



# Helpdesk – supporter manual

Webtop A/S  
Hørkær 18  
2730 Herlev

[www.webtop.dk](http://www.webtop.dk)

## Indhold

1	Baggrund.....	1
2	Sagen .....	1
3	Fordeling af sager .....	3
4	Behandling af sag.....	4
4.1	Kommentarer.....	5
4.2	Tidsregistrering .....	6
4.3	Send mail.....	6
5	Afslut sag.....	7
	Appendix 1 – Processer i Wizdom Helpdesk .....	9
	Overordnet løsningsbeskrivelse.....	9
5.1	Brugerproces – opret.....	10
5.2	Supporterproces – modtag, behandling og afslut .....	10
5.3	Brugerproces – Opdater sag.....	12
5.4	Brugerproces – Accepter sag luk.....	13

## 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.

Som supporter skal du 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 andres sager, og brugerne kan se deres egne sager.

## 2 Sagen

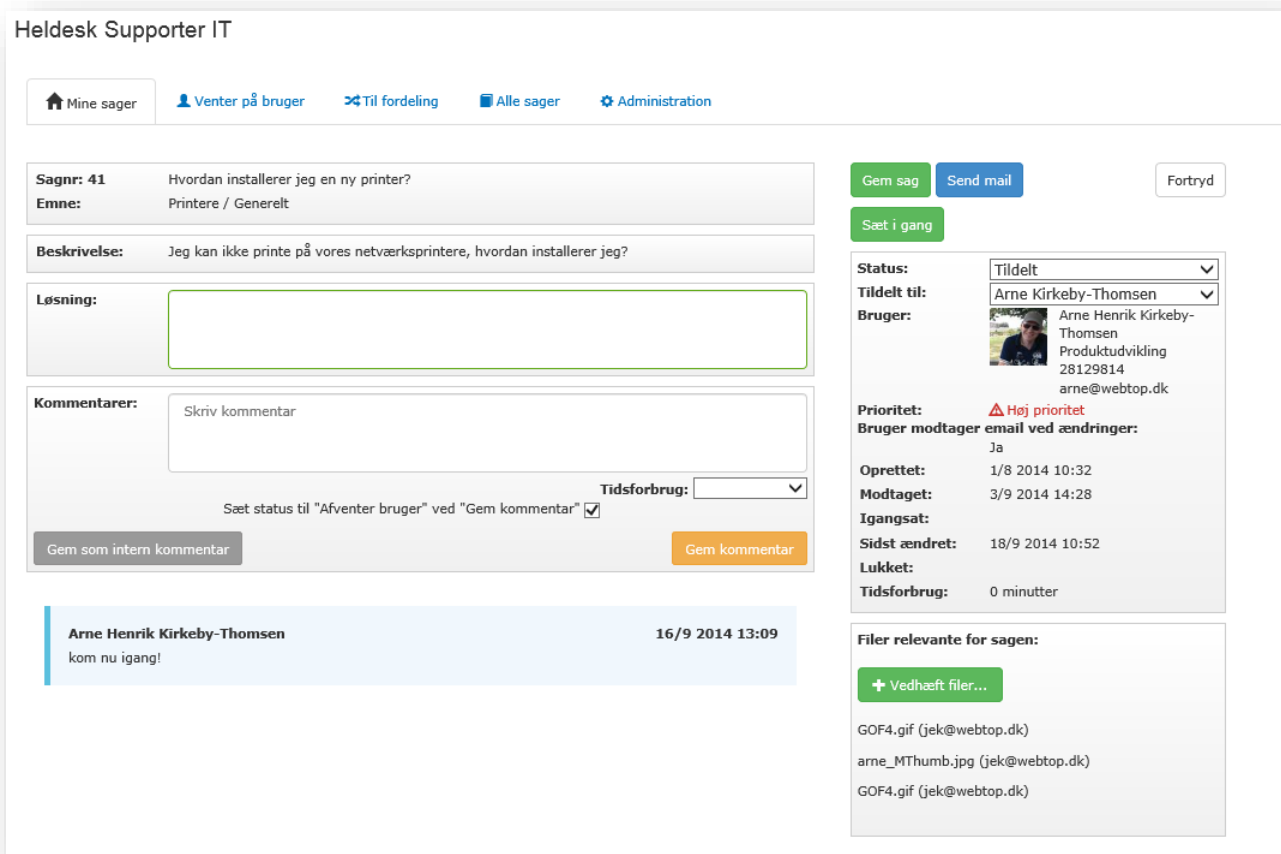
En sag er opbygget med et sagsnummernummer og emne/underemne til brug for struktur og søgning.

