiowanie grup helpdesku, wag problemów, kalendarzy, schematów postępu prac, cech kart, struktury drzewa decyzyjnego i typów problemów.

W niektórych przypadkach jest osobą, która przypisuje karty utworzone przez operatorów helpdesku właściwym kontrolerom kart.

---

# **Etapy wdrażania zarządzania helpdeskiem**

Aby wdrożyć zarządzanie helpdeskiem w dobrych warunkach, należy przestrzegać następujących etapów:



## Tabela 1.1. Wdrażanie helpdesku

Utwórz:	Aby później połączyć je z:	Uwagi
Kategorie zasobów i produktów, dla których jest udzielana pomoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typami problemów</li> <li>• Wagami problemów</li> </ul>	
Kalendarze okresów roboczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schematami postępu prac</li> <li>• Lokalizacjami</li> </ul>	
Lokalizacje, dla których jest udzielana pomoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupami helpdesku</li> <li>• Schematami postępu prac</li> <li>• Wagami problemów</li> </ul>	
Zasoby, wymagające szczególnego nadzoru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wagami problemów</li> </ul>	
Profile użytkowników dostosowane do działania Twojej ekipy helpdesku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracownikami</li> <li>• Aktorami ekipy helpdesku</li> </ul>	cf przypis do tabel do wzięcia pod uwagę
Aktorów ekipy helpdesku w spisie wydziałów i pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupami helpdesku</li> <li>• Kartami zgłoszeń</li> <li>• Alarmami zdefiniowanymi na poziomie schematów postępu prac</li> </ul>	
Umowy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupami helpdesku</li> </ul>	
Użytkowników, których problemy należy potraktować ze szczególną uwagą	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wagami problemów</li> </ul>	
Grupy helpdesku odpowiadające kompetencjom ekipy helpdesku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typami problemów</li> <li>• Schematami postępu prac</li> <li>• Kartami zgłoszeń</li> <li>• Zawiadomieniami</li> </ul>	
Cechy kart zgłoszeń	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartami zgłoszeń</li> </ul>	
Wagi problemów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typami problemów</li> <li>• Schematami postępu prac</li> <li>• Kartami zgłoszeń</li> </ul>	
Bazę wiedzy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drzewem decyzyjnym</li> </ul>	
Drzewo decyzyjne		
Typy problemów	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartami zgłoszeń</li> <li>• Drzewem decyzyjnym</li> <li>• Bazą wiedzy</li> </ul>	
Działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schematami postępu prac</li> </ul>	
Schematy postępu prac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartami zgłoszeń</li> </ul>	

### **Notatka**

Aby wybrać odpowiednie uprawnienia, weź pod uwagę te, które dotyczą: kart zgłoszeń, zleceń pracy, grup helpdesku, typów problemów, standardowych rozwiązań, historii kart, zawiadomień, bazy wiedzy, drzewa decyzyjnego, wagi problemów, kalendarzy, schematów postępu prac i wiadomości.

Pomyśl również o ustaleniu parametrów i uruchomieniu Serwera AssetCenter, a także o skonfigurowaniu poczty. (Patrz rozdział "Zarządzanie terminami ostatecznymi za pomocą Serwera AssetCenter" i rozdział "Zarządzanie wiadomościami" podręcznika AssetCenter "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter").

Możesz również przeczytać podręcznik zatytułowany "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter", rozdział "Pliki .ini", aby wprowadzić własną konfigurację zarządzania helpdeskiem.

---

## **Menu używane przy zarządzaniu helpdeskiem**

Menu AssetCenter używane przy zarządzaniu helpdeskiem:

**Tabela 1.2. Menu związane z helpdeskiem**

<b>Menu</b>	<b>Tabela lub funkcja udostępniana przez menu</b>
<b>Serwis/ Zlecenia pracy lub Helpdesk/ Zlecenia pracy</b>	Menu otwiera tabelę zleceń pracy, która zawiera listę kart zleceń pracy i ich szczegóły. W tej tabeli można zarządzać kartami zleceń pracy.
<b>Helpdesk/ Drzewo decyzyjne</b>	Menu otwiera drzewo decyzyjne, które składa się z pytań, możliwych odpowiedzi i właściwych rozwiązań.
<b>Helpdesk/ Baza wiedzy</b>	Menu otwiera bazę wiedzy, która stanowi zbiór fiszek opisujących problemy i ich rozwiązania.
<b>Narzędzia/ Kalendarze</b>	Menu otwiera kalendarze okresów roboczych, które są używane do wyliczania terminów do przestrzegania przy przetwarzaniu kart zgłoszeń.
<b>Helpdesk/ Karty zgłoszenia</b>	Menu otwiera tabelę kart zgłoszeń, która zawiera listę kart i pozwala na zarządzanie nimi.
<b>Helpdesk/ Wagi problemu</b>	Menu otwiera tabelę wag problemów. Wagi problemów są powiązane z poziomami, którymi sam zarządzasz.
<b>Repozytorium/ Grupy</b>	Menu otwiera tabelę grup helpdesku, która zawiera listę techników helpdesku i grup, do których należą.
<b>Narzędzia/ Zawiadomienia</b>	Menu otwiera tabelę zawiadomień, która pozwala na przeglądanie zawiadomień adresowanych do grup helpdesku i na zarządzanie nimi.
<b>Helpdesk/ Przyjmij zgłoszenie</b>	Menu otwiera narzędzie przyjmowania zgłoszeń, które pozwala technikowi helpdesku na przyjęcie zgłoszenia i na utworzenie lub uzupełnienie karty zgłoszenia.
<b>Helpdesk/ Schematy postępu prac</b>	Menu otwiera tabelę schematów postępu prac dotyczących przetwarzania kart zgłoszeń.
<b>Helpdesk/ Statystyka</b>	Menu otwiera tabelę statystyk, która podaje statystyki dotyczące grup helpdesku, techników lub typów problemów.
<b>Helpdesk/ Panel sterowania</b>	Menu otwiera panel sterowania zawierający listę kart zgłoszeń, których stan nie jest ani <i>Zamknięte</i> , ani <i>Zamknięte i zweryfikowane</i> .
<b>Helpdesk/ Typy problemu</b>	Menu otwiera tabelę typów problemów, która pozwala na zarządzanie i definiowanie typów problemów.
<b>Narzędzia/ Opcje, węzeł Helpdesk</b>	Menu otwiera opcje helpdesku, które można konfigurować.
<b>Narzędzia/ Dostosuj pasek narzędzi, Kategoria narzędzi Helpdesk</b>	Menu otwiera ekran dostosowywania paska narzędzi, w którym można wybrać opcje związane z paskiem narzędzi.

<b>Menu</b>	<b>Tabela lub funkcja udostępniana przez menu</b>
<b>Repozytorium/ Wydziały i pracownicy , zakładka Profil</b>	Zakładka zawiera listę profili użytkownika aktorów ekipy helpdesku.
<b>Narzędzia/ Wiadomości</b>	Sprawdzanie wiadomości wysyłanych automatycznie przez Serwer AssetCenter zależnie od zasad zdefiniowanych w schematach postępu prac (jedynie wiadomości wewnętrzne).
<b>Narzędzia/ Działania</b>	Działania do automatycznego zainicjowania przez Serwer AssetCenter zgodnie z regułami określonymi w schematach postępu prac. Działania inicjowane na życzenie, pozwalające uruchomić lub uzyskać dostęp do aplikacji zewnętrznych.
<b>Narzędzia/ Administracja/ Profile użytkownika</b>	Menu otwiera tabelę, która zawiera listę profili użytkownika do przypisania aktorom ekipy helpdesku.
<b>Narzędzia/ Administracja/ Uprawnienia użytkownika (patrz przypis do tabeli)</b>	Menu otwiera tabelę, która zawiera listę uprawnień użytkownika dla aktorów ekipy helpdesku.
<b>Narzędzia/ Administracja/ Ograniczenia dostępu</b>	Ograniczenia dostępu dotyczące aktorów ekipy helpdesku.
<b>Narzędzia/ Wyświetl roletę wiadomości</b>	Wyświetlenie rolety wiadomości.

#### **Notatka**

Tabele do wzięcia pod uwagę podczas definiowania uprawnień użytkownika członków ekipy helpdesku:

- Drzewo decyzyjne
- Baza wiedzy
- Kalendarz dni roboczych
- Cechy kart zgłoszenia
- Karty zgłoszenia
- Wagi problemu
- Grupy helpdesku
- Historia
- Historia karty zgłoszenia
- Zlecenia pracy
- Łącze grupa/ pracownik
- Łącze zawiadomienia bieżące/ Grupa helpdesku
- Zawiadomienia bieżące
- Priorytety
- Schematy postępu prac

- Typy problemu
- Wartości cech kart zgłoszenia

Pomyśl również o tabelach: wydziały i pracownicy, zasoby, produkty, kategorie, lokalizacje, wiadomości, umowy.

---

## Przykłady scenariuszy przyjmowania zgłoszeń

### Prezentacja

W niniejszym rozdziale proponujemy prezentację funkcjonowania narzędzia przyjmowania zgłoszeń poprzez trzy przypadki praktyczne. Przykłady te ilustrują typowe sytuacje, z którymi możesz się spotkać podczas przyjmowania zgłoszeń:

- Problem jest rozwiązany od razu przy pierwszym przyjmowaniu zgłoszenia
- Problem został już zasygnalizowany (istnieje już karta zgłoszenia).
- Problem nie może zostać rozwiązany natychmiast: zostaje otwarta karta zgłoszenia.

Zapraszamy do prześledzenia scenariusza krok po kroku i do wykonania operacji opisanych w bazie demonstracyjnej dostarczonej wraz z AssetCenter.

Aby zapoznać się ze scenariuszami w najlepszych warunkach, radzimy otworzyć bazę demonstracyjną wybierając profil administratora AssetCenter.

### Scenariusz 1: problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia.

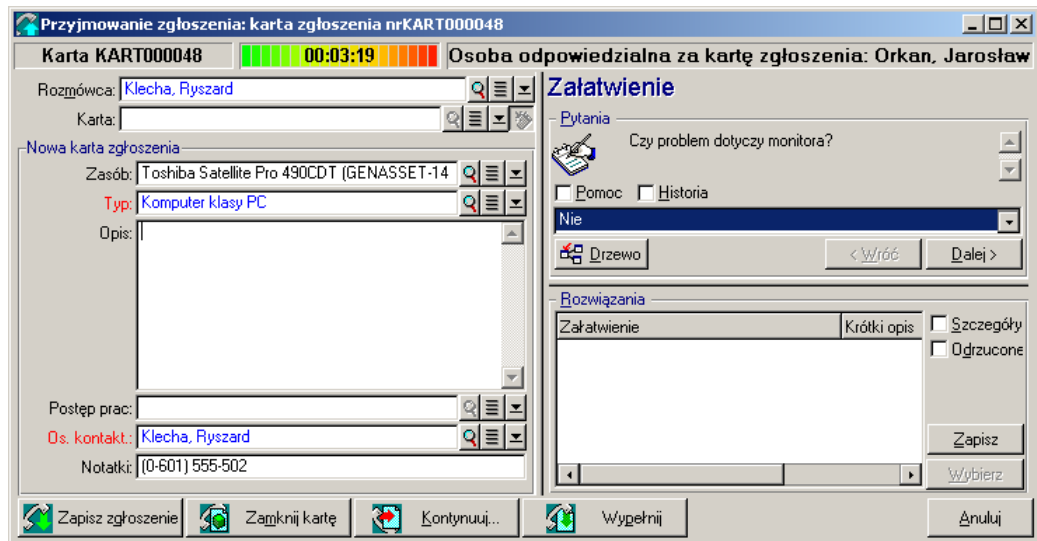
#### Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika

Wyświetl narzędzie przyjmowania zgłoszeń przy użyciu menu **Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia** lub naciśnij klawisz F2.

#### Etap 2: nawiązanie kontaktu z użytkownikiem

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:

Rysunek 1.2. Ekran przyjmowania zgłoszeń



### Etap 3: szukanie rozwiązania problemu

Aby tego dokonać, kliknij lewym przyciskiem myszki pole **Opis**, wpisz informacje, a następnie posłuż się prawą częścią ekranu przyjmowania zgłoszeń, zatytułowaną *Załatwienie*:

1. Postaw pytanie użytkownikowi, które znajduje się w części *Pytania*.
2. Wybierz odpowiedź i kliknij przycisk **Dalej >**.
3. W ramce **Rozwiązania** wyświetlone są standardowe rozwiązania problemu. Sprawdź proponowane rozwiązania klikając pole wyboru **Szczegóły**.

### Etap 4: zakończenie przyjmowania zgłoszenia

#### Jeżeli istnieje standardowe rozwiązanie

Zaznacz je, a następnie kliknij przycisk **Wybierz**.

Karta zgłoszenia *zamknięta* jest automatycznie tworzona wraz z informacjami, które wpisałeś. Aby ją wyświetlić, wyświetl tabelę kart zgłoszeń via menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia** i zaznacz kartę.

Użyj numeru karty, który pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszenia, aby odnaleźć kartę w tabeli kart zgłoszeń.

#### Jeżeli nie istnieje standardowe rozwiązanie

Opisz problem i jego rozwiązanie w ramce **Opis** w oknie po lewej i kliknij przycisk **Zamknij kartę**.



Karta zgłoszenia *zamknięta* jest automatycznie tworzona wraz z informacjami, które właśnie wpisałeś.

## Scenariusz 2: problem już jest zapisany w postaci karty zgłoszenia

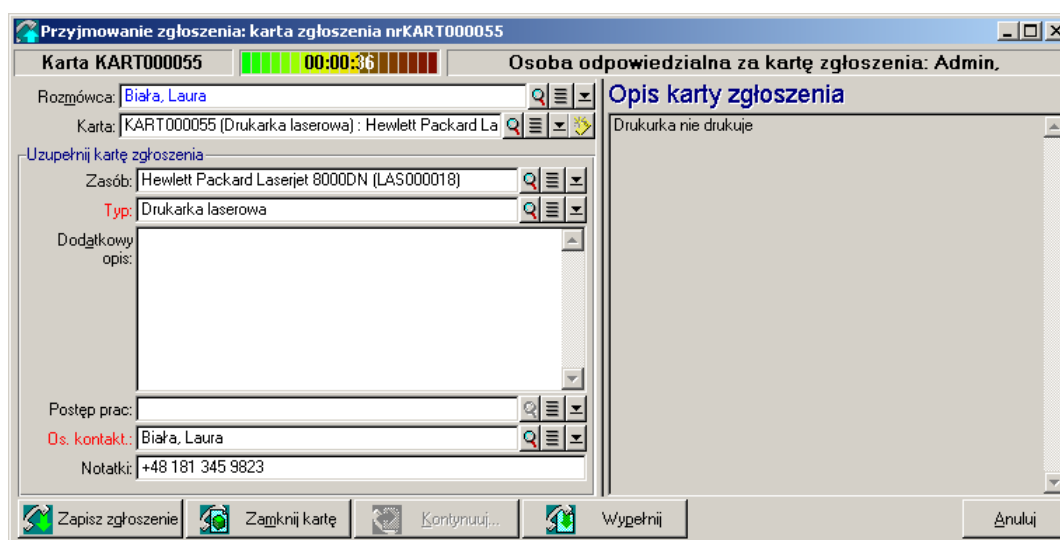
### Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika

Wyświetl narzędzie przyjmowania zgłoszeń w menu **Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia**

### Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:

Rysunek 1.3. Ekran przyjmowania zgłoszeń



### Etap 3: uzupełnianie informacji w wybranej karcie zgłoszenia

Możesz zmodyfikować wszystkie informacje, która znajdują się w ramce po lewej zatytułowanej **Uzupełnij kartę zgłoszenia**.

### Etap 4: zakończenie przyjmowania zgłoszenia

#### Jeżeli problem nie został rozwiązany

Kliknij przycisk  **Zapisz zgłoszenie**.

Karta zgłoszenia jest modyfikowana w zależności od informacji, które wpisałeś w ramce po lewej.

## Jeżeli problem został rozwiązany

Kliknij przycisk 

Karta jest modyfikowana w zależności od informacji, które wpisałeś w ramce po lewej. Karta ta ma stan **Zamknięte**.

## Jeżeli potrzebny Ci jest dostęp do szczegółów karty

Kliknij przycisk .

Karta jest modyfikowana w zależności od informacji, które wpisałeś w ramce po lewej i które możesz dalej modyfikować.

## Scenariusz 3: problem, którego rozwiązanie jest odroczone

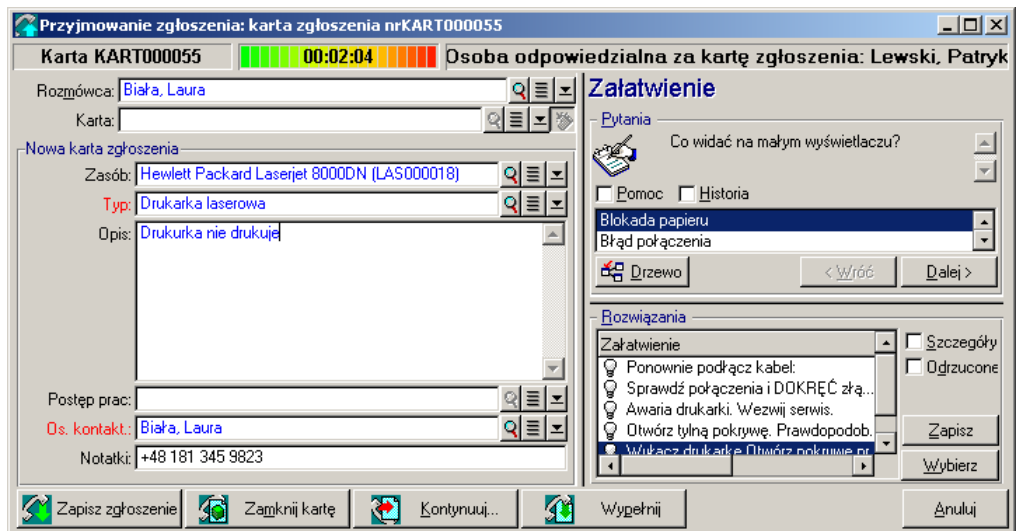
### Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika

Wyświetl narzędzie przyjmowania zgłoszeń w menu **Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia** lub klawisza F2.

### Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:

### Rysunek 1.4. Ekran przyjmowania zgłoszeń



### Etap 3: próbowanie znalezienia rozwiązania problemu

Przeczytaj część **Pytania**, aby przeanalizować problem wraz użytkownikiem.

Przeczytaj część **Rozwiązania**, aby sprawdzić, czy istnieje już standardowe rozwiązanie.

W niniejszym przykładzie przyjmujemy, że problem nie może zostać rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia.

### Etap 4: tworzenie karty zgłoszenia w celu zapisania problemu

Kliknij przycisk 

AssetCenter tworzy kartę w stanie **Przypisane** lub **Oczekuje na przypisanie**. W tym ostatnim przypadku zarządca grupy helpdesku przydzielonej do tego typu problemów otrzymuje wiadomość, która informuje, że została utworzona nowa karta zgłoszenia przypisana tej grupie. To on przypisuje kartę kontrolerowi zgłoszenia (na przykład w menu **Helpdesk/ Panel sterowania**). Możliwe też, że kontroler zgłoszenia grupy sam sobie przypisze kartę przy pomocy menu **Helpdesk/ Panel sterowania**.

Użyj numeru karty zgłoszenia, który znajduje się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszeń, aby odnaleźć kartę, która została utworzona pod koniec przyjmowania zgłoszenia.

### Etap 5: zarządzasz kartą, która już istnieje

Istnieje kilka możliwości dostępu do listy kart zgłoszeń w toku:

- Menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**


Menu wyświetla listę wszystkich kart zgłoszeń.

Filtry menu specyficznego **Karty zgłoszeń do helpdesku** pozwalają na wybranie kart przy użyciu kryteriów, które sam definiujesz.


- Menu **Helpdesk/ Panel sterowania**

Menu wyświetla listy kart, których stan nie jest ani **Zamknięte**, ani **Zamknięte i zweryfikowane**.

Panel sterowania zmienia się w zależności od tego, czy osoba, która go wyświetla jest "Administratorem helpdesku", "Zarządcą grupy" czy tylko "Członkiem grupy helpdesku".

Przycisk  pozwala na wyświetlenie listy kart przypisanej do technika lub grupy wybranej w panelu sterowania.

### Tworzenie zlecenia pracy w ramach karty

Aby utworzyć zlecenia pracy w ramach karty zgłoszenia, wyświetl szczegóły karty, a następnie zakładkę **Zlecenia pracy** i użyj przycisku , aby dodać zlecenia przypisane do karty.

### Zamknięcie karty

Gdy karta jest ostatecznie załatwiona, wyświetl szczegóły karty i kliknij przycisk 

AssetCenter tworzy pozycję historii w zakładce **Czynność**, modyfikuje obszar **Opisu** (Nazwa SQL : Description) zakładki **Ogólne**, zmienia odpowiednio datę zamknięcia w zakładce

**Zamknięcie** i modyfikuje **Stan** (Nazwa SQL : seStatus) karty. Możesz również wykonać dodatkowy etap podając wartość **Zamknięte i zweryfikowane** w polu **Stan** po wyjaśnieniu sytuacji z użytkownikiem.

