



report



control



booking



help



time

# Manual

## Artologik HelpDesk

### Tilläggsfunktioner version 3.4

HD-LDAP

HD-Track

HD-Advanced

HD-TIME

HD-Asset

## Artologik HelpDesk

**Vill du öka supportavdelningens möjligheter att bygga positiva relationer till kunder?**

**Artologik är en verktygslåda för både webbplatser och intranät. Programmen i produktserien är webbaserade. De är avancerade men ändå enkla att hantera. Med Artologik kan du skapa interaktivitet på webben utan kunskap om tekniken.**

Artologik HelpDesk erbjuder dig ett enkelt sätt att hantera supportfrågor samt ta vara på och nyttja den kunskap som finns i organisationen. Hanteringen av supportärenden av olika slag underlättas genom att frågor och svar samlas och struktureras i en kunskapsdatabas. Både kunderna själva och supportpersonalen kan sedan söka bland avslutade ärenden och hitta svar på sina frågor. På ett enkelt sätt kan alltså kunskapen från lösningar på tidigare ärenden återanvändas och appliceras på nya frågor.

---

## Copyright and Trademark

**Copyright © 2008 Artisan Global Software, Videum, SE 351 96 VÄXJÖ, SWEDEN**

Artisan Global Software has intellectual property rights relating to technology embodied in the product that is described in this document. This document and the product to which it pertains are distributed under licenses restricting their use, copying, distribution and decompilation. No part of the product or of this document may be reproduced in any form by any means without prior written authorisation of Artisan Global Software.

Artologik is a registered trademark of Artisan Global Software.

## Innehållsförteckning

<b>Plug-in-funktionalitet.....</b>	<b>1</b>
<b>HD-LDAP - LDAP-koppling.....</b>	<b>1</b>
Allmänt .....	1
Administration.....	1
Import av användare.....	1
<b>HD-Track - Artikelhantering.....</b>	<b>3</b>
Allmänt .....	3
Sök lösning.....	3
Avancerad sökning.....	3
Organisation.....	3
Användare.....	3
Objekt.....	4
Artikeladministration .....	4
Artiklar .....	4
Artikelgrupper.....	5
Inställningar .....	5
Fältdefinitioner .....	5
XML-Import .....	6
Kopplingar.....	6
Ärendehantering.....	6
Registrering av ärende .....	6
Rapporter.....	7
<b>HD-Advanced - Avancerad ärendehantering.....</b>	<b>8</b>
Allmänt .....	8
Sök lösning.....	8
Avancerad sökning.....	8
Nytt ärende.....	8
Klassificering.....	8
Ärendestatistik.....	8
Ärenden.....	9
Ärendelistan.....	9
Delegera ärende.....	9
SLA.....	9
Ärendekopplingar.....	10
Organisationer .....	10
Användare .....	11
Organisationsgrupper .....	11
Grundinformation .....	11
Supportlinjer .....	12
Supportanalys .....	12
Supportgrupper .....	12
Grundinformation .....	12
Delegering .....	13
Supportlinjer .....	14
Supportanalys .....	14
Påminnelser.....	14
Koppla supportgrupper.....	14
Objektadministration.....	15
Objekt.....	15
Objektgrupp.....	16
Standardärende.....	17
Klassificering.....	18
SLA-administration.....	19

Grundinformation.....	20
Inställningar.....	20
Kopplingar.....	21
Kontaktsätt.....	21
Påminnelser.....	21
E-postinställningar.....	23
Inställningar.....	23
Övriga inställningar.....	23
Färger.....	23
Avancerat.....	23
Rapporter .....	24
SLA-rapport, detaljerat urval.....	25
<b>HD-TIME - Koppling HelpDesk/TIME .....</b>	<b>27</b>
Allmänt .....	27
Administration .....	27
Organisationer.....	27
Användare.....	27
Inställningar för Time-länk .....	28
Ärendehantering .....	28
Fönstret Tidsregistrering.....	28
Registrera tid i ärendeformuläret eller på en åtgärd.....	29
<b>HD-Asset – Koppling HelpDesk/Asset.....</b>	<b>30</b>
Allmänt.....	30
Administration.....	30
Användare.....	30
Ärendehantering.....	30
Rapporter.....	30

## Plug-in-funktionalitet

---

För att det ska vara möjligt att anpassa programmet till ert företag har vi utvecklat tilläggsfunktioner. Dessa funktioner är byggda enligt plug-in-metoden och kan aktiveras efter hand som ert företags behov utvecklas. Man beställer den önskade plug-in-funktionen hos Artisan Global Software och får en registernyckel som man installerar. Därefter är den nya funktionen redo att användas. De tilläggsfunktioner som beskrivs nedan är LDAP-koppling, Artikelhantering, Avancerad ärendehantering, HelpDesk/TIME-koppling och HelpDesk/Asset-koppling.

## HD-LDAP - LDAP-koppling

---

### Allmänt

LDAP-kopplingen är ett sätt att koppla ihop sin Artologik produkt med en extern LDAP-server för att underlätta administration, hantering och validering av användare.

LDAP-kopplingen använder Active Directorys LDAP-API. För användare med Windows NT 4 måste programmet dsclient.exe installeras, det kan hämtas på <http://www.microsoft.com>

Varje gång användaren loggar in i Artologik hämtar programmet dennes inloggningsuppgifter och uppdaterar de som finns i Artologik.

För utförlig information om konfigurering av LDAP-kopplingen, se separat manual.

### Administration

#### Import av användare

När du har sökt fram en organisation under menyn Administration > Organisationer finns knappen Importera användare. Det är här man importerar användare från sitt LDAP-register.

1. Gå in på Administration > Organisationer och sök fram en organisation.
2. Tryck på knappen "Importera användare"
3. På sidan som öppnas, klicka på länken "Import av användare från LDAP"
4. Ett popup-fönster öppnas där du kan göra din sökning.
5. Välj katalog. Kryssar du i boxen "Rekursivt" hämtas även användare i underkatalogerna.
6. Fyll i önskade sökkriterier i sökfälten. Vilka sökfält som finns bestäms vid konfigurationen av LDAP-kopplingen. Fyller man inte i något i ett sökfält utan låter stjärnan vara kvar hämtas alla användare som stämmer överens med övriga sökkriterier.
7. Välj om du bara vill få med nya användare eller om du vill få med alla.
8. Klicka på "Hämta användare" för att få fram användarna.
9. Markera de användare du vill importera eller välj Alla.
10. Välj vilket eller vilka program du vill importera till.

11. Välj språk som de markerade användarna ska tilldelas och till vilken organisation de ska importeras.
12. Klicka på knappen "Importera". Användarna kommer nu att hämtas och du får status på hur importen gick. Stäng fönstret. Importen är nu klar.

## HD-Track - Artikelhantering

---

### Allmänt

Artikelhantering är ett mer avancerat sätt att utnyttja sin HelpDesk på. Genom att bygga upp ett artikelregister, vilket man sedan kopplar till de registrerade ärendena, kan man enklare se vad som orsakar problem i organisationen och genererar mest support.

### Sök lösning

#### Avancerad sökning

Under menyn Sök lösning > Avancerad lösning kan man i sin sökning göra urval även på Artikel, Artikelgrupp och Serienummer.

### Organisation

Om du under Artikeladministration > Inställningar gjort inställningen "Kan kopplas till organisationer" syns längst upp och längst ner på sidan en knapp som heter "Artikelhantering". Om du klickar på den kan du koppla de artiklar du vill till den markerade organisationen.

1. Sök den organisation du vill koppla artikeln till och klicka på knappen "Artikelhantering".
2. Fyll i uppgifterna i popup-fönstret. Välj Artikelgrupp, Artikelnummer, och eventuellt Serienummer och klicka "Lägg till koppling". Artikeln kommer då att visas i listan nedan på sidan. Fältet Serienummer visas bara om du väljer en artikel på vilken inställningen Ange serienummer vid registrering av ärende aktiverats.
3. Klicka på artikelnumret för att se mer information.

### Användare

Om du under Artikeladministration > Inställningar gjort inställningen att artiklar/serienummer kan kopplas till användare syns längst upp och längst ner på sidan en knapp som heter "Artikelhantering". Om du klickar på den kan du koppla de artiklar du vill till den markerade användaren.

1. Sök den användare du vill koppla artikeln till och klicka på knappen "Artikelhantering".
2. Fyll i uppgifterna i popup-fönstret. Välj Artikelgrupp, Artikelnummer, och eventuellt Serienummer och klicka "Lägg till koppling". Artikeln kommer då att visas i listan nedan på sidan. Fältet Serienummer visas bara om du väljer en artikel på vilken inställningen Ange serienummer vid registrering av ärende aktiverats.
3. Klicka på artikelnumret för att se mer information.

En ärendeoperatör kan ges rätt att administrera artiklar genom att kryssrutan "Kan administrera artiklar" markeras under dennes användaruppgifter. Detta innebär att ärendeoperatören får tillgång till menyn Administration > Artikeladministration.