Brugeren laver en beskrivelse og evt. en titel. Hvis brugeren ikke skriver en titel bliver de første karakterer i beskrivelsen overført til titel automatisk. Desuden kan brugeren vedhæfte filer til sagen.

Brugeren kan markere sin sag med "Høj prioritet", og brugeren kan modtage en email ved ændringer (Ny kommentar, og skift til tilstandene "Afventer bruger" samt "Ønskes afsluttet").

Supporteren kan opdatere sagen ved at

- ændre status
- ændre sagens emne
- Sende sagen til en anden supporter i feltet "Tildelt til:"
- Skrive en løsning
- Vedhæfte filer
- Skrive en kommentar som vises for brugeren
- Skrive en intern kommentar som IKKE vises for brugeren
- Registrere tidsforbrug på sagen
- Sende sagen som mail (Status ændres til Afsluttet)



**Heldesk Supporter IT**

Mine sager | Venter på bruger | Til fordeling | Alle sager | Administration

**Sagnr: 41** Hvordan installerer jeg en ny printer?  
**Emne:** Printere / Generelt


**Beskrivelse:** Jeg kan ikke printe på vores netværksprintere, hvordan installerer jeg?

**Løsning:**

**Kommentarer:**   
Tidsforbrug:   
Sæt status til "Afventer bruger" ved "Gem kommentar"

Gem som intern kommentar | Gem kommentar

**Arne Henrik Kirkeby-Thomsen** 16/9 2014 13:09  
kom nu igang!

**Status:** Tildelt  
**Tildelt til:** Arne Kirkeby-Thomsen  
**Bruger:**  Arne Henrik Kirkeby-Thomsen  
Produktudvikling  
28129814  
arne@webtop.dk  
**Prioritet:** ▲ Høj prioritet  
**Bruger modtager email ved ændringer:** Ja  
**Oprettet:** 1/8 2014 10:32  
**Modtaget:** 3/9 2014 14:28  
**Igangsæt:**  
**Sidst ændret:** 18/9 2014 10:52  
**Lukket:**  
**Tidsforbrug:** 0 minutter

**Filer relevante for sagen:**  
+ Vedhæft filer...  
GOF4.gif (jek@webtop.dk)  
arne\_MThumb.jpg (jek@webtop.dk)  
GOF4.gif (jek@webtop.dk)

