



Helpdesk – administrator manual

Webtop A/S
Hørkær 18
2730 Herlev

www.webtop.dk

Indhold

1	Baggrund.....	1
2	Adgang til administrationssiden.....	2
2.1	Wizdom helpdesk database:.....	3
2.2	Helpdesks:.....	3
2.3	Supporters and categories for helpdesk:.....	4

1 Baggrund

Wizdom Helpdesk er et værktøj der gennem processer understøtter en eller flere supportfunktioner i en organisation.

Et klassisk eksempel er en IT-helpdesk hvor et antal supportere har til opgave at servicere organisationens brugere. Wizdom Helpdesk er bygget til at understøtte flere helpdeske (instanser) således at f.eks. Pedel, HR, Marketing og Jura kan have sin egen helpdesk.

Supporteren skal være oprettet med rollen supporter i den enkelte helpdesk for at kunne se sagerne og arbejde med dem. Der er fulde rettigheder i systemet som sikrer at kun udpegede supportere kan se helpdeskens sager, og brugere kan se deres egne sager.

2 Grundlæggende opsætning

Helpdesk præsenteres igennem to webparts:

- Én til brugere, som er generel og dækker alle sager til alle webparts
- Én til supportere, som er specifik og dækker sager til én helpdesk instans.

Webparts ligger i et webpart bibliotek: Helpdesk

Der er alene standard konfiguration for webpart til brugere.

For webparten for supportere konfigureres:

Vælg helpdesk: fra en dropdown vælges én af de oprettede helpdeske

NB! Førstegangs konfiguration foregår ved at lægge supporter webparten på en side, og dermed får en bruger med siteadministrator rettigheder adgang til administrationssiden.

Opret relevante helpdeske i administrationssitet med tilknyttede supportere, returner til webpart

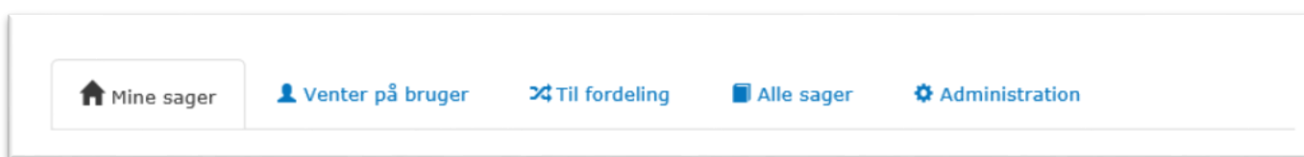
konfigurationen og knyt supporter webparten til en helpdesk instans. (funktionerne er beskrevet nedenfor).

Modulet er forsynet med sprogunderstøttelse (dansk, norsk og engelsk), og sproget styres af SharePoint.

3 Adgang til administrationssiden

For at få adgang til administrationssiden skal brugeren være sitecollection administrator.


Med tilstrækkelige rettigheder er menu punktet "Administration" tilgængelig i supporter webparten.



Administrationssiden er på engelsk og ser således ud:

Wizdom helpdesk database
DB Server: jek3-pc. DB Name: Helpdesk

Helpdesks
Helpdesk: IT-problemer
Create new helpdesk:
ID:
Name:

Settings for helpdesk ID: IT-1
Name: IT-problemer
Description: Vi hjælper dig, hvis din mus er gået i stykker! Og vi er hurtige
Icon:  (click icon to change it)
Active:
User page:
Supporter page:
Days to Autoclose:
Auto refresh seconds:

Supporters and categories for helpdesk: IT-problemer
Supporters:
Arne Kirkeby-Thomsen
Jesper Kofoed
Martin Rossen
Svend-Erik Holm
Add supporter:
Receive notifications:
Email:
arne@webtop.dk
jek@webtop.dk
mr@webtop.dk
seh@webtop.dk
Add
Category:
Sub category:
Add new root category
Add new sub category
Description:
Save description

Siden er delt op i sektioner:

3.1 Wizdom helpdesk database:

Dokumenterer den SQL database der hoster databasen samt databasens navn.

Knappen "Use as Helpdesk DB" bruges ved oprettelse af en ny database, efter et nyt DB name er anført.

3.2 Helpdesks:

I feltet Helpdesks foldes de instanser af helpdesk systemet indeholder ud.

Til højre er der mulighed for at oprette nye helpdesk instanser.

ID: anvendes til som kaldenavn for tabeller og interne strukturer "IThelp" (der bør kun anvendes tal og bogstaver, ikke specialtegn). Feltets indhold hjælper hvis der ønskes udtræk fra databasen til f.eks. afrapportering.

Name: feltet indeholder instansens visningsnavn.

Icon: Instansen forsynes med et ikon, hvis ikonet ønskes ændret kan der vælges et nyt ved at klikke på det valgte ikon.

Løsningen er forsynet med en ikonsamling som kan bruges:



Description: Feltet indeholder den beskrivelse der vises for brugeren på opret siden.

Active: feltet markerer om instansen er aktiv

User page: skal indeholde stien til den side hvor brugerwebparten ligger

Supporter page: skal indeholde stien til den side hvor supporterwebparten ligger

Days to Autoclose: antal dage fra sagen sendes til brugeren med anmodning om afslutning, til sagen lukkes automatisk

Auto refresh seconds: Supporternes sider genindlæses med denne frekvens for at sikre at siden er opdateret med nye og opdaterede sager.

NB.! På løsninger med mange supportere kan en hyppig opdatering give uhensigtsmæssig belastning af serverne.

3.3 Supporters and categories for helpdesk:

Supporters: Her listes de navngivne supportere der er oprettede i den valgte Helpdesk instans. Supporterne vises ved det navn og den email adresse der er tastet ind. Det kan her markeres om supporteren ønsker at modtage mail notifikationer for opdaterede sager. (Anbefales til supportere der ikke har en primær opgave at overvåge Helpdesk.)

Add supporter: Her indtastes navn og email for ny supporter.

Category: feltet indeholder emne struktur for den valgte helpdesk. Der kan oprettes nye emner med funktionen "Add new root category".

Sub category: feltet indeholder underemne for den valgte helpdesk, og vises som et betinget valg af emne. Der kan oprettes nye underemner med funktionen "Add new sub category"

Emne og underemne kan slettes med "Delete".

Description: Feltet indeholder den beskrivelse der vises for brugeren i opret sag billedet når brugeren har valgt emne og underemne. Opdateringer gemmes når funktionen "Save deskription" aktiveres.