# Rozdział 2. Kluczowe pojęcia zarządzania helpdeskiem

Niniejszy paragraf przedstawia kluczowe pojęcia zarządzania helpdeskiem. Informacje podzielone są na cztery kategorie:

*Elementy, które pozwalają na zarządzanie rozwiązywaniem problemów. Elementy te pozwalają na zapisywanie problemów i na śledzenie ich rozwiązywania:*

- Karta zgłoszenia
- Zlecenie pracy
- Zawiadomienie
- Baza wiedzy
- Drzewo decyzyjne

*Elementy, które pozwalają na tworzenie struktury zarządzania helpdeskiem. Elementy te są definiowane podczas wdrażania AssetCenter i zmieniają się zgodnie z ewolucją ekipy helpdesku:*

- Grupa helpdesku
- Typ problemu
- Waga problemu
- Kalendarz dni roboczych
- Schemat postępu prac

*Narzędzie ułatwiające zapisywanie problemów:*

- Narzędzie przyjmowania zgłoszeń

*Podstawowi uczestnicy ekipy helpdesku:*

- Administrator helpdesku
- Zarządca grupy helpdesku
- Kontroler zgłoszenia

---

## Definicja karty zgłoszenia

Karta zgłoszenia pozwala na opisanie problemu i na śledzenie jego załatwiania.

Karta może zostać utworzona bezpośrednio w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**, lub za pomocą narzędzia przyjmowania zgłoszeń (*Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia*, które pozwala na szybkie tworzenie kart).

Gdy używasz narzędzia przyjmowania zgłoszeń tworząc kartę zgłoszenia, mogą zaistnieć dwa przypadki:

- Problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia: tworzy się kartę w stanie **Zamknięte** jedynie w celu odnotowania zgłoszenia.
- Problem wymaga odroczenia załatwiania: tworzy się kartę, aby odnotować problem i śledzić tok jego załatwiania. Jest ona przypisywana grupie helpdesku i/lub technikowi helpdesku, który mogą ją znaleźć na liście kart im przypisanych.

---

## Definicja zlecenia pracy

Zlecenie pracy jest to operacja wykonywana na zasobie w celu rozwiązania problemu. Może to być naprawa, udzielenie pomocy użytkownikowi, instalacja, przeniesienie, itp.

Zlecenia pracy opisywane są hierarchicznie (jako drzewo zleceń pracy lub zadań podrzędnych). Do zlecenia pracy można przypisać dowolną liczbę zadań podrzędnych. Zlecenie może opierać się na modelu zlecenia określonym w polu **Produkt** (Nazwa SQL : Product). Model ten opisuje ogólne zlecenie pracy lub standardową procedurę zlecenia. Informacje zdefiniowane w modelu są dziedziczone w szczegółach zlecenia pracy.

---

## Definicja zawiadomienia

Zawiadomienie jest to bieżąca informacja, którą chcesz rozesłać do określonej grupy pracowników w danym okresie czasu.

Pracownicy ci są członkami grup pracowników.

A priori, zawiadomienia dotyczą jedynie informacji krótkoterminowych.

Przykład zawiadomienia: "Serwer XXX będzie unieruchomiony pomiędzy 11.00 a 12.00 dnia 10/02/2002".

---

## Definicja bazy wiedzy

Baza wiedzy jest zespołem fiszek, które opisują problemy i ich rozwiązania.

Fiszki te pozwalają na łatwiejsze rozwiązywanie problemów, z którymi się spotykasz. Wzbogacasz bazę w miarę jak odkrywasz problemy i ich rozwiązania.

Każda fiszka wiedzy może zostać przypisana punktowi wejścia w drzewie decyzyjnym. Dzięki temu, gdy przyjmujesz zgłoszenie lub przemieszczasz się po drzewie decyzyjnym, kreator przyjmowania zgłoszeń proponuje fiszki wiedzy powiązane z wybranym węzłem drzewa decyzyjnego i jego węzłami podrzędnymi.

Przykład fiszki wiedzy:

- Opis: brak obrazu na ekranie, choć jest włączony.
- Rozwiązanie: podłącz kabel między monitorem a jednostką centralną.

---

## Definicja drzewa decyzyjnego

Drzewo decyzyjne pozwala na analizowanie sytuacji krok po kroku, w celu znalezienia najlepszego rozwiązania napotkanego problemu.

Drzewo składa się z pytań, możliwych odpowiedzi i właściwych rozwiązań.

Typy problemów mogą wskazywać punkt wejścia w drzewie decyzyjnym. Dzięki temu podczas przyjmowania zgłoszenia można uzyskać pomoc krok po kroku przy rozwiązywaniu problemu, po uprzednim ustaleniu typu problemu.

### Notatka

Etykieta wyłącznego kodu kreskowego jest powiązana z każdym utworzonym drzewem decyzyjnym. Wartość domyślna etykiety jest określona w skrypcie, który wykorzystuje licznik AssetCenter. Skonfiguruj skrypt, aby dostosować etykietę kodu kreskowego do własnych potrzeb.

---

## Definicja grupy helpdesku

Grupy są zarządzane w liście dostępnej w menu **Repozytorium/ Grupy**.

### Notatka

Gdy mowa jest o helpdesku, grupa pracowników jest nazywana "grupą helpdesku".

Grupa helpdesku składa się z zespołu techników helpdesku, posiadających kompetencje do rozwiązywania problemów o podobnym charakterze w określonych lokalizacjach i działających w ramach umów.

Grupy helpdesku odzwierciedlają organizację wewnętrzną przedsiębiorstwa: zdefiniować grupę należy określić, kto rozwiązuje jakie problemy, gdzie i w ramach jakich umów.

Grupy helpdesku są organizowane hierarchicznie. Każda grupa helpdesku może więc podlegać zwierzchniej grupie helpdesku, opisanej w polu **Grupa zwierzchnia** (Nazwa SQL: Parent) i posiadać podrzędną grupę helpdesku. W momencie tworzenia grupy podrzędnej, kompetencje, lokalizacje i umowy zwierzchniej grupy helpdesku automatycznie przechodzą na grupę podrzędną.

### Ostrzeżenie

Po utworzeniu grup podrzędnych, gdy dodasz lokalizację (lub kompetencje, lub umowę) zwierzchniej grupie helpdesku, lokalizacja ta (kompetencje/umowa) nie jest automatycznie przypisywana grupie podrzędnej.

Pole wyboru **Przydzielane** (Nazwa SQL: bAssignable) określa, czy można lub nie przypisać kartę zgłoszenia danej grupie. Pozwala to na rozróżnienie grup operacyjnych zajmujących się kartami zgłoszeń od grup, które służą do klasyfikacji grup helpdesku.

#### Przykład

Grupa helpdesku "Warszawa" może zawierać dwie grupy podrzędne odpowiadające dwóm umiejscowieniom helpdesku. Grupa helpdesku "Warszawa" służy jedynie do utworzenia struktury grup helpdesku; kartami zgłoszeń zajmują się grupy podrzędne.

---

## Definicja typu problemu

Typ problemu jest częścią opisu karty zgłoszenia.

Typy problemów napotykanym przez ekipę helpdesku są opisywane w tabeli hierarchicznej dostępnej w menu **Helpdesk/ Typy problemu**.

Przykład drzewa typów problemów:

- Problem z drukarką
  - Drukarka laserowa
  - Drukarka atramentowa

Typy problemów są powiązane z tymi grupami helpdesku, które mają kompetencje, aby te problemy rozwiązywać. Dzięki temu podczas tworzenia karty zgłoszenia, po wybraniu typu problemu, AssetCenter automatycznie proponuje najwłaściwszą grupę helpdesku.

Typy problemów są również pomocne przy gromadzeniu kart i wykonywaniu statystyk.

### Notatka

Każdemu tworzonemu typowi problemu jest przydzielana unikalna etykieta kodu kreskowego. Jej wartość domyślna jest definiowana w skrypcie, który wykorzystuje licznik AssetCenter. Skonfiguruj skrypt, aby dostosować etykietę kodu kreskowego do własnych potrzeb.

---

## Definicja wagi problemu

Każda karta zgłoszenia jest klasyfikowana według wagi problemu. Pozwala to określić, które problemy rozwiązywać w pierwszej kolejności.



Zostały przewidziane automatyczne procedury w celu automatycznego przypisywania wagi problemu karcie w momencie jej tworzenia w zależności od:

- typu problemu
- rozmówcy
- zasobu, którego sprawa dotyczy.
- lokalizacji zasobu.

---

## Definicja kalendarza dni roboczych

Kalendarz opisuje okresy pracy i urlopu ekipy helpdesku. Kalendarze są używane w celu obliczania terminów, których należy dotrzymać podczas przetwarzania kart, biorąc pod uwagę okresy pracy ekipy helpdesku. Można tworzyć dowolną ilość kalendarzy w menu **Narzędzia/ Kalendarze**.

---

## Definicja schematu postępu prac

Schemat postępu prac definiuje sposób przetwarzania karty zgłoszenia.

- Kalendarz dni roboczych brany pod uwagę podczas obliczania terminów.
- Działania do zainicjowania, jeżeli w niektórych terminach **Stan** (Nazwa SQL: seStatus) ma określoną wartość. Nie trzeba na przykład wysyłać wiadomości do zarządcy grupy helpdesku, jeżeli karta nie jest jeszcze przypisana jeden dzień po utworzeniu.
- Działania do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty zgłoszenia.
- Działania do zainicjowania, gdy zmienia się kontroler lub grupa, któremu jest przypisana karta.

Schematy postępu prac odzwierciedlają sposób, w jaki przetwarza się karty w Twoim przedsiębiorstwie. Aby określić schemat postępu prac do automatycznego powiązania z kartą zgłoszenia, AssetCenter bierze pod uwagę wagę i lokalizację problemu.

---

## Definicja narzędzia przyjmowania zgłoszeń

Narzędzie przyjmowania zgłoszeń jest funkcją AssetCenter, która krok po kroku towarzyszy osobie zapisującej zgłoszenia (zgłoszenie ma tutaj szerokie znaczenie: może to być telefon, wizyta użytkownika, faks, itd.).

Przedstawia uproszczony widok karty istniejącej lub będącej w trakcie tworzenia i pomaga przy jej przetwarzaniu.

Zostało opracowane, aby maksymalnie ułatwić zapis zgłoszeń do helpdesku.

Oto etapy przyjmowania zgłoszenia:

1. Identyfikacja rozmówcy.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy karty już istniejącej: uzupełnienie istniejącej karty nowymi informacjami, ewentualnie jej zamknięcie.
3. Jeżeli zgłoszenie dotyczy problemu, który nie został jeszcze zapisany:
  1. Wpisywanie informacji na temat problemu.
  2. Utworzenie karty zgłoszenia, zamkniętej lub otwartej.

---

## Definicja administratora helpdesku

Administrator helpdesku jest użytkownikiem AssetCenter, któremu administrator AssetCenter nadał uprawnienia zarządzania helpdeskiem. Uprawnienia te są nadawane poprzez zaznaczenie pola wyboru **Administrator helpdesku** (Nazwa SQL : bHDAdmin) w zakładce **Profil** szczegółów pracownika.

Administrator helpdesku jest jedyną osobą, wraz z administratorem AssetCenter, który ma dostęp do wszystkich kart wszystkich grup i wszystkich kontrolerów za pośrednictwem "Panelu sterowania".

---

## Definicja zarządcy grupy helpdesku

Zarządca grupy helpdesku jest wybierany w tabeli **Wydziały i pracownicy**.

Zarządca grupy helpdesku jest jedyną osobą, wraz z administratorem helpdesku i administratorem AssetCenter, która ma dostęp do wszystkich kart wszystkich grup i wszystkich kontrolerów za pośrednictwem "Panelu sterowania".

---


## Definicja kontrolera karty zgłoszenia

Kontroler karty zgłoszenia jest użytkownikiem AssetCenter, wybranym na członka grupy helpdesku (zakładka **Skład** szczegółów grupy helpdesku).

W "Panelu sterowania" ma dostęp do:

- kart zgłoszeń, które zostały mu przypisane. Mówi się, że jest "odpowiedzialny za kartę zgłoszenia" dla tych kart zgłoszeń.
- kart zgłoszeń przypisanych grupie, ale nie przypisanych kontrolerowi karty.

# Rozdział 3. Przyjmowanie zgłoszenia

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak używać kreatora przyjmowania zgłoszeń AssetCenter, który jest dostępny za pomocą menu Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia, ikony  lub przycisku F2:

Narzędzie przyjmowania zgłoszeń jest funkcją, która krok po kroku towarzyszy osobie zapisującej zgłoszenia (słowo zgłoszenie ma szerokie znaczenie: telefon, wizyta użytkownika, faks, itd.).

Przedstawia uproszczony widok karty istniejącej lub będącej w trakcie tworzenia i pomaga przy jej przetwarzaniu.

Zostało opracowane, aby maksymalnie ułatwić etap zapisywania zgłoszeń do helpdesku.

Oto etapy przyjmowania zgłoszenia:

1. Identyfikacja rozmówcy.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy karty już istniejącej: uzupełnienie istniejącej karty nowymi informacjami, ewentualnie jej zamknięcie.
3. Jeżeli zgłoszenie dotyczy problemu, który nie został jeszcze zapisany:
  1. Wpisywanie informacji na temat problemu.
  2. Utworzenie karty zgłoszenia, zamkniętej lub otwartej.

---

## Schemat przebiegu przyjmowania zgłoszeń


Narzędzie przyjmowania zgłoszeń pomaga przy wpisywaniu informacji na temat zgłoszeń, które otrzymuje ekipa helpdesku. Posługiwanie się tym narzędziem nie jest obowiązkowe, można utworzyć kartę bez niego.

Oto syntetyczny schemat przyjmowania zgłoszenia:

Rysunek 3.1. Syntetyczny schemat przyjmowania zgłoszenia



## Uruchamianie narzędzia przyjmowania zgłoszeń

Narzędzie przyjmowania zgłoszeń uruchamia się w menu **Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia**, przy pomocy ikony  lub klawisza F2.

- Jeżeli żadne okno zarządzania zgłoszeniami nie zostało uprzednio wyświetlone, AssetCenter wyświetla okno zarządzania zgłoszeniami i inicjuje przyjęcie zgłoszenia.
- Jeżeli jest już otwarte okno przyjmowania zgłoszeń, AssetCenter inicjuje przyjęcie zgłoszenia.
- Jeżeli okno przyjmowania zgłoszeń jest otwarte i trwa przyjmowanie zgłoszenia, AssetCenter wyświetla nowe okno zarządzaniem zgłoszeniami i inicjuje przyjęcie zgłoszenia.

---

# Wpisywanie informacji na ekranie przyjmowania zgłoszeń

Niniejszy paragraf wyjaśnia, jak wpisywać informacje na ekranie przyjmowania zgłoszeń.

- Ergonomia ekranu przyjmowania zgłoszeń
- Wpisywanie informacji
- Pola wypełniane automatycznie

## Ergonomia ekranu przyjmowania zgłoszeń

Ekran przyjmowania zgłoszeń składa się z trzech części:

- Paska stanu w górnej części ekranu, który wyświetla informacje ogólne.
- Lewej części ekranu, która musi zostać wypełniona zwanej "obszarem edycji".
- Prawej części ekranu, zwanej "obszarem pomocy". przynoszącej informacje na temat pola zaznaczonego po lewej stronie ekranu.

### Pasek stanu

#### Rysunek 3.2. Pasek stanu



### Numer karty

Numer pojawiający się po lewej na początku przyjmowania zgłoszenia jest numerem, który zostanie przyznany karcie, jeżeli zdecydujesz się na jej utworzenie pod koniec przyjmowania zgłoszenia. Później numer wyświetlany jest bądź numerem karty będącej w trakcie tworzenia, bądź karty do zmodyfikowania. Wskazane jest podanie tego numeru użytkownikowi, który zgłasza problem.

### Wskaźnik upływu czasu

Wielokolorowy wskaźnik wyświetla czas, który upłynął od chwili rozpoczęcia przyjmowania zgłoszenia.

Całkowity czas, który jest potrzebny wskaźnikowi, aby zmienić kolor na całej długości, można ustalić w pliku **aam.ini** AssetCenter (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter", rozdział "Pliki .ini"). Domyślnie czas ten wynosi 60 sekund, czyli 20 sekund na kolor.

Wskaźnik nie wywołuje żadnych automatycznych zmian: podaje tylko wartość orientacyjną.

## Kontroler karty zgłoszenia

Kontroler karty zgłoszenia jest osobą, która jest odpowiedzialna za kartę zaznaczoną w polu **Karta** w lewej części ekranu, jeżeli zgłoszenie dotyczy karty istniejącej.

W przypadku nowej karty, kontroler jest automatycznie wybierany z grupy helpdesku, której jest przypisana karta.

## Obszar edycji


Można się przemieszczać z jednego pola do drugiego przy pomocy myszki lub klawisza tab.

- Jeżeli pole **Karta** nie jest wypełnione, ekran po lewej wyświetla ramkę **Nowa karta**.
- Jeżeli pole **Karta** jest wypełnione (automatycznie lub ręcznie), ekran po lewej wyświetla ramkę **Wypełnij kartę**.

Aby wymusić utworzenie nowej karty, gdy pole **Karta** jest wypełnione, kliknij przycisk . Kliknij ponownie ten przycisk, aby powrócić do stanu, który pozwala na wypełnienie zaznaczonej karty.

## Obszar pomocy

Informacje obszaru pomocy nie są odświeżane natychmiast. Odświeżanie zostało odroczone, aby nie spowalniać przenoszenia się z pola do pola z powodu problemów wyświetlania. Czas odroczenia można skonfigurować w pliku **aam.ini** (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter", rozdział "Pliki .ini").

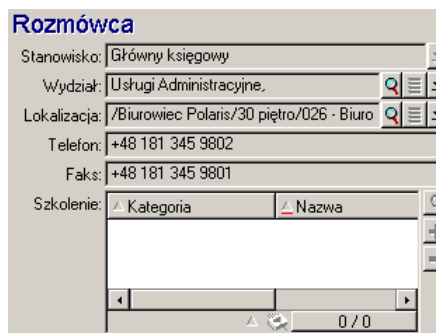
Aby odświeżyć informacje natychmiast, naciśnij klawisz F5 lub kliknij przycisk . Przycisk pojawia się jedynie wtedy, gdy istnieją informacje do odświeżenia.

## Wpisywanie informacji

### Rozmówca

Jest to osoba, która zgłasza problem.

Rysunek 3.3. Dane rozmówcy




Zrzutek ekranu formularza o tytule "Rozmówca". Formularz zawiera następujące pola i przyciski:

- Stanowisko: Główny księgowy
- Wydział: Usługi Administracyjne. (przycisk wyszukiwania i menu)
- Lokalizacja: /Biurowiec Polaris/30 piętro/026 - Biuro (przycisk wyszukiwania i menu)
- Telefon: +48 181 345 9802
- Faks: +48 181 345 9801
- Szkolenie: tabela z kolumnami "Kategoria" i "Nazwa" (przycisk wyszukiwania)


Na dole formularza znajduje się pasek statusu z licznikiem "0 / 0".

## Karta

To pole należy wypełnić jedynie w dwóch przypadkach:

- aby uzupełnić lub zmodyfikować kartę już istniejącą (problem, który zgłasza rozmówca był przyczyną utworzenia karty).
- aby utworzyć nową kartę i powiązać ją z kartą zaznaczoną w polu **Karta**. W tym wypadku należy wykonać następujące czynności:
  1. Wypełnić pola **Rozmówca** i **Karta**.
  2. Kliknąć przycisk .
  3. Wypełnić pola ramki **Nowa karta**.

Nie należy wypełniać pól ramki **Nowa karta** przed wypełnieniem pola **Karta**, gdyż w przeciwnym wypadku informacje zawarte w tym ostatnim zostałyby wymazane.

Jeżeli po wybraniu karty spostrzeżesz się, że zgłoszenie powinno zostać zapisane w postaci nowej karty, kliknij przycisk .

### Ostrzeżenie

W trybie **Nowa karta zgłoszenia**, jeżeli pole **Karta** jest wypełnione, nowa karta zostanie powiązana z kartą już istniejącą jako karta podrzędna.

Kliknij ponownie ten przycisk, aby powrócić do stanu, który pozwoli na uzupełnienie wybranej karty.

### Rysunek 3.4. Otwarte karty rozmówcy

W obszarze pomocy filtr pozwala na wyświetlenie wyboru otwartych kart (pole **Stan**, którego wartość jest różna od **Zamknięte** i **Zamknięte i zweryfikowane**) lub też wyboru kart, niezależnie od ich **Stanu**:

- *Karty rozmówcy (otwarte)*: karty, których pole **Os. Kontakt**. (zakładka **Ogólne**) ma taką samą wartość, co pole **Rozmówca** ekranu przyjmowania zgłoszeń. Pola **Stan** i **Os. kontakt**. (Nazwy SQL: seStatus i Contact) służą za kryteria filtru.
- *Karty zasobu (otwarte)*: karty, których pole **Zasób** ma taką samą wartość, co pole **Zasób** ekranu przyjmowania zgłoszenia. Pola **Stan** i **Zasób** (Nazwy SQL: seStatus i Asset) służą za kryteria filtru.
- *Karty pilne (otwarte)*: karty, dla których pole wyboru **Pilne** (zakładka **Ogólne**) jest zaznaczone. Pola **Stan** i **Pilne** (Nazwy SQL: seStatus i bHot) służą za kryteria filtru.
- Inne opcje, po których następuje wzmianka "(*Wszystkie*)" pozwalają na otworzenie wszystkich kart otwartych i zamkniętych dla rozmówcy, zasobu, lub wszystkich pilnych kart otwartych i zamkniętych.