### 3 Fordeling af sager

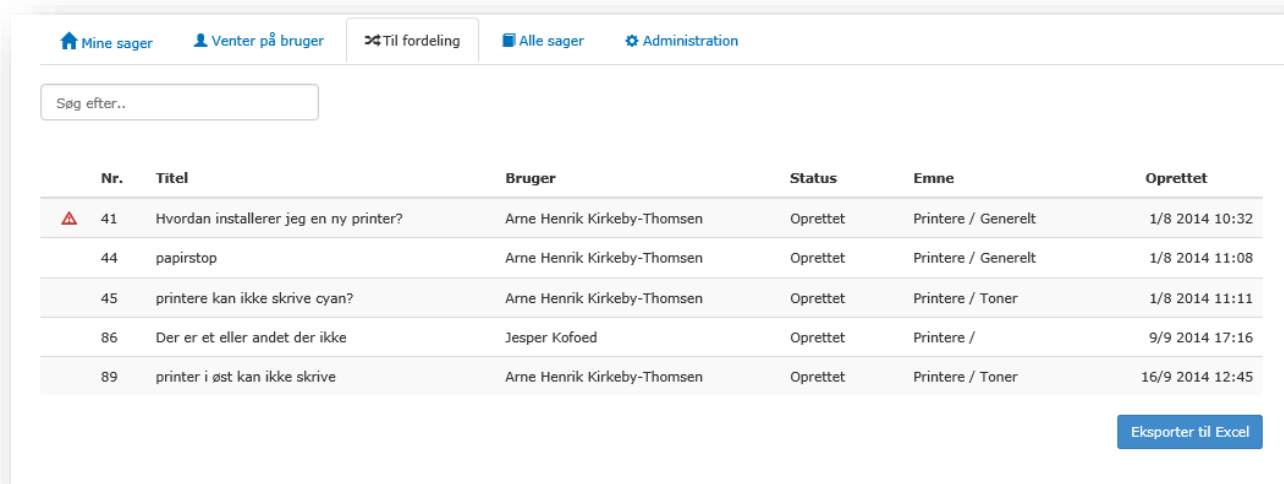


I listen "Til fordeling" ligger sager med status "Oprettet". Sagerne har fået tilstanden via brugerens "Opret sag".

Listen har til formål at give supportfunktionen et overblik over de indkomne sager. Og listen kan bruges til fordeling for en central fordeler, som overvåger listen og tildeler sagerne til relevante brugere.

Alternativt kan listen fungere som "plukliste" hvor supporterne selv tager sagerne og sætter behandlingen i gang.

Når sagerne får en anden tilstand end "Oprettet" forsvinder de fra listen.



Nr.	Titel	Bruger	Status	Emne	Oprettet
41	Hvordan installerer jeg en ny printer?	Arne Henrik Kirkeby-Thomsen	Oprettet	Printere / Generelt	1/8 2014 10:32
44	papirstop	Arne Henrik Kirkeby-Thomsen	Oprettet	Printere / Generelt	1/8 2014 11:08
45	printere kan ikke skrive cyan?	Arne Henrik Kirkeby-Thomsen	Oprettet	Printere / Toner	1/8 2014 11:11
86	Der er et eller andet der ikke	Jesper Kofoed	Oprettet	Printere /	9/9 2014 17:16
89	printer i øst kan ikke skrive	Arne Henrik Kirkeby-Thomsen	Oprettet	Printere / Toner	16/9 2014 12:45

Sagerne åbnes fra listen og en supporter tildeles sagen. Når en supporter vælges i feltet "Tildelt til:" opdateres status til "Tildelt". Fordeleren gemmer sagen og vender tilbage til listen.

Funktionen kan udføres af alle der har en supporter rolle i helpdesk instansen.



## 4 Behandling af sag



Når sagen er tildelt en supporter dukker den op i supporterens liste "Mine sager".

Når sagen er i tilstanden "Tildelt" er sagen forsynet med en "Sæt i gang" knap, som opdaterer sagen til status "I gang" og sætter dato og tid i feltet "Igangsæt".

[Alle sager](#)    [Administration](#)

The screenshot shows a user interface for managing cases. On the left, there is a list of cases with two visible rows. To the right of the list is a control panel containing several buttons: 'Gem sag' (green), 'Send mail' (blue), 'Fortryd' (white), and 'Sæt i gang' (green). Below these buttons is a dropdown menu for 'Status:' which is currently set to 'Tildelt'. Below the status dropdown is another dropdown menu for 'Tildelt til:' which is currently set to 'Anne Kirkeby-Thomsen'.

Funktionen bruges til måling af servicemål.




Alle supporterens lister er forsynet med ens funktionalitet:

- Søgning
- Sortering på kolonner
- Eksport til Excel

Heldesk Supporter IT

[Mine sager](#) [Venter på bruger](#) [Til fordeling](#) [Alle sager](#) [Administration](#)

Søg efter..

Nr.	Titel	Bruger	Status	Emne	Oprettet
 62	Min printer kan ikke skrive rødt	Jesper Kofoed	I gang	Computere / Mus	6/8 2014 13:12
 41	Hvordan installerer jeg en ny printer?	Arne Henrik Kirkeby-Thomsen	Tildelt	Printere / Generelt	1/8 2014 10:32
 31	Mit tastatur laver for mange stavefejl	Svend-Erik Holm	I gang	Printere / Generelt	24/7 2014 14:24

[Eksporter til Excel](#)

Supporteren kan ændre sagens emne ved at aktivere ikonet ved emnet.

