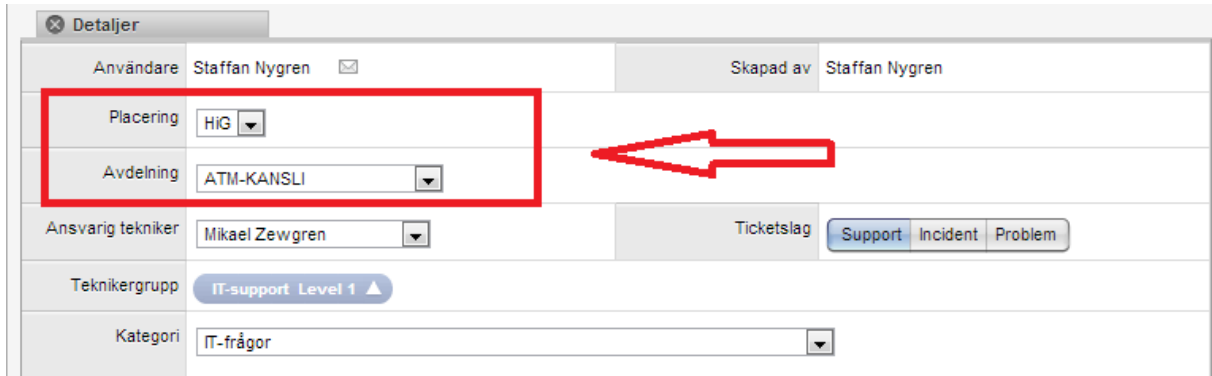


Senast ändrad 2013-11-11 av milzen

Lathund Web Help Desk

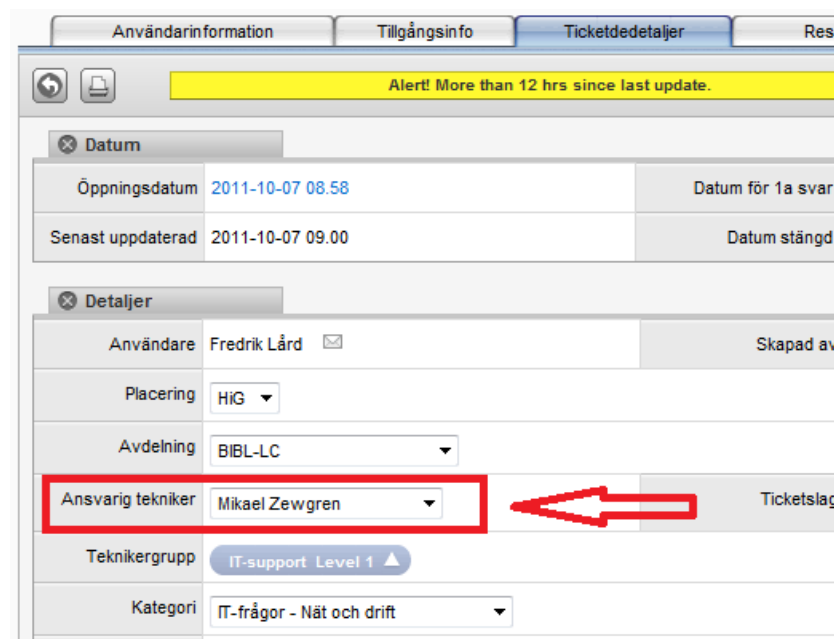
Placering och Avdelning är information som automatiskt hämtas från vår katalogtjänst LDAP, rör ej!



Användare		Staffan Nygren	Skapad av	Staffan Nygren
Placering	HiG			
Avdelning	ATM-KANSLI			
Ansvarig tekniker	Mikael Zewgren	Ticketslag	Support Incident Problem	
Teknikergrupp	IT-support Level 1			
Kategori	IT-frågor			

F: Hur blir jag tekniker på ett ärende?

S: Klicka på **Välj**-knappen (gubben) längst till höger i **Grupp-Tickets**-vyn eller gå in på ärendet, välj dig själv under **Ansvarig tekniker**-menyn och välj sedan **Spara**.



