

Peregrine | AssetCenter
Helpdesk



© Copyright 2002 Peregrine Systems, Inc.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie są własnością Peregrine Systems, Incorporated 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 dokumentacji wymienione są liczne marki produktów. Większość z nich to znaki towarowe zastrzeżone przez ich właścicieli.

Peregrine Systems ® i AssetCenter ® 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. Informacje zawarte w tym dokumencie mogą zostać zmienione bez uprzedzenia i nie wiążą w żaden sposób Peregrine Systems, Inc.. Skontaktuj się z działem obsługi klienta Peregrine Systems, Inc., aby otrzymać informacje na temat daty ostatniej wersji niniejszego dokumentu.

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.

Informacje techniczne o produkcie lub dokumentację na temat licencjonowanego produktu można uzyskać w dziale Obsługi klienta Peregrine Systems, Inc. pod następującym adresem: support@peregrine.com.

Wszelkie informacje lub sugestie dotyczące niniejszego dokumentu prosimy kierować do Działu publikacji technicznych Peregrine Systems, Inc. pod następujący adres: doc_comments@peregrine.com.

Niniejsze wydanie dotyczy wersji 4.2.0 programu objętego umową licencyjną.

AssetCenter

Peregrine Systems, Inc.
Worldwide Corporate Campus and Executive Briefing Center
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel 800.638.5231 or 858.481.5000
Fax 858.481.1751
www.peregrine.com



Spis treści

Wprowadzenie (Helpdesk)	13
Dla kogo jest przeznaczony moduł Helpdesk	13
Dla czego służy moduł Helpdesk	14
Jak posługiwać się niniejszym podręcznikiem	14
Rozdział 1. Zasady ogólne (Helpdesk)	17
Sposób funkcjonowania modułu Helpdesk	17
Standardowi aktorzy i zadania w module Helpdesk	19
Typowi aktorzy ekipy helpdesku	19
Typowe zadania do wykonania	20
Dopasowywanie aktorów do zadań do wykonania	20
Podstawowe pojęcia stosowane w module Helpdesk	21
Wdrożenie modułu Helpdesk	22
Rozdział 2. Konkretnie przypadki (Helpdesk)	25
Scenariusz 1: problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia.	25
Scenariusz 2: problem już jest zapisany w postaci karty zgłoszenia	27
Scenariusz 3: problem, którego rozwiązanie jest odroczone	28
Rozdział 3. Przyjmowanie zgłoszenia	31

Schemat przebiegu przyjmowania zgłoszeń	32
Aktywowanie kreatora przyjmowania zgłoszeń	32
Wpisywanie informacji na ekranie przyjmowania zgłoszeń	33
Ergonomia ekranu przyjmowania zgłoszeń	33
Wpisywanie informacji	35
Pola wypełniane automatycznie	42
Zakończenie przyjmowania zgłoszenia	44
Klawisze skrótów przydatne podczas przyjmowania zgłoszenia	48

Rozdział 4. Grupy helpdesku 51

Struktura grupy helpdesku	52
Ogólne funkcjonowanie grup helpdesku	52
Definiowanie zarządcy grupy helpdesku	55
Tworzenie składu grup helpdesku	56
Określanie kompetencji grup helpdesku	56
Określanie lokalizacji, w których interweniuje grupa	57
Określanie umów, w ramach których interweniuje grupa helpdesku	58

Rozdział 5. Typy problemów 59

Kod i przycisk skrótu typu problemu	60
Kod	60
Przycisk skrótu	61
Wiązanie wagi problemu z typem problemu	61
Łącze pomiędzy typem problemu a drzewem decyzyjnym	61
Łącze pomiędzy typem problemu a modelem	62
Kompetentne grupy dla typu problemu	62

Rozdział 6. Karty zgłoszenia do helpdesku 65

Stan karty zgłoszenia	66
Przypisanie karty	67
Schemat postępu prac karty	68
Zlecenia pracy wykonane w ramach kart zgłoszeń	70
Połączone karty zgłoszenia	71
Zapisywanie uwag na temat karty zgłoszenia	71
Przyciski przetwarzania kart zgłoszenia	73
Czynności związane z załatwianiem karty	74
Natura historii kart	74
Mierzenie czasu historii karty	75
Zawieszenie karty zgłoszenia	75
Jak zawiesić kartę zgłoszenia	76
Skutki zawieszenia	77
Modyfikowanie jednego z elementów zawieszenia	79

Zakończyć zawieszenie	80
Wielokrotne zawieszenia	81
Zamknięcie karty zgłoszenia	81
Zamknięcie karty zgłoszenia	82
Karta zamknięcia	84

Rozdział 7. Wagi problemu 87

Zasada używania wagi problemu	87
Tworzenie wag problemów	89

Rozdział 8. Schematy postępu prac 91

Ogólne funkcjonowanie używania schematu postępu prac	92
Zasady funkcjonowania	92
Przykłady używania schematów postępu prac	92
Automatyczne przypisywanie schematu postępu prac karcie zgłoszenia	93
Tworzenie właściwych schematów postępu prac	95
Termin załatwiania	95
Alarmy do zainicjowania, gdy niektóre terminy są przekroczone	96
Przykład funkcjonowania.	96
Typ i termin	97
Obliczanie terminów	97
Działania do zainicjowania, gdy zmienia się stan karty	99
Działania do zainicjowania, gdy zmienia się przypisanie karty	99
Elementy brane pod uwagę przy automatycznym przypisywaniu schematu postępu prac karcie	100

Rozdział 9. Baza wiedzy 101

Rozdział 10. Drzewa decyzyjne 103

Ogólne funkcjonowanie drzewa decyzyjnego	104
Prezentacja funkcjonowania	104
Przykład drzewa decyzyjnego	107
Łączy typy problemów - drzewo decyzyjne	107
Tworzenie drzewa decyzyjnego	108
Rozwiązywanie problemu przy pomocy drzewa decyzyjnego	109
Pytania	109
Rozwiązania	110

Rozdział 11. Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń 113

Panel sterowania	113
----------------------------	-----

Ogólne funkcjonowanie panelu sterowania	113
Śledzenie kart grupa po grupie	114
Śledzenie kart technik po techniku	116
Karty do przetworzenia	116
Tabela statystyk	117
Kolumna Grupa	118
Filtr tabeli statystyk	118
Kolumna W toku	118
Kolumna Zakończone	119
Pozycja Nie przydzielone w zakładce Według grupy.	119
Pozycja Nie przydzielone w tabeli zakładki Według technika	119
Modyfikowanie koloru wykresów	119
Uaktualnianie tabeli statystyk	119
Konsola Śledzenie zgłoszeń	119

Rozdział 12. Glosariusz (Helpdesk) 121

Karta zgłoszenia	121
Zlecenie pracy	122
Zawiadomienie	122
Baza wiedzy	122
Drzewo decyzyjne	123
Grupa helpdesku	123
Typ problemu	124
Waga problemu	125
Kalendarz dni roboczych	125
Schemat postępu prac	125
Kreator przyjmowania zgłoszeń	126
Administrator helpdesku	126
Zarządca grupy helpdesku	127
Kontroler karty zgłoszenia	127

Rozdział 13. Informacje ogólne (Helpdesk) 129

Menu i zakładki (Helpdesk)	129
Ikony na pasku narzędzi (Helpdesk)	140
Opcje interfejsu (Helpdesk)	140
Tabele (Helpdesk)	141
Zależności między tabelami (Helpdesk)	143
Spisy (Helpdesk)	147
Pola wyliczane (Helpdesk)	147
Liczniki (Helpdesk)	148
Działania i kreatory (Helpdesk)	149
Moduły programu AssetCenter Server (Helpdesk)	149

Dane systemowe i dane użytkowe (Helpdesk)	149
Raporty i formularze (Helpdesk)	151
Procedury automatyczne (Helpdesk)	152
API (Helpdesk)	152
Widoki (Helpdesk)	153
Inne źródła informacji (Helpdesk)	153
DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne	156

Spis rysunków

1.1. Moduł Helpdesk - mechanizmy automatyczne	18
3.1. Przyjmowanie zgłoszenia - etapy	32
8.1. Schematy postępu prac - automatyczne przypisanie do karty	94
8.2. Schemat postępu prac - rola lokalizacji i wagi problemu	95
8.3. Alarmy - przykład rekordu	96
10.1. Drzewa decyzyjne - łączy logiczne pomiędzy typami węzłów	105
10.2. Drzewo decyzyjne - przykład	107

Spis tabel

3.1. Przyjmowanie zgłoszenia - wartość pól w kartach zgłoszenia w zależności używanego przycisku.	44
3.2. Przyjmowanie zgłoszenia - skróty klawiszowe	48
6.1. Karty zgłoszeń do helpdesku - przyciski w szczegółach rekordów	73
8.1. Alarmy - przykłady typów i terminów	97
13.1. Menu i zakładki (Helpdesk) - lista	129
13.2. Tabele (Helpdesk) - lista	141
13.3. Zależności pomiędzy tabelami (Helpdesk) - tabela . . .	143
13.4. Spisy (Helpdesk) - lista	147
13.5. Liczniki (Helpdesk) - lista	148
13.6. Inne źródła informacji (Helpdesk) - lista	153

Wprowadzenie (Helpdesk)

PRZEDMOWA

Dla kogo jest przeznaczony moduł Helpdesk

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

Najczęstszymi użytkownikami modułu Helpdesk są:

- Technicy przyjmujący zgłoszenia do helpdesku.
- Inżynierowie i technicy odpowiedzialni za zgłoszenia do helpdesku.
- Zarządcy grup helpdesku.
- Menedżerowie wydziału helpdesk.
- Kierownicy informatyczni.

Dla czego służy moduł Helpdesk

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 podręcznik **Repozytorium**, rozdział **Tworzenie i śledzenie zlecenia pracy**, podrozdział **Zarządzanie zleceniami pracy**).

Jak posługiwać się niniejszym podręcznikiem

Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk)

Niniejszy rozdział wyjaśnia działanie modułu Helpdesk i sposób jego wdrożenia.

Informacje te dają ogólne pojęcie o funkcjonowaniu AssetCenter.

Rozdział Konkretnie przypadki (Helpdesk)

W celu wyjaśnienia, jak funkcjonuje moduł Helpdesk, utworzyliśmy konkretne przypadki do wykonania w demonstracyjnej bazie danych AssetCenter. Każdy scenariusz odpowiada sytuacji często napotykanej przez ekipy helpdesku. Dzięki tym praktycznym przykładom, zapoznasz się z większością tabel modułu Helpdesk i zastosujesz narzędzia, które ułatwiają wykonywanie najczęstszych zadań.

Przeczytaj rozdział **Konkretnie przypadki (Helpdesk)** w celu zapoznania się z modułem Helpdesk. W dalszych częściach podręcznika znajdziesz uporządkowane informacje na temat wszystkich tabel i narzędzi.