**Sagnr: 62**      Min printer kan ikke skrive rødt  
**Emne:**            Computere / Mus 

Hvorefter feltet skifter til :




**Sagnr: 62**      Min printer kan ikke skrive rødt  
**Emne:**             /

## 4.1 Kommentarer

Kommentarer er en væsentlig del af sagsbehandlingen. Supporteren kan skrive kommentarer på sagen, f.eks. hvis der behøves yderligere information fra brugeren.

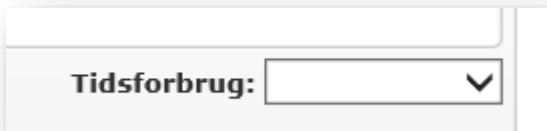
Sagen sendes tilbage til brugeren med status skifte til "Afventer bruger" og brugeren får en notifikation (hvis brugeren ikke har fjernet markeringen for modtagelse af abonnement).

Der er tre typer kommentarer

Brugerens kommenter markeret blå	
Supportens interne kommentar, som IKKE vises for brugeren. Markeret grå	
Supporterens kommentar som vises for brugeren markeret orange	

Kommentarer vises med senest oprettede kommentar øverst.

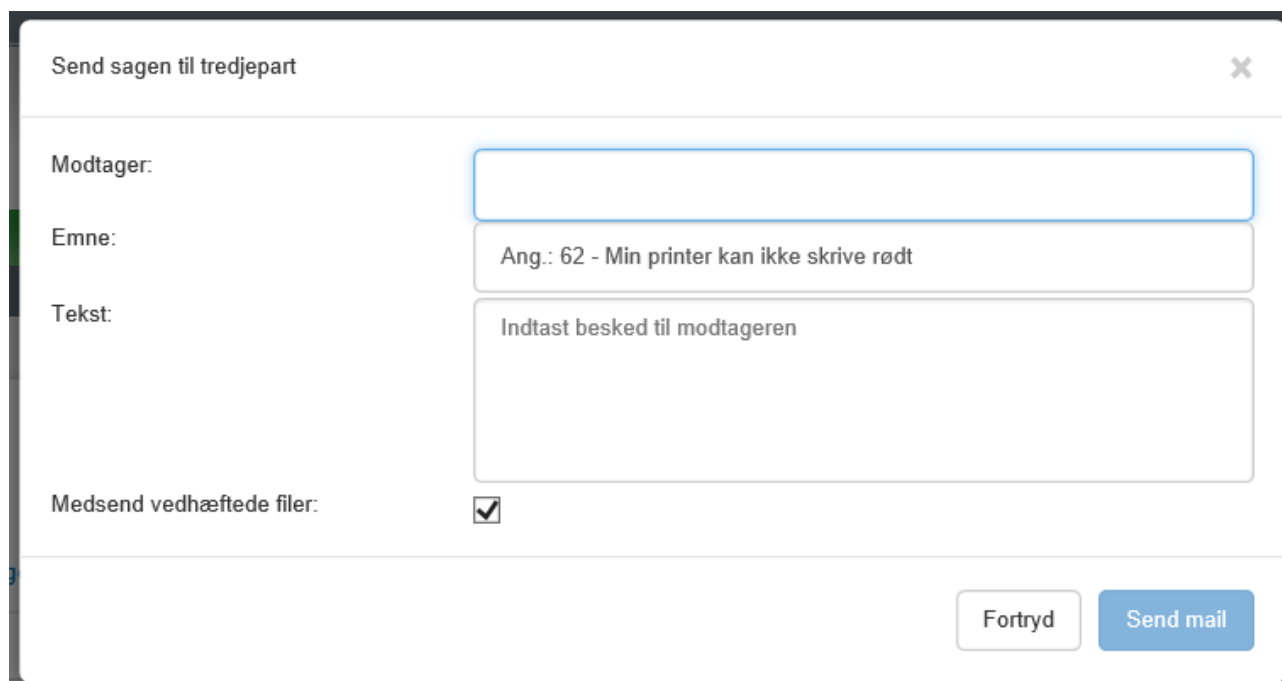
## 4.2 Tidsregistrering



I feltet kan supporteren vælge et tidsforbrug, som akkumuleres på sagen. Tidsregistreringen er relateret til en kommentar, og hvis der registreres til uden en ny kommentar opretter systemet en tom intern kommentar til registreringen.