Możliwe jest sprawdzenie jedynie tych informacji na temat karty, które są wyświetlane w obszarze pomocy ekranu przyjmowania zgłoszenia. Ramka **Opis** przedstawia jedynie początek pola **Opis** (Nazwa SQL: Description) karty.

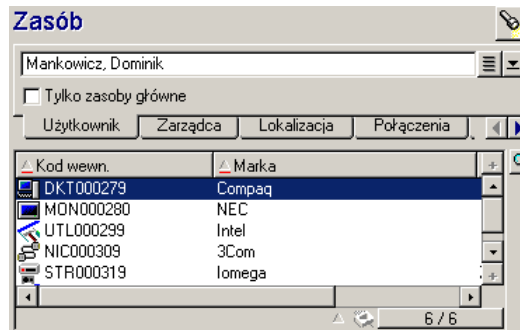
Aby zmodyfikować kartę, należy wyświetlić jej szczegóły przy pomocy przycisku .


Kliknij jeden raz w obszarze pomocy karty do uwzględnienia, aby wypełnić pole **Karta** obszaru edycji. Poczekaj chwilę, aż informacje zostaną odświeżone lub naciśnij klawisz F5.

## Zasób

Pole to pozwala na wskazanie zasobu, który stwarza problem.

### Rysunek 3.5. Zasób, który stwarza problem



Jeżeli ikona  jest wyświetlona w obszarze pomocy, kliknij ją, aby uruchomić wyszukiwanie informacji.

Znajduje się tu kilka zakładek podrzędnych:

- **Użytkownik i Zarządca:** zasoby, dla których rozmówca jest użytkownikiem bądź zarządcą.
- Zakładka **Lokalizacja:** zasoby zlokalizowane w tym samym miejscu, co rozmówca.
- Zakładka **Połączenia:** lista zasobów połączonych z zaznaczonym zasobem (domyślnie ten ostatni jest zasobem zaznaczonym w obszarze edycji).
- Zakładka **Oprogramowanie:** licencje na oprogramowanie typu *Wymieniony użytkownik* używane przez rozmówcę.

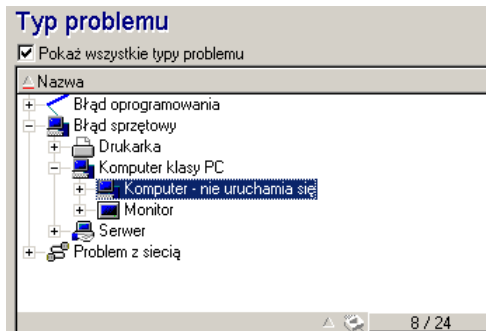
Jeżeli zaznaczone jest pole wyboru **Tylko zasoby główne** w zakładkach podrzędnych **Użytkownik**, **Zarządca** i **Lokalizacja**, wyświetlane są jedynie zasoby głównego drzewa zasobów.

## Typ

Pole to pozwala na wskazanie typu napotkanego problemu.



**Rysunek 3.6. Typy problemów**



Domyślnie w obszarze pomocy wyświetlane są jedynie typy problemów powiązanych z kategorią zaznaczonego zasobu i jego kategoriami podrzędnymi.

Jeżeli żaden zasób nie jest zaznaczony, żaden typ nie jest wyświetlany.

Jeżeli zasób nie jest powiązany z kategorią, wszystkie typy problemów są wyświetlane.

Aby wymusić wyświetlenie wszystkich typów problemów, należy zaznaczyć pole wyboru **Pokaż wszystkie typy problemu**.

### **Opis (lub Dodatkowy opis)**

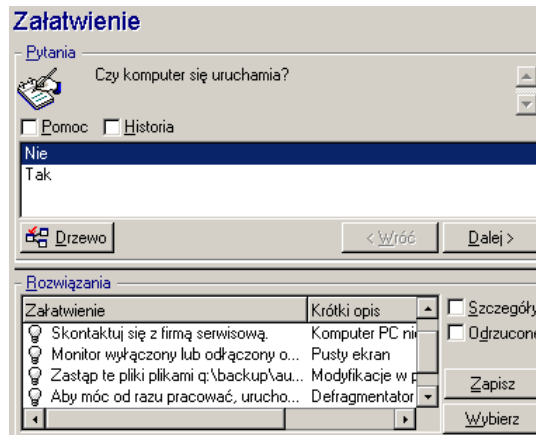
Pole to pozwala na wpisanie dowolnego opisu problemu. Wpisane informacje są dodawane w polu **Opis** karty.

Podczas uzupełniania karty AssetCenter wyświetla następujące okno w obszarze pomocy (niczego nie można w nim zmodyfikować):

### **Rysunek 3.7. Opis karty zgłoszenia**

Podczas tworzenia nowej karty obszar pomocy proponuje ekran pomocy dla załatwienia problemu:

Rysunek 3.8. Ekran pomocy przy załatwianiu



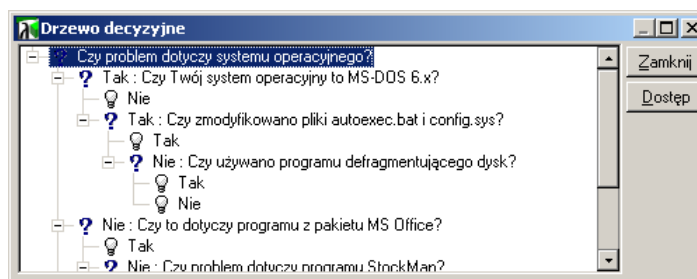
## Pytania

W tej ramce wyświetla się węzeł drzewa załatwienia powiązany z typem zaznaczonego problemu (należy uprzednio powiązać typ problemu z węzłem). Jeżeli pytanie jest powiązane z węzłem, kreator przyjmowania zgłoszeń proponuje kilka odpowiedzi z pomiędzy których należy dokonać wyboru. Kliknij podwójnie na właściwą odpowiedź, aby kontynuować przegląd drzewa decyzyjnego. Przycisk **Dalej >** ma taki sam skutek. Można również uruchomić obszar, na którym znajdują się odpowiedzi (wybierając jedną z nich) i wpisując numer pozycji odpowiedzi do wybrania. Przycisk **< Wróć** pozwala na powrót do części już przeglądniętej. Nie można powrócić dalej niż do węzła wejścia powiązanego z typem problemu.

## Przycisk Drzewo

Przycisk **Drzewo** wyświetla drzewo decyzyjne i ustawia kursor na węzle powiązanym z typem problemu.

Rysunek 3.9. Drzewo decyzyjne



Zaznacz węzeł drzewa i kliknij przycisk **Dostęp**, aby zmienić węzeł wejścia dla gałęzi, na której pracujesz. Możesz spotkać się z koniecznością użycia tej możliwości, jeżeli w którymś momencie

nie będziesz chciał przeglądać całej gałęzi drzewa.

### **Pole wyboru Pomoc**

Zaznacz to pole wyboru, aby wyświetlić, po pytaniu i w nawiasie, treść zakładki **Opis szczegółów** pytania (jeżeli taki opis został uprzednio wprowadzony w tabeli drzewa decyzyjnego).

### **Pole wyboru Historia**

Zaznacz to pole, aby wyświetlić listę kolejnych pytań, na które już odpowiedziałeś przeglądając drzewo.

## **Rozwiązania**

Ramka **Rozwiązania** obszaru pomocy wyświetla listę fiszek bazy wiedzy powiązanych z węzłami gałęzi drzewa decyzyjnego pochodzącej z węzła utworzonego przez pytanie powyżej.

### **Pole wyboru Szczegóły**

Zaznacz to pole, aby wyświetlić szczegóły wybranego rozwiązania (pola **Opis** i **Załatwienie** (Nazwy SQL: Description i Solution) w dolnej części okna Załatwienie).

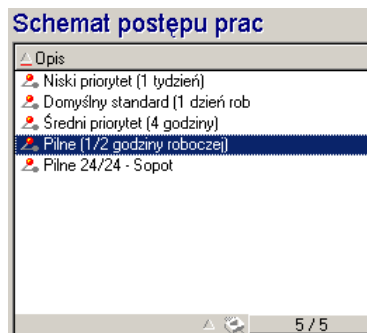
### **Pole wyboru Odrzucone**

Zaznacz to pole, aby utrzymać wyświetlanie wszystkich rozwiązań począwszy od węzła początkowego, nawet te, które zostały odrzucone podczas przeglądania drzewa.

## **Postęp prac**

Pole to pozwala na wybór tego schematu postępu prac, który najlepiej odpowiada załatwieniu napotkanego problemu.

### **Rysunek 3.10. Lista schematów postępu prac**



Obszar pomocy pozwala na wybór schematu postępu prac spośród tych, które są powiązane z typem wybranego problemu, jeżeli schemat proponowany automatycznie Ci nie odpowiada.

## **WAŻNE**

Tworzenie schematu postępu prac należy raczej do zakresu zadań administratora niż pracownika odbierającego zgłoszenie; nie można utworzyć schematu postępu prac bezpośrednio w polu **Postęp prac** ekranu przyjmowania zgłoszeń.

### **Osoba kontaktowa**

Osoba, z którą należy się skontaktować w sprawie karty. Informację tą można odnaleźć w polu **Os. kontakt.** w zakładce **Ogólne** szczegółów karty zgłoszenia.

## **Pola wypełniane automatycznie**

### **Automatyczny wybór kontrolera karty**

W przypadku nowej karty kontroler karty jest wybierany spośród członków grupy helpdesku, której została przypisana karta.

Aby ustalić grupę helpdesku, której przypisuje się kartę, AssetCenter bierze pod uwagę wybrany typ problemu, lokalizację zasobu i ewentualnie umowy, w ramach których interweniuje grupy helpdesku:

1. AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z typem problemu karty.
2. Spośród wziętych pod uwagę grup, AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z "najbliższą" lokalizacją zasobu: lokalizacją bezpośrednią, względnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej.
3. Jeżeli motorem bazy danych AssetCenter jest Oracle for Workgroups, AssetCenter wybiera, spośród wziętych pod uwagę grup, grupę helpdesku w zależności od umów, w ramach których grupy helpdesku interweniuje i od umów serwisowych dla danego zasobu.

#### **Notatka**

Jeżeli motorem bazy danych nie jest Oracle for WorkGroups, AssetCenter nie bierze pod uwagę umów w procedurze automatycznego wyboru grup helpdesku.

4. Jeżeli żadna grupa nie zostanie znaleziona, AssetCenter powtarza etapy 1, 2 i 3 zaczynając od typu problemu na poziomie o stopień wyższym w drzewie typów problemów i tak aż do typów problemów głównych.
5. Kontroler jest wybierany spośród techników grupy helpdesku, którzy mają najmniej niezamkniętych kart w toku.

#### **Notatka**

Jeżeli możliwy jest wybór kilku różnych kontrolerów, AssetCenter wybiera jednego z nich w sposób przypadkowy.

## Automatyczne wypełnianie pola **Rozmówca**

Jeżeli pole **Rozmówca** jest puste i jeżeli wypełniasz lub modyfikujesz pole **Zasób**, to pole **Rozmówca** wskazuje na użytkownika zasobu.

Ta automatyczna procedura ma pierwszeństwo przed procedurami automatycznymi związanymi z wartościami domyślnymi. Jak tylko wartość pola *Rozmówca* jest zatwierdzona, procedura ta przestaje funkcjonować.

## Automatyczne wypełnianie pola **Os. kontakt.**

AssetCenter proponuje automatycznie osobę kontaktową:

- Jeżeli pole **Os. kontakt.** jest puste, a wypełniasz lub modyfikujesz pole **Rozmówca**, wówczas pole **Os. kontakt.** przyjmuje taką samą wartość co pole **Rozmówca**.
- Jeżeli pole **Os. kontakt.** jest puste, a wypełniasz lub modyfikujesz pole **Zasób**, wówczas pole **Os. kontakt.** wskazuje użytkownika zasobu.

Te procedury automatyczne mają pierwszeństwo przed procedurami automatycznymi związanymi z wartościami domyślnymi.

Natychmiast po zatwierdzeniu wartości pola **Os. kontakt.** procedury te przestają funkcjonować.

## Automatyczne wypełnianie pola **Postęp prac**

### Określanie wagi problemu

Aby określić sposób, w jaki karta ma zostać przetworzona, AssetCenter musi określić dodatkowe pojęcie - wagę problemu. Waga problemu nie pojawia się na ekranie przyjmowania zgłoszeń, ale można ją wyświetlić w zakładce **Śledzenie** szczegółów karty zgłoszenia.

Podczas tworzenia karty zgłoszenia w ekranie przyjmowania zgłoszeń, AssetCenter przyznaje karcie największą wagę spośród:

- typów problemów
- osoby kontaktowej
- zasobu
- lokalizacji zasobu

### Ustalenie schematu postępu prac

Po określeniu wagi problemu karty zgłoszenia, AssetCenter automatycznie proponuje schemat postępu prac zgodnie z następującymi regułami:

1. AssetCenter wyszukuje schematy postępu prac powiązane z wagą problemu (zakładka podrzędna **Wagi** w zakładce **Wybieranie** w szczegółach schematu postępu prac).
2. Pośród schematów postępu prac wziętych pod uwagę, AssetCenter wyszukuje schemat postępu prac powiązany z najbliższą lokalizacją: lokalizacją bezpośrednią, względnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej (zakładka podrzędna **Lokalizacje** w zakładce **Wybieranie** w szczegółach schematu postępu prac).

3. Jeżeli żaden schemat postępu prac nie jest znaleziony, AssetCenter powtarza etapy 1 i 2, zwiększając wagę problemu aż do maksymalnej wagi istniejącej w bazie.
4. Jeżeli żaden schemat postępu prac nie jest znaleziony, AssetCenter powtarza etapy 1 i 2, zmniejszając wagę problemu aż do wagi 0.

---

## Zakończenie przyjmowania zgłoszenia


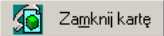

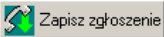
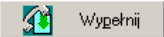

Można zakończyć przyjmowanie zgłoszenia na kilka sposobów:

- używając jeden z przycisków  i  znajdujących się w obszarze pomocy, które pojawiają się, gdy pole **Opis** obszaru edycji jest uaktywnione.
- Używając jeden z przycisków , , .


W każdym przypadku okno zarządzania przyjmowaniem zgłoszenia zamyka się, a karta jest tworzona lub aktualizowana dzięki informacjom podanym podczas przyjmowania zgłoszenia.

Poniższa tabela streszcza, jakie informacje są kopiowane na poziomie szczegółów, gdy używa się jeden z pięciu przycisków:

Tabela 3.1. Następstwa użycia przycisków zakończenia przyjmowania zgłoszenia dla pól szczegółów karty zgłoszenia

Szczegóły karty zgłoszenia					
PRZYCISKI	POLE STAN (Nazwa SQL: seStatus)	ZAKŁADKA OGÓLNE POLE OPIS (Nazwa SQL: Description)	ZAKŁADKA ZAMKNIĘCIE POLE ZAŁATWIENIE (Nazwa SQL: Solution)	POLE DIAGNOZA (Nom SQL: StandardSol)	Pole ZAMKNIĘTE (Nom SQL: dtEnd)
	Zamknięte	Opis w obszarze edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń	Pytania i odpowiedzi obszaru pomocy	Identyfikator i krótki opis rozwiązania	Data zamknięcia
	Zamknięte	Opis w obszarze edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń			Data zamknięcia
	Przypisane lub W toku lub Oczekuje na przypisanie	Opis w obszarze edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń, a następnie pytania i odpowiedzi obszaru pomocy			
 lub 	Przypisane lub W toku lub Oczekuje na przypisanie	Opis w obszarze edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń			
	W toku (Kontroler (Nazwa SQL: Assignee) odbiera zgłoszenie)	Opis w obszarze edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń			

### Problem jest rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia dzięki "możliwemu rozwiązaniu" na prawej części ekranu.

Kliknij przycisk , aby zamknąć kartę, wiążąc ją równocześnie z wybranym rozwiązaniem. Szczegóły karty nie pojawiają się na ekranie. Jej numer pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszeń. Można w ten sposób odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/Karty zgłoszenia**.



## **Problem jest rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia, bez "możliwego rozwiązania" na prawej części ekranu.**

Kilknij , aby zamknąć kartę bez wiązania jej z fiszką bazy wiedzy.

Szczegóły karty nie pojawiają się na ekranie. Jej numer pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszeń. Można w ten sposób odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**.

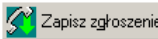
## **Problem nie rozwiązany, z zapamiętaniem pytań/ odpowiedzi, bez natychmiastowego dostępu do karty.**

Jeżeli problem nie jest rozwiązany w chwili przyjmowania zgłoszenia, a chcesz zapamiętać całość pytań/ odpowiedzi, które wymieniałeś z rozmówcą, nie otwierając na razie karty zgłoszenia:

1. Kliknij , aby zapisać zgłoszenie i drogę przeglądu, którego dokonałeś w drzewie decyzyjnym, bez zamykania karty. Szczegóły karty nie pojawiają się na ekranie. Jej numer pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszeń. Można w ten sposób odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**.
2. Klikając przycisk  w szczegółach karty, uzyskujesz bezpośredni dostęp do tego węzła drzewa decyzyjnego, gdzie się znajdowałeś w chwili przyjmowania zgłoszenia.

## **Problem nie rozwiązany, brak zapamiętania pytań/ odpowiedzi i natychmiastowego dostępu do karty**

Jeżeli problem nie jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia, a nie chcesz zapamiętać całości pytań/ odpowiedzi, które wymieniałeś z rozmówcą, ani mieć natychmiastowego dostępu do karty:

1. Kliknij , aby zapisać zgłoszenie bez zapisywania drogi przeglądu, jakiego dokonałeś w drzewie decyzyjnym.
2. Szczegóły karty nie pojawiają się na ekranie. Jej numer pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszenia. Możesz w ten sposób odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**.

## **Problem nie rozwiązany i natychmiastowy dostęp do karty**


Jeżeli problem nie jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia, a chcesz uzyskać natychmiastowy dostęp do karty, istnieją dwie możliwości:


- kliknięcie .
- albo 



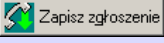

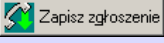

W obu przypadkach:

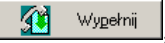

- Informacje dotyczące zgłoszenia są zapisywane w szczegółach karty.
- Wyświetla się ekran szczegółów karty.

Różnica pomiędzy i .

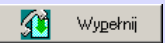
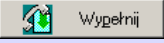
- Jeżeli przyjmujący zgłoszenie wybiera kartę, za którą nie jest odpowiedzialny, ale ma kompetencje, aby się nią zająć, i kliknie przycisk , AssetCenter automatycznie wpisuje wartość **W toku** w polu **Stan** i modyfikuje pole **Kontroler**, aby wyznaczył przyjmującego zgłoszenie. Dzieje się tak nawet jeśli karta zgłoszenia jest już przypisana osobie odpowiedzialnej i niezależnie od stanu karty.

#### Notatka

Przyjmujący zgłoszenie może użyć przycisku  jedynie gdy jest do tego uprawniony (zakładka **Profil** szczegółów rekordu tabeli wydziałów i pracowników właściwych dla przyjmującego zgłoszenie) i jeżeli jego grupa helpdesku jest w stanie rozwiązać dany typ problemu. Jeżeli jeden z tych warunków nie jest wypełniony, przycisk  pozostaje szary. Trzeba wówczas zapisać zgłoszenie używając przycisku  lub , aby zachować ślad po zgłoszeniu.

- Jeżeli przyjmujący zgłoszenie wybiera kartę i naciska przycisk , uzyskuje dostęp do szczegółów karty zgłoszenia, ale w przeciwieństwie do przycisku , AssetCenter nie zmienia ani pola **Stan**, ani pola **Kontroler** szczegółów karty.

#### Notatka

Przyjmujący zgłoszenie może użyć przycisku  jedynie wtedy, gdy jest do tego uprawniony (zakładka **Profil** szczegółów rekordu tabeli wydziału i pracownicy właściwej dla przyjmującego zgłoszenie). W przeciwnym wypadku, przycisk  jest szary.

## Uwagi na temat uprawnień pracowników przyjmujących zgłoszenia


Warunki dostępu do bazy danych AssetCenter dla przyjmujących zgłoszenia mogą zostać określone:

- dzięki zwykłym profilom użytkownika wyszczególnionym w polu **Profil** szczegółów rekordów tabeli wydziału i pracownicy).
- W polach wyboru tej samej zakładki: **Może zamknąć kartę zgłoszenia** (Nazwa SQL: bHDCloseTickRight), **Może zapisywać rozmowy** (Nazwa SQL: bHDSaveCallRight), **Prawo realizacji karty zgłoszenia** (Nazwa SQL: bHDProceedRight).