Rozdziały centralne

Centralne rozdziały podręcznika **AssetCenter 4.2.0 - Helpdesk** opisują główne tabele i narzędzia modułu Helpdesk:

- **Przyjmowanie zgłoszenia**
- **Grupy helpdesku**

- Typy problemów
- Karty zgłoszenia do helpdesku
- Wagi problemu
- Schematy postępu prac
- Baza wiedzy
- Drzewa decyzyjne
- Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń

Rozdział Glosariusz (Helpdesk)

Terminologia w module Helpdesk jest dość wyspecjalizowana. W glosariuszu zostały uwzględnione kluczowe pojęcia oprogramowania AssetCenter.

Przeczytaj glosariusz w celu zrozumienia znaczenia poszczególnych terminów.

Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk)

Niniejszy rozdział zawiera wyczerpujące i uporządkowane informacje, stanowiące punkt odniesienia.

Przeczytaj ten rozdział w celu zapoznania się ze składnikami oprogramowania AssetCenter powiązanymi z modułem Helpdesk, lub w celu uzyskania dodatkowych lub zaawansowanych informacji.

1 | Zasady ogólne (Helpdesk)

ROZDZIAŁ

Sposób funkcjonowania modułu Helpdesk

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

Rysunek 1.1. Moduł Helpdesk - mechanizmy automatyczne

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 DBMS obsługujących podwójne złączenia zewnętrzne, procedura automatycznego wyboru grupy helpdesku bierze również pod uwagę umowy, w ramach których interweniuje grupa helpdesku.

! Ostrzeżenie:

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

- 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 AssetCenter Server. 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.

Standardowi aktorzy i zadania w module Helpdesk

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 załatwienie 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.

Podstawowe pojęcia stosowane w module Helpdesk

Niniejszy podrozdział 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:

- Kreator przyjmowania zgłoszeń

Podstawowi uczestnicy ekipy helpdesku:

- Administrator helpdesku
- Zarządca grupy helpdesku
- Kontroler zgłoszenia

Wszystkie te pojęcia zostały opisane w niniejszym podręczniku, w rozdziale pt. [Glosariusz \(Helpdesk\)](#).

Zalecamy ich przeczytanie przed kontynuowaniem podręcznika [AssetCenter 4.2.0 - Helpdesk](#).

Wdrożenie modułu Helpdesk

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

- 1 Przeanalizuj uprzednio swoją organizację:
Wdrożenie zarządzania helpdeskiem przy pomocy programu AssetCenter wymaga uprzedniego przeanalizowania organizacji Twojego przedsiębiorstwa: grup helpdesku i ich kompetencji, metod przetwarzania kart zgłoszeń, itd.
- 2 Skonfiguruj system poczty
- 3 Jeżeli to konieczne, dostosuj parametry wyświetlone za pomocą menu **Edycja/ Opcje**, grupa **Helpdesk**
- 4 Skonfiguruj i uruchom AssetCenter Server
- 5 Po wykonaniu wstępnej analizy możesz zdefiniować różne elementy, które stanowią podstawę zarządzania helpdeskiem: grupy helpdesku, schematy postępu... Definiując te elementy ustanawiasz mechanizmy automatyczne (automatyczne przypisywanie schematów postępu prac otwartym kartom, inicjowanie działań przy otwieraniu kart zgłoszeń, określanie terminów załatwienia, itd.).

W tym celu wypełnij tabele w kolejności podanej w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **Zależności między tabelami (Helpdesk)**.

2 | Konkretnie przypadki (Helpdesk)

ROZDZIAŁ

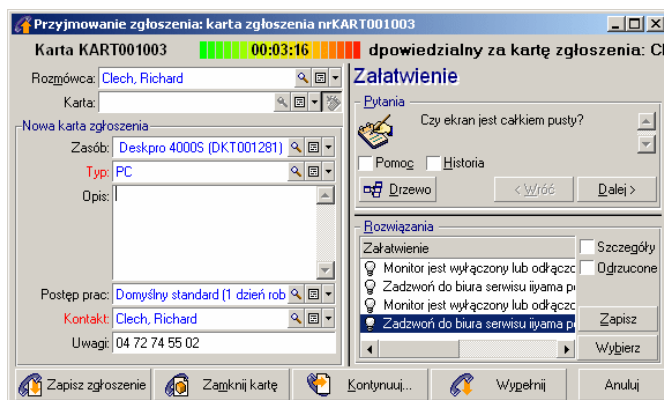
Scenariusz 1: problem jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia.

Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika

Wyświetl kreator przyjmowania zgłoszeń za pomocą menu **Helpdesk/Przyjmowanie zgłoszenia** lub naciśnij klawisz F2.

Etap 2: nawiązanie kontaktu z użytkownikiem

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:



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 wybierz 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 kreator przyjmowania zgłoszeń za pomocą menu **Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia** lub klawisza F2.

Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:

Etap 3: uzupełnianie informacji w wybranej karcie zgłoszenia

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

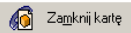
Etap 4: zakończenie przyjmowania zgłoszenia

- 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

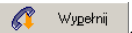
Kliknij przycisk .

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  lub .

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

Za pomocą przycisku , w przeciwieństwie do przycisku , AssetCenter nie zmienia ani pola **Stan**, ani pola **Kontroler** szczegółów karty.

Scenariusz 3: problem, którego rozwiązanie jest odroczone

Etap 1: przyjęcie zgłoszenia użytkownika

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

Etap 2: zapisywanie zgłoszenia użytkownika

Wypełnij ekran przyjmowania zgłoszeń następującymi informacjami:

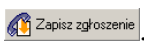
Etap 3: próbowanie znalezienia rozwiązania problemu

Przeczytaj część **Pytania**, aby przeanalizować problem wraz z 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**. Jeżeli karta **oczekuje na przypisanie**, zostanie ona przypisana później (na przykład za pomocą panelu sterowania w 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 zgłoszenia:

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

Zamykanie karty zgłoszenia:

Gdy karta jest ostatecznie załatwiona, wyświetl szczegóły karty i kliknij przycisk . AssetCenter tworzy historię karty 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.

3 | Przyjmowanie zgłoszenia

ROZDZIAŁ

Niniejszy rozdział wyjaśnia, jak używać kreatora przyjmowania zgłoszeń AssetCenter, który jest dostępny za pomocą menu **Helpdesk/**

Przyjmowanie zgłoszenia, ikony  lub przycisku F2.

Kreator 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

Kreator 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. Przyjmowanie zgłoszenia - etapy



Aktywowanie kreatora przyjmowania zgłoszeń

Kreator przyjmowania zgłoszeń uruchamia się w menu **Helpdesk/**

Przyjmowanie zgłoszenia, za pomocą ikony  lub klawisza F2.

💡 Podpowiedź:

Jeżeli okno przyjmowania zgłoszeń jest otwarte i trwa przyjmowanie zgłoszenia, AssetCenter wyświetla nowe okno zarządzania przyjmowaniem zgłoszeń i inicjuje przyjęcie nowego zgłoszenia.

Wpisywanie informacji na ekranie przyjmowania zgłoszeń

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

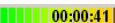
- Ergonomia ekranu przyjmowania zgłoszeń
- Wpisywanie informacji
- Pola wypełniane automatycznie

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

Karta KART001009  00:00:41  Pracownik odpowiedzialny za kartę zgłoszenia: Gerardin, Christian

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.

Parametry wskaźnika można zmodyfikować za pomocą menu **Edycja/Opcje**, kategoria **Helpdesk**.

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

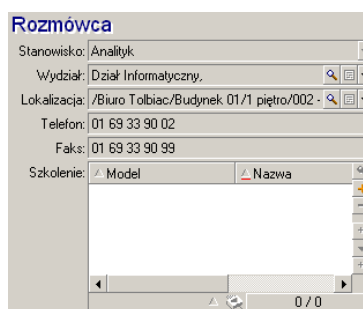
Informacje obszaru pomocy nie są odświeżane natychmiast. Odświeżanie zostało odroczone, aby nie spowalniać przenoszenia się z pola do pola z powodu problemów wyświetlania. Parametr ten można dostosować za pomocą menu **Edycja/Opcje**, grupa **Helpdesk**.

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.



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**.

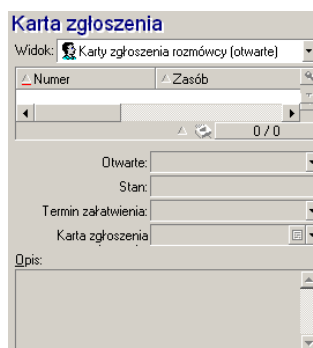
Nie należy wypełniać pól ramki **Nowa karta** przed wypełnieniem pola **Karta**, gdyż w przeciwnym wypadku informacje zawarte w tym ostatnim zostałyby wymazane.

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.



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.

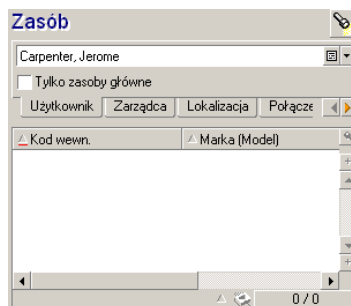
Ramka **Opis** przedstawia jedynie początek pola **Opis** (Nazwa SQL: Description) karty.

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.



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

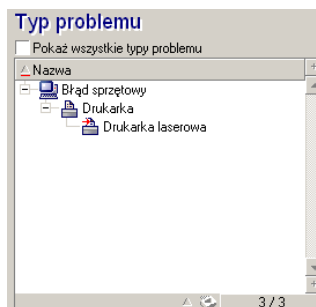
Znajduje się tu kilka zakładek podrzędnych:

- **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.



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

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

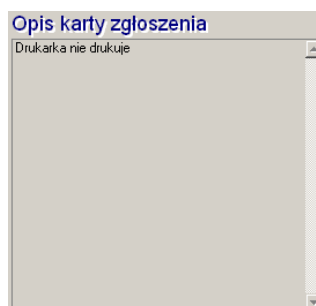
Jeżeli zasób nie jest powiązany z modelem, wszystkie typy problemów są wyświetlane.

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

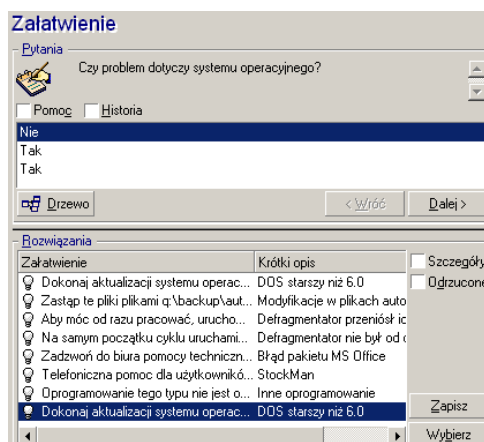
Opis (lub Dodatkowy opis)

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):



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

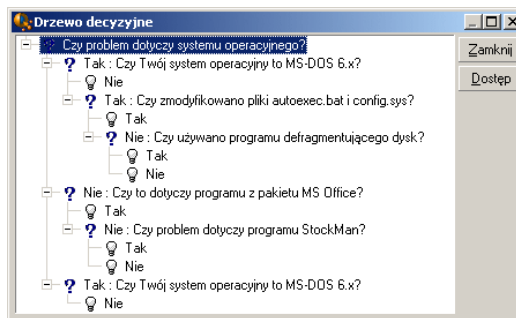


Pytania

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  wyświetla drzewo decyzyjne i ustawia kursor na węźle powiązanym z typem problemu.