## 4.3 Send mail

Supporteren har adgang til en send mail funktion, som kan sende sagen til trediepart. Når Send mail knappen aktiveres åbnes dette vindue:



Send sagen til tredjepart

Modtager:

Emne: Ang.: 62 - Min printer kan ikke skrive rødt

Tekst: Indtast besked til modtageren

Medsend vedhæftede filer:

Fortryd Send mail

E-mail adresse for modtager tastes ind sammen med den tekst der skal følge sagen.

Ved "send mail" samles information fra sagen og sendes via Wizdom serverens SMTP service til modtager og supporteren. Sagens status opdateres nu til afsluttet, da ansvaret for sagen følger mailen.

## 5 Afslut sag



Princippet er at Supporteren anmoder brugeren om at sagen afsluttes og brugeren lukker derefter sagen. Hvis brugeren ikke lukker sagen bliver sagen automatisk lukket efter et antal dage (konfigureret i helpdesk instansen).

Afslutningen ser således ud for brugeren:



**IT-problemer**



**Sagen er klar til at blive lukket**

Giv venligst en karakter på 1 til 4 stjerner og klik på "Luk sag"

★☆☆☆





## Appendix 1 – Processer i Wizdom Helpdesk

### Overordnet løsningsbeskrivelse

Modulet håndterer flere helpdeskfunktioner i organisationen (instanser). Hver instans repræsenterer en helpdesk for et område og inden for området kan der opbygges et hierarki af emner og underemner.

*f.eks. Telefoni/Smartphone/Simkort eller IT/brevskabeloner/makrofejl*

Helpdesksager er i natur sager, der har et forløb. Modulet understøtter forløbet gennem en serie af tilstande som styrer adgang, visninger og funktioner for de trin sagen er på.

Modulet håndterer en brugerrolle og en supporterrolle. Brugeren opretter en sag og kan følge sit problems løsning igennem sagens forløb. Brugeren bliver i afslutningen bedt om at lukke sagen og kan efterfølgende afgive sin vurdering af sagens forløb.

Supporterrollen modtager sagen enten fra en pickliste eller fra en dispatcher. Dispatcheren er ikke en dedikeret rolle men en supporterrolle der har opgaven at fordele sager.

Sagerne vil være knyttet til en instans af modulet gennem oprettelsen. Sagerne bliver ikke forsynet med tjekud/tjek ind funktion, men sikres i stedet mod samtidig redigering ved alene at tillade brugeren at arbejde med en allerede oprettet sag via kommentarer og vedhæftede filer. Dermed er der et entydigt ejerskab af sagen hos brugeren indtil sagen sendes, og derfra er sagen supporterens ansvar. Brugeren kan således ikke ændre på den grundlæggende problembeskrivelse i sagens forløb, men brugeren kan kommentere og vedhæfte filer.

Tilsvarende gælder for supporter – der arbejdes ikke gennem SharePoint's editform.aspx – men gennem special-udviklede webparts til formålet. Disse har til ansvar at sørge for samtidighed – f.eks. ved at kun felter supporter har berørt, gemmes tilbage ved redigering – mens kommentarer en bruger kunne have tilføjet imens, ikke bliver berørt af supporters save operation.

Det er væsentligt at kun udpegede brugere med rollen supporter fremgår af picklisterne for ansvarlige for en sag.

## 5.1 Brugerproces – opret

I brugerprocessen for opret har en bruger som udgangspunkt et problem som ønskes løst via Helpdesk.