# Klawisze skrótów przydatne podczas przyjmowania zgłoszenia

Na ekranie przyjmowania zgłoszenia przewidziano klawisze skrótów, aby ułatwić przemieszczanie się z pola do pola, z obszaru pomocy do obszaru edycji i wice-versa:

Tabela 3.2. Klawisze skrótów przydatne podczas przyjmowania zgłoszenia

Alt+"strzałka w prawo"	Jeżeli kursor znajduje się w obszarze edycji, przenosi go do obszaru pomocy.
Alt+"strzałka w lewo"	Jeżeli kursor znajduje się w obszarze pomocy, przenosi go do obszaru edycji.
Alt+x (jeżeli duże litery są aktywowane) lub Shift+Alt+x (jeżeli małe litery są aktywowane), gdzie "x" oznacza cyfrę pomiędzy 1 a 8	Jeżeli kursor znajduje się w obszarze edycji, przemieszcza go do x-go pola ekranu. Pola są ułożone od 1 do 8 począwszy od góry. <b>WAŻNE</b> Nie można użyć klawiatury numerycznej.
Ctrl+x, gdzie "x" jest klawiszem skrótu przypisanym do typu problemu.	Pozwala na automatyczne wypełnienie pola <b>Typ</b> . Może zostać użyty niezależnie od pozycji kursora.
F5	Jeżeli kursor znajduje się w obszarze edycji, natychmiast odświeża obszar pomocy. Jeżeli kursor znajduje się w obszarze pomocy, natychmiast odświeża obszar edycji począwszy od zaznaczonej wartości.
F6	Maskuje obszar edycji
F7	Maskuje obszar pomocy
F8	Wyświetla cyklicznie: tylko obszar edycji, tylko obszar pomocy, oba obszary.
	Jeżeli kursor znajduje się w obszarze edycji, pozwala na natychmiastowe odświeżenie obszaru pomocy. Ikona jest wyświetlana jedynie gdy istnieją informacje do odświeżenia.

## Notatka

A propos odświeżania ekranu przyjmowania zgłoszenia: aby nie spowalniać pracy wpisywania danych, kreator przyjmowania danych nie aktualizuje natychmiast wyświetlanych informacji podczas przenoszenia kursora z jednego pola do drugiego w obszarze edycji, lub podczas wybierania informacji w obszarze pomocy. Domyślnie, czas reakcji wynosi 1 sekundę. Można zmodyfikować ten parametr w pliku **aam.ini** (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter", rozdział "Pliki .ini").

# Rozdział 4. Zarządzanie grupami helpdesku

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak opisywać grupy helpdesku i zarządzać nimi przy użyciu AssetCenter.

Grupa helpdesku składa się z zespołu techników helpdesku, posiadających kompetencje do rozwiązywania problemów o podobnym charakterze w określonych lokalizacjach i działających w ramach umów.

Grupy helpdesku odzwierciedlają organizację wewnętrzną: zdefiniowanie grupy oznacza określenie kto rozwiązuje jakie typy problemów, gdzie i w ramach jakich umów.

Grupy helpdesku są zarządzane w liście dostępnej w menu **Repozytorium/ Grupy**.

## Notatka

W ramach helpdesku grupa pracowników jest nazywana "grupą helpdesku".

---

## Struktura grupy helpdesku

Grupy helpdesku są organizowane hierarchicznie. Każda grupa helpdesku może więc mieć zwierzchnią grupę helpdesku, opisaną w polu **Grupa zwierzchnia** (Nazwa SQL: Parent), oraz grupę podrzędną. Podczas tworzenia grupy podrzędnej kompetencje, lokalizacje i umowy zwierzchniej grupy helpdesku są automatycznie przypisywane grupie podrzędnej.

### Ostrzeżenie

Po utworzeniu grup podrzędnych, dodanie lokalizacji (lub kompetencji, lub umowy) zwierzchniej grupie helpdesku nie powoduje jej automatycznego przypisania grupie podrzędnej.

Pole wyboru **Przydzielane** (Nazwa SQL: bAssignable) określa, czy można lub nie przydzielić kartę zgłoszenia grupie. Pozwala to na rozróżnienie grup operacyjnych zajmujących się kartami zgłoszeń od grup, które służą do klasyfikacji grup helpdesku.

### Przykład

Grupa helpdesku "Sopot" może składać się z dwóch grup podrzędnych odpowiadających dwóm umiejscowieniom helpdesku. Grupa helpdesku "Sopot" służy jedynie do strukturalizacji grup helpdesku; to grupy podrzędne zajmują się kartami zgłoszeń.

---

# Ogólne funkcjonowanie grup helpdesku

## Zasady funkcjonowania

Grupy helpdesku pozwalają na przydzielenie karty zespołowi techników helpdesku, zanim zostanie ona przydzielona któremuś z techników w szczególności. Można tego dokonać ręcznie w szczegółach karty wypełniając pole **Grupa** (Nazwa SQL: EmplGroup) w zakładce **Śledzenie**.

AssetCenter proponuje automatycznie grupę helpdesku podczas tworzenia karty (zarówno pod koniec przyjmowania zgłoszenia, jak i podczas bezpośredniego tworzenia karty). Automatyczny wybór przebiega w sposób następujący:

1. AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z typem problemu karty.
2. Spośród grup branych pod uwagę AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z lokalizacją najbliższą dla zasobu: lokalizacją bezpośrednią, lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej.
3. Jeżeli motorem bazy danych AssetCenter jest Oracle for Workgroups, AssetCenter wybiera, spośród wziętych pod uwagę grup, grupę helpdesku w zależności od umów, w ramach których grupy helpdesku interweniują i od umów serwisowych dla danego zasobu.

### Notatka

Jeżeli motorem bazy danych nie jest Oracle for WorkGroups, AssetCenter nie bierze pod uwagę umów w procedurze automatycznego wyboru grup helpdesku.

4. Jeżeli AssetCenter nie znajdzie żadnej grupy, powtarza etapy 1, 2 i 3 zaczynając od typu problemu na poziomie o stopień wyższym w drzewie typów problemów i tak aż do typów problemów głównych.

## Jak tworzyć właściwe grupy helpdesku

Ustanowienie grup helpdesku oznacza dobrą znajomość kompetencji technicznych helpdesku i uprzednie przeanalizowanie struktury i funkcjonowania ich organizacji:

1. Określ lokalizacje, które odpowiadają strefom pokrywanym przez ekipy helpdesku. Przykład: miejsce, budynek, miasto... Biuro jest prawdopodobnie miejscem zbyt szczegółowym.
2. Określ, jakie są znaczące typy problemów w hierarchii typów problemów. Uwzględnij na przykład typ problemu: "Oprogramowanie biurowe". Typ problemu Word, będący typem podrzędnym "Oprogramowania biurowego" jest jednak zbyt szczegółowy, jeżeli Twoi technicy posiadają kompetencje dla kilku aplikacji biurowych równocześnie.
3. Powiąż lokalizacje i typy problemów, aby utworzyć grupę helpdesku dla każdej pary uzyskanej w ten sposób. W praktyce, aby każdy napotkany problem mógł zostać przydzielony grupie, radzimy postępować następująco:

1. Skonstruuj matrycę, mającą na jednej osi typy znaczących problemów, a na drugiej lokalizacje.
2. Umieść na niej grupy, które interweniują w zależności od swoich kompetencji i lokalizacji, które kryją.

Możliwe, że kompetencje nie są rozdzielone w ten sam sposób w różnych lokalizacjach. Ważne miejsce może na przykład dysponować wyspecjalizowanymi technikami, podczas gdy miejsce mniej ważne będzie dysponować tylko technikiem ogólnym.

## Przykład

Dla Oracle for WorkGroups, dla takich samych problemów i lokalizacji, umowa jest elementem dyskryminującym podczas automatycznego przydzielania grupy helpdesku.

Weźmy następujący przykład:

- Grupa helpdesku "Grupa 1" posiada kompetencje dla "Typów problemów 1" "lokalizacji 1", powiązanej z "umową 1".
- Grupa helpdesku "Grupa 2" posiada kompetencje dla "Typów problemów 2" "lokalizacji 2", powiązanej z "umową 2".

Wówczas:

- Jeżeli tworzysz kartę dla zasobu pod "umową 1", jest ona przydzielona "Grupie 1"
- Jeżeli tworzysz kartę dla zasobu pod "umową 2", jest ona przydzielona "Grupie 2"

### Notatka

Jeżeli żaden typ problemu nie jest wyszczególniony dla grupy, uznaje się ją za kompetentną dla wszystkich typów problemów.

Jeżeli żadna lokalizacja nie jest wyszczególniona dla grupy, uznaje się ją za kompetentną dla wszystkich lokalizacji.

Jeżeli żadna umowa nie jest wyszczególniona dla grupy, uznaje się, że może ona interweniować niezależnie od umowy serwisowej obowiązującej dla zasobu.

---

## Definiowanie zarządcy grupy helpdesku

Zarządca grupy ma szczególną rolę w hierarchii "Administrator AssetCenter/ Administrator helpdesku/ Zarządca grupy/ Technik helpdesku". Ma dostęp na przykład do całości otwartych kart przydzielonych technikom swojej grupy w "Panelu sterowania".

Zarządca jest wybierany w tabeli wydziałów i pracowników.

Aby ustanowić osobę odpowiedzialną za grupę helpdesku, należy wypełnić pole **Zarządca** (Nazwa SQL: Supervisor) w górnej części szczegółów grupy helpdesku. Nie wystarcza to do nadania dostępu do funkcjonalności zarządzania helpdeskiem: administrator AssetCenter musi

poza tym nadać mu odpowiednie uprawnienia użytkownika w menu **Repozytorium/ Wydziały i pracownicy**, zakładka **Profil**.




#### **Ostrzeżenie**

Zarządca nie jest członkiem grupy. Aby zarządca stał się członkiem grupy, należy dodać go do jej składu. Jeżeli nie zostanie to uczynione, zawiadomienia rozsyłane do grupy nie pojawią się na jego ekranie i nie będzie on mógł zarządzać kartami zgłoszeń.

---

## Skład grupy helpdesku

Zakładka **Skład** ekranu szczegółów grupy helpdesku pozwala na wybranie pracowników, którzy będą członkami grupy helpdesku. Nazywa się ich "Technikami helpdesku".

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić listę lub zmienić techników helpdesku.

Technicy są wybierani spośród wszystkich pracowników uwzględnionych w bazie.

Technik helpdesku ma szczególną rolę w hierarchii "Administrator AssetCenter/ Administrator helpdesku/ Zarządca grupy/ Technik helpdesku". Ma dostęp na przykład do całości kart otwartych, którymi zarządza i do kart przydzielonych jego grupie przy pomocy "Panelu sterowania".




Dodanie pracownika do "Grupy helpdesku" nie wystarczy, aby uzyskać on dostęp do funkcjonalności zarządzania helpdeskiem: administrator AssetCenter musi poza tym nadać mu odpowiednie uprawnienia użytkownika w menu **Repozytorium/ Wydziały i pracownicy**, zakładka **Profil**.

Jeden pracownik może należeć do kilku różnych grup helpdesku.

---

## Kompetencje grupy helpdesku

Zakładka **Kompetencje** ekranu szczegółów grupy helpdesku pozwala na wybranie typów problemów, które leżą w kompetencji grupy helpdesku.

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmienić typy problemów.




Typy są wybierane w tabeli typów problemów. Typ problemu może zostać przydzielony kilku grupom helpdesku.

Zakładka ta pozwala AssetCenter na automatyczne przydzielanie karty zgłoszenia grupie helpdesku (podczas przyjmowania zgłoszenia lub podczas bezpośredniego tworzenia karty), w zależności od **Lokalizacji** (Nazwa SQL: Location) zasobu powiązanej z kartą, od **Typu** problemu karty i od umów serwisowych obejmujących zasób (umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wyboru jedynie w przypadku bazy danych Oracle for WorkGroups).

---

## Lokalizacje, w których interweniuje grupa

Zakładka **Lokalizacje** ekranu szczegółów grupy helpdesku pozwala na wybranie lokalizacji, w których grupa interweniuje.

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmodyfikować lokalizacje.

Lokalizacje są wybierane w tabeli lokalizacji. Jedna lokalizacja może zostać przydzielona kilku grupom helpdesku.

Zakładka ta pozwala AssetCenter na automatyczne przydzielanie karty zgłoszenia grupie helpdesku (podczas przyjmowania zgłoszenia lub bezpośredniego tworzenia karty) w zależności od

**Lokalizacji** zasobu powiązanego z kartą, od **Typu** problemu karty i od umów serwisowych obejmujących zasób (umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wybierania jedynie w przypadku bazy danych Oracle for WorkGroups. ).

---

## Umowy, w ramach których interweniuje grupa helpdesku

### Ostrzeżenie

Umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wybierania grupy helpdesku jedynie w przypadku bazy danych Oracle for WorkGroups.

Zakładka **Umowy** ekranu szczegółów grupy helpdesku pozwala na wybieranie umów typu **Serwis**, w ramach których grupa interweniuje.

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmodyfikować umowy.

Umowy są wybierane w tabeli umów. Umowa może zostać przypisana kilku grupom helpdesku.

W przypadku bazy danych Oracle for WorkGroups, zakładka **Umowy** pozwala AssetCenter na automatyczne przydzielenie karty zgłoszenia grupie helpdesku (podczas przyjmowania zgłoszenia lub bezpośredniego tworzenia karty) w zależności od **Lokalizacji** zasobu powiązanego z kartą, **Typu** problemu karty i od umów serwisowych obejmujących zasób.





# Rozdział 5. Zarządzanie typami problemów

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak opisywać typy problemów helpdesku i nimi zarządzać przy pomocy AssetCenter.

Typ problemu jest częścią opisu karty zgłoszenia.

Napotkane przez ekipę helpdesku typy problemów są opisywane w tabeli hierarchicznej dostępnej w menu **Helpdesk/ Typy problemu**.

Przykład drzewa typów problemów:

- Problem z drukarką
  - Drukarka laserowa
  - Drukarka atramentowa

Typy problemów są powiązane z grupami helpdesku posiadającymi kompetencje, aby je rozwiązywać. Dzięki temu podczas tworzenia karty zgłoszenia, po zaznaczeniu typu problemu, AssetCenter automatycznie proponuje najwłaściwszą grupę helpdesku.

Typy problemów są również przydatne, aby połączyć karty zgłoszenia i wykonywać statystyki.

## Notatka

Każdemu stworzonemu typowi problemu jest przydzielana unikalna etykieta kodu kreskowego. Wartość domyślna jest definiowana w skrypcie, który wykorzystuje licznik AssetCenter. Skonfiguruj skrypt, aby dostosować etykietę kodu kreskowego do własnych potrzeb.

---

## Kod i przycisk skrótu typu problemu

Aby ułatwić wpisywanie typu problemu w karcie zgłoszenia, AssetCenter pozwala na powiązanie kodu lub przycisku skrótu z typem problemu.

Aby tego dokonać, wystarczy wypełnić pola **Kod** i **Przycisk skrótu** (Nazwy SQL: Code i HotKey) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów typu problemu.

## Kod

Kod pozwala na szybkie zapisanie typu problemu podczas przyjmowania zgłoszenia lub w szczegółach karty. Możesz użyć wszystkich rodzajów znaków, aby zdefiniować kod.

Kod zwalnia z wpisywania nazwy typu problemu w całości lub z wyszukiwania go w całym drzewie. Jest to szczególnie przydatne dla często spotykanych typów problemów. Aby używać kodów w ten sposób, należy skonfigurować AssetCenter:

### Używanie kodów w szczegółach karty

1. Uruchom program AssetCenter Database Administrator.
2. Wybierz tabelę **Typ problemu** (Nazwa SQL: amProblemClass).
3. W polu **Ciąg** podaj wartość, która zaczyna się od kodu.

### Używanie kodów podczas przyjmowania zgłoszenia

Trzeba zmodyfikować plik **aam.ini**. Więcej informacji na temat sposobu konfigurowania tego pliku znajduje się w podręczniku "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania AssetCenter, w rozdziale "Pliki .ini".

## Przycisk skrótu


Przycisk skrótu pozwala ma szybkie wybranie typu problemu podczas przyjmowania zgłoszenia (przyciskając równocześnie klawisz Ctrl i znak skrótu). Składa się z jednego znaku. Nie może zostać użyty bezpośrednio w szczegółach karty zgłoszenia.

---

# Waga typu problemu

AssetCenter umożliwia powiązanie wagi problemu z typem problemu, co pozwala na zadecydowanie, które karte są priorytetowe.

Można powiązać typ problemu z wagą problemu:

- W szczegółach typu problemów: wystarczy wypełnić pole **Waga problemu** (Nazwa SQL: Severity) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów typu problemu.
- W szczegółach wagi problemu: kliknij  w zakładce podrzędnej **Typy problemu** zakładki **Wybieranie** ekranu szczegółów wagi problemu, aby powiązać typ problemu z wagą problemu.

Aby określić wagę problemu karty zgłoszenia, AssetCenter porównuje wagę typu problemu z wagą zasobu, lokalizacją zasobu i użytkownikiem zasobu: bierze się pod uwagę największą wagę.

---

## Łącze pomiędzy typem problemu a drzewem decyzyjnym

Pole **Pytanie** (Nazwa SQL: DecTreeNode) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów typu problemu pozwala na powiązanie typu problemu z pytaniem drzewa decyzyjnego.

Dzięki temu gdy podczas przyjmowania zgłoszenia posługujesz się drzewem decyzyjnym, AssetCenter wyświetla bezpośrednio pytanie powiązane z typem problemu, który został wybrany, zwalniając Cię z przeglądania drzewa od poziomu głównego.

Pytanie drzewa decyzyjnego może zostać powiązane z kilkoma typami problemów.

Typ problemu nie może zostać powiązany z jednym tylko pytaniem.

---

## Łącze pomiędzy typem problemu a kategorią zasobów

Pole **Kategorie** w zakładce **Ogólne** pozwala na powiązanie typu problemu z kategorią zasobów.

Wartość tego pola jest wykorzystywana podczas przyjmowania zgłoszenia: po zaznaczeniu zasobu, kreator przyjmowania zgłoszeń początkowo wyświetla jedynie typy problemów powiązane z kategorią zasobu.

Kategoria zasobu może zostać powiązana z kilkoma typami problemów.

Typ problemu nie może zostać powiązany z tylko jedną kategorią.

---

## Kompetentne grupy dla typu problemu

Zakładka **Grupy** ekranu szczegółów typu problemu pozwala na wybieranie grup kompetentnych do rozwiązywania typu problemu.

Informacja ta jest wykorzystywana podczas tworzenia kart zgłoszeń, aby określić grupę, której przydzielić kartę domyślnie.

AssetCenter automatycznie proponuje grupę helpdesku podczas tworzenia karty (zarówno pod koniec przyjmowania zgłoszenia, jak i podczas bezpośredniego tworzenia karty). Automatycznego wyboru dokonuje się w następujący sposób:

1. AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z typem problemu karty.
2. Spośród branych pod uwagę grup AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z lokalizacją "najbliższą" dla zasobu, następnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji




głównej.

3. Jeżeli motorem bazy danych AssetCenter jest Oracle for Workgroups, AssetCenter wybiera, spośród wziętych pod uwagę grup, grupę helpdesku w zależności od umów, w ramach których grupy helpdesku interweniują i od umów serwisowych dla danego zasobu.

#### **Notatka**

Jeżeli motorem bazy danych nie jest Oracle for WorkGroups, AssetCenter nie bierze pod uwagę umów w procedurze automatycznego wyboru grup helpdesku.

4. Jeżeli żadna grupa nie jest znaleziona, AssetCenter powtarza etapy 1, 2 i 3 zaczynając od typu problemu na poziomie o stopień wyższym w drzewie typów problemów i tak aż do typów problemów głównych.

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić i zmodyfikować grupy.

Grupy wybierane są w tabeli grup. Grupa helpdesku może zostać powiązana z kilkoma typami problemów.

# Rozdział 6. Zarządzanie kartami zgłoszeń

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak opisywać i zarządzać kartami zgłoszeń AssetCenter.

Karta zgłoszenia pozwala na opisanie problemu i na śledzenie jego rozwiązania. Można ją utworzyć bezpośrednio za pomocą menu Helpdesk/ Karty zgłoszenia, lub za pomocą narzędzia przyjmowania zgłoszeń, które pozwala na szybkie utworzenie karty zgłoszenia.

Podczas używania narzędzia przyjmowania zgłoszeń w celu utworzenia karty zgłoszenia, mogą zaistnieć dwa przypadki:

- Problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia: tworzy się kartę w stanie **Zamknięte** jedynie w celu odnotowania zgłoszenia.
- Problem wymaga odroczenia załatwiania: tworzy się kartę, aby odnotować problem i śledzić tok jego załatwiania. Jest ona przypisywana grupie helpdesku i/lub technikowi helpdesku, który znajdzie ją na liście kart im przypisanych.

---

## Stan karty zgłoszenia

Stan karty zgłoszenia jest pokazany w polu **Stan** (Nazwa SQL: seStatus), w górnej części okna szczegółów karty. Wartość pola jest wybierana spośród listy, która nie może zostać zmodyfikowana w liście wartości. W niektórych przypadkach wartość tego pola jest wpisywana automatycznie.

Pole **Stan** jest uporządkowane: wartości podane poniżej są podane w porządku hierarchicznym. Pozwala to na używanie operatorów porównawczych w filtrach i zapytaniach tabeli kart.

Przykład: **Zamknięte i zweryfikowane > Zamknięte.**

## Oczekuje na przypisanie

Jest to wartość domyślna dla karty.

## Przypisane

Wartość ta jest przypisywana po wypełnieniu pola **Zarządca** (Nazwa SQL: Assignee). Nie można wypełnić tego pola ręcznie, jeżeli pole jest puste.


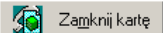
## W toku

Wartość tę trzeba przypisać ręcznie. Wartości innych pól karty nie mają znaczenia.

## Zamknięte

Oznacza, że problem został całkowicie rozwiązany.

Wartość ta jest przypisywana automatycznie gdy karta jest zamykana w jeden z następujących sposobów:

- Utworzenie pozycji czynności w polu **Właściwość** (Nazwa SQL: Nature) o wartości **Zamknięcie** via przycisk  w szczegółach karty.
- Wybór rozwiązania w oknie załatwienia.
- Nacisnięcie przycisku  w ekranie przyjmowania zgłoszeń.