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

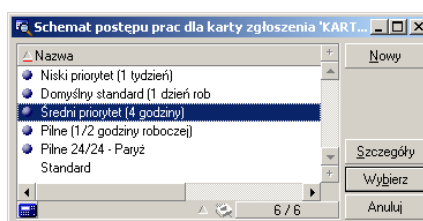
Zaznacz to pole, aby wyświetlić szczegóły wybranego rozwiązania (pola **Opis** i **Załatwienie** (Nazwy SQL: Description i Solution) w dolnej części okna Załatwienie).

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.



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 interweniują 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 motor bazy danych AssetCenter obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, 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.

 Ostrzeżenie:

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

-
- 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.

 Uwaga:

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

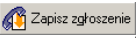
Ustalenie schematu postępu prac

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:

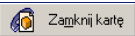
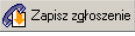
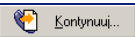
- używając jeden z przycisków **Wybierz** i **Zapisz** znajdujących się w obszarze pomocy, które pojawiają się, gdy pole **Opis** obszaru edycji jest uaktywnione.
- Używając jeden z przycisków , , , .

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. Przyjmowanie zgłoszenia - wartość pól w kartach zgłoszenia w zależności używanego przycisku.

Szczegóły karty zgłoszenia

PRZYCISKI	POLE STAN (Nazwa SQL: seStatus)	ZAKŁADKA OGÓLNE POLE OPIS (Nazwa SQL: Description)	ZAKŁADKA ZAMKNIĘCIE POLE ZAKŁADKA (Nazwa SQL: Solution)	POLE DIAGNOZA (Nom SQL: SanaSol)	Pole ZAMKNIĘCIE (Nom SQL: dtEnd)
Wybierz	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
Zapisz	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 trakcie załatwiania (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 **Wybierz**, 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.

Kliknij  **Zamknij kartę**, 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**.

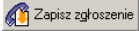
Problem nie rozwiązany, z zapamiętaniem pytań/ odpowiedzi, bez natychmiastowego dostępu do karty.

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 przycisk **Zapisz**, 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  **Załatw** w szczegółach karty, uzyskujesz bezpośredni dostęp do tego węzła drzewa decyzyjnego, gdzie się znajdowałeś w chwili przyjmowania zgłoszenia.

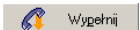
Problem nie rozwiązany, brak zapamiętania pytań/ odpowiedzi i natychmiastowego dostępu do karty

Jeżeli problem nie jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia, a nie chcesz zapamiętać całości pytań/ odpowiedzi, które wymienileś 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

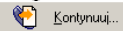
Jeżeli problem nie jest rozwiązany podczas przyjmowania zgłoszenia, a chcesz uzyskać natychmiastowy dostęp do karty, istnieją dwie możliwości:

- kliknięcie .
- albo .

W obu przypadkach:

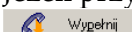
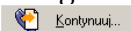
- Informacje dotyczące zgłoszenia są zapisywane w szczegółach karty.
- Wyświetla się ekran szczegółów karty.

Różnica pomiędzy  i .

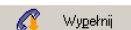
- Jeżeli przyjmujący zgłoszenie wybiera kartę, za którą nie jest odpowiedzialny, ale ma kompetencje, aby się nią zająć, i kliknie przycisk , AssetCenter automatycznie wpisuje wartość **W toku** w polu **Stan** i modyfikuje pole **Kontroler**, aby wyznaczył przyjmującego zgłoszenie. Dzieje się tak nawet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

 Uwaga:

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 **Zapisz zgłoszenie** lub **Zapisz**, aby zachować ślad po zgłoszeniu.

- Jeżeli przyjmujący zgłoszenie wybierze kartę i naciśnie przycisk , uzyska dostęp do szczegółów karty zgłoszenia, ale w przeciwieństwie do przycisku , AssetCenter nie zmieni ani pola **Stan**, ani pola **Kontroler** szczegółów karty.

 Uwaga:

Przyjmujący zgłoszenie może użyć przycisku  jedynie wtedy, gdy jest do tego uprawniony (zakładka **Profil** szczegółów rekordu tabeli wydziałów i pracowników 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** (nazwa SQL: Profile) w zakładce **Profil** szczegółów rekordów tabeli wydziałów i pracowników.

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. Przyjmowanie zgłoszenia - skróty klawiszowe

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. WAŻNE: Nie można użyć klawiatury numerycznej.
Ctrl+x, gdzie "x" jest klawiszem skrótu przypisanym do typu problemu.	Pozwala na automatyczne wypełnienie pola Typ . 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.

 Uwaga:

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. Parametr ten można dostosować za pomocą menu **Edycja/Opcje**, grupa **Helpdesk**.

4 Grupy helpdesku

ROZDZIAŁ

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**.



Uwaga:

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

Struktura grupy helpdesku

Grupy helpdesku są organizowane hierarchicznie. Każda grupa helpdesku może więc mieć nadrzędną grupę helpdesku, opisaną w polu **Grupa nadrzędna** (Nazwa SQL: Parent), oraz grupę podrzędną. Podczas tworzenia grupy podrzędnej kompetencje, lokalizacje i umowy nadrzędnej 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 jest wykonywany przez API **AmDefGroup()**, jeżeli jest on stosowany w wartości domyślnej łączy **Grupa** (EmplGroup):

- 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 nadrzędną i tak dalej aż do lokalizacji głównej.
- 3 Jeżeli żadna grupa nie zostanie znaleziona za pomocą powyższej metody, a motor bazy danych obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, AssetCenter wyszukuje grupy nie powiązane z żadną lokalizacją.

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

- 4 Jeżeli motor bazy danych obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, 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.

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

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

Tworzenie właściwych grup 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

W przypadku DBMS obsługujących podwójne złączenia zewnętrzne, dla takich samych problemów i lokalizacji, umowa jest elementem dyskryminującym podczas automatycznego przydzielania grupy helpdesku.

Ostrzeżenie:

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

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"

 Uwaga:

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 wystarczy 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.

Tworzenie składu grup 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 wystarcza, 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.

Określanie kompetencji grup 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 powiązanego z kartą, od **Typu** problemu karty i od umów serwisowych obejmujących zasób.

 Ostrzeżenie:

Umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wybierania grupy helpdesku jedynie jeżeli DBMS obsługują podwójne złączenia zewnętrzne. Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale [Informacje ogólne \(Helpdesk\)](#), podrozdział [DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne](#).

Określanie lokalizacji, 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.

 Ostrzeżenie:

Umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wybierania grupy helpdesku jedynie jeżeli DBMS obsługują podwójne złączenia zewnętrzne. Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale [Informacje ogólne \(Helpdesk\)](#), podrozdział [DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne](#).

Określanie umów, w ramach których interweniuje grupa helpdesku

Zakładka **Umowy** ekranu szczegółów grupy helpdesku pozwala na wybieranie umów, 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.

Jeżeli DBMS obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, 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.

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale [Informacje ogólne \(Helpdesk\)](#), podrozdział [DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne](#).

5 | Typy problemów

ROZDZIAŁ

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.

**Uwaga:**

Każdemu tworzonemu 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

Kod(Code) i **Skrót** (HotKey) są polami w tabeli **Typy problemów** (amProblemClass), które mogą ułatwić wybór typu problemu podczas przyjmowania zgłoszenia lub w karcie zgłoszenia.

Kod

Oprócz tego, że pole to może posłużyć za klucz uzgodnienia z zewnętrzną bazą danych, można je również użyć zamiast pola **Nazwa** (Name) w celu wpisania i zidentyfikowania typów problemów w szczegółach karty zgłoszenia lub podczas przyjmowania zgłoszenia.

Jest to przydatne w przypadku, gdy wybór typów problemów opiera się na identyfikatorach krótszych niż pole **Nazwa** (name), a dłuższych od pola **Skrót** (HotKey).

Aby móc używać pola **Kod** (Code) zamiast pola **Nazwa** (Name), należy zmodyfikować niektóre parametry AssetCenter (patrz poniżej).

Dostosowywanie AssetCenter w celu używania kodów w szczegółach karty

- 1 Uruchom AssetCenter Database Administrator.
- 2 Wybierz tabelę **Typy problemów** (Nazwa SQL: amProblemClass).
- 3 Zmień ciąg opisowy tabeli (jest to ciąg, który wyświetla się w celu opisanie rekordów tabeli, gdy są one wybierane za pomocą łączny).
 - 1 Wybierz obszar **Ciąg**.
 - 2 Zdefiniuj ciąg opisowy, która rozpoczyna się od [Code].

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.

Wiązanie wagi problemu z typem problemu

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

Powiązania można dokonać:

- 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.

Łączy pomiędzy typem problemu a modelem

Łączy **Model** (nazwa SQL: Model) w zakładce **Ogólne** szczegółów typu problemu pozwala na powiązanie typu problemu z modelem.

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

Model może zostać powiązany z kilkoma typami problemów.

Typ problemu nie może zostać powiązany z tylko jednym modelem.

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 motor bazy danych AssetCenter obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, 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.

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

- 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.

6 | Karty zgłoszenia do helpdesku

ROZDZIAŁ

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 kreatora przyjmowania zgłoszeń, które pozwala na szybkie utworzenie karty zgłoszenia.

Podczas używania kreatora 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 historii karty, dla której pole **Natura** (Nazwa SQL: Nature) ma wartość **Zamknięcie** za pomocą przycisku  **Zamknij** w szczegółach karty.
- Wybór rozwiązania w oknie załatwienia.
- Nacisnięcie przycisku  **Zamknij kartę** 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 motor bazy danych AssetCenter obsługuje podwójne złączenia zewnętrzne, 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.

Lista DBMS, które obsługują podwójne złączenia zewnętrzne znajduje się w niniejszym podręczniku, w rozdziale **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne**.

- 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 głównego typu problemów.

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 rozwiązania 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 nadrzędną i tak dalej aż do lokalizacji głównej (zakładka podrzędna **Lokalizacje** w zakładce **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: dtResollLimit) w zakładce **Śledzenie** ekranu szczegółów karty.

Jest to termin przewidzianego załatwienia brany pod uwagę w automatycznych kontrolach przekroczenia terminu przez AssetCenter Server. 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 **Modyfikuj**.
- 3 Wpisz wybraną datę.
- 4 Kliknij ponownie przycisk **Modyfikuj**.

Aby powrócić do trybu automatycznego obliczania:

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

 Uwaga:

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 tworzysz przy użyciu zakładki **Zlecenia pracy** są tymi samymi, co utworzone za pomocą menu **Repozytorium/ Zlecenia pracy**. Można 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 **Repozytorium/ 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.

