

Instrukcja IT Service & Help Desk Ticket System.

1 Interfejs agenta.

Osoby z działu IT obsługujące system Service Desk i zajmujące się przychodzącymi do niego zgłoszeniami są w tej instrukcji nazywane agentami lub użytkownikami.

Domyślnie po zalogowaniu program pokazuje okno podglądu kolejek. W tym widoku pokazane są skrócone informacje o zgłoszeniach w poszczególnych kolejkach, informacje o nowych wiadomościach i ilości zablokowanych zgłoszeń zalogowanego agenta.

Interfejs jest podzielony na części. Czarny pasek na górze okna pokazuje kilka ogólnych informacji takich jak data, imię i nazwisko zalogowanego agenta oraz jego adres email. Po lewej stronie znajduje się link którego można użyć do przeładowania strony.

Poniżej znajduje się biały pasek nawigacyjny. Znajdują się w nim przyciski umożliwiające przechodzenie do innych części i modułów systemu oraz wykonywanie pewnych akcji. Pasek nawigacyjny jest podzielony na trzy części. Po lewej stronie znajdują się przyciski służące do:

- wylogowania z programu
- przejścia do widoku podglądu kolejki
- zarejestrowania nowego zgłoszenia telefonicznego
- utworzenia zgłoszenia przez agenta
- wyszukiwania zgłoszeń
- przejścia do okna umożliwiającego wyszukiwanie i rejestrowanie nowych klientów
- jednoczesnego przetwarzania wielu zgłoszeń (można na przykład zaznaczyć kilka zgłoszeń naraz i przenieść je do innej kolejki lub usunąć – zamiast robić to samo z każdym z osobna)

W środkowej części paska umieszczone są przyciski przenoszące użytkownika do zainstalowanych modułów, statystyk, ustawień konta agenta oraz panelu administracyjnego jeśli zalogowany agent ma odpowiednie uprawnienia.

Po prawej stronie znajdują się informacje o ilości zablokowanych przez danego agenta zgłoszeń i nowych wiadomościach.

Pod paskiem nawigacyjnym jest szary pasek w którym wyświetlane są komunikaty od systemu zgłoszeniowego.

Czarny pasek poniżej pokazuje nazwę wyświetlanej kolejki, albo informację że pokazywane są zgłoszenia z kolejek które agent zaznaczył w swoich ustawieniach jako „Moje kolejki”. Na następnym pasku umieszczone są informacje o zgłoszeniach zarejestrowanych w wyświetlanej kolejce/kolejkach, a na kolejnym wypisane są informacje o ilości zgłoszeń w poszczególnych kolejkach.

W środkowej i dolnej części ekranu umieszczone są informacje o zgłoszeniach. Na czarnym pasku znajduje się numer ID zgłoszenia i jego wiek, oraz checkbox umożliwiający zaznaczenie zgłoszenia do przetwarzania hurtowego. Kolejny wiersz zawiera akcje które możemy wykonać na zgłoszeniu (np. zablokowanie, podgląd, wpisanie uwag), oraz datę zarejestrowania zgłoszenia w systemie.

Niżej interfejs jest podzielony na dwie części. Po lewej stronie widać nagłówek i podgląd treści, a po prawej dodatkowe informacje takie jak typ, status i kolejka zgłoszenia, oraz przyciski umożliwiające wysłanie odpowiedzi do klienta lub przeniesienie zgłoszenia do innej kolejki.

TWÓJ SOLIDNY PARTNER

2 Kolejki

Kolejki pomagają utrzymać porządek w systemie zgłoszeniowym i rozdzielać zadania pomiędzy odpowiednich agentów (pracowników). Każdy agent, w zależności od pełnionej przez niego funkcji i przypisanych w programie uprawnień może mieć dostęp do jednej lub więcej kolejek utworzonych w systemie.

Przychodzące zgłoszenia mogą być automatycznie rozdzielane do odpowiednich kolejek – np. na podstawie adresu na który został wysłany mail, nadawcy albo obecności słów kluczowych w temacie bądź treści wiadomości.

Agent po zalogowaniu do systemu widzi w pierwszej kolejności zgłoszenia oczekujące w kolejkach które zaznaczył jako „Moje kolejki” w swoich ustawieniach. Może też przeglądać zgłoszenia w innych kolejkach pod warunkiem że ma do tego prawo.