Användarinformation	Tillgångsinfo	Ticketdetaljer	Res
Alert! More than 12 hrs since last update.			
Datum			
Öppningsdatum	2011-10-07 08.58	Datum för 1a svar	
Senast uppdaterad	2011-10-07 09.00	Datum stängd	
Detaljer			
Användare	Fredrik Lård	Skapad av	
Placering	HiG		
Avdelning	BIBL-LC		
Ansvarig tekniker	Mikael Zewgren	Ticketslag	
Teknikergrupp	IT-support Level 1		
Kategori	IT-frågor - Nät och drift		

Tips: För att slippa först trycka "Spara" eller "Spara & Eposta" och sedan på pilen för att backa ut till kön igen kan du hålla in "Shift"-tangenten när du klickar på "Spara". Då skickas du direkt tillbaka till kön.

När du blivit tekniker på ett ärende är det också bara du som får påminnelser via mail om det ärendet. Om ingen är tekniker så får alla i gruppen påminnelser via mail.

F: Hur flyttar jag ett ärende till en annan kategori (köbyte)?

S: Gå in i ärendet, välj den kö du önskar under **Kategori**, klicka sedan på **Spara**.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are tabs for 'Användarinformation', 'Tillgångsinfo', 'Ticketdetaljer', and 'Res'. Below the tabs is a yellow alert bar that says 'Alert! More than 12 hrs since last update.' The main content area is divided into sections: 'Datum' and 'Detaljer'. The 'Datum' section shows 'Öppningsdatum: 2011-10-07 08.58' and 'Senast uppdaterad: 2011-10-07 09.00'. The 'Detaljer' section shows 'Användare: Fredrik Lård', 'Placering: HiG', 'Avdelning: BIBL-LC', 'Ansvarig tekniker: Mikael Zewgren', and 'Teknikergrupp: IT-support Level 1'. The 'Kategori' dropdown menu is highlighted with a red box, and a red arrow points to it.

F: Hur byter jag status på ett ärende?

S: Gå in i ärendet under Status & schema. Under Status-menyn finns fem val:

Open – Den status alla ärenden har när de kommer in i systemet. Påminnelser skickas via mail.

Pending – När man inväntar svar från användaren. Påminnelser skickas inte ut via mail.

Closed – Ärendet stängs och försvinner från kön. Användaren får ingen återkoppling om den är nöjd eller inte.

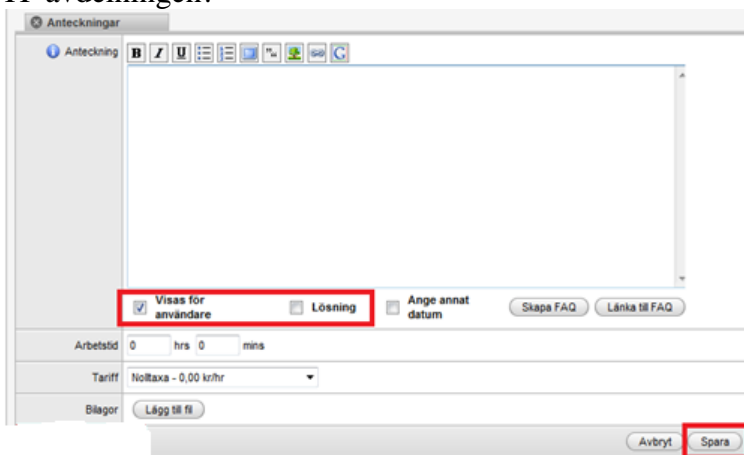
Cancelled – Ärendet stängs p.g.a. att det var felaktigt. Blir ej med i statistik. Kan även tas bort för samma resultat.

Resolved – Ärendet försvinner från kön och skickas till användaren med frågan om denne är nöjd med svaret eller inte. Svarar användaren Ja blir ärendet Closed. Svarar användaren Nej blir ärendet Open igen. Svarar inte användaren alls blir ärendet Closed efter 48 timmar.