Uwaga:

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

Uwaga:

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

- Treść pola **Opis** wypełniona podczas przyjmowania zgłoszenia.
- Można również zapisać w polu **Opis** historię pytań, odpowiedzi i rozwiązań wybranych podczas przeglądania drzewa decyzyjnego lub z ekranu szczegółów karty. W tym celu wystarczy kliknąć przycisk **Zapisz** na prawo od części **Rozwiązania**, podczas przyjmowania zgłoszenia lub w szczegółach karty.
- Pole to wymienia również zamknięcie karty.

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

Na ekranie szczegółów historii karty.

Możesz wpisać dodatkowe informacje w polach **Opis** ekranu szczegółów historii 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. Karty zgłoszeń do helpdesku - przyciski w szczegółach rekordów

	Kliknij tę ikonę, aby dodać historię karty o naturze Zgłoszenie przychodzące w zakładce Czynność. Pozwala to na zachowanie śladu po zgłoszeniach otrzymanych przez ekipę helpdesku. Pole Opis (Nazwa SQL: Description) w zakładce Ogólne ekranu szczegółów karty zgłoszenia jest uzupełniane informacjami karty zgłoszenia przychodzącego.
	Kliknij ten przycisk, aby dodać historię karty o właściwości Zgłoszenie wychodzące w zakładce Czynność. Pozwala to na zachowanie śladu po zgłoszeniach wykonywanych przez ekipę helpdesku. Pole Opis w zakładce Ogólne ekranu szczegółów karty zgłoszenia jest uzupełniane informacjami karty zgłoszenia wychodzącego.
	Kliknij ten przycisk, aby dodać zlecenie pracy połączone z kartą. Pojawia się w zakładce Zlecenia pracy ekranu szczegółów karty oraz w liście zleceń pracy (menu Repozytorium/ Zlecenia pracy).
	Kliknij ten przycisk, aby utworzyć kartę podrzędną połączoną z kartą.
	Kliknij ten przycisk, aby zamknąć kartę. Tworzy się w ten sposób historię karty o naturze Zamknięcie w zakładce Czynność karty. Pole Zamknięte (Nazwa SQL: dtEnd) w zakładce Zamknięcie i pole Stan (Nazwa SQL: seStatus) są uaktualniane. Pole Załatwienie (Nazwa SQL: Solution) w zakładce Zamknięcie ekranu szczegółów jest uzupełniane Opisem karty zamknięcia. Pole Opis w zakładce Ogólne ekranu szczegółów karty wymienia również zamknięcie karty.
	Gdy jesteś członkiem grupy helpdesku, przycisk ten jest aktywowany, jeżeli karta nie jest Ci przydzielona. Pozwala to na przydzielenie sobie karty. Nie jest tworzona żadna historia karty.
	Jeżeli jesteś członkiem grupy helpdesku, przycisk ten jest uaktywniony gdy karta jest Ci przydzielona. Pozwala na usunięcie przydzielenia karty. Nie jest tworzona żadna historia karty. Stan karty zmienia się na Oczekuje na przypisanie.



Kliknij ten przycisk, aby dodać historię karty o naturze **Zawieszenie** w zakładce **Czynność**. Pozwala to na ogłoszenie, że oczekujesz jakiegoś elementu, aby kontynuować zajmowanie się kartą.

Pole **Opis** w zakładce **Ogólne** i zakładce **Śledzenie** są uzupełniane informacjami karty zawieszenia.



Kliknij ten przycisk, aby zakończyć zawieszenie.

Przycisk ten wyświetla się jedynie, gdy karta jest zawieszona.



Kliknij ten przycisk, 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 **Zapisz** ekranu załatwiania.

Aby dowiedzieć się jak funkcjonuje okno załatwiania, przeczytaj paragraf, który wyjaśnia przebieg przyjmowania zgłoszenia.



Kliknij ten przycisk, 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 historie kart powiązane z kartą.

Historie kart 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 historie kart.

Natura historii kart

Istnieją różne historie kart:

- "Zgłoszenie przychodzące": opisuje zgłoszenie użytkownika. Gdy technik helpdesku modyfikuje lub tworzy kartę za pomocą kreatora przyjmowania zgłoszeń, jest tworzona historia karty o naturze "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 natura, którą sam określasz: w tym przypadku nie istnieją żadne procedury automatyczne związane z istnieniem takiej historii karty.

Mierzenie czasu historii karty

Początek historii karty

Pole **Początek** (Nazwa SQL: dtStart) w górnej części ekranu szczegółów historii karty oznacza moment jej utworzenia.

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 historia karta pojawia się na ekranie (po naciśnięciu jednego z przycisków , , ,  lub przycisku ) do momentu, gdy jest potwierdzona przy pomocy przycisku **Dodaj**.

Wartość czasu trwania 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 informacji na następujące tematy:

- zawieszenie karty 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**.



- **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.

Uwaga:

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: SUSPTType), aby, na przykład, rozróżnić zawieszenie spowodowane przez klienta od zawieszenia spowodowanego kalendarzem godzin roboczych przedsiębiorstwa. Pole jest wypełniane za pomocą dowolnego wyliczenia.

 Uwaga:

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  **Wznów**.
- Alarmy zdefiniowane w zakładce **Alarmy** schematu postępu prac są przesunięte w czasie o czas trwania zawieszenia. AssetCenter Server 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 , AssetCenter Server 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 AssetCenter Server stwierdza, że pole **Termin** karty zawieszenia jest przekroczony, AssetCenter Server 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.



Uwaga:

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 po zmodyfikowaniu terminu 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  **Wznów**.

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

AssetCenter Server 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. AssetCenter Server 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), AssetCenter Server 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 podrozdział opisuje zamknięcie karty zgłoszenia. Wyjaśnia różne metody zamykania kart zgłoszenia i przedstawia opis karty zamknięcia.

Zamknięcie karty zgłoszenia

Przy pomocy przycisku w szczegółach karty

Metoda

W szczegółach karty zgłoszenia

- 1 Kliknij .
- 2 Wypełnij pola karty zamknięcia.
- 3 Kliknij przycisk **Dodaj**, a następnie **Modyfikuj**, aby zapisać zamknięcie.

Następstwa dla pól szczegółów karty

W zakładce **Czynność** szczegółów karty jest tworzona historia karty 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 przycisk **Wybierz**. 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.

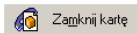
Następstwa dla pól ekranu szczegółów karty zgłoszenia.

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 ekranu 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...**).



Uwaga:

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



Uwaga:

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 historii karty), po potwierdzeniu karty zamknięcia klikając przycisk **Dodaj**, informacje nie są przekazywane do innych zakładek.

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

7 | Wagi problemu

ROZDZIAŁ

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 zadecydowanie, które karty są priorytetowe.

Przewidziane są procedury automatyczne, aby automatycznie przyznawać wagę problemu 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 wiązane z różnymi typami elementów:

- typami problemów
- zasobami
- wydziałami i pracownikami
- lokalizacjami
- modelami

 Ostrzeżenie:

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

Modele nie są używane przy obliczaniu wagi problemu karty zgłoszenia. Połączenie zasób/ model ma za skutek automatyczne połączenie zasobów z wagą problemu ich modelu 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: lSeverityLvl) w zakładce **Ogólne** ekranu szczegółów wag problemów).

 Uwaga:

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 modelami, aby zasoby te zostały połączone z tymi wagami podczas ich tworzenia.
-

 Uwaga:

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

-
- 5 Połącz wagi problemów z schematami postępu prac.
-

8 | Schematy postępu prac

ROZDZIAŁ

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

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

- Kalendarz dni 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 wysłać 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.



Uwaga:

Każdemu tworzonemu 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 monitorujący AssetCenter Server 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 AssetCenter Server 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 tworzysz kartę zgłoszenia, AssetCenter pozwala na automatyczne połączenie schematu postępu prac. Aby tego dokonać, opiera się na dwóch informacjach:

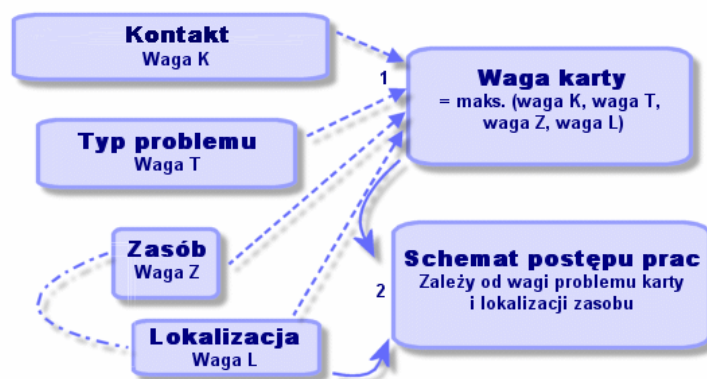
- Wadze problemu karty (szczegóły karty, zakładka **Śledzenie**).
- Lokalizacji zasobu połączonego z kartą.

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 nadrzędną 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:

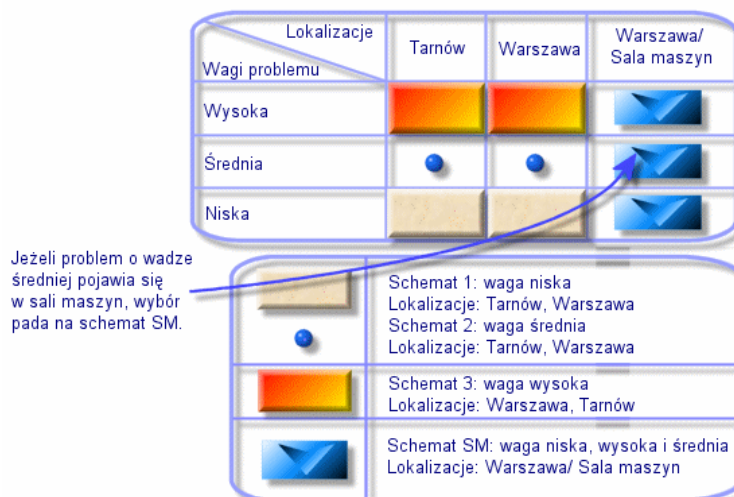
Rysunek 8.1. Schematy postępu prac - automatyczne przypisanie do karty



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. Schemat postępu prac - rola lokalizacji i wagi problemu



Tworzenie właściwych schematów 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 załatwiania** 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, które zostaną zainicjowane w określonych terminach.

Alarmy do zainicjowania, gdy niektóre terminy sa przekroczone

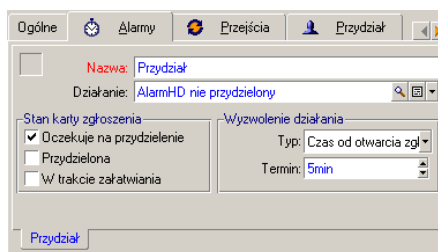
Lista alarmów do zainicjowania znajduje się w zakładce **Alarmy** ekranu szczegółów postępu prac. Każdy alarm jest opisany w zakładce podrzędnej. Jeżeli chcesz dodać, zduplikować lub usunąć alarm, kliknij prawym przyciskiem myszki w zakładce, aby wyświetlić menu kontekstowe i wybierz opcję **Dodaj łącze**,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

Można tworzyć dowolną ilość alarmów.