Umożliwia to utworzenie struktury odzwierciedlającej podział obowiązków i kompetencji w dziale IT.

Przykład:

W systemie są utworzone kolejki „helpdesk” i „administracja”.

Administrator sieci ma pełne prawa do obu kolejek, ale zaznaczoną jako własną ma tylko kolejkę administracyjną.

Pracownik działu helpdesk ma pełne prawa do kolejki helpdesk. Nie może przeglądać kolejki „administracja” ani obsługiwać zarejestrowanych w niej zgłoszeń, ale w razie potrzeby może przenieść do niej zadania ze swojej kolejki.

Dzięki takiej konfiguracji administrator systemu ma pełną kontrolę nad obsługą zgłoszeń będąc jednocześnie powiadamianym tylko o zgłoszeniach należących do niego (chyba że sam postanowi inaczej). Jednocześnie może odciążać dział helpdesk blokując do obsługi niektóre zgłoszenia z kolejki „helpdesk”. Pracownik działu helpdesk nie ma wglądu w pracę administratora, ale w razie potrzeby może przenosić swoje zgłoszenia do jego kolejki.

Kolejki mogą być również dzielone na kolejki podległe, co umożliwia jeszcze lepsze odzwierciedlenie struktury firmy.

ServiceDesk może być wykorzystany także do rozdzielania pracy pomiędzy pracowników różnych działów – np. sprzedaży, reklamacji i pomocy technicznej.

2.1 Prawa do kolejek

W systemie agencji mogą mieć przydzielane następujące prawa do kolejek:

| Prawo | Opis |
|-----------|--|
| ro | Odczyt. |
| move into | Prawo do przenoszenia zgłoszeń do danej kolejki. |
| create | Prawo do tworzenia zgłoszeń w danej kolejce. |
| owner | Prawo do zmiany i ustawiania właściciela zgłoszeń w danej kolejce. |
| priority | Prawo do zmiany priorytetu zgłoszeń. |
| rw | Pełny dostęp do kolejki. |

3 Zgłoszenia – status, blokada

3.1 Status zgłoszenia

Każde zgłoszenie zarejestrowane w systemie ServiceDesk otrzymuje Status. Status wskazuje na obecny stan zgłoszenia. W domyślnej konfiguracji systemu zarejestrowane są następujące statusy:

- nowe
- otwarte
- zamknięte z powodzeniem
- zamknięte bez powodzenia
- zamknięte z obejściem
- oczekujące – przypomnienie
- oczekujące – powodzenie
- oczekujące – niepowodzenie
- połączone
- usunięte

Domyślnie zgłoszenie po rejestracji otrzymuje status '**nowe**'. Kiedy któryś z agentów zacznie obsługę zgłoszenia, jego stan zmienia się na '**otwarte**'. Po każdym kroku obsługi (np. mail lub telefon do klienta) agent ustawia następny stan zgłoszenia aż do jego zamknięcia. Zamknięcie zgłoszenia oznacza koniec jego obsługi – przestaje być widoczne w kolejkach serwisowych.

Dzięki stanom typu '**oczekujące**' agent może otrzymać z systemu przypomnienie o zgłoszeniu po ustalonym terminie, albo wymusić automatyczne zamknięcie zgłoszenia.

Stan '**usunięte**' nie jest dostępny dla agentów podczas normalnej pracy.

3.2 Blokada zgłoszenia

Kiedy agent decyduje się na obsługę zgłoszenia, powinien od razu je zablokować. Blokada zgłoszenia oznacza, że jest ono obsługiwane przez konkretnego agenta. Zablokowane zgłoszenie przestaje być widoczne w kolejce serwisowej w której zostało zarejestrowane. Obsługujący je agent ma do niego dostęp przez widok „**Zablokowane zgłoszenia**”.

Żeby zablokować zgłoszenie wystarczy kliknąć na link „**zablokuj**” w podglądzie zgłoszenia. Zablokowanie następuje również automatycznie w przypadku przejścia do ekranu wysyłania odpowiedzi na zgłoszenie lub do jego zamykania.

Możliwe jest też ponowne odblokowanie zgłoszenia przez kliknięcie „**odblokuj**” w podglądzie zgłoszenia (w widoku zablokowanych zgłoszeń). Odblokowane zgłoszenie z powrotem staje się widoczne w kolejce serwisowej w której jest zarejestrowane i może zostać zablokowane przez innego agenta.