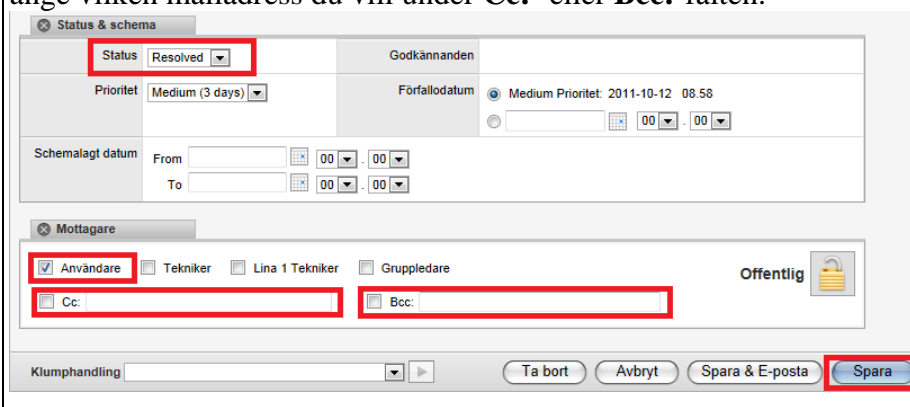
The screenshot shows the 'Status & schema' interface. The 'Status' dropdown menu is open, showing options: Open, Pending, Closed, Cancelled, and Resolved. A red arrow points to the 'Open' option. The 'Prioritet' dropdown menu is also open, showing options: Pending, Closed, Cancelled, and Resolved. The 'Schemalagt datum' section shows 'From' and 'To' fields with time selectors. The 'Godkännanden' section shows 'Förfallodatum' with a date and time selector.

F: Hur svarar jag på ett ärende/avslutar ett ärende?

S: Gå in i ärendet och gå ner till **Anteckningar**, klicka på det gröna ”+”-et eller på **Ny**-knappen. En ruta kommer upp där du skriver ditt svar till kunden. Klicka ur **Visa för användare** om du endast vill att tekniker ska kunna se anteckningen, den blir då grå, annars blir den blå. Klicka i **Lösning** om jobbet är klart, din anteckning blir då grön. Om du endast vill skicka din anteckning och inte all ärendeinformation till kunden, till exempel om ärendet inte är färdigt, klicka på **Spara** och sedan på knappen **Skicka** bredvid anteckningen, se till att rutan för **Användare** längst ner i ärendet då är ibockad först. Vill ni föra statistik över hur mycket tid ni lägger på olika ärenden kan detta anges under **Arbetstid**. **Tariff** berör endast IT-avdelningen!



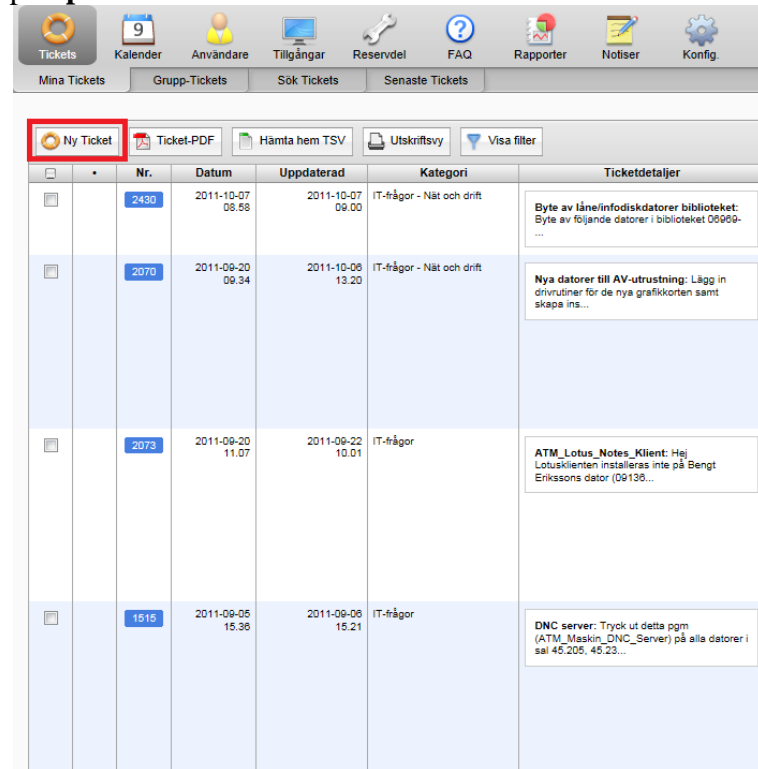
Om ärendet är färdigt, klicka istället på **Spara**-knappen i anteckningen och gå sedan längst ner i ärendet. Under **Status och schema**, välj **Status** som **Resolved**. Detta innebär att användaren får ett mail med en fråga (Ja eller Nej) om denne är nöjd med svaret. Om användaren väljer **Ja** stängs ärendet, väljer kunden **Nej** öppnas ärendet igen. Klicka sedan i **Användare** under **Mottagare** och välj sedan **Spara & E-posta**. Observera att inga mail någonsin skickas om du bara sparar ärendet och inte väljer **Spara & E-posta**. Du kan även ange vilken mailadress du vill under **Cc:-** eller **Bcc:-**fälten.