Alarmów pilnuje program monitorujący AssetCenter Server.

Przykład funkcjonowania.

Rysunek 8.3. Alarmy - przykład rekordu



Jeżeli, w momencie gdy AssetCenter Server kontroluje alarmy, upłynęło ponad pięć minut od otwarcia karty i jeżeli stan karty ma wartość **Oczekuje**

na przypisanie, wówczas AssetCenter Server inicjuje działanie "HDAalarm nie przypisany".

Typ i termin

Tabela 8.1. Alarmy - przykłady typów i terminów

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

W zakładce **Przejęcia** ekranu szczegółów schematu postępu prac znajduje się pięć pól, w których można określić dla każdego schematu listę "stanów", które może przyjąć karta, i działanie do zainicjowania, gdy stan przyjmuje daną wartość.

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

Działania są tworzone w tabeli działań.

 **Uwaga:**

Działania powiązane ze zmianą stanu karty są inicjowane nie przez AssetCenter Server, 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 **Wybierz** lub **Modyfikuj** 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.

 Uwaga:

Działania powiązane ze zmianą przypisania nie są inicjowane przez AssetCenter Server, 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.

9 Baza wiedzy

ROZDZIAŁ

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 wzbogacana 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.

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 wyłączonego identyfikatora fiszce wiedzy w celu wykonywania działań typu porównanie z zewnętrzną bazą wiedzy. Identyfikator jest wówczas kluczem uzgadniania obu baz wiedzy.

10 | Drzewa decyzyjne

ROZDZIAŁ

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.

Przeglądanie drzewa decyzyjnego polega na zatwierdzaniu każdego logicznego etapu poszczególnych predefiniowanych sekwencji opisujących problem i podających rozwiązanie. Na każdym etapie należy określić problem za pomocą wyboru pytań. Po zatwierdzeniu odpowiedzi pojawia się nowy wybór pytań i tak aż do zidentyfikowania problemu. Wówczas system proponuje rozwiązanie.

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.

**Uwaga:**

Każdemu tworzonemu 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.

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  **Załącznik**. Powoduje to wyświetlenie okna, które pozwala na przeglądnięcie drzewa decyzyjnego.

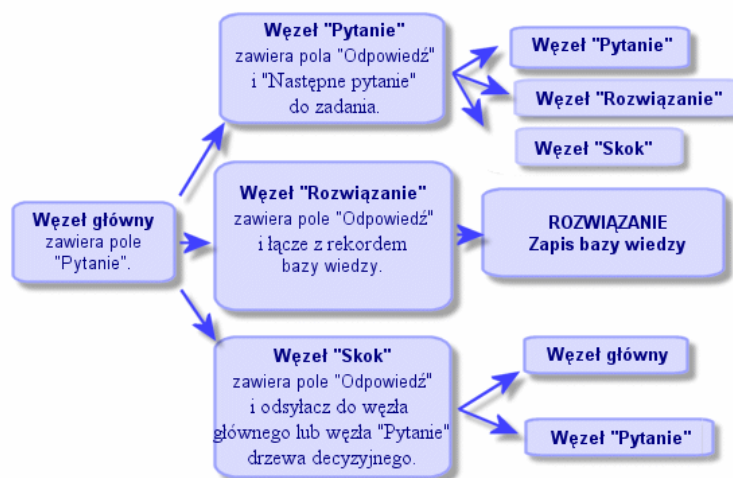
Lista węzłów drzewa decyzyjnego w menu **Helpdesk/ Drzewo decyzyjne** pozwala na zorganizowanie węzłów, ale nie jest używana do rozwiązywania problemów.

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. Drzewa decyzyjne - łączy 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 **Pytanie** 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 typu Skok

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

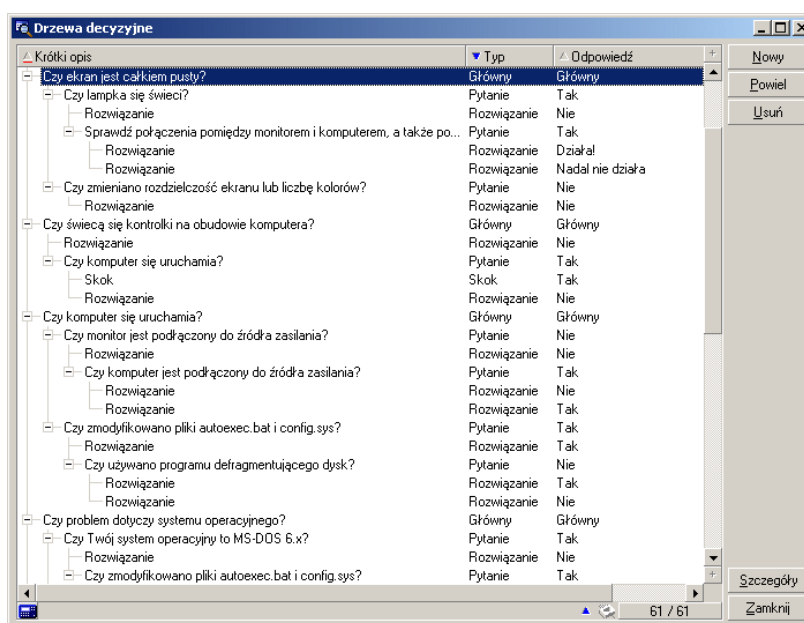
Kierują do innego węzła drzewa decyzyjnego typu:

- **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. Drzewo decyzyjne - przykład



Łączy 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 wyświetla 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:

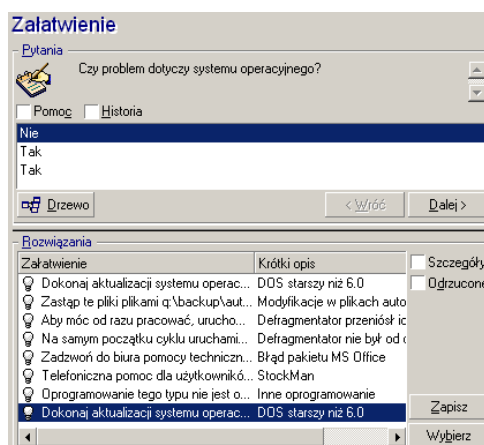
-  : dodaje węzeł typu **Pytanie**.
-  : dodaje węzeł typu **Rozwiązanie**.
-  : dodaje węzeł typu **Skok**.

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  **Załatw**. Powoduje to wyświetlenie okna, które pozwala na przeglądnięcie drzewa decyzyjnego.



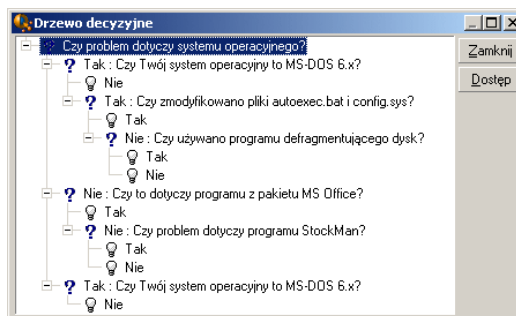
Pytania

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  wyświetla drzewo decyzyjne i umieszcza kursor na węźle powiązanym z typem problemu.



Wybierz węzeł drzewa i kliknij przycisk **Dostęp**, 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 **Załatwianie** (Nazwa SQL: Solution) w dolnej części okna Załatwianie).

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 podczas przyjmowania zgłoszenia byłeś w trakcie tworzenia nowej karty, przyjęcie zgłoszenia jest zakończone, a nowa karta jest tworzona ze stanem **Oczekuje na przypisanie**, **Przypisane** lub **W trakcie załatwiania**. 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 podczas przyjmowania zgłoszenia byłeś w trakcie tworzenia karty, 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**.

11 | Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń

ROZDZIAŁ

Niniejszy rozdział przedstawia różne narzędzia umożliwiające śledzenie kart zgłoszeń.

Panel 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 przewidziana data załatwienia zostanie przekroczona za mniej niż dwie godziny i więcej niż godzinę.

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

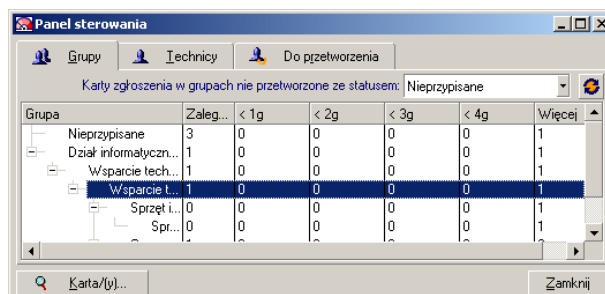
Aby mieć dostęp do kart, których liczba figuruje w panelu sterowania, istnieje kilka możliwości:

- 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 przejrzanie śledzenia kart grupa po grupie.



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 jedną 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.

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.

Technik	Zaległość	< 1g	< 2g	< 3g	< 4g	Więcej
Nieprzypisane	1	0	0	0	0	0
Bercher, Georges	1	0	0	0	0	1
Bratt, Julia	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,

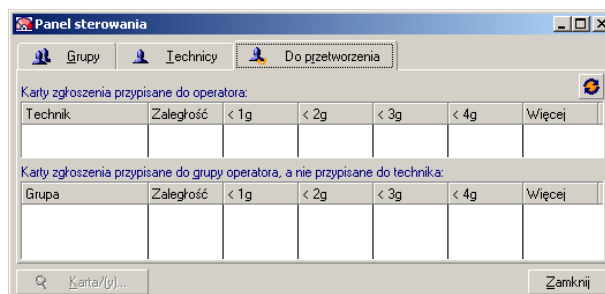
Kolumny "< x"

Kolumna "< x" wyświetla liczbę kart otwartych, które powinny zostać rozwiązane w wyznaczonym terminie.

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.



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.

Tabela 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 tabeli zakładki Według technika

Są to karty, które nie zostały przypisane żadnemu zarządcy.

Modyfikowanie koloru wykresów

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

Uaktualnianie tabeli statystyk

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.

Konsola Śledzenie zgłoszeń

Menu **Helpdesk/ Śledzenie zgłoszeń** przedstawia przegląd statystyk dotyczących kart zgłoszeń w postaci wykresów.

Dostępne są następujące diagramy:

- Karty zgłoszeń według stanu

- Otwarte karty zgłoszeń według grupy
- Otwarte karty zgłoszeń według wagi problemu
- Otwarte karty zgłoszeń według lokalizacji

Diagramy te są uaktualniane co minutę.

12 | Glosariusz (Helpdesk)

ROZDZIAŁ

Karta 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 kreatora przyjmowania zgłoszeń (**Helpdesk/ Przyjmowanie zgłoszenia**), które pozwala na szybkie tworzenie kart.

Gdy używasz kreatora 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.