## Objekt

Om du under Artikeladministration > Inställningar gjort inställningen att artiklar/serienummer kan kopplas till objekt syns längst upp och längst ner på sidan en knapp som heter "Artikelhantering". Om du klickar på den kan du koppla de artiklar du vill till det markerade objektet.

1. Sök det objekt du vill koppla artikeln till och klicka på knappen "Artikelhantering".
2. Fyll i uppgifterna i popup-fönstret. Välj Artikelgrupp, Artikelnummer, och eventuellt Serienummer och klicka "Lägg till koppling". Artikeln kommer då att visas i listan nedan på sidan. Fältet Serienummer visas bara om du väljer en artikel på vilken inställningen Ange serienummer vid registrering av ärende aktiverats.
3. Klicka på artikelnumret för att se mer information.

## Artikeladministration

### Artiklar

1. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga artikelgrupper, eller skriver namnet, eller en del av artikel-namnet/numret, på en artikel i textfältet. Klicka sedan på Sök. En lista med alla artiklar som ingår i vald artikelgrupp, eller som matchar dina sökkriterier, kommer att visas.
2. Klicka på den artikel du vill se, redigera artikeln och spara.
3. Du kan också välja att istället lägga till en helt ny artikel. Ange då vilken artikelgrupp den skall tillhöra, dess artikelnummer, om man skall kunna ange serienummer då den kopplas till ett ärende i ärenderegistreringen, samt artikelns benämning.
4. En artikel kan bara tas bort så länge det inte finns några ärenden kopplade till den.

### Skapa koppling

För att skapa en koppling till den skapade artikeln klicka på knappen "Artikelkopplingar".

1. Välj vad du vill koppla artikeln till; objekt, organisation eller användare. Du bestämmer vad en artikel kan kopplas till under Artikeladministration > Inställningar. Vallistan "Koppla till" visas endast om mer än ett alternativ är möjligt att välja.
2. Ange vilket objekt (alternativt organisation eller användare) du vill koppla artikeln till.
3. Välj artikelgrupp.
4. Välj den artikel du vill koppla i vallistan vid Artikelnummer och ange eventuellt ett serienummer.
5. Klicka på "Lägg till koppling".
6. Listan i nedre delen av fönstret visar alla kopplingar som är gjorda. Du har även möjlighet att ta bort redan gjorda kopplingar genom att klicka på ikonerna med ett rött kryss efter artikelinformationen.

### Redigera artikel

Genom att klicka på det länkade artikelnumret kan du redigera den valda artikeln. Fyll i eller ändra uppgifterna och Spara sedan.

## Artikelgrupper

I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga artikelgrupper eller "Ny artikelgrupp". Om du markerar en befintlig artikelgrupp syns artikelgruppens beskrivning i språkfälten. Väljer du istället att skapa en "Ny artikelgrupp" anger du själv de beskrivningar du vill använda.

Det kan vara lämpligt att fylla i språkfälten på de språk ni använder i programmet.

## Visa artikel

När du klickar på "Visa artiklar" öppnas ett popup-fönster med alla artiklar i den valda artikelgruppen. I fönstret kan du klicka vidare på en artikel för att se mer information om den valda artikeln.

## Inställningar

För att artikelkopplingen skall fungera korrekt måste man ange hur man vill koppla artiklarna till sina ärenden. Vi rekommenderar att man bara använder ett kopplingsätt eftersom det kan skapa förvirring om man väljer att koppla artiklar på många olika sätt.

1. Koppla till objekt: Artiklar kan kopplas till objekt.
2. Koppla till organisationer: Artiklar kan kopplas till registrerade organisationer.
3. Koppla till användare: Artiklar kan kopplas till registrerade enskilda användare.
4. Om du anger att artikeln har serienummer har du möjlighet att ange ett serienummer per koppling.

Markera om du vill att endast artiklar kopplade till objekt, organisation eller användare ska kunna kopplas till ärenden eller om man skall kunna koppla alla artiklar till ärenden. Det är inte säkert att du vill att alla artiklar i artikelregistret skall gå att koppla till ärenden.

Markera om du vill att man bara skall kunna koppla en artikel per ärende.

## Fältdefinitioner

Här bestämmer du vilken information som ska registreras för varje artikel. Fälten du skapar här är de fält som fylls i under Artiklar i Artikeladministrationen och som visas om artikeln i popup-fönstret.

Det finns fyra fasta artikelfält som man inte kan ändra på. Dessa är artikelgrupp, ange serienummer vid registrering av ärende, artikelnummer och benämning.

Man kan lägga till 20 stycken valfria textfält som artikelinformation.

1. Välj antal fält i rullisten och spara.
2. Skriv in de olika språkbenämningarna på fältet och spara.

Om man vill använda möjligheten att importera artiklar via ett XML-gränssnitt måste man fylla i "XML namn" i textfälten. På fältet "Benämning (XML namn)" måste alla språkfälten fyllas i. Det är inte nödvändigt att använda fälten om man inte tänker importera artiklar via XML-gränssnittet.

## XML-Import

Om ni i företaget redan har ett register på artiklar kan man välja att importera detta till HelpDesk istället för att lägga in alla artiklarna manuellt. Importen sker via en XML-fil.

XML-filen skall innehålla de elementnamn som finns angivna under Administration > Artikeladministration > Fältdefinitioner, dvs "Benämning (XML namn)". De artiklar som importeras kommer att läggas upp i artikelregistret om de saknas. Finns artikeln redan kommer den att uppdateras med den nya informationen. Även artikelgruppen kommer att läggas upp eller uppdateras. Det finns två olika sätt att importera sitt artikelregister:

Via ett webbgränssnitt.

1. Ange URL till den Web service som skall leverera XML-filen, inklusive de parametrar som krävs.
2. Ange användar-ID och lösenord som är giltiga på den anropade servern.
3. Klicka Starta import.

Via en redan skapad XML-fil.

1. Klicka på Bläddra.
2. Välj filen och klicka på Starta import.

## Kopplingar

Kopplingar till artiklar kan göras på många olika ställen i HelpDesk. De kan göras i artikeladministrationen, under organisationsadministrationen, i användaradministrationen eller i objektadministrationen. Var du kan göra kopplingar till artiklarna beror på de inställningar du har valt under Artiklar > Inställningar.

## Ärendehantering

### Registrering av ärende

Vid registrering av ärende finns nu knappen "Koppla artikel till ärende" i ärendeformuläret.

1. Ange artikelurval. Vilka urval du har möjlighet att välja mellan styrs av de inställningar du har gjort under Administration > Artikeladministration > Inställningar. Du kan välja mellan kopplade till objektet, kopplade till organisationen eller kopplade till användare. Används bara ett kopplingssätt visas inte vallistan Artikelurval.
2. Välj artikelgrupp.
3. Välj artikel.
4. Ange eventuellt serienummer på artikeln och klicka på "Koppla artikel till ärende". Fältet Serienummer visas bara om du väljer en artikel på vilken inställningen Ange serienummer vid registrering av ärende aktiverats.

Nu syns den kopplade artikeln på ärendet, informationen som visas är Artikelnummer, benämning och serienummer. Du har även möjlighet att ta bort artiklar du har kopplat till ett ärende genom att klicka på ikonerna med ett rött kryss.

## Rapporter

I rapportdelen fungerar artikelgrupp, artikel och serienummer precis som övriga urvalskriterier.

I de rapporter som kan visas grupperade, d v s Hanteringstid, Ärendevolym och SLA-rapport (den senare finns endast i HD-Advanced), finns möjlighet att gruppera rapporterna Per artikelgrupp och Per artikel. Dock är detta möjligt bara om inställningen Endast en artikel kan kopplas per ärende aktiverats under Artikeladministration > Inställningar.

I rapporten Ärendelista finns variablerna Artikel och Artikelgrupp.

## HD-Advanced - Avancerad ärendehantering

---

### Allmänt

Avancerad ärendehantering är ett mer avancerat sätt att bygga upp er HelpDesk på. Genom att dela in kundorganisationerna i olika organisationsgrupper, supportpersonalen i supportgrupper och objekten i objektgrupper, skapar ni ett mer strukturerat sätt att arbeta på. Ni kan öka servicegraden till era kunder och minska belastningen på er HelpDesk organisation.

Andra funktioner som ingår i HD-Advanced är:

Standardärenden – skapa nya ärenden utifrån en mall  
Klassificering – ge ärendena en märkning att använda för statistikändamål  
Ärendekopplingar – hantera ärenden som orsakas av samma problem  
Slutkunder – kundorganisationer knutna till en annan kundorganisation, t ex en återförsäljare  
SLA – hantera Service Level Agreements och ta ut rapporter som visar om avtalen uppfylls

Funktionerna i HD-Advanced finns också beskrivna i huvudmanualen till HelpDesk.

### Sök lösning

#### Avancerad sökning

Du kan göra urval på "Objektgrupp" och "Klassificering" om detta används i systemet.

### Nytt ärende

I HD-Advanced väljer du först önskad objektgrupp (om administratören valt att objektgrupper används) och därefter objekt.

Om "slutkunder" används i systemet visas vallistan "Slutkund". Välj en slutkund om du vill registrera ärendet på denna organisation. Har du behörighet att skapa organisationer kan du även skapa en ny slutkundsorganisation genom att klicka på knappen "Ny slutkund".