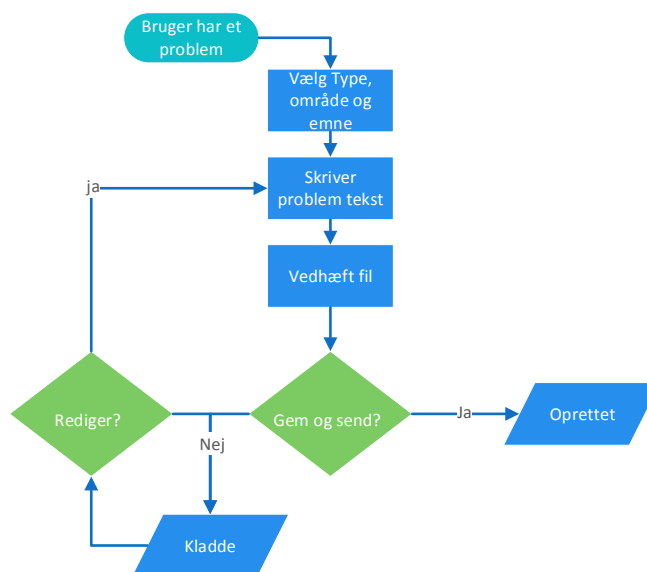
Brugeren åbner Wizdom og vælger at oprette en sag i Helpdesk. Dette kan ske enten i en dedikeret portal eller via et dybt link til opret i den enkelte helpdesk instans.

Brugeren vælger typen af henvendelse f.eks. IT og åbner oprettelsesbilledet for IT-Helpdesk. IT er her tænkt som en selvstændig instans på linie med f.eks. instansen Jura.

Brugeren udfylder formularens felter og vedhæfter en eller flere filer. Brugeren kan vælge at gemme og sende formularen eller blot at gemme den. Den gemte sag gemmes som kladde og kan åbnes senere til færdigredigering og afsendelse.

Processen er vist i procesdiagrammet "Brugerproces – opret".

### Brugerproces - opret



## 5.2 Supporterproces – modtag, behandling og afslut

Sagen bliver synlig når den er afsendt fra brugeren.

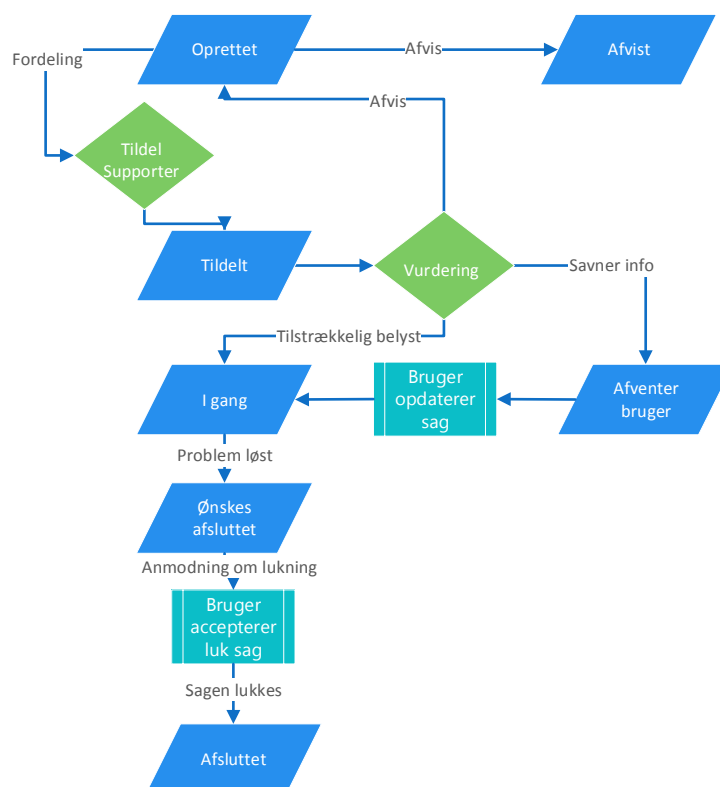
Når sagen tildeles til en supporter opdateres status til tildelt og sagen bliver synlig i supporterens liste for indkommende opgaver. Tildelingen kan enten foregå via en dispatchfunktion eller som en pickliste, hvor supporterne selv tager opgaver fra listen af oprettede sager og sætter eget navn på sagen.

Sagen er i denne tilstand ikke tildelt nogen supporter endnu men vises på en "fælles" liste over nye sager. Herfra kan den tildeles en individuel supporter – enten ved at andre tildeler sagen (dispatch funktionen) eller ved at en supporter selv "tager sagen".

Sagen vurderes og det afgøres om den kan modtages, om den skal afvises eller om den kræver yderligere information fra brugeren.