Zlecenie pracy

Zlecenie pracy jest to działanie wykonywane w celu rozwiązania problemu dotyczącego zasobu. Może to być naprawa, udzielenie pomocy użytkownikowi, instalacja, przeprowadzka, 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 Model (Nazwa SQL: Model). Model ten opisuje ogólne zlecenie pracy lub standardową procedurę zlecenia. Informacje zdefiniowane w modelu są dziedziczone w szczegółach zlecenia pracy.

Zawiadomienie

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

A priori, zawiadomienia dotyczą jedynie informacji krótkoterminowych.

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

Baza 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.

Drzewo decyzyjne

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.

 Uwaga:

Etykieta wyłączonego 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.

Grupa helpdesku

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

 Uwaga:

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 znaczy określić, kto rozwiązuje jakie problemy, gdzie i w ramach jakich umów.

Grupy helpdesku są organizowane hierarchicznie. Grupy helpdesku są zorganizowane hierarchicznie. Każda grupa helpdesku może podlegać nadrzędnej grupie helpdesku, opisanej w polu **Grupa nadrzędna** (Nazwa SQL: Parent) i posiadać podrzędną grupę helpdesku. W momencie

tworzenia podrzędnej grupy helpdesku, dziedziczy ona kompetencje, lokalizacje i umowy swojej nadrzędnej grupy helpdesku.

 Ostrzeżenie:

W przypadku dodania lokalizacji (lub kompetencje, lub umowę) nadrzędnej grupie helpdesku, podrzędne grupy helpdesku nie dziedziczą automatycznie tej lokalizacji (kompetencji/umowy).

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.

Typ problemu

Typ problemu jest częścią opisu karty zgłoszenia.

Typy problemów napotykaných 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.

**Uwaga:**

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.

Waga 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.

Kalendarz 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**.

Schemat 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 wysłać

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.

Kreator przyjmowania zgłoszeń

Kreator 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.

Administrator helpdesku

Administrator helpdesku jest użytkownikiem AssetCenter, któremu administrator nadał profil użytkownika umożliwiający zarządzanie helpdeskem.

W celu przypisania profilu użytkownika pracownikowi:

- 1 Wyświetl szczegóły pracownika (**Repozytorium/ Wydziały i pracownicy**, zakładka **Profil**).
- 2 Zaznacz opcję **Uprawnienia administratora** (bAdminRight).
- 3 Wypełnij łącze **Profil** (Profile) wybierając odpowiedni profil.

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

Zarządca grupy helpdesku

Zarządca grupy helpdesku jest wybierany w tabeli wydziałów i pracowników.

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".

Kontroler 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.

13 | Informacje ogólne (Helpdesk)

ROZDZIAŁ

Menu i zakładki (Helpdesk)

Moduł Helpdesk wykorzystuje wiele menu.

Menu bezpośrednio powiązane z modulem Helpdesk to:

Tabela 13.1. Menu i zakładki (Helpdesk) - lista

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Menu Plik					

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Aktywacja modułów	Nie dotyczy			Umożliwia aktywację lub dezaktywację modułu Helpdesk, jeżeli pozwala na to plik licencyjny. Należy się posłużyć tym menu, jeżeli opisane poniżej menu się nie pojawiają!	
Menu Helpdesk					
Drzewo decyzyjne	Drzewo decyzyjne (amDecisionTree)	Wszystko			Rozdział Drzewa decyzyjne
Baza wiedzy	Baza wiedzy (amKnowlBase)	Wszystko			Rozdział Baza wiedzy
Karty zgłoszeń	Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)	Wszystko			Rozdział Karty zgłoszenia do helpdesku
Określenia wagi problemu	Waga problemu (amSeverity)	Wszystko			Rozdział Wagi problemu

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Przyjmowanie zgłoszenia	Nie dotyczy			Menu uruchamia kreator przyjmowania zgłoszeń, które pozwala technikowi helpdesku na przyjęcie zgłoszenia i na utworzenie lub uzupełnienie karty zgłoszenia.	Rozdział Przyjmowanie zgłoszenia
Schematy postępu prac	Schematy postępu prac (amEscalScheme) Poziomy postępu prac (amEscSchLevel)	Wszystko			Rozdział Schematy postępu prac
Statystyka	Nie dotyczy			Tabela statystyk, która podaje statystyki dotyczące grup helpdesku, techników lub typów problemów.	Rozdział Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń , podrozdział Tabela statystyk

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Śledzenie kart zgłoszeń	Nie dotyczy			Wykresy analiz karty zgłoszeń	Rozdział Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń , podrozdział Konsola Śledzenie zgłoszeń
Panel sterowania	Nie dotyczy			Panel sterowania zawierający listę kart zgłoszeń, których stan nie jest ani Zamknięte , ani Zamknięte i zweryfikowane	Rozdział Narzędzia śledzenia kart zgłoszeń , podrozdział Panel sterowania
Typy problemów	Typy problemu (amProblemClass)	Wszystko			Rozdział Typy problemów
Menu Repozytorium					
Zlecenia pracy	Zlecenia pracy (amWorkOrder)	Wszystko			

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Grupy	Grupy pracowników (amEmpGroup)	Kompetencje	Przydzielane (bAssignable)	Wszyscy technicy helpdesku, którzy potrafią rozwiązywać podobne problemy w określonych lokalizacjach, pracujący w ramach umów.	Rozdział Grupy helpdesku
Wydziały i pracownicy	Pracownicy (amEmpDept)	Brak	Administrator helpdesku (zakładka Profil)	Aktorzy ekipy helpdesku.	Rozdział Grupy helpdesku
Menu Narzędzia					
Działania/Uruchom zdalne skanowanie	Nie dotyczy			Inwentaryzacja wybranego komputera.	
Działania/Zdalne sterowanie	Nie dotyczy			Zdalne sterowanie wybranego komputera za pomocą Remote Control.	

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Działania/ Wyszukiwanie w programie Knowlix	Nie dotyczy			Wyszukuje w bazie wiedzy programu Knowlix tekst, który został zaznaczony w polu.	
Działania/ Pobieranie rozwiązania z programu Knowlix	Nie dotyczy			Kopiuje rozwiązanie programu Knowlix do schowka Windows.	

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Działania/Edytuj	Działania (amAction)	Brak		Działania do automatycznego zainicjowania przez AssetCenter Server zgodnie z regułami określonymi w schematach postępu prac. Działania inicjowane na życzenie, pozwalające uruchomić lub uzyskać dostęp do aplikacji zewnętrznych.	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Działania i kreatory (Helpdesk)
Działania/ <Nazwa działania>	Nie dotyczy			Proponuje działania kontekstowe lub działania, których kontekst jest aktywny. Umożliwia zainicjalizowanie wybranego działania	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Działania i kreatory (Helpdesk)

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Kalendarze	Kalendarz dni roboczych (amWorkCalendar)	Brak		Kalendarz dni roboczych, które są używane do wyliczania terminów do przestrzegania przy przetwarzaniu kart zgłoszeń.	
Strefy czasowe	Strefy czasowe (amTimeZone)	Brak		Stosowane przez kalendarze.	
Wiadomości	Wiadomości (amMail)	Brak		Sprawdzanie wiadomości wysyłanych automatycznie przez AssetCenter Server zależnie od zasad zdefiniowanych w schematach postępu prac (jedynie wiadomości wewnętrzne).	

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Zawiadomienia	Zawiadomienia bieżące (amNews)	Brak		Zawiadomienia dotyczące problemów związanych z repozytorium, wysyłane do użytkowników AssetCenter.	
Dostosuj pasek narzędzi	Nie dotyczy			Umożliwia dodanie lub usunięcie ikon na pasku narzędzi.	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Ikony na pasku narzędzi (Helpdesk)
Menu Edycja					
Opcje	Opcje aplikacji (amOption)	Węzeł Helpdesk			Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Opcje interfejsu (Helpdesk)
Menu Administracja					

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Lista ekranów				Daje dostęp do tabel, które nie są dostępne za pomocą zwykle używanych menu. Zadanie to należy do administratora, ponieważ tabele nie powinny być modyfikowane bezpośrednio.	
Pola wyliczane	Pola wyliczane (amCalcField)	Brak		Pola wyliczane właściwe dla modułu Helpdesk.	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Pola wyliczane (Helpdesk)
Liczniki	Liczniki (amCounter)	Brak		Liczniki właściwe dla modułu Helpdesk.	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Liczniki (Helpdesk)

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Uprawnienia użytkownika	Uprawnienia użytkownika (amUserRight)	Brak		Uprawnienia użytkownika dla aktorów ekipy helpdesku.	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Uprawnienia funkcjonalne	Uprawnienia funkcjonalne (amFuncRight)	Brak		Uprawnienia funkcjonalne dla aktorów ekipy helpdesku.	
Profile użytkownika	Profile użytkownika (amProfile)	Brak		Profile użytkownika do przypisania aktorom ekipy helpdesku.	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Ograniczenia dostępu	Ograniczenia dostępu (amAccessRestr)	Brak		Ograniczenia dostępu dotyczące aktorów ekipy helpdesku.	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Domeny funkcjonalne	Domeny funkcjonalne (amFuncDomain)	Brak		Domeny funkcjonalne właściwe dla modułu Helpdesk.	

Menu podrzędne	Tabela, do której menu daje dostęp (nazwa i nazwa SQL)	Zakładki przeznaczone dla modułu Helpdesk	Ważne pola lub łącza (poza zakładkami przeznaczonymi dla modułu)	Zastosowanie	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Listy pozycji	Spisy (amItemizedList)	Brak		Spisy właściwe dla modułu Helpdesk.	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Spisy (Helpdesk)
Menu Okno					
Wyświetlanie wiadomości	Nie dotyczy			Wyświetlenie rolety wiadomości.	

Ikony na pasku narzędzi (Helpdesk)

Niektóre ikony paska narzędzi są właściwe dla modułu Helpdesk.

Aby poznać ich listę i dodać je na pasku narzędzi:

- 1 wybierz menu **Narzędzia/Dostosuj pasek narzędzi**
- 2 Wybierz zakładkę **Narzędzia**
- 3 Wybierz **Helpdesk** z listy **Kategorii**

Więcej informacji na temat dostosowania paska narzędzi można znaleźć w podręczniku **Wprowadzanie**, rozdział **Dostosowywanie stacji roboczej do potrzeb użytkownika**, podrozdział **Indywidualne dostosowywanie paska narzędzi**.

Opcje interfejsu (Helpdesk)

Niektóre opcje interfejsu są właściwe dla modułu Helpdesk.

Aby poznać ich listę i je dostosować:

- 1 Wybrać menu **Edycja/Opcje**

2 Rozwiń węzeł Helpdesk

Tabele (Helpdesk)

Moduł Helpdesk wykorzystuje wiele tabel.