Tips: Även om den du skickar cc eller bcc till inte är tekniker i systemet så kan denne svara in i ärendet. Detta kan vara bra för återkoppling från t.ex. lärare. De behöver då bara klicka på länken ”Lägg till ny anteckning” i mailet den får från systemet så får de upp en mailruta som de kan svara i och skicka iväg. Det enda som är viktigt är att de inte ändrar i Subject-raden i mailet.

F: Hur skapar jag ett ärende åt någon annan?

S: Välj **Ny Ticket** i **Grupp-Tickets**-vyn. Sök fram dig själv som användare i **Användarinformation**-fliken, klicka sedan på **Ticketdetaljer**. Välj önskad kategori under **Kategori**. Skriv din rubrik under **Ämne** och ditt problem under **Ticketdetaljer**. Klicka sedan på **Spara**.



The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with icons for Tickets, Kalender, Användare, Tillgångar, Reservdel, FAQ, Rapporter, Notiser, and Konfig. Below this is a sub-menu with 'Mina Tickets', 'Grupp-Tickets', 'Sök Tickets', and 'Senaste Tickets'. The main area has a toolbar with 'Ny Ticket' (highlighted with a red box), 'Ticket-PDF', 'Hämta hem TSV', 'Utskriftsvy', and 'Visa filter'. Below the toolbar is a table of tickets.

	Nr.	Datum	Uppdaterad	Kategori	Ticketdetaljer
<input type="checkbox"/>	2430	2011-10-07 08:58	2011-10-07 09:00	IT-frågor - Nät och drift	Byte av låneinfodiskdatorer biblioteket: Byte av följande datorer i biblioteket 09060-...
<input type="checkbox"/>	2070	2011-09-20 09:34	2011-10-08 13:20	IT-frågor - Nät och drift	Nya datorer till AV-utrustning: Lägg in drivrutiner för de nya grafikortet samt skapa ins...
<input type="checkbox"/>	2073	2011-09-20 11:07	2011-09-22 10:01	IT-frågor	ATM_Lotus_Notes_Klient: Hej Lotusklienten installeras inte på Bengt Erikssons dator (D9136...
<input type="checkbox"/>	1515	2011-09-05 15:38	2011-09-08 15:21	IT-frågor	DNC server: Tryck ut detta pgm (ATM_Maskin_DNC_Server) på alla datorer i sal 45.205, 45.23...

F: Hur söker jag efter ärenden?

S: Klicka på **Sök Tickets**, här kan du söka på bl.a. Ticketnummer och Tekniker. För avancerad sökning, se nästa fråga.

F: Hur gör jag för att kunna se alla ärenden i min Grupp-Tickets-vy

S: Du måste skapa ett eget sökfilter som visar alla ärenden i din kö. Detta behöver du endast göra en gång. Klicka på **Sök Tickets** och sedan **Avancerad sökning**. Här kan du söka efter Tickets baserat på en mängd olika villkor. Börja med att istället för där det står **Ticketnr.** välja **Status**, sedan **is any of** istället för **is** och välj sedan både **Open** och **Pending**. Klicka sedan på ”+”-tecknet för att lägga till ett nytt villkor. Välj där **Kategori**, sedan **is any of** och markera de kategorier du vill se i din kö. Under **Spara utsökning** som skriver du ett lämpligt namn för din sökning och klickar sedan på **Spara**. När du nu går tillbaka till din **Grupp-Tickets-vy** kan du välja din sökning under fältet **Utsökning** och den kommer vara sparad där vilken dator du än loggar in på.

Mina Tickets Grupp-Tickets **Sök Tickets** Senaste Tickets

Enkel sökning **Avancerad sökning**

Redigera utsökning [v] [x]

Tickets som uppfyller ALLA dessa villkor:

Status is any of Open Pending Closed [x] [y]

Kategori is any of Biblioteksfrågor Blackboardfrågor **IT-frågor** IT-frågor - Datorinstallation IT-frågor - Fysisk säkerhet IT-frågor - Inköp [x] [y]

... och NÅGOT av dessa villkor: [x] [y]

Spara utsökning som [] Delad **Spara**


Rensa Sök

Poster 100 **Utsökning IT-frågor** [v] [x]

Läs om 1 min Kolumnuppsättning My [v] [x]