Om det i vallistan "Standardärende" finns ett val som stämmer in på ärendet kan du välja detta. Administratören väljer om standardärenden ska användas i systemet.

#### Klassificering

Om "Klassificering" används i systemet kan du klassificera ärendet genom att ange svar på klassificeringsfrågorna.

#### Ärendestatistik

I denna undermeny som finns till höger på sidan under huvudmenyerna Nytt

ärende och Ärenden kan man se statistik över antalet ärenden varje organisation har haft och antal ärenden som varje supportgrupp och ärendeoperatör eller administratör har arbetat med.

Först visas statistiken per supportgrupp, sedan per organisation och sist per operatör.

För alla supportgrupper kan man se antal Nya, Delegerade, Tagna, Avslutade, Avskrivna ärenden och Summan av dessa.

För alla organisationer kan man se antal Nya, Delegerade, Tagna, Avslutade, Avskrivna ärenden och Summan av dessa.

För alla operatörerna kan man se antal Tagna ärenden, Avslutade ärenden och Summan av dessa.

## Ärenden

### Ärendelistan

Används SLA kan man välja att visa rubriken SLA-tidsgräns. Det som visas under denna rubrik är den SLA-tid som är närmast i tur att gå ut. Du kan alltså genom att sortera ärendelistan efter SLA-tidsgräns få en fingervisning om i vilken ordning ärendena bör bearbetas, med hänsyn till SLA-tiderna. Håller du muspekaren stilla över en SLA-tidsgräns ser du vilket moment som tidsgränsen avser, Ta hand om ärende, Ge svar på ärende eller Avsluta ärende.

### Delegera ärende

I HD-Advanced kan du även delegera ärendet till de supportgrupper som din egen supportgrupp kan delegera till, förutsatt att gruppen ger support på ärendets objekt.

### SLA

Denna rubrik visas om SLA används. Överst anger du när och på vilket sätt kunden kontaktats. Den tidpunkt som anges här är den som matchas mot SLA:ets servicenivå "Ge svar på ärende". För att ange när den första kundkontakten skedde väljer du kontaktsätt i vallistan, och anger därefter datum och klockslag i vallistorna som dyker upp. Om du skickar e-post till kunden från ärendet innan du har angett att kontakt har skett, kommer automatiskt kontaktsättet att sättas till E-post och tidpunkten när meddelandet skickas att fyllas i.

Därunder visas namnet på det SLA som gäller för ärendet. Klicka på namnet för information om SLA:et och dess servicenivåer.

Servicenivåerna som gäller för det aktuella ärendet listas under rubriken Servicenivå. Där kan du också se vilka SLA-tidsgränser som gäller för ärendet, d v s när respektive moment ska vara utfört för att uppfylla SLA:ets mål. Den tidpunkt när ett moment utfördes visas sedan under rubriken Ärendedatum. Visas en grön bock vid datumet betyder det att momentet

utfördes inom SLA-tidsgränsen medan ett rött streck indikerar att SLA:ets mål beträffande detta moment inte uppfylldes.

## Ärendekopplingar

Ibland händer det att flera ärenden orsakas av samma problem. Om t ex en server går sönder kan det komma in många ärenden som handlar om fel på nätverket. I sådana fall är det lämpligt att koppla ihop dessa ärenden så att man har ett huvudärende, och ett antal underärenden kopplade till detta. Fördelen är att när huvudärendet avslutas, fylls lösningen i på alla underärendena och dessa avslutas samtidigt. När du avslutar huvudärendet kan du dessutom välja att automatiskt skicka e-postmeddelanden till samtliga underärenden för att underrätta om lösningen. Du markerar då kryssrutan "Skicka e-post till de personer underärenden är registrerade för".

Under rubriken "Ärendekopplingar" finns vallistan "Huvudärende" och knappen "Lägg till underärenden". Kopplingen kan göras på två sätt.

1. Gå in på det som ska bli ett underärende och välj ett huvudärende som det ska kopplas till, i vallistan "Huvudärende". När du klickar på "Spara" genomförs kopplingen.
2. Gå in på det som ska vara huvudärende och klicka på knappen "Lägg till underärenden". En lista kommer upp med alla ärenden som är nya eller pågående. Markera de ärenden som ska bli underärenden. Du kan också söka efter ärenden genom att skriva i fältet "Söktext" och klicka på "Sök". Markera kryssrutan "Jag tar hand om alla underärenden, om möjligt" om du automatiskt vill ta hand om alla tillagda underärenden, vars objekt du ger support på.

På huvudärendet listas underärendena med ärendenummer, ärendetitel och tre ikoner. Det röda strecket klickar du på för att ta bort kopplingen, ikonen i mitten för att visa underärendet i ett nytt fönster och pil-ikonen till höger för att gå till underärendet.

Ikonerna för att visa respektive gå till ärende, finns även på underärendet, bredvid vallistan Huvudärende. Klicka på önskad ikon för att visa eller gå till huvudärendet.

I ärendelistan har huvudärenden ett plustecken ute i vänsterkanten, medan underärenden har ett minustecken. Håller du muspekaren över minustecknet ser du huvudärendets ärendenummer. Du kan välja om underärenden ska visas i ärendelistan, se kapitlet "Redigera ärendelistor".

OBS! Om ett underärende har ett temporärt objekt och man avslutar huvudärendet utan att först ha bytt objekt på underärendet, kommer underärendet automatiskt att få huvudärendets objekt i samband med avslutandet.

## Organisationer

Ange "Organisationsgrupp", "Första supportgrupp" och "Förvald objektgrupp". Läs mer om begreppet "Första supportgrupp" i kapitlet "Koppla supportgrupper".

Är det en slutkundsorganisation du skapar får du ange vilken kundorganisation slutkunden är knuten till.

Om SLA används och inställningen har gjorts att SLA ska kunna kopplas till organisationer, finns knappen SLA som du klickar på för att koppla ett SLA till organisationen. I organisationsuppgifterna finns också vid rubriken SLA namnet på det gällande SLA:et. Klicka på namnet för information om SLA:et och dess servicenivåer.

Har inställningen gjorts att SLA ska kunna kopplas till organisationernas objekt eller organisationernas objektgrupper kan du, när du klickar på knappen SLA, koppla olika SLA till organisationens olika objekt eller objektgrupper. Vid rubriken SLA i organisationsuppgifterna finns då istället länken Visa kopplingar som du klickar på för information om vilka SLA som är kopplade till organisationens objekt eller objektgrupper.

För mer information om hur kopplingarna görs, se kapitlet SLA-administration.

### Användare

Ange vilka tillgängliga supportgrupper HelpDeskanvändaren skall ingå i, genom att markera en eller flera supportgrupper under "Tillgängliga supportgrupper". Flytta över dem till "Deltagare i" med piltangenterna och spara.

## Organisationsgrupper

### Grundinformation

1. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga organisationsgrupper. Du kan också välja att lägga till en ny organisationsgrupp.
2. Väljer du en befintlig organisationsgrupp visas informationen om organisationsgruppen. Alla organisationer som ingår i denna grupp listas.
3. Välj vilken supportgrupp som ska vara Första supportgrupp. Läs mer om begreppet "Första supportgrupp" i kapitlet "Koppla supportgrupper".
4. Om du vill kan du tilldela objekt till organisationsgruppen. Då får automatiskt alla organisationer i organisationsgruppen support på dessa objekt. Du har också möjlighet att ange en objektgrupp och ett objekt som ska vara förvalt vid registrering av ett ärende, om detta inte angetts på organisationsnivå.
5. Är inställningen "Använda organisationsgruppsfärger" aktiverad under Övriga inställningar > Färger, kan du välja i vilken färg ärenden från den aktuella organisationsgruppen ska visas i ärendelistan. Vid rubriken "Färg i ärendelistan" ser du en förhandsgranskning av den färg som är vald. Där finns även knappen "Välj färg" som du klickar på för att välja en annan färg. Stäng färgpaletten med kryssset och spara.
6. Väljer du att lägga till en ny organisationsgrupp fyller du i namnet på

gruppen, väljer vilka supportgrupp den skall tillhöra och sparar.

7. Klickar du på namnet för en organisation får du upp ett fönster som visar företagsinformation och organisationens alla supportobjekt.
8. Om SLA används i HD-Advanced och inställningen har gjorts att SLA ska kunna kopplas till organisationsgrupper, finns knappen SLA som du klickar på för att koppla ett SLA till organisationsgruppen. I organisationsgruppsuppgifterna finns också vid rubriken SLA namnet på det gällande SLA:et. Klicka på namnet för information om SLA:et och dess servicenivåer.

Har inställningen gjorts att SLA ska kunna kopplas till organisationsgruppernas objekt eller organisationsgruppernas objektgrupper kan du, när du klickar på knappen SLA, koppla olika SLA till organisationsgruppens olika objekt eller objektgrupper. Vid rubriken SLA i organisationsgruppsuppgifterna finns då istället länken Visa kopplingar som du klickar på för information om vilka SLA som är kopplade till organisationsgruppens objekt eller objektgrupper.