Tabele powiązane z modułem Helpdesk to:

Tabela 13.2. Tabele (Helpdesk) - lista

Nazwa tabeli	Nazwa SQL tabeli	Menu dające dostęp do tabeli	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Tabele specyficzne dla modułu Helpdesk			
Drzewo decyzyjne	amDecisionTree	Helpdesk/ Drzewo decyzyjne	Rozdział Drzewa decyzyjne
Baza wiedzy	amKnowlBase	Helpdesk/ Baza wiedzy	Rozdział Baza wiedzy
Karty zgłoszeń do helpdesku	amTicket	Helpdesk/ Karty zgłoszenia	Rozdział Karty zgłoszenia do helpdesku
Waga problemu	amSeverity	Helpdesk/ Wagi problemu	Rozdział Wagi problemu
Historia karty zgłoszenia do helpdesku	amTicketHistLine	Helpdesk/ Karty zgłoszenia, zakładka Czynność	Rozdział Karty zgłoszenia do helpdesku
Poziomy postępu prac	amEscSchLevel	Helpdesk/ Schematy postępu prac, zakładka Alarmy	Rozdział Schematy postępu prac
Schematy postępu prac	amEscalScheme	Helpdesk/ Schematy postępu prac	Rozdział Schematy postępu prac
Typy problemu	amProblemClass	Helpdesk/ Typy problemów	Rozdział Typy problemów

Nazwa tabeli	Nazwa SQL tabeli	Menu dające dostęp do tabeli	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Tabele, które nie są bezpośrednio powiązane z modulem Helpdesk			
Działania	amAction	Narzędzia/ Działania/ Edytuj	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Działania i kreatory (Helpdesk)
Kalendarz dni roboczych	amWorkCalendar	Narzędzia/ Kalendarze	Rozdział Podstawowe pojęcia stosowane w module Helpdesk , podrozdział Kalendarz dni roboczych
Listy pozycji	amItemizedList	Administracja/ Spisy	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Spisy (Helpdesk)
Pola wyliczane	amCalcField	Administracja/ Pola wyliczane	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Pola wyliczane (Helpdesk)
Liczniki	amCounter	Administracja/ Liczniki	Rozdział Informacje ogólne (Helpdesk) , podrozdział Liczniki (Helpdesk)
Domeny funkcjonalne	amFuncDomain	Administracja/ Domeny funkcjonalne	
Uprawnienia użytkownika	amUserRight	Administracja/ Uprawnienia użytkownika	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Uprawnienia funkcjonalne	amFuncRight	Administracja/ Uprawnienia funkcjonalne	
Strefy czasowe	amTimeZone	Narzędzia/ Strefy czasowe	
Grupy pracowników	amEmplGroup	Repozytorium/ Grupy	Rozdział Grupy helpdesku
Zlecenia pracy	amWorkOrder	Helpdesk/ Zlecenia pracy	
Wiadomości	amMail	Narzędzia/ Wiadomości	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Zawiadomienia bieżące	amNews	Narzędzia/ Zawiadomienia	Rozdział Podstawowe pojęcia stosowane w module Helpdesk , podrozdział Zawiadomienie

Nazwa tabeli	Nazwa SQL tabeli	Menu dające dostęp do tabeli	Podrozdział podręcznika zawierający informacje na ten temat
Pracownicy	amEmplDept	Repozytorium/ Wydziały i pracownicy	Rozdział Grupy helpdesku
Profile użytkownika	Profile użytkownika	Administracja/ Profile użytkownika	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk
Ograniczenia dostępu	amAccessRestr	Administracja/ Ograniczenia dostępu	Rozdział Zasady ogólne (Helpdesk) , podrozdział Wdrożenie modułu Helpdesk

Zależności między tabelami (Helpdesk)

Moduł Helpdesk wykorzystuje wiele tabel bazy danych AssetCenter. Pomiędzy tymi tabelami istnieje wiele łączy. Należy więc ustalić optymalną kolejność wypełniania tych tabel.

Kolejność podana poniżej nie jest obowiązkowa: AssetCenter umożliwia bowiem tworzenie brakujących rekordów w tabelach, gdy jest to konieczne. Oto tabela, która przedstawia optymalną kolejność tworzenia rekordów, podając tabele, które należy wypełnić.

Praktyczny przykład opisany w niniejszym podręczniku przestrzega tych zaleceń.

Celowo nie zostały uwzględnione tabele nie związane bezpośrednio z modułem Helpdesk:

- **Marki**
- **Zasoby i partie**
- **Modele**
- **Lokalizacje**
- **Projekty**

Nie zostały również uwzględnione tabele drugorzędne bezpośrednio powiązane z modułem Helpdesk. Są one wypełniane automatycznie przy tworzeniu rekordów w tabelach głównych.

Tabela 13.3. Zależności pomiędzy tabelami (Helpdesk) - tabela

Tabela (nazwa i nazwa SQL)	Tabele, które należy wypełnić wcześniej (nazwa i nazwa SQL)	Uwagi
1 Modele (amModel)	Patrz podręcznik Repozytorium .	Modele zasobów powiązane z wagami problemu i typami problemów.
1 Strefy czasowe (amTimeZone)		
1 Kalendarz dni roboczych (amWorkCalendar)	Strefy czasowe (amTimeZone)	
1 Lokalizacje (amLocation)		Lokalizacje powiązane z grupami pracowników, wagami problemu i schematami postępu prac.
1 Zasoby (amAsset)	Patrz podręcznik Repozytorium .	Zasoby szczególnie monitorowane (zostaną powiązane z wagami problemu).

Tabela (nazwa i nazwa SQL)	Tabele, które należy wypełnić wcześniej (nazwa i nazwa SQL)	Uwagi
1 Profile użytkownika (amProfile)	Patrz podręcznik Administracja .	Są to profile użytkownika przypisywane aktorom ekipy helpdesku.
2 Uprawnienia użytkownika (amUserRight)		Aby wybrać właściwe prawa, należy wziąć pod uwagę uprawnienia dotyczące:
3 Ograniczenia dostępu (amAccessRestr)		• karty zgłoszeń • zlecenia pracy • grupy pracowników • typami problemów • rozwiązania standardowe • historie kart zgłoszeń • zawiadomienia • baza wiedzy • drzewo decyzyjne • wagi problemu • kalendarze • schematy postępu prac • wiadomości
1 Pracownicy (amEmplDept)	Profile użytkownika (amProfile)	Aktorzy ekipy helpdesku i użytkownicy, którym udzielane jest szczególne wsparcie (zostaną powiązane z wagami problemu).
1 Umowy (amContract)	Patrz podręcznik Umowy .	
1 Grupy pracowników (amEmplGroup)	Lokalizacje (amLocation) Pracownicy (amEmplDept) Umowy (amContract)	Grupa dla każdej dziedziny kompetencji ekipy helpdesku.
1 Zawiadomienia bieżące (amNews)	Grupy pracowników (amEmplGroup)	

Tabela (nazwa i nazwa SQL)	Tabele, które należy wypełnić wcześniej (nazwa i nazwa SQL)	Uwagi
1 Waga problemu (amSeverity)	Modele (amModel) Lokalizacje (amLocation) Zasoby (amAsset) Pracownicy (amEmplDept)	
1 Drzewo decyzyjne (amDecisionTree)	Baza wiedzy (amKnowlBase)	
1 Typy problemu (amProblemClass)	Modele (amModel) Grupy pracowników (amEmplGroup) Waga problemu (amSeverity)	
1 Baza wiedzy (amKnowlBase)	Typy problemu (amProblemClass)	
1 Działania (amAction)		
1 Schematy postępu prac (amEscalScheme)	Kalendarz dni roboczych (amWorkCalendar)	
2 Poziomy postępu prac (amEscSchLevel)	Lokalizacje (amLocation) Grupy pracowników (amEmplGroup) Waga problemu (amSeverity) Działania (amAction)	
1 Cechy (Karty zgłoszenia) (amFVTicket)		
1 Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)	Pracownicy (amEmplDept) Grupy pracowników (amEmplGroup)	
2 Historia karty zgłoszenia do helpdesku (amTicketHistLine)	Cechy (Karty zgłoszenia) (amFVTicket)	
3 Zlecenia pracy (amWorkOrder)	Waga problemu (amSeverity) Typy problemu (amProblemClass) Schematy postępu prac (amEscalScheme)	

Spisy (Helpdesk)

Niektóre pola można wypełniać wybierając ich wartość z listy. Spisy pozycji stanowią takie listy.

Tabela **Spisy** (**amItemizedList**) jest dostępna za pomocą menu **Administracja/Spisy**.

Moduł Helpdesk wykorzystuje następujące spisy:

Tabela 13.4. Spisy (Helpdesk) - lista

Identyfikator listy linii	Pole wypełniane za pomocą spisu (nazwa i nazwa SQL)	Tabela, do której należy pole (nazwa i nazwa SQL)
amResolCode	Kod załatw. (ResolCode)	Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)
	Kod załatw. (ResolCode)	Linie historii kart zgłoszeń do helpdesku (amTicketHistLine)
amSatisLvl	Zadowolenie (SatisLvl)	Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)
	Zadowolenie (SatisLvl)	Linie historii kart zgłoszeń do helpdesku (amTicketHistLine)
amTickHLNature	Natura (Nature)	Linie historii kart zgłoszeń do helpdesku (amTicketHistLine)
amSuspType	Typ zawieszenia (SuspType)	Linie historii kart zgłoszeń do helpdesku (amTicketHistLine)

Więcej informacji na temat stosowania spisów można znaleźć w podręczniku **Zastosowania zaawansowane**, rozdział **Spisy**.

Pola wyliczane (Helpdesk)

Żadne pole wyliczane nie jest związane bezpośrednio z modulem Helpdesk.

Więcej informacji na temat stosowania pól wyliczanych można znaleźć w podręczniku **Zaawansowane zastosowania**, rozdział **Pola wyliczane**.

Więcej informacji na temat składu skryptów można znaleźć w podręczniku **Zastosowania zaawansowane**, rozdział **Skrypty**.

Więcej informacji na temat stosowania API można znaleźć w podręczniku **Programmer's Reference**.

Liczniki (Helpdesk)

Moduł Helpdesk wykorzystuje niektóre liczniki.

Liczniki są wykorzystywane przez wartości domyślne niektórych pól.

Tabela **Liczniki (amCounter)** jest dostępna za pomocą menu **Administracja/Liczniki**.

Liczniki bezpośrednio powiązane z modulem Helpdesk to:

Tabela 13.5. Liczniki (Helpdesk) - lista

Nazwa SQL licznika	Nazwa i nazwa SQL tabeli, w której stosuje się licznik	Nazwa i nazwa SQL pola, które stosuje licznik
amProblemClass_BarCode	Typy problemu (amProblemClass)	Kod kreskowy (BarCode)
amEscalScheme_BarCode	Schematy postępu prac (amEscalScheme)	Kod kreskowy (BarCode)
amTicket_TicketNo	Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)	Numer (TicketNo)
amKnowlBase_Code	Baza wiedzy (amKnowlBase)	Identyfikator (Code)
amDecisionTree_Code	Drzewo decyzyjne (amDecisionTree)	Kod (Code)
amDecisionTree_BarCode	Drzewo decyzyjne (amDecisionTree)	Kod kreskowy (BarCode)
amDownTimePeriod_Code	Awarie (amDownTimePeriod)	Kod (Code)

Wiecej informacji na temat stosowania liczników można znaleźć w podręczniku **Administracja**, rozdział **Standardowe pliki opisowe bazy danych**, podrozdział **Dostosowywanie bazy danych/ Liczniki w domyślnych wartościach pola**.