Dzięki mechanizmowi blokowania zgłoszeń nie powinno dojść do sytuacji kiedy kilku agentów nieświadomie zajmuje się tym samym zgłoszeniem.

4 Podstawy obsługi systemu ServiceDesk

4.1 Ręczne rejestrowanie nowych zgłoszeń

Czasami konieczne jest ręczne zarejestrowanie zgłoszenia. Zdarza się to np. w sytuacjach kiedy klient nie ma możliwości zgłoszenia problemu inaczej niż telefonicznie, lub kiedy agent sam chce utworzyć nowe zgłoszenie bezpośrednio w systemie.

4.1.1 Rejestracja zgłoszenia telefonicznego

Po kliknięciu w link „Zgłoszenie telefoniczne” otwiera się okno ręcznej rejestracji zgłoszenia. Do poprawnej rejestracji zgłoszenia potrzebne jest wypełnienie kilku pól obowiązkowych:

- **od** – adres email klienta
- **do** – w tym polu agent wybiera kolejkę serwisową w której zostanie zarejestrowane zgłoszenie
- **właściciel** – można ustalić właściciela zgłoszenia. Jeśli to pole pozostanie puste, zgłoszenie pojawi się jako nowe w kolejce. Jeśli zostanie wybrany właściciel, pojawi się od razu w zablokowanych zgłoszeniach wybranego agenta
- **temat i treść** zgłoszenia oraz ewentualne **załączniki**
- **id klienta** – identyfikator jednoznacznie określający klienta, dobrą metodą jest używanie jako identyfikatora adresu email
- **następny status zgłoszenia** – zgłoszenie może zostać zarejestrowane jako otwarte, oczekujące bądź zamknięte (np. jeśli agent pomógł klientowi od razu w czasie rozmowy telefonicznej).

4.1.2 Tworzenie nowego zgłoszenia wychodzącego – zgłoszenie e-mail

Okno rejestracji zgłoszenia e-mail służy do rejestracji zgłoszeń wychodzących z systemu. Jako nadawca takiego zgłoszenia występuje jedna z kolejek serwisowych, a adresatem jest klient. Przykładem zastosowania tego rodzaju rejestracji zgłoszenia może być sytuacja, kiedy agent z własnej inicjatywy rozpoczyna pracę nad jakimś problemem, i chce poinformować o tym mailowo klienta.

„Zgłoszenie e-mail” nie powinno być używane do rejestracji zgłoszeń w innych kolejkach serwisowych. Wprowadzenie adresów kolejek serwisowych zarówno jako nadawcy i jak i odbiorcy zgłoszenia może prowadzić do zapętlenia maili informujących o statusie zgłoszenia, i w rezultacie do niemożności jego zamknięcia. Dlatego w polu 'Do' powinien zawsze znajdować się adres rzeczywistego klienta. W razie wątpliwości agent powinien rejestrować nowe zgłoszenie do innej kolejki jako telefoniczne, albo wysłać ręcznie maila na odpowiedni adres.

4.2 Obsługa zgłoszenia

Kiedy w jednej z kolejek użytkownika zostanie zarejestrowane zgłoszenie, w widoku 'Moje kolejki' pojawi się stosowna informacja zawierająca podstawowe informacje takie jak jego numer (jednoznacznie identyfikujący zgłoszenie w systemie), temat, wiek – czyli czas jaki upłynął od rejestracji, informacje o statusie i kolejce systemowej oraz fragment treści.

Jest to podstawowy widok od którego agent zaczyna obsługę zgłoszenia. Z tego miejsca, klikając w odpowiedni link, użytkownik może:

- przenieść zgłoszenie do innej kolejki (jeśli np. problem mieści się w zakresie obowiązków działu helpdesk, a został zarejestrowany w kolejce administratora). Aby to zrobić użytkownik musi wybrać z rozwijanej listy kolejkę do której chce przenieść zgłoszenie i nacisnąć przycisk 'Przesuń'
- zablokować zgłoszenie do obsługi
- wyświetlić pełny podgląd zgłoszenia
- wyświetlić jego historię (wszystkie operacje wykonane w systemie ServiceDesk w związku z obsługą tego zgłoszenia)
- ustawić priorytet
- dopisać uwagi
- wysłać klientowi maila z odpowiedzią
- zarejestrować w systemie telefon do klienta i wpisać do zgłoszenia notatkę z rozmowy
- przejść od razu do zamykania zgłoszenia