För mer information om hur kopplingarna görs, se kapitlet SLA-administration.

## Supportlinjer

Här visas strukturen över hur HelpDesk-ärendena delegeras till underliggande supportgrupper för en vald organisationsgrupp. Välj organisationsgrupp i vallistan. Genom att låta muspekaren vila över en supportgrupp visas vilka av supportpersonalen som ingår i denna supportgrupp. De supportgrupper som är markerade med röd text saknar tilldelad supportpersonal.

## Supportanalys

Supportanalysen visar alla objekt som kundorganisationer i den aktuella organisationsgruppen har support på. Välj organisationsgrupp i vallistan. Efterliggande supportgrupper är sådana som föregående supportlinje kan delegera ärenden till. När du för muspekaren över en supportgrupp visas vilka i supportpersonalen som ingår i denna supportgrupp. De supportgrupper som är markerade med röd text saknar tilldelad supportpersonal.

## Supportgrupper

All grundläggande information för avancerad ärendehantering ligger under Supportgrupper.

### Grundinformation

1. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga supportgrupper. Du kan också välja att lägga till en ny supportgrupp.
2. En lista med alla deltagare som ingår i den aktuella supportgruppen kommer att visas. Du kan lägga till användare i den aktuella supportgruppen genom att klicka på "Lägg till deltagare" och markera

vilka deltagare du vill ha, spara sedan.

3. Du kan även ta bort deltagare som ingår i supportgruppen genom att klicka på ikonen med ett rött kryss efter namnet.
4. Du kan redigera texten på en supportgrupp genom att göra din ändring och spara.
5. Genom att klicka på namnet på en deltagare i listan över deltagare i denna supportgrupp får du fram information om användare, om objekt som användaren får support på, objekt som användaren ger support på samt supportgrupper som användaren är deltagare i.
6. I vallistan Standard e-postkonto väljer du vilket e-postkonto som ska vara förvalt som avsändare när en deltagare i supportgruppen skickar e-post. På varje meddelande som skickas kan de dock välja vilket konto som ska stå som avsändare på just det meddelandet.
7. Ange vilket eller vilka e-postkonton som ska vara kopplade till supportgruppen. Deltagarna i supportgruppen kommer under Inkommande e-post enbart att se de nya meddelanden som är skickade till dessa kontons adresser. De kommer dock att se alla meddelanden som skickas till deras befintliga ärenden, oavsett vilken adress meddelandet skickats till. En anledning till att använda flera e-postkonton i systemet kan vara just att nya e-postmeddelanden hamnar hos olika supportgrupper beroende på till vilken adress de skickats.
8. Du kan ange vilka objektgrupper och objekt som supportgruppen ska ge support på. Deltagarna i supportgruppen får då automatiskt rätt att ge support på dessa objektgrupper och objekt. Därutöver kan du sedan på respektive deltagares användaruppgifter tilldela ytterligare objekt till denne.
9. Väljer du "Ny supportgrupp" får du ange namnet på supportgruppen och spara.
10. Det går att ta bort supportgrupper så länge det inte finns ärenden och organisationsgrupper kopplade till denna supportgrupp.

### Delegering

Man delar in sin supportpersonal i olika supportgrupper. Varje supportgrupp ger support på valda objekt och därmed ser de endast ärenden som rör de objekt deras supportgrupp ger support på.

1. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga supportgrupper, eller kan du välja att lägga till en ny supportgrupp.
2. Välj vilka supportgrupper den valda supportgruppen kan delegera ärenden till genom att markera tillgängliga supportgrupper i vänstra rutan "Tillgängliga supportgrupper" och flytta över dem till den högra "Valda supportgrupper".
3. Ange vilka supportgrupper som ska kunna delegera ärenden till den valda supportgruppen genom att markera tillgängliga supportgrupper i vänstra rutan "Tillgängliga supportgrupper" och flytta över dem till den

högra "Valda supportgrupper".

4. Väljer du ny supportgrupp får du ange namnet på supportgruppen och spara.

### Supportlinjer

Här visas strukturen över supportgrupperna och delegeringsordningen mellan dem. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga supportgrupper. De supportgrupper som visas i första kolumnen är sådana som inte får några ärenden delegerade till sig, eller inte är kopplade till någon organisationsgrupp. Genom att låta muspekaren vila över en supportgrupp visas vilka av supportpersonalen som ingår i denna supportgrupp. De som är markerade med röd text saknar tilldelad supportpersonal.

Det finns också vallistor där du kan välja att visa supportlinjerna för de olika organisationsgrupperna och objektgrupperna.

### Supportanalys

Supportanalysen visar alla objekt och vilka supportgrupper som ger support på dem. Efterliggande supportgrupper är sådana som föregående supportlinje kan delegera ärenden till. Genom att låta muspekaren vila över en supportgrupp visas vilka i supportpersonalen som ingår i denna supportgrupp. De supportgrupper som är markerade med röd text saknar tilldelad supportpersonal.

Väljer du en viss organisationsgrupp eller objektgrupp i vallistorna visas bara de objekt som organisationsgruppen får support på eller som ingår i objektgruppen.

### Påminnelser

Du kan skicka en påminnelse för ärenden gällande valt objekt även på supportgruppsnivå. Påminnelsefunktionen du konfigurerar här är samma som påminnelsekonfigureringen under "Objektadministration". Funktionen är lagd här för att förenkla administrationen.

### Koppla supportgrupper

Det som avgör vilken supportgrupp som tar hand om ett ärende när det kommer in är vad man har angivit i vallistan "Första supportgrupp". Denna kan finnas på fyra olika ställen i programmet: under objekt, objektgrupp, organisation och organisationsgrupp. För att vallistan ska finnas under objekt och objektgrupp måste inställningarna "Använd möjligheten att koppla supportgrupper till objekt" respektive "Använd möjligheten att koppla supportgrupper till objektgrupp" vara aktiverade under Övriga inställningar > Avancerat.

Funktionen är uppbyggd på så sätt att programmet kontrollerar i denna ordning om Första supportgrupp är angiven:

1. Objekt
2. Objektgrupp

3. Organisation
4. Organisationsgrupp

Om Första supportgrupp inte är angiven på nivå 1 är det den supportgrupp som angetts på nivå 2 som gäller, osv. På nivå 1-3 kan man låta bli att ange Första supportgrupp, medan en supportgrupp alltid anges på organisationsgruppsnivån.

Exempel:

Dina kundorganisationer är uppdelade i två organisationsgrupper, Kunder och Anställda.

Du vill att alla ärenden från kunder ska hamna hos supportgruppen "First Line Extern", så därför anger du denna som Första supportgrupp på organisationsgruppen Kunder. På de objekt och objektgrupper som externa kunder får support på anger du ingen Första supportgrupp, och inte heller på de enskilda organisationerna i organisationsgruppen. Eftersom Första supportgrupp ej angetts på objekts-, objektgrupps- och organisationsnivå, är det supportgruppen som angetts på organisationsgruppsnivå som gäller.

När det gäller anställda ska ärenden från dem hamna hos någon av supportgrupperna "Fastighet" eller "IT". Du har en objektgrupp för fastighetsfrågor och på denna anger du supportgruppen Fastighet som Första supportgrupp, medan du på objektgruppen för IT-frågor anger att supportgruppen IT ska vara Första supportgrupp. På de objekt som anställda får support på anger du ingen Första supportgrupp. Eftersom Första supportgrupp ej angetts på objektsnivå, är det supportgruppen som angetts på objektgruppsnivå som gäller.

## Objektadministration

### Objekt

En ny knapp "Supportlinjer" finns nu tillgänglig under Objektadministration > Objekt. Knappen visar supportsituationen för det valda objektet.

Om objektgrupper används väljer du vilken eller vilka objektgrupper objektet ska tillhöra.

Ange vilka supportgrupper som ska ge support på objektet. Detta är ett snabbt sätt att tilldela objektet till samtliga deltagare i en supportgrupp.

Du har också möjlighet att ange vilken som ska vara objektets "Första supportgrupp". Läs mer om detta i kapitlet Koppla supportgrupper.

Om SLA används och inställningen har gjorts att SLA ska kunna kopplas till objekt, finns knappen SLA som du klickar på för att koppla ett SLA till objektet. Bland objektets uppgifter finns också vid rubriken SLA namnet på det gällande SLA:et. Klicka på namnet för information om SLA:et och dess servicenivåer. För mer information om hur kopplingarna görs, se kapitlet SLA-administration.

### Lägg till frågor

Om frågor lagts till på objektets objektgrupp listas dessa längst ner. De kan inte redigeras här utan du ser bara information om vilken ordning de

kommer i och om de är obligatoriska. I ärendeformuläret kommer frågor som lagts till på objektgruppen att visas före objektets frågor.

### Objektgrupp

Objektgrupper använder du för att dela in objekten i grupper. Fördelen med detta är att det blir lättare att hitta rätt objekt vid registrering av ärende. Du kan också snabbt knyta supportgrupper, prioriteter och frågor till objektgruppen, och därmed till samtliga objekt som ingår i den.