Działania i kreatory (Helpdesk)

Żadne działanie ani żaden kreator nie są specyficznym powiązane z modulem Helpdesk.

Więcej informacji na temat działań można znaleźć w podręczniku **Zastosowania zaawansowane**, rozdział **Działania**.

Więcej informacji na temat składu skryptów można znaleźć w podręczniku **Zastosowania zaawansowane**, rozdział **Skrypty**.

Więcej informacji na temat stosowania API można znaleźć w podręczniku **Programmer's Reference**.

Możesz utworzyć nowe działania lub dostosować działania istniejące.

Moduły programu AssetCenter Server (Helpdesk)

Jeden moduł jest przeznaczony dla Helpdesku: **Inicjuj alarmy helpdesku**.

Więcej informacji na temat tego modułu można znaleźć w podręczniku **Administracja**, rozdział **AssetCenter Server**, podrozdział **Konfigurowanie modułów monitorowanych przez AssetCenter Server/ Moduł Inicjuj alarmy helpdesku (HDAlarms)**.

Dane systemowe i dane użytkowe (Helpdesk)

AssetCenter jest dostarczany wraz ze standardowym zestawem danych.

Te zestawy danych należą do jednej z następujących grup:

- **Dane systemowe:** dane niezbędne do funkcjonowania bazy danych oprogramowania AssetCenter.
- **Dane użytkowe:** dane, które można dodać do operacyjnej bazy danych, jeżeli są przydatne.

Dane dzielą się na grupy funkcjonalne.

- **Dane przykładowe:** dane pomagające z zapoznaniem się z AssetCenter.

Dane systemowe właściwe dla modułu Helpdesk

Nie ma **danych systemowych** przeznaczonych wyłącznie dla modułu Helpdesk.

Dane użytkowe właściwe dla modułu Helpdesk

W przypadku modułu Helpdesk **dane użytkowe** zawierają dane dla wielu tabel.

Oto kilka przykładów:

- Raporty (amReport)
- Waga problemu (amSeverity)
- Działania (amAction)
- Schematy postępu prac (amEscalScheme)
- Typy problemu (amProblemClass)
- Baza wiedzy (amKnowlBase)
- Drzewo decyzyjne (amDecisionTree)
- Grupy pracowników (amEmplGroup)
- Karty zgłoszeń do helpdesku (amTicket)
- Zlecenia pracy (amWorkOrder)

Dane użytkowe właściwe dla modułu Helpdesk automatycznie wchodzi w skład demonstracyjnej bazy danych instalowanej wraz z AssetCenter.

Dane użytkowe właściwe dla modułu Helpdesk staną się częścią operacyjnej bazy danych, jeżeli opcja ta zostanie wybrana za pomocą AssetCenter Database Administrator.

Import danych użytkowych podczas tworzenia bazy danych

Procedura jest następująca:

- 1 Uruchom AssetCenter Database Administrator
- 2 Wybierz menu **Plik/ Otwórz**
- 3 Wybierz opcję **Otwórz plik opisowy bazy danych - utwórz nową bazę danych**
- 4 Wybierz plik gbbase.dbb, znajdujący się w folderze podrzędnym config w katalogu instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
- 5 Wybierz menu **Działanie/ Utwórz bazę danych**

- 6 Zaznacz pole wyboru **Import dodatkowych danych**
- 7 Na liście **danych do zaimportowania** zaznacz następujące opcje:
 - **Raporty Crystal Reports**
 - **Wszystkie moduły - dane przykładowe**
- 8 Wypełnij pozostałe pola i kontynuuj tworzenie bazy danych.

Import danych użytkowych do istniejącej bazy danych

Procedura jest następująca:

- 1 Uruchom AssetCenter Database Administrator
- 2 Wybierz menu **Plik/ Otwórz**
- 3 Wybierz opcję **Otwórz plik opisowy bazy danych - utwórz nową bazę danych**
- 4 Wybierz plik gbbase.dbb, znajdujący się w folderze podrzędnym config w katalogu instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
- 5 Wybierz menu **Działanie/ Utwórz bazę danych**
- 6 Wyczyść pole wyboru **Tworzenie bazy danych**
- 7 Wyczyść pole wyboru **Tworzenie danych systemowych**
- 8 Zaznacz pole wyboru **Import dodatkowych danych**
- 9 Na liście **danych do zaimportowania** zaznacz następujące opcje:
 - **Raporty Crystal Reports**
 - **Wszystkie moduły - dane przykładowe**
- 10 Kliknij przycisk **Utwórz**

Raporty i formularze (Helpdesk)

AssetCenter jest dostarczany wraz z formularzami i raportami. Niektóre z nich są związane z modułem Helpdesk.

Aby je udostępnić w bazie danych, należy je zaimportować za pomocą programu AssetCenter Database Administrator.

Import i identyfikacja raportów związanych z modułem Helpdesk.

Informacje na temat importu raportów znajdują się w podręczniku **Zaawansowane zastosowania**, rozdział **Raporty Crystal**, podrozdział **Działanie i instalacja generatora raportów** i podrozdział **Instalacja prekonfigurowanych raportów Crystal Reports w roboczej bazie danych**.

Aby zidentyfikować raporty związane z modułem Helpdesk, przeczytaj podręcznik **Zaawansowane zastosowania**, rozdział **Raporty Crystal**, podrozdział **Identyfikowanie raportów Crystal związanych z danym modułem**.

Import i identyfikacja formularzy związanych z modułem Helpdesk

Informacje na temat importu formularzy znajdują się w podręczniku **Zaawansowane zastosowania**, rozdział **Formularze**, podrozdział **Instalacja prekonfigurowanych formularzy w roboczej bazie danych**.

Aby zidentyfikować formularze związane z modułem Helpdesk po ich zaimportowaniu, przeczytaj podręcznik **Zaawansowane zastosowania**, rozdział **Formularze**, podrozdział **Identyfikowanie formularzy związanych z danym modułem**.

Procedury automatyczne (Helpdesk)

Więcej informacji na temat procedur automatycznych wykonywanych w tle przez AssetCenter można znaleźć w podręczniku **Struktura bazy danych**. Przy opisie każdej z tabel znajduje się podrozdział **Procedury automatyczne**.

Informacje, jak odnaleźć podręcznik **Struktura bazy danych**, znajdują się w niniejszym podręczniku, rozdział **Informacje ogólne (Helpdesk)**, podrozdział **Inne źródła informacji (Helpdesk)**.

API (Helpdesk)

Niektóre API AssetCenter dotyczą modułu Helpdesk.

API wyszukują rekordy w zależności od niektórych parametrów.
 Przykład: wyszukiwanie domyślnego schematu postępu prac w zależności od lokalizacji i wagi problemu kraty zgłoszenia.
 Listę i opis API modułu Helpdesk można znaleźć w podręczniku **Programmer's Reference**, rozdział **Index**, podrozdział **Families of functions**.

Widoki (Helpdesk)

Nie ma widoku domyślnego dla modułu Helpdesk.
 Więcej informacji na temat stosowania widoków można znaleźć w podręczniku **Wprowadzenie**, rozdział **Stosowanie widoków**.

Inne źródła informacji (Helpdesk)

Podręcznik **AssetCenter 4.2.0 - Helpdesk** zawiera wyłącznie informacje bezpośrednio związane z modułem Helpdesk.
 Dodatkowe powiązane informacje można znaleźć w następujących podręcznikach:

Tabela 13.6. Inne źródła informacji (Helpdesk) - lista

Dokument...	zawiera informacje nt.	Format	Lokalizacja w pliku instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
Instalacja	• Instalacji oprogramowania AssetCenter	Papierowa	\doc\pdf\installbook*.pdf
		On-line	\doc\chm\installbook*.chm

Dokument...	zawiera informacje nt.	Format	Lokalizacja w pliku instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
Tabele poprzeczne	• Zarządzanie wydziałami i pracownikami • Zarządzanie grupami pracowników • Zarządzanie lokalizacjami • Zarządzanie cechami	Papierowa	\doc\pdf\core*.pdf
		On-line	\doc\chm\core*.chm
Wprowadzenie	• Ergonomii ogólnej oprogramowania	Papierowa	\doc\pdf\intro*.pdf
		On-line	\doc\chm\intro*.chm
Repozytorium	• Zarządzanie modelami i zasobami • Zarządzanie zleceniami pracy	Papierowa	\doc\pdf\asset*.pdf
		On-line	\doc\chm\asset*.chm
Administracja	• Dostosowywania pól • Zarządzanie profilami użytkowników, uprawnieniami dostępu, ograniczeniami dostępu i uprawnieniami funkcjonalnymi	Papierowa	\doc\pdf\admin*.pdf
		On-line	\doc\chm\admin*.chm

Dokument...	zawiera informacje nt.	Format	Lokalizacja w pliku instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
Zastosowanie zaawansowane	- Zarządzania listami pozycji - Stosowanie działań - Tworzenia skryptów - Stosowania pól wyliczanych - Zarządzanie kalendarzami	Papierowa	\doc\pdf\advan*.pdf
		On-line	\doc\chm\advan*.chm
Pomoc kontekstowa dla pól i łączy	Stosowania pól i łączy bazy danych	On-line	Pomoc tę można uzyskać na jeden z następujących sposobów, dla wybranego pola lub łączy: - poprzez kliknięcie prawym przyciskiem myszki i wybranie menu kontekstowego Pomoc dla tego pola - Naciśnij równocześnie klawisze Shift i F1. - za pomocą menu Pomoc/Pomoc dla tego pola
Programmer's Reference	Stosowania API	Papierowa	\doc\pdf\progref*.pdf
Struktura bazy danych	- Listy tabel, pól, łączy i indeksów bazy danych - Agenty inicjalizowane automatycznie przez AssetCenter	On-line	\doc\progref*.chm
		Plik tekstowy	- doc\infos\database.txt \infos\tables.txt
		Papierowa	\doc\pdf\dbstruct*.pdf
		On-line	\doc\chm\dbstruct*.chm

Dokument...	zawiera informacje nt.	Format	Lokalizacja w pliku instalacyjnym oprogramowania AssetCenter
Ogólna pomoc on-line	Funkcjonowanie każdej aplikacji	On-line	Pomoc tę można uzyskać na jeden z następujących sposobów, dla wybranego pola lub łączy: - Naciśnij klawisz F1 - Wybierz menu Pomoc/ Indeks
Umowy	Ogólne zarządzanie umowami	Papierowa On-line	\doc\pdf\leasing*.pdf \doc\leasing*.chm

DBMS obsługujące podwójne złączenia zewnętrzne

Umowy są brane pod uwagę podczas automatycznego wybierania grupy helpdesku jedynie jeżeli DBMS obsługują podwójne złączenia zewnętrzne.

Ma to miejsce w przypadku:

- DB2 UDB.
- Oracle Workgroup Server.