Można również zaznaczyć tę wartość ręcznie.

Gdy wartość jest przypisana, pole **Zamknięte** (Nazwa SQL: dtEnd) zakładki **Zamknij** karty jest wypełnianie automatycznie.

## Zamknięte i zweryfikowane

Wartość ta jest przypisywana ręcznie. Wartości innych pól karty nie mają znaczenia. Wartość ta wskazuje, że problem został nie tylko całkowicie rozwiązany, ale również zweryfikowany przez członka ekipy helpdesku lub przez samego użytkownika.

---

# Przypisanie karty

Karty zgłoszenia są na ogół przypisywane grupie helpdesku i kontrolerowi kart należącemu do tej grupy.

Nazwy grup i kontrolera karty pojawiają się w ramce **Przypisanie** zakładki **Śledzenie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia.

## Grupa (Nazwa SQL: EmplGroup)

Jeżeli typ problemu powiązany z kartą jest znany (pole **Typ** (Nazwa SQL: ProblemClass) zakładki **Ogólne** ekranu szczegółów karty) i jeżeli pole **Zasób** (Nazwa SQL: Asset) w górnej części szczegółów karty jest wypełnione, AssetCenter automatycznie proponuje grupę helpdesku podczas tworzenia karty (zarówno pod koniec przyjmowania zgłoszenia, jak i podczas bezpośredniego tworzenia karty). Automatycznego wyboru dokonuje się w następujący sposób:

1. AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z typem problemu karty.

2. Spośród wziętych pod uwagę grup, AssetCenter wyszukuje grupy helpdesku powiązane z "najbliższą" lokalizacją zasobu: lokalizacją bezpośrednią, względnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej.
3. Jeżeli motorem bazy danych AssetCenter jest Oracle for Workgroups, AssetCenter wybiera, spośród wziętych pod uwagę grup, grupę helpdesku w zależności od umów, w ramach których grupy helpdesku interweniują i od umów serwisowych dla danego zasobu.

#### **Notatka**

Jeżeli motorem bazy danych nie jest Oracle for WorkGroups, AssetCenter nie bierze pod uwagę umów w procedurze automatycznego wyboru grup helpdesku.

4. Jeżeli żadna grupa nie jest znaleziona, AssetCenter powtarza etapy 1, 2 i 3 zaczynając od typu problemu na poziomie o stopień wyższym w drzewie typów problemów i tak aż do typów problemów głównych.

### **Kontroler (Nazwa SQL: Assignee)**

Kontroler jest osobą odpowiedzialną za kartę.

Wybór grupy oznacza, że kontrolerami karty zostaną pracownicy, którzy należą do tej grupy lub grup podrzędnych.

Jeżeli grupa helpdesku nie jest wyznaczona, AssetCenter proponuje techników helpdesku ze wszystkich grup.

Domyślnie, jeżeli pole **Grupa** jest wypełnione, AssetCenter automatycznie wyznacza kontrolera karty spośród członków grupy helpdesku, którzy mają najmniej niezamkniętych kart w toku.

---

## **Schemat postępu prac karty**

AssetCenter pozwala na powiązanie schematu postępu prac z każdą kartą.

Aby automatycznie określić właściwy schemat, AssetCenter opiera się na pojęciu pośrednim, wadze problemu.

Waga problemu i schemat postępu prac powiązane z kartą zgłoszenia są wyznaczone w zakładce **Śledzenie** ekranu szczegółów karty.

### **Waga problemu (Nazwa SQL: Severity)**

Domyślnie, w momencie tworzenia karty i dopóki wartość tego pola nie zostanie zmodyfikowana ręcznie, AssetCenter automatycznie proponuje największą wagę problemu spośród:

- typu problemu karty (zakładka **Ogólne**)
- zasobu zaznaczonego w karcie (informacje w górnej części okna szczegółów karty)

- lokalizacji zasobu zaznaczonego w karcie (informacje w górnej części okna szczegółów karty)
- osoby kontaktowej karty (zakładka **Ogólne**)

Można wymusić wartość tego pola ręcznie. AssetCenter nie będzie już wtedy proponować wartości automatycznej.

## Postęp prac (Nazwa SQL: EscalScheme)

Domyślnie, w momencie tworzenia karty i dopóki wartość tego pola nie zostanie zmodyfikowana ręcznie, AssetCenter proponuje automatycznie schemat postępu prac najbardziej dostosowany do rozwiązywania problemu, w zależności od następujących kryteriów:

1. AssetCenter wyszukuje schematy postępu prac powiązane z wagą problemu karty (zakładka podrzędna **Wagi problemu** w zakładce **Wybieranie** ekranu szczegółów postępu prac).
2. Spośród schematów postępu prac wziętych pod uwagę, AssetCenter wyszukuje schemat postępu prac powiązany z najbliższą lokalizacją: lokalizacją bezpośrednią, względnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej (zakładka podrzędna **Wybieranie** w szczegółach schematu postępu prac).
3. Jeżeli AssetCenter nie znajdzie żadnego schematu postępu prac, powtarza etapy 1 i 2, zwiększając wagę problemu aż do maksymalnej wagi istniejącej w bazie.
4. Jeżeli żaden schemat postępu prac nie zostanie znaleziony, AssetCenter powtarza etapy 1 i 2, zmniejszając wagę problemu aż do wagi 0.

## Planowana data załatwienia




Jest to termin, w którym chcesz, aby karta została zamknięta. Jest ona podana w polu **Przew. załatw.** (Nazwa SQL: dtResolLimit) w zakładce **Śledzenie** ekranu szczegółów karty.

Jest to termin przewidzianego załatwienia brany pod uwagę w automatycznych kontrolach przekroczenia terminu przez Serwer AssetCenter. Kontrole te ewentualnie inicjują działania.

Domyślnie, termin jest kalkulowany automatycznie zgodnie z następującymi regułami:



- w chwili wybierania schematu postępu prac, termin załatwienia ustanowiony dla schematu postępu prac jest dodawany do daty i godziny utworzenia karty.
- AssetCenter bierze pod uwagę kalendarz dni roboczych schematu postępu prac.
- Jeżeli istnieją karty odroczone, dla których pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) w zakładce **Zawieś** jest zaznaczone, planowany termin załatwienia jest opóźniony o sumę czasów zawieszenia.

Aby wymusić ręcznie zmianę wartości, która została uprzednio obliczona automatycznie:


1. Kliknij przycisk .
2. Następnie kliknij przycisk .
3. Wpisz wybraną datę.
4. Kliknij ponownie przycisk .




Aby powrócić do trybu automatycznego obliczania:

1. Kliknij ponownie przycisk, który ma teraz wygląd .
2. Następnie kliknij .



#### Notatka


Przycisk  nie pozwala na żadną ręczną modyfikację planowanej daty załatwienia. Każde utworzenie, modyfikacja lub usunięcie zamrożenia przy użyciu opcji **Zamrożenie całego schematu postępu prac** powoduje ponowne obliczenie planowanej daty załatwienia.

Przycisk  pozwala na ręczną modyfikację planowanej daty załatwienia, ale żadna procedura automatyczna nie oblicza ponownie tego pola.


## Zlecenia pracy wykonane w ramach kart zgłoszeń

Zlecenia pracy, które stworzysz przy użyciu zakładki **Zlecenia pracy** są tymi samymi, co utworzone przy użyciu menu **Serwis/ Zlecenia pracy** lub **Helpdesk/ Zlecenia pracy**. Możesz je przeglądać w liście zleceń pracy wyświetlonych w tym menu.

Użyj przycisków  i , aby dodać, wyświetlić lub zmodyfikować zlecenia pracy powiązane z kartą.


Użyj przycisku , aby usunąć łącze pomiędzy zleceniem pracy a kartą.

#### Ostrzeżenie

Gdy używasz przycisku , jedynie łącze ze zleceniem pracy jest usuwane. Samo zlecenie pracy pozostaje w tabeli zleceń pracy. Jeżeli chcesz je usunąć, musisz tego dokonać używając menu **Serwis/ Zlecenia pracy** lub **Helpdesk/ Zlecenia pracy**.

## Połączone karty zgłoszenia

Zakładka **Połączone karty zgłoszenia** wyświetla listę kart, które posiadają łącze z bieżącą kartą. Połączone karty zgłoszenia są widoczne w trzech zakładkach podrzędnych według rodzaju łącza:

- Podrzędne karty zgłoszenia: znajdują się w nich karty bezpośrednio połączone z kartą bieżącą (czyli o stopień niżej w drzewie kart). W ten sposób można je szybko wyświetlić. Można utworzyć kartę podrzędną, bądź przy pomocy menu **Karty zgłoszeń do helpdesku/ Dodaj podrzędną kartę zgłoszenia**, bądź używając przycisku  na ekranie szczegółów karty, bądź na ekranie przyjmowania zgłoszeń.

### Notatka

Menu **Karty zgłoszeń do helpdesku/ Dodaj podrzędną kartę zgłoszenia** jest dostępne jedynie gdy jest wyświetlona karta zgłoszenia.

- Karty zgłoszenia dla zasobu: znajdują się tu wszystkie karty dotyczące zasobu bieżącej karty zgłoszenia. Pozwala to na zobaczenie, czy zasób ma powtarzające się problemy i jak te problemy zostały rozwiązane.
- Podobny prob. : znajdują się tu karty, które mają taki sam **Typ** (Nazwa SQL: ProblemClass). Pozwala to na zobaczenie rozwiązań, które zostały wpisane, aby rozwiązywać podobne problemy.

---

## Zapisywanie uwag na temat karty zgłoszenia

Możesz zapisywać uwagi uzupełniające opis karty zgłoszenia:

- w szczegółach karty.
- w szczegółach kart czynności powiązanych z kartą.

### W szczegółach karty zgłoszenia

Możesz zapisywać uwagi w polach:

- **Opis** (Nazwa SQL: Description) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów karty.
- **Załatwienie** (Nazwa SQL: Solution) w zakładce **Zamknięcie** ekranu szczegółów karty.

Pole **Opis** w zakładce **Ogólne** jest automatycznie uzupełniane przez:

- Treść pola **Opis** kart czynności o właściwościach: "Zgłoszenie przychodzące", "Zgłoszenie wychodzące" lub "Zawieszenie" w chwili ich tworzenia. Karty pojawiają się w zakładce **Czynność** ekranu szczegółów karty.

### Notatka

Modyfikacja lub usunięcie kart czynności nie ma wpływu na to pole.

- Treść pola **Opis** wypełnionego podczas przyjmowania zgłoszenia.
- Można również zapisać w polu **Opis** historię pytań, odpowiedzi i rozwiązań wybranych podczas przeglądania drzewa decyzyjnego lub z ekranu szczegółów karty.
- Pole to wymienia również zamknięcie karty.

Pole **Załatwienie** w zakładce **Zamknięcie** jest automatycznie uzupełniane treścią pola **Opis** kart czynności o właściwości "Zamknięcie" podczas ich tworzenia.

## Na ekranie szczegółów karty czynności.

Możesz wpisać dodatkowe informacje w polach **Opis** ekranu szczegółów kart czynności powiązanych z kartą. Pola te znajdują się:









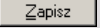
- w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów zgłoszenia przychodzącego lub wychodzącego,
- w zakładce **Zamknięcie** karty zamknięcia,
- w zakładce **Zawieś** karty zawieszenia.

---

## Przyciski przetwarzania kart zgłoszenia

W prawej części ekranu szczegółów znajduje się seria przycisków, które ułatwiają przetwarzanie kart:

**Tabela 6.1. Przyciski używane do tworzenia kart zgłoszenia**

 Przyjmij	<p>Kliknij tę ikonę, aby dodać pozycję czynności o właściwości <b>Zgłoszenie przychodzące</b> w zakładce Czynność. Pozwala to na zachowanie śladu po zgłoszeniach otrzymanych przez ekipę helpdesku.</p> <p>Pole <b>Opis</b> (Nazwa SQL: Description) w zakładce <b>Ogólne</b> ekranu szczegółów karty zgłoszenia jest uzupełniane informacjami karty zgłoszenia przychodzącego.</p>
	<p>Kliknij tę ikonę, aby dodać pozycję czynności o właściwości <b>Zgłoszenie wychodzące</b> w zakładce Czynność. Pozwala to na zachowanie śladu po zgłoszeniach wykonywanych przez ekipę helpdesku.</p> <p>Pole <b>Opis</b> w zakładce <b>Ogólne</b> ekranu szczegółów karty zgłoszenia jest uzupełniane informacjami karty zgłoszenia wychodzącego.</p>
	<p>Kliknij tę ikonę, aby dodać zlecenie pracy i połączyć je z kartą. Pojawia się w zakładce <b>Zlecenia pracy</b> ekranu szczegółów karty oraz w liście zleceń pracy (menu <b>Serwis/ Zlecenia pracy</b> lub <b>Helpdesk/ Zlecenia pracy</b>).</p>
 Kar. pod.	<p>Kliknij tę ikonę, aby utworzyć zakładkę podrzędną połączoną z kartą.</p>
 Zamknij	<p>Kliknij tę ikonę, aby zamknąć kartę. Tworzy się w ten sposób pozycję czynności o właściwości <b>Zamknięcie</b> w zakładce Czynność karty. Pole <b>Zamknięte</b> (Nazwa SQL: dtEnd) w zakładce <b>Zamknięcie</b> i pole <b>Stan</b> (Nazwa SQL: seStatus) są uaktualniane.</p> <p>Pole <b>Załatwienie</b> (Nazwa SQL: Solution) w zakładce <b>Zamknięcie</b> ekranu szczegółów jest uzupełniane <b>Opisem</b> karty zamknięcia.</p> <p>Pole <b>Opis</b> w zakładce <b>Ogólne</b> ekranu szczegółów karty wymienia również zamknięcie karty.</p>
 Przyp.	<p>Gdy jesteś członkiem grupy helpdesku, ikona ta jest aktywowana jeżeli karta nie jest Ci przydzielona. Pozwala to na przydzielenie sobie karty. Nie tworzy się żadna pozycja czynności.</p>
 Usuń	<p>Jeżeli jesteś członkiem grupy helpdesku, ikona ta jest uaktywniona gdy karta jest Ci przydzielona. Pozwala na usunięcie przydzielenia karty. Nie tworzy się żadna pozycja czynności. Stan karty zmienia się na <b>Oczekuje na przypisanie</b>.</p>
 Zawiesz	<p>Kliknij tę ikonę, aby dodać pozycję czynności o właściwości <b>Zawieszenie</b> w zakładce Czynność. Pozwala to na ogłoszenie, że oczekujesz jakiegoś elementu, aby kontynuować zajmowanie się kartą.</p> <p>Pole <b>Opis</b> w zakładce <b>Ogólne</b> i zakładce <b>Śledzenie</b> są uzupełniane informacjami karty zawieszenia.</p>
 Wznów	<p>Kliknij tę ikonę, aby zakończyć zawieszenie.</p> <p>Przycisk ten wyświetla się jedynie, gdy karta jest zawieszona.</p>
 Rozwiąż	<p>Kliknij tę ikonę, aby uzyskać dostęp do bazy wiedzy. AssetCenter ustawia Cię na węźle drzewa decyzyjnego powiązanego z typem problemu karty lub na węźle, który był bieżący ostatni raz gdy kliknąłeś przycisk  ekranu załatwiania.</p> <p>Aby dowiedzieć się jak funkcjonuje okno załatwiania, przeczytaj paragraf, który wyjaśnia przebieg przyjmowania zgłoszenia.</p>



Kliknij tę ikonę, aby sprawdzić kartę zgłoszenia uprzednio zamkniętą.




Dwa przypadki mogą wystąpić w zależności od stanu karty:

- Jeżeli karta jest zamknięta, AssetCenter zmienia stan karty na **Zamknięte i zweryfikowane**.
- Jeżeli karta nie jest zamknięta, AssetCenter wyświetla uprzednio ekran zamknięcia karty. Po zamknięciu karty, jego stan zmienia się na **Zamknięte i zweryfikowane**.

## Czynności związane z załatwianiem karty

Zakładka **Czynność** ekranu szczegółów karty zgłoszenia zawiera karty czynności powiązane z kartą.

Karty czynności są tworzone automatycznie, gdy używasz jeden z przycisków po prawej stronie ekranu szczegółów karty: , , .

Można również użyć przycisków ,  i , aby dodać, wyświetlić, zmodyfikować lub usunąć karty czynności.

### Właściwości kart czynności

Istnieją różne karty czynności:

- "Zgłoszenie przychodzące": opisuje zgłoszenie użytkownika. Gdy technik helpdesku modyfikuje lub tworzy kartę przy użyciu narzędzia przyjmowania zgłoszeń, jest tworzona karta czynności o właściwości "Zgłoszenie przychodzące".
- "Zgłoszenie wychodzące": Zgłoszenie wychodzące opisuje każde zgłoszenie wynikające z inicjatywy grupy helpdesku zajmującej się kartą.
- "Zamknięcie": karta zgłoszenia jest zamykana gdy jej przetwarzanie jest zakończone (problem rozwiązany, problem przestarzały...).
- "Zawieszenie": karta zgłoszenia jest zawieszana gdy trzeba zawiesić jej przetwarzanie, na przykład aby mieć czas na uzyskanie informacji od użytkownika.
- każda inna właściwość, którą sam określasz: w tym przypadku nie istnieją żadne procedury automatyczne związane z istnieniem takiej karty czynności.






### Mierzenie czasu czynności

#### Początek czynności

Pole **Początek** (Nazwa SQL: dtStart) w górnej części ekranu szczegółów karty czynności oznacza moment, w którym karta została utworzona.

W przypadku karty czynności dla zgłoszenia przychodzącego utworzonej w momencie przyjmowania zgłoszenia, jest to moment, w którym rozpoczęło się przyjmowanie zgłoszenia.

### Czas trwania (Nazwa SQL: tsProcessTime)

Czas trwania jest automatycznie obliczany od momentu, gdy karta czynności pojawia się na ekranie (po naciśnięciu jednego z przycisków) , ,  lub przycisku  do momentu, gdy jest potwierdzona przy pomocy przycisku .

Wartość tę można zmodyfikować.

Aby przerwać lub wznowić obliczanie czasu trwania, kliknij przycisk .

---

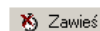
## Zawieszenie karty zgłoszenia

Karta zgłoszenia jest zawieszana, gdy trzeba przerwać jej przetwarzanie. Może się to zdarzyć, na przykład w celu otrzymania informacji od użytkownika.

Niniejszy paragraf dostarcza następujących informacji:

- Jak zawiesić kartę zgłoszenia
- Skutki zawieszenia
- Modyfikowanie jednego z elementów zawieszenia
- Zakończenie zawieszenia
- Wielokrotne zawieszenia

### Jak zawiesić kartę zgłoszenia

Aby zawiesić kartę zgłoszenia, wyświetl jej szczegóły i kliknij przycisk . Proponowana jest wówczas karta zawieszenia. Po potwierdzeniu jest ona tworzona w zakładce **Czynność**.


W polu **Typ** (Nazwa SQL: seSuspLimitType) określ, w jaki sposób jest ustalana planowana data zakończenia zawieszenia:

- *Data* określa termin zakończenia zawieszenia. Określ ją w polu **Termin** (Nazwa SQL: dtSuspLimit).
- *Czas trwania* określa, w dniach, czas do zakończenia zawieszenia. Należy wypełnić pole, które pojawia się po prawej stronie pola **Typ**.


**Rysunek 6.1. Zakończenie zawieszenia typu "Czas trwania"**



Koniec okresu zawieszenia

Typ: Czas trwania  

Termin: 

- *Odręcznie* oznacza, że zawieszenie musi zostać zakończone ręcznie przy użyciu przycisku 
- *Następny dzień roboczy*, *Następny tydzień roboczy* i *Następny miesiąc roboczy* informują, że zawieszenie kończy się w dzień roboczy, tydzień roboczy lub miesiąc roboczy następujący po dacie zawieszenia.

#### Notatka

Nie można wybrać jednej z tych trzech wartości, jeżeli żaden kalendarz nie jest powiązany ze schematem postępu prac karty.

Można również wypełnić pole **Typ zawieszenia** (Nazwa SQL: SUSPType), aby, na przykład, rozróżnić zawieszenie spowodowane przez klienta od zawieszenia spowodowanego kalendarzem godzin roboczych przedsiębiorstwa. Pole jest wypełniane za pomocą dowolnego wyliczenia.

#### Notatka


Pola **Termin** (Nazwa SQL: dtSuspLimit) i **Przyczyna** (Nazwa SQL: SuspReason) w zakładce **Śledzenie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia są wypełniane automatycznie dzięki informacjom zawartym w karcie czynności zawieszenia. Pola te nie mogą zostać wypełnione ręcznie. **Termin** wskazuje, do kiedy zawieszasz element blokujący. Data i godzina podane w polu **Przyczyna** są tymi, które zostały podane podczas tworzenia karty zawieszenia.

## Skutki zawieszenia


### Zamrożenie alarmów schematu postępu prac

Zamrożeniem nazywa się zawieszenie karty, podczas którego pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) karty zawieszenia zostało zaznaczone.