När du väljer "Objektgrupp" i högermenyn är alternativet "Lista alla" valt i vallistan högst upp. Då listas de objektgrupper du har skapat och du har möjlighet att välja i vilken ordning de ska presenteras i de olika vallistor i programmet där objekten förekommer.

För att lista objektgrupperna alfabetiskt, markera alternativet "Alfabetisk".

För att lista objektgrupperna i en bestämd ordning, markera alternativet "Följ nedanstående lista". Skriv sedan in den nummerordning du vill ha i fälten under rubriken Ordning.

### Skapa och redigera objektgrupper

1. I vallistan överst på sidan väljer du bland befintliga objektgrupper eller "Ny objektgrupp". Om du markerar en befintlig objektgrupp syns namnet på denna objektgrupp i fälten vid de språk som används i systemet. Väljer du istället att skapa "Ny objektgrupp" namnger du själv denna på alla språk.
2. Välj vilka objekt som ska ingå i objektgruppen och vilket objekt som ska vara förvalt när ett nytt ärende skapas för objektgruppen.
3. Om inställningen "Prioriteringar måste kopplas på objektnivå" aktiverats under Övriga inställningar > Prioriteter, får du ange vilka prioriteter som ska vara knutna till objektgruppen. Markera önskade prioriteter i fältet "Tillgängliga prioriteter" och för över dem till fältet "Objektgruppens prioriteter" med pilknappen. Välj sedan i vallistan "Förvald prioritet" vilken av prioriteterna som ska vara förvald när ett nytt ärende skapas för objektgruppen.
4. Du kan även ange vilka supportgrupper som ska ge support på objektgruppen. Detta är ett snabbt sätt att tilldela objektet till samtliga deltagare i en supportgrupp.
5. Du har också möjlighet att ange vilken som ska vara objektets "Första supportgrupp". Läs mer om detta i kapitlet Koppla supportgrupper.

### Lägg till frågor

När du registrerat objektgruppen eller om du valt en tidigare registrerad objektgrupp visas en lista med de frågor som användaren ska besvara angående objektgruppens objekt. Dessa visas under rubriken "Frågor". Här kan du välja bland frågorna i frågebanken och lägga till frågor till det aktuella objektet. (Obs: Helt nya frågor måste först läggas in i frågebanken som du når via "Administration" > "Objektadministration" > "Frågebank" i högermenyn.)

1. Klicka på knappen "Lägg till frågor" längst ner på sidan för att lägga till fler frågor.
2. Välj bland frågorna i vallistan och markera den fråga du vill lägga till.
3. Klicka på "Lägg till". Upprepa sedan proceduren tills du har valt alla frågor du vill ha på detta objekt och stäng sedan fönstret.
4. Du kan ändra ordningen på frågorna genom att skriva ett nytt ordningstal i frågans ruta under rubriken "Ordning".
5. Du kan ta bort en fråga genom att klicka på ikonerna med ett rött kryss efter frågan. Du har även möjlighet att göra frågor obligatoriska, det vill säga frågor som användaren måste svara på för att komma vidare.

### SLA

Om SLA används i HD-Advanced och inställningen har gjorts att SLA ska kunna kopplas till objektgrupper, finns knappen SLA som du klickar på för att koppla ett SLA till objektgruppen. Bland objektgruppens uppgifter finns också vid rubriken SLA namnet på det gällande SLA:et. Klicka på namnet för information om SLA:et och dess servicenivåer. För mer information om hur kopplingarna görs, se kapitlet SLA-administration.

### Standardärende

Här kan du skapa och förbereda standardärenden som du kan använda för att hantera närbesläktade ärenden. Du kan på förhand göra i ordning standardärenden med prioritet, ärendebeskrivning, åtgärder och lösning, samt med svar på frågor och klassificeringsfrågor. När du sedan skapar ett nytt ärende kan du välja att skapa det utifrån ett standardärende och därmed slippa ange den information som redan är ifylld.

Välj ett objekt i vallistan högst upp. Om du först väljer en objektgrupp i vallistan till vänster visas endast de objekt som tillhör denna objektgrupp. I vallistan Standardärende väljer du ett befintligt standardärende om du vill redigera det eller Nytt standardärende om du vill skapa ett nytt.

Väljer du att skapa ett nytt standardärende skriver du in en ärendetitel och klickar på Spara. Du får då upp objektets ärendeformulär. Fyll i önskade uppgifter. Det som är obligatoriskt är ärendebeskrivning samt de eventuella frågor och klassificeringsfrågor som är obligatoriska (markerade med en asterisk). Du har också möjlighet att sätta en prioritet, skriva in en lösning samt skapa åtgärder.

När du skapar en åtgärd är "Åtgärdstitel" och "Åtgärd" obligatoriska fält. Dessutom kan du i vallistan "Handläggare" välja vem som ska utföra åtgärden samt om åtgärden ska visas för kund. Vid "Åtgärdsdatum" kan du bestämma vilket åtgärdsdatumet ska bli i förhållande till registreringsdatumet. Sätter du "0" blir åtgärdsdatumet detsamma som registreringsdatumet, anger du "1" blir åtgärdsdatumet en dag efter registreringsdatumet, osv.

De åtgärder du skapar på standardärendet kommer att få statusen "Ej utförd" när ärendet registreras.

**Exempel:**

En IT-avdelning ansvarar för beställning, installation och konfiguration av nya datorer till de anställda. De skapar då ett standardärende där allting som ska göras från beställning till leverans läggs in som åtgärder. De olika åtgärderna ska utföras av olika personer och därför får de olika handläggare. De ska utföras vid olika tidpunkter och därför sätts lämpligt åtgärdsdatum på var och en. När en dator ska beställas skapas ett nytt ärende utifrån standardärendet. Angivet antal dagar efter att ärendet registrerades dyker åtgärderna upp på aktuella handläggares att-göra-listor.

**Klassificering**

Klassificering är ett sätt för supportpersonalen att ge ett ärende en klassificering som t ex kan användas för statistikändamål. I rapporterna kan du göra urval på svaren på klassificeringsfrågorna. Klassificeringsfrågorna påminner om frågorna som du skapar i frågebanken och använder i ärendeformuläret. Skillnaden är att klassificeringsfrågorna alltid visas och alltså inte är knutna till objekt, samt att de endast är synliga för supportpersonalen.

**Skapa ny klassificeringsfråga**

De frågor du registrerar lagras i bokstavsordning. Du kan dock ändra ordning på dem senare.

1. Klicka på "Administration" i huvudmenyn och "Objektadministration", "Klassificering" i sidomenyn.
2. Välj "Ny fråga" i vallistan högst upp på sidan.
3. I textrutan under "Fråga" skriver du in den nya frågan.
4. Välj "Frågetyp" i vallistan. Här listas de olika typer av frågor som finns att välja mellan, d v s valbox, valbox (multiple), checkbox, radioknappar, textfält och textarea. Spara.
5. Klicka på knappen "Språkhantering" för att formulera frågan på de andra språk som är tillgängliga i HelpDesk. Skriv in frågan, spara och stäng.

**Svarsalternativ**

Frågetyperna vallista, valbox, checkbox och radioknappar kräver att du lägger in svarsalternativ, vilket textfält och textarea däremot inte gör.

1. Klicka på knappen "Lägg till svarsalternativ" om den finns tillgänglig, det vill säga om frågan kräver sådana. Skriv ett svarsalternativ i fönstret som dyker upp och klicka på "Lägg till". Upprepa detta tills antalet svarsalternativ är tillräckligt och klicka sedan på "Stäng".
2. Svarsalternativen listas nu i tabellen längst ner på sidan. Ditt svarsalternativ finns längst ner i listan under eventuella tidigare alternativ. Bredvid varje svarsalternativ finns alternativen "Språkhantering", "Ordning" och "Ta bort". Här kan du som administratör göra önskade justeringar gällande svarsalternativen.
3. Eftersom HelpDesk finns på flera språk kan svarsalternativen behöva vara flerspråkiga. För att ange svarsalternativet på fler

språk klickar du på länken "Språkhantering" bredvid det aktuella svarsalternativet.

4. Du får nu upp ett litet fönster med ett textfält för varje språk som applikationen finns tillgängligt på. Fyll i önskad formulering för de olika språken, spara och stäng.

#### *Svarsalternativens ordningsföljd*

I fälten under rubriken "Ordning" kan du ändra svarsalternativens ordningsföljd.

1. Skriv önskat ordningstal i rutan under rubriken "Ordning". Siffrorna anger ordningen alternativen listas i.
2. Gör dina ändringar och spara.

#### *Ta bort svarsalternativen*

Du kan ta bort svarsalternativ genom att klicka på ikonerna med ett rött kryss efter det alternativ som du önskar ta bort.

#### *Göra frågan obligatorisk*

Markera kryssrutan "Obligatorisk" om frågan måste besvaras innan ett ärende kan avslutas.

#### *Dölja frågan i Avancerad sökning*

Under Sök lösning > Avancerad sökning kan man välja att göra urval på klassificering. Genom att markera kryssrutan "Visa ej frågan i Sök lösning > Avancerad sökning" kan du välja att frågan inte ska visas som ett urval där.