- er sagen tilstrækkeligt belyst sættes tilstanden til "I gang",
- er sagen ufuldstændigt belyst skrives en kommentar på sagen og sendes tilbage til brugeren i tilstanden "Afventer bruger",
- kan sagen ikke modtages afvises den og opdateres med status "Oprettet" og en kommentar. I Dispatch funktionen kan sagen afvises og få tilstanden "Afvist" eller flyttes til en anden instans.

## Supportersproces – modtag, behandling, afslut



Behandlingen af sagen pågår i tilstanden "I gang" og ved afslutning af sagen sendes en anmodning til brugeren om at afslutte sagen. Status opdateres til "Ønskes afsluttet" og sendes til brugeren.

Supporteren skal ikke foretage sig yderligere, da sagen nu enten lukkes af brugeren, lukkes automatisk efter en defineret tid eller dukker op igen som en aktiv sag hvis brugeren ikke accepterer anmodningen om lukning.

Undervejs i forløbet kan den ansvarlige supporter ændres ved at skifte ansvarlig supporter på sagen. Sagen kan fra alle tilstande sendes til brugeren med skift i status til "Afventer bruger". Når brugeren sender sagen tilbage forsynes sagen altid med status "I gang".

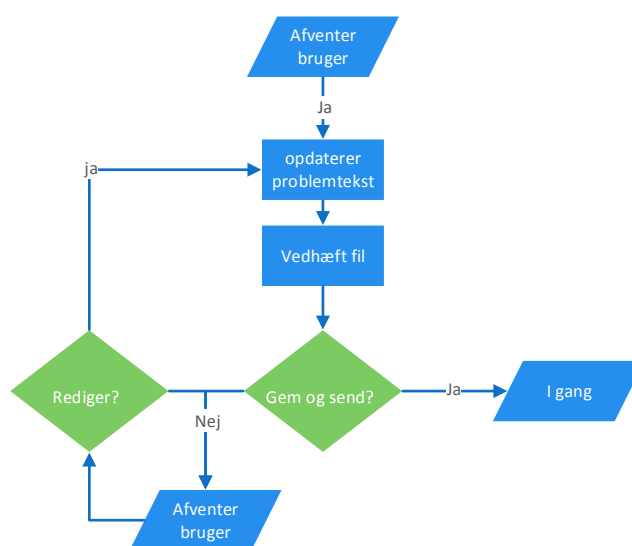
### 5.3 Brugerproces – Opdater sag

Brugeren kan løbende blive inddraget i sagen enten for at uddybe problembeskrivelsen eller med andre afklaringer. Når sagen opdateres med status "Afventer bruger" bliver sagen vist for brugeren i en liste.

Brugeren kan herfra åbne sagen og tilføje yderligere vedhæftede filer eller skrive i sagen. Brugeren kan vælge at gemme sagen og bevare den i status "Afventer bruger" eller sende den tilbage til supporteren. En funktion sikrer at sagen opdateres til status "I gang" og sagen dukke igen op hos supporteren.

Denne proces kan gennemløbes gentagende gange i behandlingen af sagen.

### Brugersproces – Opdater sag

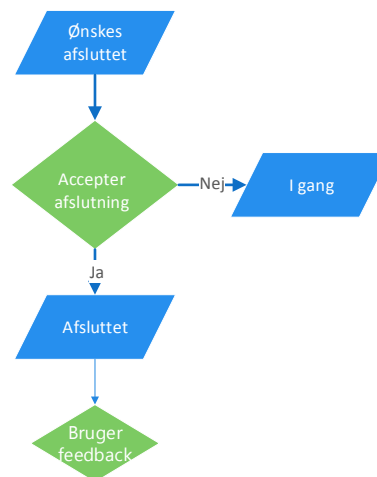


## 5.4 Brugerproces – Accepter sag luk

Afslutning af en supportsag sker ved at status skiftes til "Ønskes afsluttet". Sagen sendes hermed til brugeren som skal vurdere om anmodningen kan efterkommes.

- Svares nej, sendes sagen tilbage til supporteren med en kommentar,
- svares ja, sættes sagen til status "Afsluttet"

### Brugerproces – Accepterer sag luk



Brugeren har i forbindelse med afslutningen af en sag mulighed for at give sagsbehandlingen en vurdering.

Der er ikke inkluderet statistik i modulet.