Gdy karta jest zawieszona i pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) ekranu szczegółów zawieszenia jest zaznaczone:

- Żaden z alarmów zdefiniowanych w zakładce **Alarmy** schematu postępu prac nie jest inicjowany dopóki termin podany w polu **Termin** (Nazwa SQL: dtSuspLimit) karty zawieszenia nie jest przekroczony. Jeżeli **Typ** (Nazwa SQL: seSuspLimitType) zakończenia zawieszenia ma wartość *Odręcznie*, żaden alarm nie jest inicjowany dopóki użytkownik nie kliknie 
- Alarmy zdefiniowane w zakładce **Alarmy** schematu postępu prac są przesunięte w czasie o czas trwania zawieszenia. Serwer AssetCenter inicjuje je w chwili nowego terminu, jeżeli stan karty wciąż tego wymaga.

Gdy karta jest zawieszona i pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) ekranu szczegółów zawieszenia nie jest zaznaczone:

- Żaden alarm zdefiniowany w zakładce **Alarmy** schematu postępu prac nie jest inicjowany dopóki **termin** karty zawieszenia nie jest przekroczony. Jeżeli **Typ** zakończenia zawieszenia ma wartość *Odręcznie*, żaden alarm nie jest inicjowany dopóki użytkownik nie kliknie 




- Podczas kontroli wykonywanych na dacie pola **Termin** lub po naciśnięciu , Serwer AssetCenter inicjuje alarmy, które mogłyby zostać zainicjowane w okresie zawieszenia, jeżeli byłoby to umotywowane stanem karty.

## Wywołanie działania zakończenia zawieszenia

Jeżeli karta jest zawieszona w chwili gdy Serwer AssetCenter stwierdza, że pole **Termin** karty zawieszenia jest przekroczony, Serwer AssetCenter wywołuje działanie określone w karcie zawieszenia.


## Przesunięcie daty przewidzianego załatwienia (Nazwa SQL: dtResolLimit) karty (zakładka Śledzenie karty)

Data **Przewidzianego załatwienia** karty jest przesunięta na okres zawieszenia:

- Jeżeli **Typ** zakończenia zawieszenia nie jest *Odręcznie*.
- Pole wyboru  **Zamrożenie całego schematu postępu prac** karty zawieszenia jest zaznaczone.
- przycisk po prawej stronie pola **Przew. załatw.** karty ma wygląd .

Czas trwania zawieszenia jest obliczany w chwili, gdy karta zawieszenia jest tworzona lub modyfikowana. Jest otrzymywany z różnicy pomiędzy datą podaną w polu **Termin** karty zawieszenia a datą, gdy karta zawieszenia jest tworzona lub modyfikowana. Obliczanie czasu trwania zawieszenia bierze pod uwagę okresy robocze zdefiniowane w kalendarzu dołączonym do schematu postępu prac.



### Notatka

W przypadku, gdy **Typ** zakończenia zawieszenia ma wartość *Odręcznie*, data **Przew. Załatw.** jest przesuwana dopiero po zakończeniu zawieszenia, jeżeli pole wyboru  **Zamrożenie całego schematu postępu prac** jest zaznaczone, a przycisk po prawej stronie pola **Przew. załatw.** karty ma wygląd .


## Modyfikowanie jednego z elementów zawieszenia

### Modyfikowanie karty zawieszenia

Można zmodyfikować kartę zawieszenia po jej utworzeniu na dwa sposoby:

- Klikając przycisk  po prawej stronie pola **Przyczyna** (Nazwa SQL: SuspReason) ekranu szczegółów karty (zakładka **Śledzenie**).
- Wybierając kartę zawieszenia w zakładce **Czynność** karty i klikając przycisk .


W przypadku modyfikacji karty zawieszenia, AssetCenter oblicza ponownie, jeżeli jest to konieczne:

- całkowity czas trwania zawieszenia karty.
- datę **Przew. załatw.** (Nazwa SQL: dtResolLimit) karty, jeżeli przycisk po prawej stronie pola ma wygląd  (To ponowne obliczanie może na przykład być wykonane jeżeli modyfikujesz termin karty zawieszenia).



## Jeżeli kalendarz dołączony do schematu postępu prac jest modyfikowany

Modyfikacje w wyszczególnieniach okresów roboczych nie wywołują skutków na okresach zawieszenia już obliczonych w kartach. Nowa wersja kalendarza jest brana pod uwagę dla wszystkiego, co zostanie zmodyfikowane po jego modyfikacji. Nie można więc rozpowszechnić poprawy błędów kalendarza, a jedynie zaktualizować kalendarz na następne okresy.

## Jeżeli schemat postępu prac jest modyfikowany

Jeżeli przycisk po prawej stronie pola **Przew. załatw.** ma wygląd  i jeżeli jest to konieczne AssetCenter oblicza ponownie datę **Przew. załatw.** karty i całkowity czas trwania zamrożenia karty, biorąc pod uwagę nowy kalendarz i nowe alarmy schematu postępu prac.

## Jeżeli zamrożenie schematu postępu prac jest modyfikowane w karcie zawieszenia

- Jeżeli usuwasz zaznaczenie pola wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) i jeżeli przycisk po prawej pola **Przew. załatw.** ma wygląd , AssetCenter ponownie oblicza, jeżeli jest to konieczne, datę **Przew. załatw.** karty i daty inicjowania alarmów, biorąc pod uwagę czas trwania zamrożenia karty.
- Jeżeli zaznaczasz pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) i jeżeli przycisk po prawej stronie pola **Przew. załatw.** ma wygląd , AssetCenter oblicza ponownie, jeżeli jest to konieczne, datę **Przew. załatw.** karty i daty inicjowania alarmów biorąc pod uwagę czas trwania zamrożenia karty.

## Zakończyć zawieszenie

Aby zakończyć zawieszenie, kliknij przycisk 


## Następstwa na poziomie karty

Pola **Termin** (Nazwa SQL: dtSuspLimit) i **Przyczyna** (Nazwa SQL: SuspReason) w zakładce **Śledzenie** są wówczas opróżniane, ale karta zawieszenia pozostaje w zakładce **Czynność**.

Pole **Przew. załatw.** (Nazwa SQL: dtResolLimit) karty jest obliczane ponownie w zależności od rzeczywistego czasu trwania zawieszenia, jeżeli:

- pole wyboru  **Zamrożenie całego schematu postępu prac** karty zawieszenia jest zaznaczone.
- przycisk po prawej stronie pola **Przew. załatw.** karty miał wygląd .

Przykład:

1. W poniedziałek zawieszasz kartę z następującymi parametrami:  **Zamrożenie całego schematu postępu prac**  aż do czwartku. Data **Przew. załatw.** karty jest przesunięta o trzy dni.
2. We wtorek kończysz zawieszenie. Rzeczywiste zawieszenie trwa więc tylko jeden dzień. W ten sposób, data **Przew. załatw.** karty jest przesunięta o dwa dni.

## Następstwa dla kontroli alarmów schematu postępu prac

Serwer AssetCenter bierze pod uwagę alarmy, zdefiniowane w schemacie postępu prac w chwili kontroli. Jedynie alarmy, które nie zostały jeszcze zainicjowane są kontrolowane.

Jeżeli pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) szczegółów zawieszenia jest zaznaczone:

- Bierze się pod uwagę okresy, podczas których karta jest rzeczywiście zamrożona.
- Alarmy zdefiniowane w zakładce **Alarmy** schematu postępu prac są przesunięte w czasie o czas trwania rzeczywistego zawieszenia. Serwer AssetCenter inicjuje je w chwili nowego terminu, jeżeli stan karty wciąż tego wymaga.

Jeżeli pole wyboru **Zamrożenie całego schematu postępu prac** (Nazwa SQL: seSuspMode) szczegółów karty zawieszenia nie jest zaznaczone:

- podczas kontroli wykonywanych na polu **Termin** (Nazwa SQL: dtSuspLimit), Serwer AssetCenter inicjuje alarmy, które mogłyby zostać zainicjowane podczas okresu zawieszenia, jeżeli stan karty wciąż tego wymaga.

## Wielokrotne zawieszenia

Jeżeli kilka kart zawieszenia jest utworzonych, oblicza się całkowity czas zamrożenia. Bierze on pod uwagę karty zawieszenia, w których pole wyboru  **Zamrożenie całego schematu postępu prac** jest zaznaczone.

Ten całkowity czas trwania zamrożenia jest brany pod uwagę:

- przy obliczaniu daty **Przew. załatw.** (Nazwa SQL : dtResolLimit) karty, gdy jest ona obliczana automatycznie.
- podczas kontroli alarmów do zainicjowania

---

# Zamknięcie karty zgłoszenia

Niniejszy paragraf opisuje zamknięcie karty zgłoszenia. Wyjaśnia różne metody zamykania kart zgłoszenia i przedstawia opis karty zamknięcia.



## Jak zamknąć kartę zgłoszenia

Przy pomocy przycisku  w szczegółach karty

### Metoda

W szczegółach karty zgłoszenia

1. Kliknij 

2. Wypełnij pola karty zamknięcia.
3. Kliknij , a następnie , aby zapisać zamknięcie.

### Następstwa dla pól szczegółów karty

W zakładce **Czynność** szczegółów karty jest tworzona pozycja czynności typu "zamknięcie".


w zakładce **Ogólne** szczegółów karty zgłoszenia, strefa *Opis* (Nazwa SQL: Description) wymienia zamknięcie karty zgłoszenia.

Pole **Stan** (Nazwa SQL : seStatus) szczegółów karty zgłoszenia jest aktualizowane.

W zakładce **Zamknięcie** szczegółów karty zgłoszenia:


- Pole **Zamknięte** (Nazwa SQL : dtEnd) jest aktualizowane według daty zamknięcia.
- Treść pola **Kod załatw.** (Nazwa SQL: ResolCode) i treść pola **Zadowolenie** (Nazwa SQL: SatisLvl) są aktualizowane informacjami karty zamknięcia.
- Pole **Załatwienie** (Nazwa SQL: Solution) jest uzupełniane **Opisem** (Nazwa SQL: Description) karty zamknięcia.

### Wybierając rozwiązanie w oknie załatwiania

W oknie załatwiania możesz zamknąć kartę klikając . Oznacza to, że przyjmujesz rozwiązanie, które ustaliłeś w oknie załatwiania.

### Jak wyświetlić okno załatwiania

Okno załatwiania można wyświetlić na dwa sposoby:

1. Klikając przycisk  w szczegółach karty zgłoszenia.
2. Klikając w obszarze edycji **Opis** po lewej stronie ekranu przyjmowania zgłoszeń (tylko dla tworzenia zgłoszeń): okna załatwiania wyświetla się w obszarze pomocy.

### Następstwa dla pól ekranu szczegółów karty zgłoszenia.

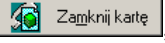
Pole **Stan** szczegółów karty zgłoszenia przyjmuje wartość **Zamknięte**.

Jeżeli właśnie przyjmujesz zgłoszenie, obszar **Opis** (Nazwa SQL: Description) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów karty zgłoszenia jest aktualizowany danymi z **Opisu** obszaru edycji ekranu przyjmowania zgłoszenia.

W zakładce **Zamknięcie** szczegółów karty zgłoszenia:

- Pole **Zamknięte** jest aktualizowane datą zamknięcia.
- Pole **Diagnoza** (Nazwa SQL: StandardSol) jest aktualizowane identyfikatorem i krótkim opisem wybranego rozwiązania.
- Obszar **Załatwienie** jest uzupełniany właściwymi pytaniami i odpowiedziami drzewa decyzyjnego.

## Używając przycisku w ekranie przyjmowania zgłoszenia

W ekranie przyjmowania zgłoszenia kliknij przycisk , aby zamknąć kartę bez uwzględnienia ewentualnego rozwiązania zaproponowanego przez okno pomocy przy załatwianiu.

### Następstwa dla pól szczegółów karty zgłoszenia

Pole **Stan** szczegółów karty zgłoszenia przyjmuje wartość **Zamknięte**.

Obszar **Opis** w zakładce **Ogólne** szczegółów karty zgłoszenia jest uzupełniany danymi z **Opisu** obszaru edycji ekranu przyjmowania zgłoszeń.

Pole **Zamknięte** w zakładce **Zamknięcie** jest aktualizowane datą zamknięcia.

### Ręcznie z ekranu szczegółów karty zgłoszenia

#### Metoda

Zmodyfikuj pole **Stan** szczegółów karty zgłoszenia, aby wskazywało wartość **Zamknięte** lub **Zamknięte i zweryfikowane**.

Ewentualnie wypełnij zakładkę **Zamknięcie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia datą zamknięcia, wybranym standardowym rozwiązaniem (**Diagnoza**) i opisem **Załatwienia**.


### Następstwa dla pól szczegółów karty zgłoszenia

Zamknięcie karty zgłoszenia w ten sposób nie ma żadnego wpływu na pola szczegółów karty zgłoszenia. Możesz ewentualnie uzupełnić inne zakładki szczegółów karty zgłoszenia (na przykład **Opis** w zakładce **Ogólne...**).

#### Notatka

Radzimy używać raczej pozostałych metod zamykania karty zgłoszenia niż tej ostatniej, ponieważ ułatwiają one właściwą aktualizację pól szczegółów karty zgłoszenia.

## Karta zamknięcia


Gdy tworzysz kartę zamknięcia klikając przycisk  w szczegółach karty zgłoszenia, niektóre pola zakładki **Zamknięcie** szczegółów karty są wypełniane automatycznie:

- Pola **Zadowolenie** (Nazwa SQL: SatisLv1), **Kod załatw.** (Nazwa SQL: ResolCode) i pole wyboru **Zostanie włączone do bazy wiedzy** (Nazwa SQL: bToInteg).

#### Notatka

Pole wyboru **Zostanie włączone do bazy wiedzy** służy za przypomnienie. Żadna procedura automatyczna nie jest związana z jego użyciem.

- Treść pola **Opis** (Nazwa SQL: Description) w zakładce **Zamknięcie** karty zamknięcia jest kopiowana do obszaru **Załatwienie** (Nazwa SQL: Solution) w zakładce **Zamknięcie**.

Jeżeli te informacje zostaną zmodyfikowane (w zakładce **Zamknięcie** karty zgłoszenia lub karty zamknięcia), po potwierdzeniu karty zamknięcia przy pomocy przycisku , informacje nie są przekazywane do innych zakładek.

Przeciwnie, jeżeli tworzysz inną kartę zamknięcia, informacje w niej zawarte są kopiowane do zakładki **Zamknięcie**.

# Rozdział 7. Zarządzanie wagą problemu

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak opisywać i zarządzać wagami problemów używając AssetCenter. Lista wag problemów jest dostępna za pomocą menu Helpdesk/ Wagi problemu.

Każdą kartę zgłoszenia kwalifikuje waga problemu. Pozwala na zdecydowanie, które karty są priorytetowe. Przewidziane są procedury automatyczne, aby automatycznie przyznawać wagę problemowi karcie podczas jej tworzenia, w zależności od:

- typu problemu
- osoby zgłaszającej
- zasobu
- lokalizacji zasobu

---

## Zasada używania wagi problemu

Waga problemu jest powiązana z poziomami. Można tworzyć tyle poziomów wag, ile się chce. Poziom 0 jest najniższy. Nie istnieje górna granica.

Wagi problemów są przechowywane w tabeli, która jest przeznaczona tylko dla nich i powiązana z różnymi typami elementów:

- typami problemów
- zasobami
- wydziałami i pracownikami
- lokalizacjami
- kategoriami zasobów

### Ostrzeżenie

Waga problemu może zostać przypisana zasobom, pracownikom, usługom, kategoriom zasobów i lokalizacjom jedynie na ekranie szczegółów wagi problemu. Nie można przypisać wagi problemowi z ekranu szczegółów tych elementów. Można natomiast przypisać wagę problemowi typowi problemowi z jego ekranu szczegółów.

Przykłady elementów, do których przydatne jest przypisanie wagi problemu:

- szczególnie ważny serwer.

- sekretarka dyrektora generalnego.
- lokalizacja "sala serwerów".
- typ problemu "Nie można uruchomić PECET-a".

### **Automatyczne przypisywanie wagi problemu karcie zgłoszenia**

Waga jest przypisywana karcie podczas jej tworzenia, zarówno gdy jest tworzona bezpośrednio z listy kart jak też przy pomocy kreatora przyjmowania zgłoszeń.

AssetCenter przypisuje karcie największą wagę problemu spośród:

- typu problemu,
- osoby kontaktowej,
- zasobu,
- lokalizacji zasobu.

Jest to możliwe tylko przy tworzeniu. Jeżeli modyfikujesz lub wypełniasz wartość tych pól po utworzeniu karty, waga problemu nie jest modyfikowana.

#### **Ostrzeżenie**

Kategorie nie są używane przy obliczaniu wagi problemu karty zgłoszenia. Połączenie zasób/kategoria ma za skutek automatyczne połączenie zasobów z wagą problemów ich kategorii podczas tworzenia kart.

### **Automatyczne przypisywanie schematu postępu prac karcie zgłoszenia**

AssetCenter usiłuje automatycznie przypisać schemat postępu prac karcie w zależności od wagi problemu i lokalizacji zasobu.

---

## **Tworzenie wag problemów**

Niniejszy paragraf wyszczególnia metodologię polecaną do tworzenia wag problemów:

1. Wpisywanie wag problemów oznacza uprzednią analizę struktury i funkcjonowania przedsiębiorstwa.
2. Po wykonaniu tej analizy, utwórz wagi problemów przed rozpoczęciem tworzenia kart.

Na ogół wystarczają trzy lub cztery wagi problemów.

Przykład: niski, średni, wysoki, VIP.




Określ poziom wagi problemu (pole **Poziom** (Nazwa SQL: ISeverityLvl) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów wag problemów).



### **Notatka**

Radzimy tworzyć wagi co 10 stopni (10, 20, 30, itd.). W ten sposób w razie potrzeby można wpisać nowe wagi problemów pomiędzy tymi, które zostały utworzone na początku.

3. Połącz typy problemów, pracowników i wydziały, zasoby i lokalizacje z wagami problemów w miarę powstawania potrzeb.

Połączeń tych dokonuje się w zakładkach podrzędnych zakładki **Wybieranie** ekranu szczegółów wagi problemu. W tych zakładkach podrzędnych użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmodyfikować elementy połączone z wagą problemu.

### **Ostrzeżenie**

Nie można przypisać wagi problemu do elementów, posługując się ich ekranem szczegółów, z wyjątkiem typów problemów. Można to uczynić jedynie z ekranu szczegółów wagi problemu.

4. Połącz wagi problemu z niektórymi kategoriami zasobów, aby zasoby te zostały połączone z tymi wagami podczas ich tworzenia.

### **Notatka**

Zasoby utworzone przed połączeniem kategorii z wagą problemu nie podlegają tej procedurze automatycznej. Trzeba ręcznie przypisać wagę problemu.

5. Połącz wagi problemów z schematami postępu prac.



# Rozdział 8. Zarządzanie schematami postępu prac

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak opisywać schematy postępu prac i jak nimi zarządzać w AssetCenter. Lista schematów postępu prac jest dostępna za pomocą menu Helpdesk/ Schematy postępu prac.

Schemat postępu prac określa sposób, w jaki karta zgłoszenia jest przetwarzana:

- Kalendarz okresów roboczych do wzięcia pod uwagę przy obliczaniu terminów.
- Działania do zainicjowania, jeżeli w niektórych terminach **Stan** (Nazwa SQL: seStatus) ma określoną wartość. Nie trzeba na przykład wysyłać wiadomości do zarządcy grupy helpdesku, jeżeli karta nie jest jeszcze przypisana jeden dzień po utworzeniu.
- Działania do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty.
- Działania do zainicjowania, gdy zmienia się przypisanie karty do kontrolera karty lub zarządcy grupy helpdesku.

Schematy postępu prac odzwierciedlają sposób wewnętrznego przetwarzania kart przedsiębiorstwie. Aby określić schemat postępu prac, który należy automatycznie połączyć z kartą, AssetCenter bierze pod uwagę wagę problemu karty i lokalizację problemu.

---

## Ogólne funkcjonowanie używania schematu postępu prac

### Zasady funkcjonowania

Schematy postępu prac normalizują warunki, w których karty zgłoszenia powinny być przetwarzane.

Definiujesz:

- Kalendarz okresów roboczych.
- Alarmy do automatycznego zainicjowania, jeżeli karta zgłoszenia nie ewoluuje w określonych terminach (przypisanie karty, rozpoczęcie załatwiania, zamknięcie karty).
- Działania do automatycznego zainicjowania, gdy stan karty jest modyfikowany.
- Działania do zainicjowania, gdy modyfikuje się przypisanie karty.

Schematy postępu prac są łączone z kartami w momencie ich tworzenia.

### Notatka

Każdemu stworzonemu schematowi postępu prac jest przydzielana unikalna etykieta kodu kreskowego. Wartość domyślna jest definiowana w skrypcie, który wykorzystuje licznik AssetCenter. Skonfiguruj skrypt, aby dostosować etykietę kodu kreskowego do własnych potrzeb. Program nadzoru Serwera AssetCenter pilnuje alarmów i inicjuje je, gdy jest to konieczne. Działania, które dotyczą przypisania lub zmiany stanu karty są natychmiast inicjalizowane, gdy ich wartość się zmienia. To nie Serwer AssetCenter inicjalizuje te działania, ale agent AssetCenter.

## Przykłady używania schematów postępu prac

- Automatyczna emisja wiadomości, gdy karta jest przypisana kontrolerowi karty zgłoszenia.
- Automatyczna emisja wiadomości do zarządcy helpdesku, gdy karta wciąż nie jest przypisana po pewnym czasie.
- Automatyczna emisja wiadomości do użytkownika, gdy karta jest zamknięta, z pytaniem o jego zdanie na temat jakości usługi.