#### *Låta frågor dela rad*

För att frågorna ska ta mindre plats i ärendeformuläret kan du välja att två frågor ska dela rad. De två frågorna som ska dela rad måste båda ha kryssrutan "Frågan kan dela rad med annan fråga" markerad, och de måste också ligga i ordning efter varandra på objektet.

#### *Redigera frågor*

Du kan också redigera en befintlig fråga.

1. Välj fråga i vallistan under Klassificering.
2. För att formulera om frågan klickar du sedan på knappen "Språkhantering."
3. Gör dina redigeringar i de olika språkens textfält. "Spara" och "Stäng".
4. Vill du lägga till fler svarsalternativ klickar du på "Lägg till svarsalternativ" och följer beskrivningen under "Skapa ny fråga", "Svarsalternativ".

## **SLA-administration**

Under denna meny kan du skapa de SLA (Service Level Agreement) som ni har träffat med era kunder. Du definierar vilka servicenivåer som ska gälla för olika SLA, vad man ska kunna koppla SLA till i HelpDesk, t ex till organisationer, och om man ska kunna koppla SLA till prioriteterna. Du kan här också göra själva kopplingarna. Detta kan även göras på de ställen i programmet där du har valt att kopplingar kan göras, t ex på

organisationsnivå. Som en hjälp för att se till att servicenivåerna hålls kan påminnelser skapas som vid angivna tider går ut via e-post till berörda personer. För att menyn SLA-administration ska vara synlig måste inställningen Använd SLA aktiveras under Övriga inställningar > Avancerat.

### Grundinformation

I valboxen högst upp väljer du ett befintligt SLA som du vill redigera eller Nytt SLA om du vill skapa ett nytt. Kryssrutan Valbart för nya kopplingar måste markeras för att nya kopplingar ska kunna göras till detta SLA. Skriv in namn och beskrivning för SLA:et. Under rubriken Dokument har du möjlighet att bifoga en fil. Om en fil med samma namn redan finns ersätts denna av filen som laddas upp.

Under Servicenivåer anger du servicenivån för följande moment:

- Ta hand om ärende
- Ge svar på ärende
- Avsluta ärende.

För var och en av dessa anger du en procentsats (procentandel av ärendena) och en tidsangivelse (inom vilken tid momentet ska vara utfört), t ex att 80% av ärendena ska avslutas inom två dagar.

Om inställningen Koppla SLA:s servicenivåer till prioriteter har valts under menyn Inställningar, får du för varje prioritet ange servicenivån för Ta hand om ärende, Ge svar på ärende och Avsluta ärende.

Klicka på knappen Påminnelser för att få upp ett popup-fönster där du skapar påminnelsemeddelanden och bestämmer när och till vilka de ska gå iväg. Påminnelser finns också som ett alternativ i högermenyn. Se kapitlet Påminnelser för mer information.

### Inställningar

Här väljer du om SLA ska användas och till vad ett SLA i så fall ska kunna kopplas:

- används ej – SLA används inte i systemet
- till objekt – SLA kan kopplas på objektnivå
- till objektgrupper – SLA kan kopplas på objektgruppsnivå
- till organisationer – SLA kan kopplas på organisationsnivå
- till organisationernas objekt – SLA kan kopplas på organisationsnivå och organisationens objekt kan ha olika SLA
- till organisationernas objektgrupper – SLA kan kopplas på organisationsnivå och organisationens objektgrupper kan ha olika SLA
- till organisationsgrupper – SLA kan kopplas på organisationsgruppsnivå
- till organisationsgruppernas objekt – SLA kan kopplas på organisationsgruppsnivå och organisationsgruppens objekt kan ha olika SLA
- till organisationsgruppernas objektgrupper – SLA kan kopplas på organisationsgruppsnivå och organisationsgruppens objektgrupper kan ha olika SLA

Om inställningen Koppla SLA:s servicenivåer till prioriteter markeras, får du för varje prioritet ange servicenivån för Ta hand om ärende, Ge svar på ärende och Avsluta ärende.

## Kopplingar

När du går in under Kopplingar visas en eller två vallistor högst upp, beroende på hur du valt att kopplingar ska kunna göras. Har du t ex valt att kopplingar ska kunna göras till organisationernas objekt visas en vallista där du väljer organisation och en annan där du väljer objekt.

För att göra en standardkoppling som gäller i de fall där ingen specifik koppling gjorts, väljer du Generellt SLA i vallistan/vallistorna. Gör annars önskade val i vallistan/vallistorna innan du gör kopplingen. I de fall där du har två vallistor måste du först välja organisation eller organisationsgrupp i den vänstra vallistan och därefter objekt eller objektgrupp i den högra. Väljer du Generellt SLA i den högra vallistan gäller kopplingen för de objekt eller objektgrupper där ingen specifik koppling gjorts.

Skapa kopplingen genom att välja ett SLA i vallistan under Ny koppling. Markera kryssrutorna vid Från och Till för att få upp kalendrar där du väljer från vilket datum SLA:et ska gälla och när det ska upphöra att gälla. Anger du inget slutdatum kommer SLA:et att gälla tills vidare.

Kopplingarna du gör listas med namn samt från- och tilldatum. Det finns också ikoner för att redigera respektive ta bort kopplingen.

Det går också att göra SLA-kopplingarna på den nivå i programmet där du har angett att kopplingar kan göras. Har du exempelvis angett att kopplingarna görs till organisationer finns knappen SLA när du går in och redigerar en organisations uppgifter. Klickar du på denna knapp får du upp ett fönster där du gör kopplingen på exakt samma sätt som här under SLA-administration. Organisationen vars uppgifter du redigerade är då förvald.

## Kontaktsätt

Under menyn Kontaktsätt administrerar du de kontaktsätt som ska finnas tillgängliga att välja på ett ärende. I vallistan under Kontaktsätt väljer du ett befintligt kontaktsätt som du vill redigera eller Nytt kontaktsätt om du vill skapa ett nytt. Skriv in namn på samtliga språk och spara. När du valt ett befintligt kontaktsätt kan du också ta bort det genom att klicka på knappen Ta bort. Om kontaktsättet har valts på något ärende går det inte att ta bort.

## Påminnelser

Här skapar du påminnelser i form av e-postmeddelanden som går ut till berörd supportpersonal. SLA:ets servicenivåer anger en procentandel av ärendena som ska vara lösta inom en given tid. Påminnelserna utgår från denna tid och skickas när en viss tid har förlupit, i procent av den tid som servicenivån anger.

### *Skapa påminnelsemeddelande*

Börja med att skapa själva e-postmeddelandet som ska gå ut som en påminnelse genom att klicka på knappen Meddelanden. I vallistan under Meddelanden är Nytt meddelande valt. Skriv in ett namn på meddelandet under Namn. Det du anger som namn kommer även att stå i meddelandets ämnesrad.

I editorn skapar du meddelandet genom att kombinera text du skriver själv med data som hämtas från varje aktuellt ärende. Infoga önskad ärendedata genom att klicka på motsvarande knapp. När du t ex klickar på knappen Ärendenummer infogas en kontroll som i varje meddelande genererar ärendenumret för det ärende som föranledde påminnelsen. Spara meddelandet och klicka på Tillbaka för att komma till sidan där du skapar själva påminnelsen.

### *Redigera och ta bort påminnelsemeddelande*

För att redigera ett meddelande väljer du det i vallistan under Meddelanden. Gör önskade ändringar och spara.

När du har valt ett meddelande kan du också välja att ta bort det. Tänk då på att alla påminnelser där meddelandet används samtidigt kommer att tas bort.

### *Skapa påminnelse*

Är en befintlig påminnelse markerad under Aktiva påminnelser får du först klicka på knappen Ny påminnelse. Under rubriken Ny påminnelse skapar du den nya påminnelsen.

1. Välj påminnelsemeddelande i vallistan under Välj meddelande.
2. Bestäm vilken eller vilka servicenivåer påminnelsen ska gälla: Ta hand om ärende, Ge svar på ärende och/eller Avsluta ärende.
3. Ange hur många påminnelser som ska gå ut och vid vilka tider, i procent av den tid som servicenivån anger. Exempel: om du anger att tre påminnelser ska skickas med intervallet 30%, kommer de att gå ut när 30, 60 och 90% av tiden har förlupit.
4. Ange mottagare som ska få påminnelsen. Längst ner finns kryssrutor som du markerar för att skicka påminnelsen till berörd ärendeoperatör, objektansvarig respektive supportgrupp.
5. Klickar du på knappen Lägg till under rubriken Användare i HelpDesk får du upp ett fönster där samtliga användare i supportpersonalen listas. Du kan också använda sökfältet högst upp för att söka fram en viss användare. Markera önskade användare i listan och klicka OK.
6. Vill du lägga till en mottagare som inte finns upplagd som användare i HelpDesk klickar du på knappen Lägg till under rubriken Andra mottagare. Du får då upp ett fönster där du kan skriva in mottagarens namn och e-postadress.
7. Spara. Påminnelsen listas under Aktiva påminnelser.