W widoku podglądu poza wyżej wymienionymi funkcjami agent może dodatkowo:

- prześledzić kolejne etapy obsługi zgłoszenia
- zmienić/ustawić właściciela (ustawienie właściciela powoduje taki efekt jakby wybrany agent zablokował sobie zgłoszenie do obsługi)
- wydrukować zgłoszenie
- połączyć je z innym zgłoszeniem
- ustawić status zgłoszenia „oczekujące”

Standardowo proces obsługi zgłoszenia można przedstawić w następujący sposób:

- klient wysłał maila na adres którejś z kolejek systemowych, system odbiera maila i rejestruje zgłoszenie. Klient dostaje potwierdzenie rejestracji zgłoszenia w systemie, agenci obsługujący kolejkę dostają informację o pojawieniu się nowego zgłoszenia
- jeden z agentów obsługujących kolejkę blokuje zgłoszenie jako własne i zaczyna nad nim pracować
- agent wysłał odpowiedź email do klienta i zmienia stan zgłoszenia. W zależności od postępów może to być zamknięcie zgłoszenia, pozostawienie go w stanie otwartym lub ustawienie oczekiwania
- jeśli klient odpowie na wiadomość otrzymanego z systemu maila, jego wiadomość zostanie automatycznie dołączona do zgłoszenia, a obsługujący je agent zostanie powiadomiony o otrzymaniu kontynuacji zgłoszenia

TWÓJ SOLIDNY PARTNER

4.3 Wyszukiwanie zgłoszeń

Po kliknięciu w 'Szukaj' system wyświetla okno umożliwiające wyszukiwanie zgłoszeń w systemie. W wyszukiwaniu są brane pod uwagę wszystkie zgłoszenia – również zablokowane przez innych agentów i zamknięte.

Możliwe jest ustalenie praktycznie dowolnych kryteriów do wyszukiwania. Można wyszukiwać zgłoszenia zawierające określony ciąg w temacie, treści, adresie nadawcy bądź adresata, czasie utworzenia i zamknięcia zgłoszenia oraz według wielu innych parametrów. Można też zapisywać szablony wyszukiwania żeby nie ustawiać parametrów za każdym razem od nowa.

Wyszukiwane są oczywiście tylko te zgłoszenia do których agent miał dostęp (czyli tylko z kolejek do których miał dostęp).

4.4 Baza klientów

Kliknięcie w link 'Klient' powoduje przejście do okna „Konfiguracja użytkowników – klientów”, w którym można wyszukiwać lub rejestrować nowych klientów. Zarejestrowany w ten sposób klient może korzystać z interfejsu klienckiego systemu i jest brany pod uwagę przy wyszukiwaniu klientów w trakcie ręcznej rejestracji zgłoszeń. Baza klientów może też być pobierana np. z katalogu Active Directory za pośrednictwem protokołu LDAP. Takie ustawienie znacznie ułatwia korzystanie z programu, ponieważ eliminuje potrzebę ręcznej rejestracji użytkowników – klientów.

4.5 Hurtowe przetwarzanie zgłoszeń

Żeby wykonać operację na więcej niż jednym zgłoszeniu naraz, agent może skorzystać z opcji 'Przetwarzanie hurtowe'. Żeby to zrobić, trzeba najpierw zaznaczyć w widoku podglądu kolejki pola wyboru przy odpowiednich zgłoszeniach (pola znajdują się po lewej stronie czarnego paska z numerem i tematem zgłoszenia). Następnie, po kliknięciu w 'Przetwarzanie hurtowe' użytkownik musi wpisać temat i treść notatki która będzie dołączona do wszystkich przetworzonych zbiorowo zgłoszeń. Kolejnym krokiem jest wybranie następnego statusu i ew. nowej kolejki w której zostaną umieszczone wszystkie wybrane zgłoszenia.

4.6 Ustawienia agenta

W oknie 'Ustawienia' agent może zmienić ustawienia swojego profilu. Tutaj agent może zdecydować o wyborze swoich kolejek (oczywiście tylko spośród tych do których ma dostęp), o tym czy chce dostawać powiadomienia mailowe od systemu, oraz o niektórych parametrach interfejsu. W tym miejscu może też zmienić swoje hasło.

5 Statystyki

System raportowania i kontroli agentów

6 FAQ

System do publikowania instrukcji wew. użytkownika