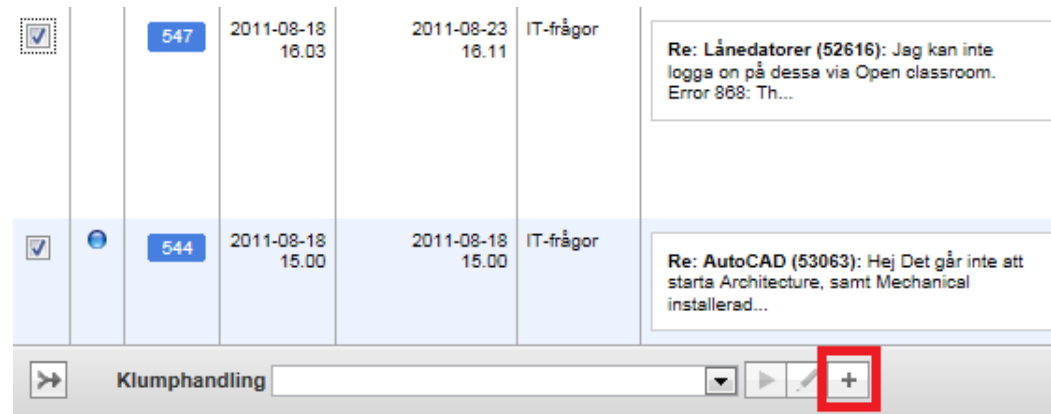
Status	Prioritet	Larmnivå	Tekniker	Placering	Avdelning	Tid
Open	Medium	On schedule	P. Carlsson [x]	HIG	AHA-SOPSY-SOC	:00

F: Hur slår jag ihop flera ärenden till ett?

S: I **Grupp-Tickets-vyn**, klicka i bockrutan framför de ärenden som ska slås ihop. Gå sedan längst ner på sidan och klicka på , du får då välja vilken Ticket du vill slå ihop till. Klicka sedan på **Merge Tickets**.

F: Hur gör jag en inställning på flera ärenden samtidigt?

S: Om du till exempel ska byta till en och samma användare på flera ärenden samtidigt kan det vara lämpligt att använda sig av en så kallad **Klumphandling**. Klicka i bockrutan på de ärenden du vill utföra klumphandlingen på, gå längst ner på sidan och klicka på ”+”-tecknet bredvid **Klumphandling**. Sök fram användaren under **Användare & Placering**, klicka sedan på **Tillämpa** längst ner.




The screenshot shows a table of cases with columns for checkboxes, case numbers, dates, and subject lines. Two cases are selected. Below the table is a bulk action bar with a dropdown menu set to 'Klumphandling' and a '+' button highlighted with a red box.


Check	Case No.	Date	Date	Subject	Preview
<input checked="" type="checkbox"/>	547	2011-08-18 16.03	2011-08-23 16.11	IT-frågor	Re: Lånedatorer (52616): Jag kan inte logga on på dessa via Open classroom. Error 868: Th...
<input checked="" type="checkbox"/>	544	2011-08-18 15.00	2011-08-18 15.00	IT-frågor	Re: AutoCAD (53063): Hej Det går inte att starta Architecture, samt Mechanical installerad...