### *Redigera och ta bort påminnelser*

Vill du redigera en påminnelse klickar du på den under Aktiva påminnelser för att markera den. I nedre delen av fönstret visas under rubriken Ändra påminnelse de inställningar som gjorts för påminnelsen. Gör önskade redigeringar och spara.

Vid varje aktiv påminnelse finns en ikon med ett kryss som du klickar på för att ta bort påminnelsen.

## E-postinställningar

### Inställningar

#### *Skicka e-post vid delegering*

Markera kryssrutan om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas till samtliga deltagare i den supportgrupp som ett ärende delegeras till.

## Övriga inställningar

### Färger

#### *Färger i ärendelistan*

Markerar du kryssrutan "Använda organisationsgruppsfärger" kan du på respektive organisationsgrupp ange med vilken färg dess ärenden ska visas. Om både prioritetsfärger och organisationsgruppsfärger används överskrivs prioritetsfärger av alla organisationsgruppsfärger utom svart.

### Avancerat

#### *Visa supportgruppsnamn i ärendelistan för supportpersonalen*

Aktivera inställningen om du vill att berörd supportgrupps namn ska visas i ärendelistans statuskolumn istället för status. Du kan ändå se statusen som ett "tooltip" om du håller muspekaren över supportgruppsnamnet. Inställningen påverkar endast supportpersonalen, inte kunderna.

#### *Använd SLA (Service Level Agreements)*

Markera kryssrutan om du vill kunna administrera SLA i systemet.

#### *Använd objektgrupper*

I HD-Advanced kan objekten grupperas i objektgrupper. Markera kryssrutan om du vill använda objektgrupper.

#### *Använd möjligheten att koppla supportgrupper till objektgrupper*

Aktivera inställningen om du vill kunna ange vilka objektgrupper som en supportgrupp ska ge support på. Deltagarna i supportgruppen får då automatiskt rätt att ge support på dessa objektgrupper. Inställningen gör det också möjligt att ange "Första supportgrupp" på objektgruppsnivå. Läs mer om detta i kapitlet "Koppla supportgrupper".

#### *Använd möjligheten att koppla supportgrupper till objekt*

Aktivera inställningen om du vill kunna ange vilka objekt som en supportgrupp ska ge support på. Deltagarna i supportgruppen får då automatiskt rätt att ge support på dessa objekt. Inställningen gör det också möjligt att ange "Första supportgrupp" på objektnivå. Läs mer om detta i kapitlet "Koppla supportgrupper".

#### *Använd slutkunder*

Markera kryssrutan om du vill ha möjlighet att definiera en kundorganisation som slutkund. En slutkund kan knytas till en kundorganisation och denna kundorganisation kan då registrera ärenden å slutkundens vägnar.

### *Använd klassificering av ärenden*

Inställningen ger dig möjlighet att under "Objektadministration" skapa klassificeringsfrågor som visas på samtliga ärenden. Klassificering är ett sätt för supportpersonalen att ge ett ärende en klassificering som t ex kan användas för statistikändamål.

### *Använd möjligheten att koppla ärenden till varandra*

Denna inställning gör det möjligt att koppla ihop ärenden som orsakas av samma problem. Underärenden kopplas då till ett huvudärende. När huvudärendet avslutas, fylls lösningen i på alla underärendena och dessa avslutas samtidigt. När du avslutar huvudärendet kan du dessutom välja att automatiskt skicka e-postmeddelanden till samtliga underärenden för att underrätta om lösningen.

### *Använd standardärenden*

Aktivera inställningen om du vill kunna skapa och förbereda standardärenden som du kan använda för att hantera närbesläktade ärenden. Du kan på förhand göra i ordning standardärenden med prioritet, ärendebeskrivning, åtgärder och lösning, samt med svar på frågor och klassificeringsfrågor. När du sedan skapar ett nytt ärende kan du välja att skapa det utifrån ett standardärende och därmed slippa ange den information som redan är ifylld.

### *Tillåt ärendeoperatörer att se alla ärenden tagna av de(n) supportgrupp(er) operatören är deltagare i*

Om du i HD-Advanced vill att ärendeoperatörer ska kunna se ärenden tagna av andra i samma supportgrupp ser du till att denna kryssruta är markerad. Avmarkerar du sedan kryssrutan "Tillåt ärendeoperatörer att se alla ärenden" är det enbart ärenden tagna av den egna gruppen som operatören ser.

### *Tillåt att operatörer skapar standardärenden vid avslutande av ärenden*

Är denna inställning aktiverad visas kryssrutan "Skapa ett nytt standardärende utifrån detta ärende" när ett ärende avslutas. Markera denna om du vill att ärendet du avslutar ska sparas som ett standardärende. Vill du redigera standardärendet finns det tillgängligt under "Objektadministration" > "Standardärenden".

## **Rapporter**

När man använder HD-Advanced finns tre extra rapporter. "Volym/Org.grupp" och "Volym/slutkund" visar ärendevolymen per organisationsgrupp respektive slutkund. SLA-rapport visar om SLA:ets mål uppfyllts vad gäller momenten Ta hand om ärende, Ge svar på ärende och Avsluta ärende.

I samtliga rapporter kan du göra urval på organisationsgrupp, slutkund, supportgrupp, objektgrupp samt svar på klassificeringsfrågor. Om SLA används kan du göra urval på SLA och Första kontaktsätt.

I de rapporter som kan visas grupperade, d v s Hanteringstid, Ärendevolym och SLA-rapport, finns möjlighet att gruppera rapporterna Per organisationsgrupp, Per slutkund, Per supportgrupp eller Per objektgrupp. Om SLA används kan du visa rapporten grupperad Per SLA eller Per kontaktsätt.

I rapporten Ärendelista finns variablerna klassificering, objektgrupp, organisationsgrupp, slutkund samt supportgrupp. Om SLA används finns också variablerna kontaktdatum, kontaktsätt och SLA.

### SLA-rapport, detaljerat urval

1. Klicka "Administration" > "Rapporter" > "SLA-rapport" och sedan på knappen "Redigera rapport" och välj "Ny rapport" i vallistan under "Rapportnamn".
2. Du kan göra urval på "Organisationsgrupp", "Organisation", "Slutkund", "Registrerad för", "Registrerad av", "Omhändertaget av", "Avslutat av", "Supportgrupp", "Ärendestatus", "Objektgrupp", "Objekt" (utbytbar), "Prioritet", "SLA" och "Kontaktsätt". Om inställningen "Visa redigerbart fält 'Språk' per ärende" under "Administration" > "Övriga inställningar" > "Avancerat" aktiverats, går det även att göra urval på språk.
3. Du kan också göra urval på ärendesvar. När du markerar rutan "Gör urval på ärendesvar svar angivna i ärendeformulärets frågor" visas alla frågorna i ärendeformuläret och du kan i din rapport även ta hänsyn till vad kunden svarat på vissa frågor. Det går också att göra urval på svar på klassificeringsfrågor, på samma sätt som för de vanliga frågorna.
4. Under Period väljer du i den övre vallistan vilken period rapporten ska omfatta eller om tiden ska vara obegränsad. Väljer du alternativet Vald period visas två kalendrar där du markerar periodens start och slut. I den undre vallistan specificerar du om urvalet under denna period ska gälla ärenden "Registrerade i perioden", "Avslutade i perioden" eller ärenden som är både "Registrerade och avslutade i perioden".
5. Välj med radioknapparna om du vill visa resultatet av urvalet som "En rapport" eller grupperat per "Organisationsgrupp", "Organisation", "Slutkund", "Registrerad för", "Registrerad av", "Ärendeoperatör", "Avslutad av", "Supportgrupp", "Ärendestatus", "Objektgrupp", "Objekt" (utbytbar), "Prioritet", "Språk" (om inställningen "Visa redigerbart fält 'Språk' per ärende" är aktiverad) eller "Kontaktsätt".
6. Klicka sedan på "Visa rapport".
7. I en tabell visas antal ärenden totalt, antal ärenden inom tid, procentandel inom tid och SLA:ets mål i procent för SLA:ets olika moment. I kolumnen Uppfyllt symboliserar en grön bock att målet uppfyllts, medan ett rött streck visar att målet inte nåtts.
8. Du kan enkelt skriva ut rapporten med knappen "Skriv ut".

#### Exempel:

Du vill göra i ordning en rapport som kunderna ska ha tillgång till för att själva kontrollera om deras SLA har uppfyllts vad gäller ärenden som har registrerats under den senaste månaden.

Markera kryssrutan Organisationsadministratörer kan se denna rapport.

Under Period väljer du Förra månaden i den övre vallistan. I den nedre vallistan väljer du Registrerade i perioden

Välj att visa rapporten som En rapport. Har organisationen flera SLA kommer dock varje SLA att redovisas för sig i rapporten.

När Organisationsadministratörerna tittar på rapporten kommer de endast att se statistik som rör den egna organisationen, oavsett om något urval gjorts under Organisation.

## HD-TIME - Koppling HelpDesk/TIME

---

### Allmänt

Kopplingen mellan HelpDesk och TIME är ett sätt att förenkla användandet av TIME när man samtidigt använder HelpDesk. Genom kopplingen kan man, samtidigt som man tar hand om ett ärende, påbörja en tidsregistrering i TIME. När man avslutar ärendet, eller tillfälligtvis påbörjar ett annat ärende, kan man stoppa tidsregistreringen.