## Automatyczne przypisywanie schematu postępu prac karcie zgłoszenia

Gdy stworzysz kartę zgłoszenia, AssetCenter pozwala na automatyczne połączenie schematu postępu prac. Aby tego dokonać, opiera się na dwóch informacjach:

- Wadze problemu karty (szczegóły karty, zakładka **Śledzenie**).
- Lokalizacji zasobu połączonego z kartą.

Oto jak AssetCenter określa najwłaściwszy schemat postępu prac:

1. AssetCenter wyszukuje schematy postępu prac połączone z wagą problemu karty (zakładka podrzędna **Wagi** w zakładce **Wybieranie** ekranu szczegółów schematu postępu prac).
2. Spośród schematów postępu prac wziętych pod uwagę, AssetCenter wyszukuje schemat postępu prac powiązany z najbliższą lokalizacją: lokalizacją bezpośrednią, względnie lokalizacją zwierzchnią i tak dalej aż do lokalizacji głównej (zakładka podrzędna **Wybieranie** w szczegółach schematu postępu prac).
3. Jeżeli AssetCenter nie znajdzie żadnego schematu postępu prac, powtarza etapy 1 i 2, zwiększając wagę problemu aż do maksymalnej wagi istniejącej w bazie.
4. Jeżeli żaden schemat postępu prac nie zostanie znaleziony, AssetCenter powtarza etapy 1 i 2, zmniejszając wagę problemu aż do wagi 0.
5. Gdy AssetCenter znajduje więcej niż jeden schemat postępu prac na jednym z poziomów wyszukiwania opisanych powyżej, wybiera jeden losowo.

Następujące schematy ilustrują, jak AssetCenter wybiera schemat postępu prac:










Rysunek 8.1. Automatyczne przypisanie schematu postępu prac do karty



W poniższym przykładzie zostały zdefiniowane cztery schematy postępu prac. I tak, w przypadku karty zgłoszenia o wadze średniej, otwartej dla zasobu w sali maszyn:





1. AssetCenter wyszukuje schematy postępu prac połączone z wagą średnią (zakładka podrzędna **Wagi problemu** w zakładce **Wybieranie** ekranu szczegółów schematów postępu prac). Znajduje dwa: schemat postępu prac 2 i schemat postępu prac SM.
2. Biorąc pod uwagę te dwa schematy postępu prac, AssetCenter wyszukuje, czy któryś z nich jest połączony z lokalizacją zasobu, to znaczy salą maszyn (zakładka podrzędna **Lokalizacje** w zakładce **Wybieranie** ekranu szczegółów schematów postępu prac). W ten sposób wybrany jest schemat SM.

Rysunek 8.2. Jak lokalizacja i waga problemu determinują schemat postępu prac

Lokalizacje	Tarnów	Warszawa	Warszawa/ Sala maszyn
Wagi problemu			
Wysoka			
Średnia			
Niska			

Jeżeli problem o wadze średniej pojawia się w sali maszyn, wybór pada na schemat SM.

	Schemat 1: waga niska Lokalizacje: Tarnów, Warszawa
	Schemat 2: waga średnia Lokalizacje: Tarnów, Warszawa
	Schemat 3: waga wysoka Lokalizacje: Warszawa, Tarnów
	Schemat SM: waga niska, wysoka i średnia Lokalizacje: Warszawa/ Sala maszyn

## Jak tworzyć właściwe schematy postępu prac

Aby utworzyć schematy postępu prac w sposób właściwy, należy zidentyfikować pary (lokalizacja, waga problemu) najlepiej opisujące przypadki, z którymi można się spotkać w Twoim przedsiębiorstwie.

Nie trzeba tworzyć schematów postępu prac dla każdej z lokalizacji, ponieważ algorytm wybierania właściwego schematu postępu prac rozszerza wyszukiwanie na lokalizacje zwierzchnie, gdy nie znajduje ich dokładnie na poziomie lokalizacji karty.

## Termin załatwiania

Każdy schemat postępu prac wyznacza termin, w którym karty zgłoszenia z nim połączone muszą zostać zamknięte (ramka **Termin załatwienia** w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów schematu postępu prac).

## WAŻNE

Podczas obliczania terminów powiązanych z terminami załatwiania jest brany pod uwagę kalendarz okresów roboczych połączony ze schematem postępu prac, a "Termin załatwienia" jest zamieniany na godziny.

Można się posłużyć terminem załatwiania, aby zdefiniować alarmy do zainicjowania, gdy niektóre terminy są przekroczone.

# Alarmy do zainicjowania, gdy niektóre terminy sa przekroczone

Lista alarmów do zainicjowania znajduje się w zakładce **Alarmy** ekranu szczegółów postępu prac. Każdy alarm jest opisany w zakładce podrzędnej. Jeżeli chcesz dodać, zduplikować lub usunąć alarm, kliknij prawym przyciskiem myszki w zakładce, aby wyświetlić menu kontekstowe i wybierz opcję **Dodaj łącze**, **Duplikuj łącze** lub **Usuń łącze**.

Można tworzyć dowolną ilość alarmów.

Alarmów pilnuje program nadzoru Serwera AssetCenter.

## Przykład funkcjonowania.

Rysunek 8.3. Funkcjonowanie alarmu

**Nazwa:** Nie rozwiązano 1  
**Działanie:** AlarmHD nie przydzielony

**Stan karty zgłoszenia**

- Oczekuje na przypisanie
- Przypisane
- W toku

**Inicjowanie działania**

**Typ:** Czas od otwarcia zgłoszenia

**Opóźnienie:** 10g 8min

Jeżeli, w momencie gdy Serwer AssetCenter kontroluje alarmy, upłynęło ponad pięć minut od otwarcia karty i jeżeli stan karty ma wartość **Oczekuje na przypisanie**, wówczas Serwer AssetCenter inicjuje działanie "HDAlarm nie przypisany".

## Typ i termin

Tabela 8.1. Przykłady

Typ	Termin	Warunek przekroczenia
Czas od otwarcia karty	5 min	Jeżeli upłynęło ponad 5 min od otwarcia karty (pole <b>Otwarte</b> (Nazwa SQL: dtOpened) szczegółów karty).
% czasu załatwienia	10%	Jeżeli upłynęło ponad 10% czasu załatwiania (różnica pomiędzy polami <b>Otwarte</b> a <b>Przew. załatw.</b> (Nazwa SQL: dtResolLimit) szczegółów karty)
Czas przed terminem załatwienia karty	20 min	Jeżeli pozostaje mniej niż 20 min przed przewidzianą datą załatwienia (pole <b>Przew. załatw.</b> szczegółów karty).

## Obliczanie terminów

Podczas definiowania alarmów do zainicjowania, gdy niektóre terminy są przekroczone i gdy wyznacza się *termin załatwienia* w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów schematu postępu prac, trzeba być świadomym, w jaki sposób terminy są obliczane:

### Uwzględnienie kalendarza

Upływający termin bierze pod uwagę okresy robocze, jeżeli schemat postępu prac jest połączony z kalendarzem (zakładka **Ogólne** ekranu szczegółów schematu postępu prac). Kalendarz ten definiuje okresy robocze do wzięcia pod uwagę przy inicjowaniu alarmów w zakładce **Alarmy**.

Przykład:

Tworzysz kartę zgłoszenia w czwartek 25 września 1997 roku o 17.00.

Karta jest połączona ze schematem postępu prac, który zawiera alarm "Karta nie przypisana" o następujących wartościach:

- Stan: **Oczekuje na przypisanie**
- Typ: "Okres od otworzenia karty"
- Termin: "15 minut"
- Działanie: "Działanie 1"

Schemat postępu prac jest połączony z kalendarzem, który informuje, że czwartek 25 i piątek 26 września 1997 roku są dniami roboczymi od 9.00 do 17.05.

Alarm "Karta nie przypisana" inicjuje działanie "Działanie 1" począwszy od piątku 26 września 1997 roku o 9.10 w przypadku gdy karta posiada wartość "Oczekuje na przypisanie".

### Wymiana terminów na godziny

Podczas obliczania terminów, okresy są zamieniane na godziny.

Przykład:

Karta zgłoszenia jest utworzona 9 maja 1997 roku o 12.00.



Karta jest połączona ze schematem postępu prac, który zawiera alarm "Karta nie zamknięta" o następujących wartościach:

- Stan: W toku
- Typ: "% okresu załatwiania"
- Okres: "100%"
- Działanie: "Działanie 2"

"Termin załatwiania" schematu postępu prac wynosi 2 dni. Schemat postępu prac jest połączony z kalendarzem informującym, że poniedziałek, wtorek, środa, czwartek i piątek w 1997 roku są dniami roboczymi od 9.00 do 18.00 i że żadna sobota ani niedziela w 1997 roku nie jest dniem roboczym.

Podczas obliczania terminów, dwa dni stanowią równowartość 48 godzin, czyli 5 pełnych dni roboczych i 3 godzin. W wyniku tego alarm "Karta nie zamknięta" zainicjuje "Działanie 2" w poniedziałek 16 maja 1997 roku o 15.00, jeżeli karta jest **W toku**.

---

## Działania do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty

Lista działań do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty znajduje się w zakładce **Przejścia** ekranu szczegółów schematu postępu prac.

Znajduje się tu lista "Stanów", jakie może przyjąć karta oraz działanie do zainicjowania, gdy stan przyjmuje wyznaczoną wartość.

Test i ewentualne zainicjowanie działania są wykonywane w chwili, gdy zmiana stanu karty jest zatwierdzona, na przykład poprzez kliknięcie przycisku **Modyfikuj** lub **Modyfikuj** w szczegółach karty. Aby działanie zostało zainicjowane nowa wartość pola **Stan** (Nazwa SQL: Status) musi się różnić od tej, która była przechowywana w bazie danych.

Działania są tworzone w tabeli działań.

### Notatka

Działania powiązane ze zmianą stanu karty są inicjowane nie przez Serwer AssetCenter, lecz przez agenta AssetCenter.

---

## Działania do zainicjowania, gdy zmienia się przypisanie karty

Lista działań do zainicjowania, gdy zmienia się przypisanie karty znajduje się w zakładce **Przypisane** ekranu szczegółów schematu postępu prac.

Znajdują się tu dwie ramki, które dotyczą odpowiednio:


- Zarządcy, któremu jest przypisana karta: szczegóły karty, zakładka **Śledzenie**, pole **Zarządca** (Nazwa SQL: Assignee).
- Grupy, której jest przypisana karta: szczegóły karty, zakładka **Śledzenie**, pole **Grupa** (Nazwa SQL: EmplGroup).

W każdym przypadku rozróżnia się:

- Przypisanie: fakt przydzielania karty nowemu zarządcy lub grupie.
- Usunięcie przypisania: fakt usunięcia przydzielenia karty zarządcy lub grupie.

### Ostrzeżenie

Gdy polu **Zarządca** lub **Grupa** ekranu szczegółów karty, które już miało przypisaną wartość, przypisujesz nową wartość, uważa się, że następuje kolejno usunięcie przypisania, a następnie przypisanie.

Test i ewentualne zainicjowanie działania są wykonywane w chwili zatwierdzenia przypisania lub usunięcia przypisania, na przykład klikając przycisk  na ekranie szczegółów karty. Wartość pola **Zarządca** lub **Grupa** ekranu szczegółów karty powinna różnić się od tej, która jest przechowywana w bazie danych.

Działania są tworzone w tabeli działań.




### Notatka

Działania powiązane ze zmianą przypisania nie są inicjowane przez Serwer AssetCenter, lecz przez agenta AssetCenter.

---

## Elementy brane pod uwagę przy automatycznym przypisywaniu schematu postępu prac karcie

Lista elementów branych pod uwagę przy automatycznym przypisywaniu schematu postępu prac do karty znajduje się w zakładce **Wybieranie** ekranu szczegółów postępu prac.

Zakładki podrzędne tej zakładki łączą wagi problemów i lokalizacje ze schematem postępu prac. Umieść kursor w zakładce podrzędnej i użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmodyfikować lokalizacje lub wagi problemów powiązane ze schematem postępu prac.



# Rozdział 9. Zarządzanie bazą wiedzy

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak używać bazę wiedzy i jak nią zarządzać. Baza wiedzy jest dostępna w menu **Helpdesk/ Baza wiedzy**.

Baza wiedzy jest zespołem fiszek, które opisują problemy i ich rozwiązania.

Fiszki te pozwalają na łatwe rozwiązywanie problemów, które napotykasz. Baza wiedzy jest wzbogacona w miarę odkrywania problemów i ich rozwiązywania.

Każdą fiszkę wiedzy można połączyć z punktem wejścia drzewa decyzyjnego. Dzięki temu gdy przyjmujesz zgłoszenie i poruszasz się po drzewie decyzyjnym, kreator przyjmowania zgłoszeń proponuje fiszki wiedzy powiązane z węzłem wybranego drzewa decyzyjnego i jego węzłami podrzędnymi.

Przykład fiszki wiedzy:

- Opis: brak obrazu na ekranie, choć monitor jest włączony.
- Rozwiązanie: włącz kabel łączący monitor z jednostką centralną.

---

## Ogólne funkcjonowanie bazy wiedzy

Baza wiedzy zawiera serię fiszek, które opisują napotkane problemy i ich rozwiązania.

### Konsultacja fiszek wiedzy


Fiszek wiedzy nie można wybierać lub konsultować w liście całościowej.

Jeżeli natomiast wybierasz węzeł drzewa decyzyjnego podczas przyjmowania zgłoszenia lub załatwiania karty, AssetCenter wyświetla listę fiszek wiedzy, które są z nim powiązane. Fiszka wiedzy wybrana w ten sposób, aby rozwiązać zgłoszenie, ukazuje się na ekranie szczegółów karty zgłoszenia, w zakładce **Zamknięcie**.

### Klasyfikowanie fiszek wiedzy według typu problemu

Pole **Typ problemu** (Nazwa SQL: ProblemClass) pozwala na klasyfikację fiszek wiedzy dzięki powiązaniu ich z typami problemów.

Ułatwia to rozwiązywanie problemów.

Rzeczywiście, czy to podczas przyjmowania zgłoszenia, czy też podczas załatwiania rozpoczętego kliknięciem przycisku  w ekranie szczegółów karty zgłoszenia, jedynie fiszki wiedzy odpowiadające typowi problemu karty (pole **Typ** (Nazwa SQL: ProblemClass) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów karty) są wyświetlane.

## Zarządzanie fiszkami wiedzy

**Identyfikator** (Nazwa SQL: Code) pozwala na przypisywanie wyjątkowego identyfikatora fiszce wiedzy w celu wykonywania działań typu:

- Zestawienie z zewnętrzną bazą wiedzy. Identyfikator jest kluczem do zestawienia dwóch baz wiedzy.

# Rozdział 10. Zarządzanie drzewem decyzyjnym

Niniejszy paragraf wyjaśnia, jak używać drzewa decyzyjnego AssetCenter. Dostęp do drzewa można uzyskać za pomocą menu Helpdesk/ Drzewo decyzyjne.

Drzewo decyzyjne pozwala na analizę sytuacji krok po kroku, w celu znalezienia najwłaściwszego rozwiązania dla napotkanego problemu.

Drzewo składa się z pytań, możliwych odpowiedzi i właściwych rozwiązań.

## Notatka

Każdemu stworzonemu drzewu decyzyjnemu jest przydzielana unikalna etykieta kodu kreskowego. Wartość domyślna jest definiowana w skrypcie, który wykorzystuje licznik AssetCenter. Skonfiguruj skrypt, aby dostosować etykietę kodu kreskowego do własnych potrzeb.


Typy problemów mogą wskazywać punkt wejścia w drzewie decyzyjnym. Dzięki temu podczas przyjmowania zgłoszenia można uzyskać pomoc krok po kroku przy rozwiązywaniu problemu, po uprzednim ustaleniu typu problemu.

---

## Ogólne funkcjonowanie drzewa decyzyjnego

### Prezentacja funkcjonowania

Drzewo decyzyjne można używać w dwóch przypadkach:

- Podczas przyjmowania zgłoszenia: po wybraniu typu problemu i umieszczeniu kursora w polu **Opis**, kreator przyjmowania zgłoszeń automatycznie wyświetla węzeł drzewa decyzyjnego powiązany z typem problemu.
- W szczegółach karty: po wybraniu typu problemu, kliknij przycisk . Powoduje to wyświetlenie okna, które pozwala na przeglądnięcie drzewa decyzyjnego.

Lista węzłów drzewa decyzyjnego w menu **Helpdesk/ Drzewo decyzyjne** pozwala na zorganizowanie węzłów, ale nie jest używana do rozwiązywania problemów.

Istnieją cztery typy węzłów:

- Główny: pytanie główne
- "Pytanie": odpowiedź, po której następuje pytanie

- "Rozwiązanie": odpowiedź z rozwiązaniem
- "Skok": odpowiedź, a po niej skok

Węzły są powiązane ze sobą w sposób logiczny. Należy przestrzegać logiki, która rządzi ich organizacją.

**Rysunek 10.1. Możliwe łącza logiczne pomiędzy typami węzłów**



Każdy węzeł odgrywa specyficzną rolę

### Węzeł główny

Węzeł ten służy za możliwy punkt wejścia w drzewie decyzyjnym, w postaci pytania. Kieruje do jednego z następujących węzłów:

- Pytanie
- Rozwiązanie
- Skok

### Węzły typu "Pytanie"

Węzły te odpowiadają możliwym rozwiązaniom dla węzła głównego lub innego węzła i zawierają nowe pytanie.

Kierują do węzłów typu:



- Pytanie
- Rozwiązanie
- Skok

### **Węzły typu "Rozwiązanie"**

Węzły te odpowiadają możliwym odpowiedziom dla węzła głównego lub węzła typu "Pytanie".  
Kierują do rozwiązania wziętego z bazy wiedzy.

### **Węzły te odpowiadają możliwym pytaniom dla węzła głównego lub węzła typu "Pytanie".**

Węzły typu "Skok"

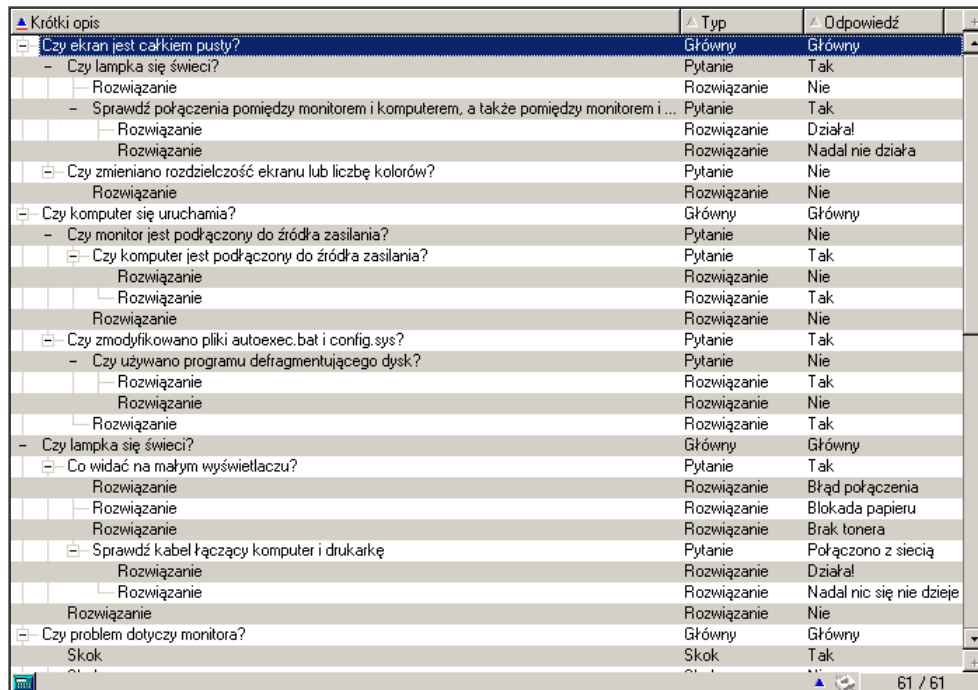
Kierują do innego węzła drzewa decyzyjnego typu:

- Główny
- Pytanie

Używa się ich, gdy napotyka się sytuację, która została już rozwinięta w innej gałęzi drzewa decyzyjnego. Unika się w ten sposób zbędnego duplikowania informacji.

## Przykład drzewa decyzyjnego

Rysunek 10.2. Przykład drzewa decyzyjnego



Krótki opis	Typ	Odpowiedź
- Czy ekran jest całkiem pusty?	Główny	Główny
- Czy lampka się świeci?	Pytanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
- Sprawdź połączenia pomiędzy monitorem i komputerem, a także pomiędzy monitorem i ...	Pytanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Działa!
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nadal nie działa
- Czy zmieniano rozdzielczość ekranu lub liczbę kolorów?	Pytanie	Nie
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
- Czy komputer się uruchamia?	Główny	Główny
- Czy monitor jest podłączony do źródła zasilania?	Pytanie	Nie
- Czy komputer jest podłączony do źródła zasilania?	Pytanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
- Czy zmodyfikowano pliki autoexec.bat i config.sys?	Pytanie	Tak
- Czy używano programu defragmentującego dysk?	Pytanie	Nie
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Tak
- Czy lampka się świeci?	Główny	Główny
- Co widać na małym wyświetlaczu?	Pytanie	Tak
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Błąd połączenia
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Blokada papieru
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Brak tonera
- Sprawdź kabel łączący komputer i drukarkę	Pytanie	Połączono z siecią
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Działa!
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nadal nic się nie dzieje
Rozwiązanie	Rozwiązanie	Nie
- Czy problem dotyczy monitora?	Główny	Główny
Skok	Skok	Tak

### Łącze typy problemów - drzewo decyzyjne

Typy problemów mogą zostać powiązane z węzłem głównym lub węzłem typu "Pytanie" drzewa decyzyjnego.