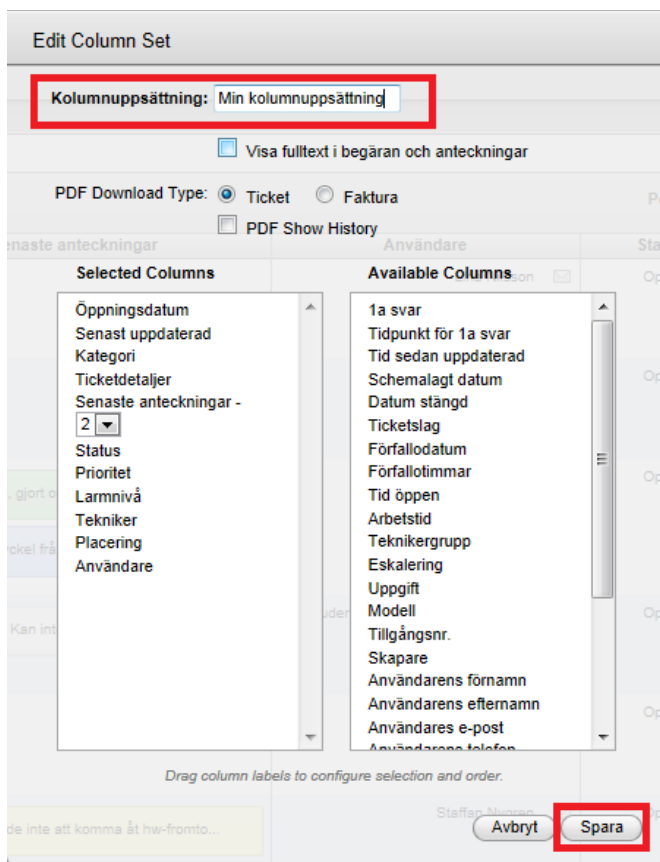
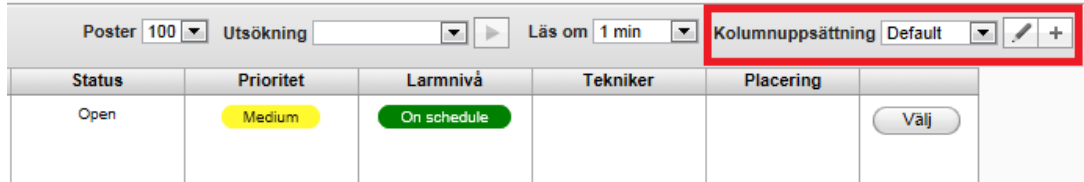
→ Klumphandling [dropdown] [next] [edit] [plus]

F: Hur byter jag min signatur som användaren ser?

S: När du skriver en anteckning som mailas till kunden behöver du aldrig skriva till exempel ”Mvh ...” utan detta ställs in under **Konfig**-knappen → **Tekniker** → **Mitt konto**. Klicka på  och ändra din signatur under **E-postsignatur**. Klicka sedan på **Spara**.

F: Hur kan jag skapa en egen kolumnuppsättning?

S: Högst upp till höger i **Grupp-Tickets**-vyn kan du bredvid **Kolumnuppsättning** klicka på ”+”-tecknet. Du får då skapa din egen uppsättning av kolumner som du vill visa. Vill du senare redigera uppsättningen klickar du på 



F: Hur byter jag användare på ett ärende?

S: Gå in i ärendet och välj fliken Användarinformation längst upp. Klicka på knappen **Koppla bort användaren**, sök sedan fram den användare du önskar och klicka på **Sök**. Om det finns flera med samma namn, klicka på den rätta, klicka annars på **Spara**. Om användaren inte skulle finnas i systemet, kontakta IT.

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. At the top, there are tabs for 'Användarinformation', 'Tillgångsinfo', 'Ticketdetaljer', and 'Reservdelar & Fakturering'. Below the tabs, there is a yellow alert bar that says 'Alert! More than 12 hrs since last update.' and a page number '2430'. The main content area is divided into two sections: 'Berörd användare' (Affected user) and 'Tickethistorik' (Ticket history).

The 'Berörd användare' section contains a table with the following information:

Namn	Fredrik Lård
E-post	Fredrik.Lard@hig.se
Användarnamn	lord
Placering	HIG
Avdelning	BIBL-LC

Below this table is a button labeled 'Koppla bort användaren' (Disconnect user), which is highlighted with a red box.

The 'Tickethistorik' section contains a table with the following columns: 'Nr.', 'Datum', 'Status', and 'Ticketdetaljer'. The table lists several tickets, all with a status of 'Closed'.

Nr.	Datum	Status	Ticketdetaljer
17	2011-07-06 10.59	Closed	Vbf: Fel lösenord ...! (samma visa spam fast ny tappning): Tjo. Skickar vidare till er utfall att n...
121	2011-07-28 14.44	Closed	Uppackning datorer till bibliotek, utb-sal: Uppackning datorer till bibliotek, utb-sal
122	2011-07-28 16.08	Closed	LibraSE: Hej i sommarvärmen. Jag har stött på problem med AdmLibraClient på win7 maskiner som jag al...
1659	2011-09-07 15.49	Closed	nya datorer till dns, dhop och inventering: Detta gäller nyköpta datorer till biblioteket. Morgan ha...
2027	2011-09-19 09.25	Closed	23:302 Write'n'ote: Jag ominstallerade hela salen 23:302 2011-09-16 för det var problem med skriver...

At the bottom of the interface, there are buttons for 'Ta bort' (Remove), 'Avbryt' (Cancel), and 'Spara' (Save).