HelpDesk är den applikation som styr över TIME. När du i HelpDesk redigerar uppgifterna om en kund eller en användare som är upplagda som TIME-kund i HelpDesk, uppdateras informationen om den här kunden och dess användare även i TIME.

### Administration

#### Organisationer

När du lägger upp en ny organisation i HelpDesk gör du det som vanligt genom att välja "Ny organisation". Du fyller i alla uppgifter och väljer sedan i rullistan längst upp om du vill skapa en ny kund eller om du vill koppla den till befintlig kund i TIME. De kunder som syns i rullistan är redan upplagda kunder i TIME som inte är kopplade till någon HelpDesk-kund.

Om du väljer att "Skapa ny kund" kommer uppgifterna att kopieras över till TIME och kunden kommer även att läggas upp där.

Väljer du istället att koppla den nya HelpDeskkunden till en befintlig kund kommer uppgifterna från HelpDesk att skrivas över med uppgifterna som finns i TIME för den valda kunden.

Du väljer också vilka objekt kunden skall ha support på. Det gör du genom att markera valda objekt och flytta över dem med pilen och välja "Spara". Beroende på vilken inställning som valts under Administration > Övriga inställningar > Time länk, skapas det i TIME ett projekt per organisation eller ett projekt per objekt som organisationen får support på.

#### Användare

Kopplingen gör det möjligt att skapa och underhålla användare på ett ställe, antingen i HelpDesk eller i TIME.

Nya användare som skapas till de organisationer som har Organisationsroll Supportorganisation, i HelpDesk kopieras till TIME men måste aktiveras där.

Nya användare som skapas i TIME kopieras till HelpDesk som inaktiva användare och läggs upp automatiskt i den supportorganisation som skapades först. Uppdateringen av användarinformation synkroniseras.

När man inaktiverar en användare i det ena programmet, inaktiveras inte användaren automatiskt i det andra programmet, utan det måste göras manuellt.

När man flyttar en användare från en organisation till en annan i HelpDesk, förblir användaren aktiv i TIME tills man anser att personen inte längre ska få kunna registrera tid. Uppdateringen av användarinformation synkroniseras.

För att tidsregistreringen i HelpDesk skall fungera för en användare måste användaren vara aktiv i TIME.

### Inställningar för Time-länk

Under menyn Övriga inställningar > Time-länk kan du välja hur nya projekt ska läggas upp i TIME när en organisation i HelpDesk kopplas till en organisation i TIME. Väljer du inställningen "En organisation i Helpdesk genererar ett projekt i TIME", kommer ett projekt per organisation att skapas. Projektet får samma namn som organisationen. Om du väljer inställningen "Objekten för en organisation i Helpdesk genererar var sitt projekt i TIME", skapas ett projekt för varje objekt som organisationen får support på. Projekten får namn enligt modellen [Organisation] - [Objekt]. Då man ändrar kundnamnet på en redan registrerad kund i HelpDesk ändras inte projektnamnet i TIME.

Du kan också välja om du vill ha automatisk tidsregistrering. Tidtagningen startar då så fort du skapar ett nytt, eller öppnar ett befintligt ärende, som är kopplat till en kund som är upplagd i TIME. När du stänger ärendet stannar tidtagningen och sparas i TIME.

Ange vilken tidkod och aktivitet som ska vara förvald vid tidsregistrering.

Här kan du även ställa in hur många tecken av ditt organisationsnamn som ska användas i projektnamnet.

## Ärendehantering

Med hjälp av kopplingen till TIME kan man registrera sin arbetade tid i samband med ärendehantering direkt i HelpDesk. Det finns olika sätt att registrera sin tid: i fönstret Tidsregistrering (automatiskt eller manuellt), i ärendeformuläret under rubriken Tidsregistrering eller på en åtgärd.

### Fönstret Tidsregistrering

När du använder automatisk tidsregistrering öppnas fönstret Tidsregistrering och tidsregistreringen startas så fort du skapar ett nytt, eller öppnar ett befintligt ärende och stoppas när du stänger ärendet. För att kunna använda automatisk tidsregistrering måste funktionen vara aktiverad i Administration > Övriga inställningar > Time-länk. Samtidigt som automatisk tidsregistrering är aktiverad kan man också registrera tid manuellt om det skulle finnas behov för det.

Du kan också använda manuell tidsregistrering. Den kommer du till genom att klicka på datumet längst ned till vänster i HelpDesk-fönstret. Då öppnas fönstret Tidsregistrering. Om du är inne på ett ärende när du klickar på datumet, är Kund, Projekt, Aktivitet och Tidkod förvalda och ärendenumret ifyllt i kommentarsfältet. Har du inget ärende öppnat får du själv fylla i uppgifterna.

Det finns två sätt att göra manuell tidsregistrering:

- Du kan ange antalet minuter du har arbetat med ärendet och sedan klicka på disketten som betyder spara.
- Du kan också klicka på klockan för att starta tidtagningen när arbetet med ärendet börjar. När du har arbetat klart med ärendet måste du klicka på klockan igen för att stoppa tidtagningen och sedan på Spara-knappen för att tiden skall registreras i TIME. Skulle webbläsaren krascha eller stängas ner av misstag kommer tidtagningen att fortsätta där den var då webbläsaren stängdes, eftersom den informationen sparas på din lokala maskin som en cookie.

Om du har flera tidsregistreringar upplagda i ditt pop-up-fönster klickar du på den registrering du vill redovisa tid på. Du kan inte ha flera tidsregistreringar tickande samtidigt. När du påbörjar en annan stannar den förra.

Om du ångrar en påbörjad tidsregistrering då tar du bort eventuell tid och väljer stänga (ikon med X).

Vill du minimera en tidsregistrering klickar du på minustecknet. Vill du expandera den klickar du på plustecknet.

### Registrera tid i ärendeformuläret eller på en åtgärd

Under rubriken Tidsregistrering i ärendeformuläret listas de tidsregistreringar som gjorts på ärendet och här finns också möjlighet att registrera tid direkt i formuläret. Välj i valboxarna aktivitet, tidkod samt den tid du vill registrera. Du kan också ange en kommentar för registreringen. Klicka sedan på knappen Spara för att slutföra registreringen. Registreringen listas med rubrikerna Datum, Registrerat av, Aktivitet, Kommentar och Tid.

När du arbetar med en åtgärd kan du på samma sätt registrera tid direkt i åtgärdsfönstret. Du väljer även här aktivitet, tidkod, kommentar samt tid som ska registreras. Tidsregistreringarna för åtgärden listas, dels på den aktuella åtgärden, dels under Tidsregistrering i ärendeformuläret tillsammans med all annan tid som registrerats på ärendet.

## HD-Asset – Koppling HelpDesk/Asset

---

### Allmänt

Asset är ett inventoriesystem som ger dig överblick över datorer, program, licenser m m i din organisation. Det kan användas som en fristående applikation men med kopplingen till HelpDesk kan du knyta inventarierna till användare i HelpDesk och därigenom ha information från Asset tillgänglig när ett ärende skapas och bearbetas.

Här beskrivs de delar som berör handhavandet i HelpDesk. För utförlig information om Asset, se separat manual.

### Administration

#### Användare

På varje användares uppgifter finns möjlighet att skapa en lista över de inventarier som användaren har tillgång till. Detta görs under rubriken Ange vilka inventarier denna användare har tillgång till.

Välj Identifieringssätt i vallistan och skriv in ett ID/Värde som identifierar inventarien i Asset. Identifieringssätten du kan välja är Enhetsbeteckning, IP-adress, Namn och Serienummer. Klicka på ikonen Visa inventarie för att göra en sökning i Asset och se den information som finns där om inventarien. Klicka på Spara för att lägga till inventarien i listan. Vill du ta bort den klickar du på ikonen med ett rött kryss.

### Ärendehantering

Under rubriken Inventarie i ärendeformuläret kan du koppla en inventarie till ärendet. Du kopplar inventarien genom att ange identifieringssätt och ID/Värde. Till varje ärende kan du endast koppla en inventarie.

När du har angett identifieringssätt och ID/Värde kan du klicka på ikonen Visa inventarie för att göra en sökning i Asset och se den information som finns där om inventarien. Glöm inte att spara.

Finns det inventarier kopplade till användaren som ärendet är registrerat för visas länken Välj från inventarielista. Klicka på länken för att visa användarens inventarier. Välj en inventarie genom att klicka på den. Uppgifterna för identifieringssätt och ID/Värde fylls då i automatiskt. Spara.

### Rapporter

I rapportdelen fungerar Identifieringssätt och ID/Värde precis som övriga urvalskriterier.

I de rapporter som kan visas grupperade, d v s Hanteringstid, Ärendevolym och SLA-rapport (den senare finns endast i HD-Advanced), finns möjlighet att gruppera rapporterna Per identifieringssätt eller Per ID/Värde.

I rapporten Ärendelista finns variabeln Inventarie.