W ten sposób, gdy używasz drzewa decyzyjnego (podczas przyjmowania zgłoszenia lub w szczegółach karty), AssetCenter bezpośrednio wyświetli pytanie powiązane z typem problemu, który wybrałeś. Unika się w ten sposób przeglądania drzewa od poziomu głównego.

Pytanie drzewa decyzyjnego może zostać powiązane z kilkoma typami problemów.

Typ problemów nie może zostać powiązany tylko z jednym węzłem.



---

## Tworzenie drzewa decyzyjnego




Aby utworzyć drzewo decyzyjne, zdefiniuj najpierw węzły główne: służą one za możliwy punkt wejścia w drzewie decyzyjnym, w postaci pytania.

W zakładkach **Odpowiedzi** węzłów głównych, podaj wszystkie możliwe odpowiedzi na pytanie główne. Mogą to być węzły typu:

- Pytanie: węzły typu "Pytanie" stanowią jedną z możliwych odpowiedzi na pytanie węzła głównego lub węzła typu "Pytanie" i zawierają nowe pytanie.
- Rozwiązanie: węzły typu "Rozwiązanie" odpowiadają jednej z możliwych odpowiedzi węzła głównego lub węzła typu "Pytanie". Kierują do rozwiązania wziętego z bazy wiedzy.
- "Skok": węzły typu "Skok" odpowiadają jednej z możliwych odpowiedzi dla węzła głównego lub węzła typu "Pytanie". Kierują do innego węzła drzewa decyzyjnego (główny lub typu "Pytanie"). Używa się ich, gdy napotyka się sytuację, która została już rozwinięta w innej gałęzi drzewa decyzyjnego. Unika się w ten sposób zbędnego duplikowania informacji.

Użyj przycisków ,  i , aby dodać, usunąć, wyświetlić lub zmodyfikować węzły.

Można również użyć następujących przycisków:


-  : dodaje węzeł typu "Pytanie".
-  : dodaje węzeł typu "Rozwiązanie".
-  : dodaje węzeł typu "Skok".

Po szczegółowym utworzeniu węzłów typu **Główny**, uzupełnij opis węzłów typu **Pytanie**. Podaj wszystkie możliwe odpowiedzi dla węzłów typu **Pytanie**, które utworzyłeś. Jest to możliwe w zakładce podrzędnej **Odpowiedzi** zakładki **Następne pytanie**.

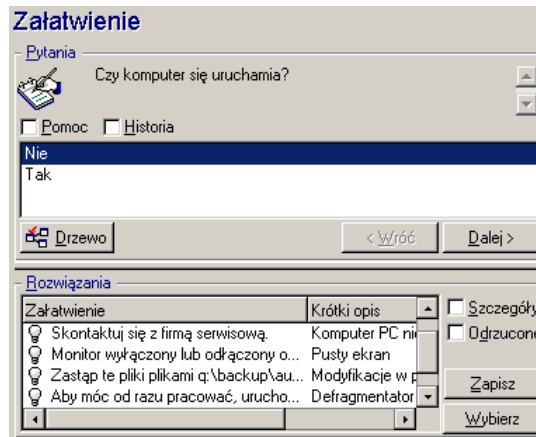
---

## Rozwiązywanie problemu przy pomocy drzewa decyzyjnego

Drzewo decyzyjne nie jest używane bezpośrednio z listy węzłów, ale za pośrednictwem ekranu załatwiania, który wywołuje się w dwóch przypadkach:

- podczas przyjmowania zgłoszenia: po wybraniu typu problemu i umieszczeniu kursora w polu **Opis**, kreator przyjmowania zgłoszeń automatycznie wyświetla węzeł drzewa decyzyjnego powiązany z typem problemu.
- w ekranie szczegółów karty: po wybraniu typu problemu kliknij przycisk . Powoduje to wyświetlenie okna, które pozwala na przeglądnięcie drzewa decyzyjnego.

Rysunek 10.3. Przegląd drzewa decyzyjnego



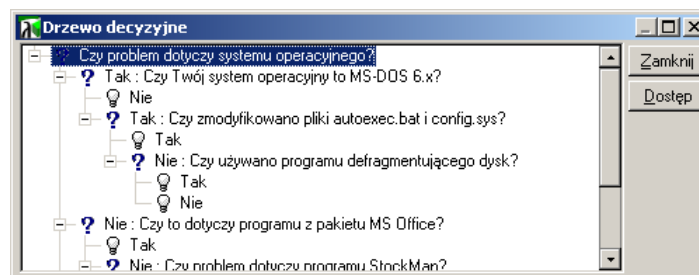
## Pytania


W tej ramce wyświetlany jest węzeł drzewa decyzyjnego powiązany z wybranym typem problemu (należy uprzednio powiązać typ problemu z węzłem). Jeżeli pytanie jest powiązane z węzłem, kreator przyjmowania zgłoszeń proponuje kilka odpowiedzi do wyboru. Kliknij podwójnie na właściwą odpowiedź, aby kontynuować przeglądanie drzewa decyzyjnego. Przycisk **Dalej >** wywołuje taki sam skutek. Można również uaktywnić obszar, w którym znajdują się odpowiedzi (wybierając jedną z odpowiedzi) i wpisać numer pozycji odpowiedzi do wybrania. Przycisk **< Wróć** pozwala na powrót do tyłu w drzewie już przeglądniętym. Nie można powrócić dalej niż do węzła wejścia powiązanego z typem problemu.

## Przycisk Drzewo

Przycisk **Drzewo** wyświetla drzewo decyzyjne i umieszcza kursor na węźle powiązany z typem problemu.

Rysunek 10.4. Drzewo decyzyjne



Wybierz węzeł drzewa i kliknij przycisk , aby zmienić węzeł wejścia gałęzi, na której pracujesz. Będziesz musiał użyć tej możliwości, jeżeli nie chcesz przeglądać całej gałęzi drzewa w danym momencie.

### Pole wyboru Pomoc

Zaznacz to pole wyboru, jeżeli chcesz wyświetlić po pytaniu i w nawiasach treść zakładki **Opis** ekranu szczegółów pytania (jeżeli taki opis został uprzednio wprowadzony do tabeli drzewa decyzyjnego).

### Pole wyboru Historia

Zaznacz to pole, jeżeli chcesz wyświetlić listę kolejnych pytań, na które już odpowiedziałeś przeglądając drzewo decyzyjne.

### Rozwiązania

Ramka rozwiązania obszaru pomocy listy fiszek bazy wiedzy powiązanych z węzłami gałęzi drzewa decyzyjnego, które wychodzą z węzła uformowanego przez pytanie powyżej.

### Pole wyboru Szczegóły


Zaznacz to pole, jeżeli chcesz wyświetlić szczegóły wybranego rozwiązania (pola **Opis** (Nazwa SQL: Description) i **Załatwienie** (Nazwa SQL: Solution) w dolnej części okna Załatwienie).

### Pole wyboru Odrzucone

Zaznacz to pole, aby zachować wyświetlanie wszystkich rozwiązań od węzła wejścia, nawet tych, które zostały odrzucone podczas przeglądania drzewa.

### Przycisk Zapisz

Zamyka ekran załatwiania zachowując w pamięci pozycję na drzewie decyzyjnym.

1. Ogół pytań i odpowiedzi jest zapisywany w polu **Opis** (Nazwa SQL: Description) karty. Bieżące pytanie podczas przyjmowania zgłoszenia jest zapisywane; dzięki temu klikając przycisk  w ekranie szczegółów karty, można używać drzewa decyzyjnego wychodząc bezpośrednio z tego pytania.
2. Jeżeli właśnie przyjmowałeś zgłoszenie tworząc nową kartę, przyjęcie zgłoszenia jest zakończone, a nowa karta jest tworzona ze stanem **Oczekuje na przypisanie**, **Przypisane** lub **W toku**. Numer karty ukazuje się pasku tytułowym ekranu przyjmowania zgłoszeń. Można odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**.

### Przycisk Wybierz

Zamyka ekran załatwiania i wiąże kartę z wybraną fiszką rozwiązania.

1. Ogół pytań i odpowiedzi jest zapisywany w części **Załatwianie** (Nazwa SQL: Solution) w zakładce **Zamknięcie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia.
2. Identyfikator i krótki opis rozwiązania są zapisywane w polu **Diagnoza** (Nazwa SQL: StandardSol) w zakładce **Zamknięcie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia.
3. Stan karty zmienia się na **Zamknięte**, a data zamknięcia jest zapisywana w zakładce **Zamknięcie** ekranu szczegółów karty zgłoszenia.
4. Jeżeli właśnie przyjmowałeś zgłoszenie tworząc kartę, przyjęcie zgłoszenia kończy się utworzeniem karty. Numer karty zgłoszenia pojawia się na pasku tytułowym okna przyjmowania zgłoszenia. Można odnaleźć kartę w menu **Helpdesk/ Karty zgłoszenia**.

# Rozdział 11. Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń

Niniejszy rozdział przedstawia różne narzędzia umożliwiające śledzenie kart zgłoszeń.

---

## Używanie Panelu sterowania

Niniejsza sekcja wyjaśnia, jak używać panelu sterowania w module helpdesku AssetCenter. Dostęp do panelu sterowania można uzyskać za pomocą menu Helpdesk/ Panel sterowania.

### Ogólne funkcjonowanie panelu sterowania

Panel sterowania wyświetla stan syntezy kart zgłoszeń w toku załatwiania (te, dla których wartość pola **Stan** (Nazwa SQL: seStatus) jest inna niż **Zamknięte Zamknięte i zweryfikowane**).


Panel sterowania bierze pod uwagę różne karty w zależności od tego, czy pracownikiem połączonym z bazą jest:

- Administrator AssetCenter lub administrator helpdesku: panel sterowania bierze pod uwagę karty przypisane do wszystkich grup, do wszystkich techników helpdesku oraz karty nie przypisane.
- Zarządca grupy: panel sterowania bierze pod uwagę karty przypisane grupom (pole **Grupa** (Nazwa SQL: EmplGroup) ekranu szczegółów kart), za które jest odpowiedzialny lub technikom, którzy są członkami tych grup (pole **Zarządca** (Nazwa SQL: Assignee) ekranu szczegółów karty).
- Technik helpdesku: panel sterowania bierze pod uwagę karty, które zostały mu przypisane jako zarządcy karty (pole **Zarządca** ekranu szczegółów kart) oraz te należące do grupy, a nikomu nie przypisane.

Aby wyświetlić właściwe dane, AssetCenter porównuje datę i godzinę, o której panel sterowania został uruchomiony, z datą pola **Przew. załatw.** (Nazwa SQL: dtResolLimit) ekranu szczegółów karty. Na przykład, kolumna "< 2g" wyświetla liczbę kart, których przewidywana data załatwienia zostanie przekroczona za mniej niż dwie godziny i więcej niż godzinę.

Użyj menu **Okno/ Aktualizuj** lub klawisza F5, aby zaktualizować panel sterowania.

Aby mieć dostęp do kart, których liczba figuruje w panelu sterowania, istnieje kilka możliwości:

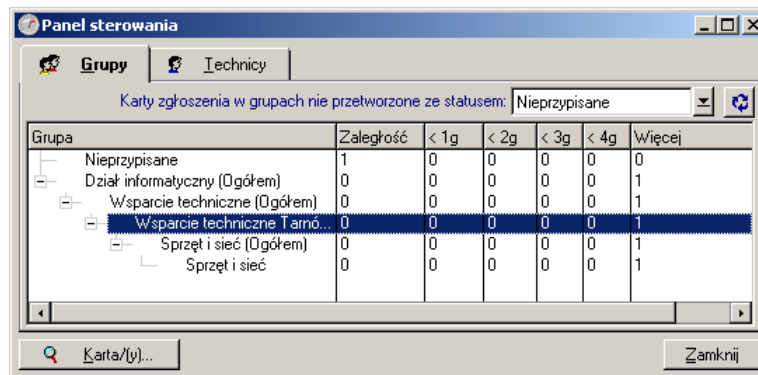
- Aby wyświetlić listę i szczegóły kart odpowiadających kompletnej pozycji:
  1. Wybierz pozycję i kliknij przycisk 
  2. lub kliknij podwójnie tytuł pozycji (lewa część pozycji)
- Aby wyświetlić listę i szczegóły kart odpowiadających komórce:
  1. Kliknij podwójnie komórkę

## Śledzenie kart grupa po grupie

Zakładka **Grupy** ekranu szczegółów panelu sterowania jest wyświetlana jedynie wtedy, gdy osobą połączoną z bazą danych jest administrator AssetCenter, administrator helpdesku lub zarządca grupy helpdesku.

Pozwala na przejrzenie śledzenia kart grupa po grupie.

Rysunek 11.1. Zakładka Grupy szczegółów panelu sterowania



Grupa	Zaległość	< 1g	< 2g	< 3g	< 4g	Więcej
Nieprzypisane	1	0	0	0	0	0
Dział informatyczny (Ogółem)	0	0	0	0	0	1
Wsparcie techniczne (Ogółem)	0	0	0	0	0	1
Wsparcie techniczne Tarnobrzeg	0	0	0	0	0	1
Sprzęt i sieć (Ogółem)	0	0	0	0	0	1
Sprzęt i sieć	0	0	0	0	0	1

## Kolumna Grupa

- Kolumna **Grupa** przedstawia hierarchiczny widok drzewa grup helpdesku.
- Liczba kart zgłoszeń powiązanych z grupą zwierzchnią zawiera również karty powiązane z grupami podrzędnymi. Aby uniknąć nieporozumienia, po nazwie grupy zwierzchniej występuje wzmianka "(Total)", a pseudogrupa podrzędna o tej samej nazwie pozwala na wyświetlenie liczby kart powiązanych z jedyną grupą zwierzchnią.
- Pseudogrupa podrzędna pojawia się tylko w jednym z następujących przypadków:
  - Pole wyboru **Przydzielane** (Nazwa SQL: bAssignable) jest zaznaczone dla tej grupy.
  - Karty zgłoszenia zostały przydzielone grupie zanim z pola **Przydzielane** (Nazwa SQL: bAssignable) zostało usunięte zaznaczenie.



### Filtr "Karty zgłoszenia nie przetwarzane w grupach" ze statusem:

Filtr ten pozwala na wybieranie kart według ich stanu:

- Nie przydzielone: karty, które nie zostały przydzielone zarządcy helpdesku.
- Przydzielone: karty, które zostały przydzielone zarządcy helpdesku.
- Wszystkie: wszystkie karty, zarówno te przydzielone jak i nie przydzielone zarządcy helpdesku.

### Kolumny < x

Kolumna "< x" wyświetla listę kart otwartych, które powinny zostać rozwiązane w wyznaczonym terminie. Parametry przedziałów można ustalić w pliku **aam.ini** programu AssetCenter (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania", rozdział "Pliki .ini").

### Śledzenie kart technik po techniku

Zakładka **Technicy** ekranu szczegółów panelu sterowania jest wyświetlana jedynie wtedy, gdy osobą połączoną z bazą danych jest administrator AssetCenter, administrator helpdesku lub zarządca grupy.

Pozwala na śledzenia kart, technik po techniku

Rysunek 11.2. Zakładka Technicy szczegółów panelu sterowania

Technik	Zaległość	< 1g	< 2g	< 3g	< 4g	Więcej
Nieprzypisane	0	0	0	0	0	1
Lang, Krzysztof	1	0	0	0	0	0
Dirkan, Jarosław	1	0	0	0	0	0

### Filtr "Karty nie przetworzone przez technika", którego grupą jest:

Filtr ten pozwala na wybranie techników zależnie od grupy, do której należą,

### Kolumny < x

Kolumna "< x" wyświetla obliczenie kart otwartych, które powinny zostać rozwiązane w wyznaczonym terminie. Można ustalić parametry w pliku **aam.ini** programu AssetCenter (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania", rozdział "Pliki

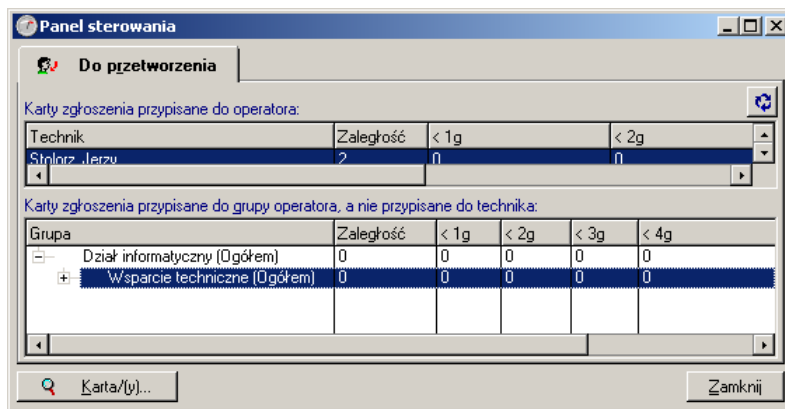
.ini").

## Karty do przetworzenia

Zakładka **Do przetworzenia** szczegółów panelu sterowania jest wyświetlana jedynie wtedy, gdy osobą połączoną z bazą danych jest członek grupy helpdesku.

Pozwala na śledzenie kart, które zostały mu przypisane.

Rysunek 11.3. Zakładka Do przetworzenia szczegółów panelu sterowania.



### Karty zgłoszenia przypisane do operatora

Zawiera wszystkie karty przypisane technikowi helpdesku połączonemu z bazą danych.

### Karty zgłoszenia przypisane do grupy operatora, a nie przypisane do technika

Zawiera wszystkie karty przypisane grupie, do której należy technik helpdesku, ale które nie zostały przypisane żadnemu zarządcy helpdesku.

### Kolumny < x

Kolumna "< x" wyświetla liczbę kart otwartych, które powinny zostać rozwiązane w wyznaczonym terminie. Parametry można ustalić w pliku aam.ini programu AssetCenter (patrz "Opis funkcji systemu AssetCenter: Administracja i zaawansowane zastosowania", rozdział "Pliki .ini").

---

## Używanie tabeli statystyk

Tabela statystyk jest dostępna w menu **Helpdesk/ Statystyki**.

Tabela statystyk pozwala na całościowy przegląd działalności ekipy helpdesku w danym okresie. Tabela ta jest dostępna dla zarządców grup, administratorów helpdesku i administratorów AssetCenter.

Tabela statystyk oblicza statystyki związane ze stanem zaawansowania kart zgłoszeń. Każda zakładka oferuje trzy różne widoki: według grupy, według typu problemu, według technika.

## Kolumna Grupa:

- Kolumna **Grupa** przedstawia hierarchiczny widok drzewa grup helpdesku.
- Liczba kart zgłoszeń powiązanych z grupą zwierzchnią zawiera również karty połączone z grupami podrzędnymi. Aby uniknąć nieporozumienia, po nazwie grupy zwierzchniej występuje wzmianka "(Total)", a pseudogrupa podrzędna o tej samej nazwie pozwala na wyświetlenie liczby kart powiązanych z jedyną grupą zwierzchnią.
- Pseudogrupa podrzędna pojawia się jedynie w jednym z następujących przypadków:
  - Pole wyboru **Przydzielone** (Nazwa SQL: bAssignable) jest zaznaczone dla tej grupy.
  - Karty zgłoszeń zostały przydzielone danej grupie zanim pole wyboru **Przydzielone** (Nazwa SQL: bAssignable) zostało zaznaczone.

## Filtr tabeli statystyk

Filtr w górnej części ekranu tabeli statystyk pozwala na wybranie kart zgłoszeń w zależności od daty ich otwarcia. W ten sposób można wyświetlić syntezę wszystkich kart otwartych w miesiącu, który właśnie upłynął.

### "Od" ... "Do"

Wybierz daty początku i końca okresu, dla którego chcesz przeprowadzić analizę. Podane daty są wliczane do okresu.

## Kolumna W toku

AssetCenter zawiera karty, dla których pole **Stan** (Nazwa SQL: seStatus) ma wartość różną od **Zamknięte** i **Zamknięte i zweryfikowane**.

### Ostrzeżenie

Kolumna **W toku** zawiera jedynie karty otwarte w okresie wyznaczonym w filtrze. Nie zawiera kart w toku otwartych wcześniej.

## **Kolumna Zakończone**

AssetCenter zawiera karty, dla których pole **Stan** ma wartość **Zamknięte** lub **Zamknięte i zweryfikowane**.

## **Pozycja Nie przydzielone w zakładce Według grupy.**

Są to karty, które nie zostały przydzielone żadnej grupie.


## **Pozycja Nie przydzielone w zakładce Według technika**


Są to karty, które nie zostały przypisane żadnemu zarządcy.

## **Kolor wykresów**

Kolor wykresów można zmodyfikować w menu **Narzędzia/ Opcje**, w zakładce **Helpdesk**.

## **Aktualizacja**

Użyj menu **Okno/ Aktualizuj**, klawisza F5 lub przycisku , aby natychmiast zaktualizować tabelę analizy.

Aby zautomatyzować odświeżanie, umieść kursor na przycisku , kliknij prawym przyciskiem myszki i wybierz menu **Konfiguracja**. Zaznacz pole wyboru **Co** i wpisz częstotliwość odświeżania.





October 17, 2001