

ANVÄNDARMANUAL FÖR

administratör

ServiceDesk Plus



HÖGSKOLAN I BORÅS

Innehållsförteckning

SERVICEDESK PLUS	4
Logga in	4
Support.....	4
ROLLER.....	5
Instansadministratör	5
Hjälpadministratör	5
Handläggare	5
Redaktör kunskapsdatabasen	5
Användare	6
Generell användare.....	6
HANDLÄGGARE	7
SUPPORTGRUPPER.....	8
E-postadress	8
Gruppbehörighet	9
Gruppaviseringar.....	10
UTSEENDE.....	34
Instansfärg	34
Färgmarkera ärendekö.....	34
Svenska översättningar.....	34
ÄRENDEINFORMATION	11
Kategori.....	11
Tjänstekategori	13
Status	13
Läge.....	13
Prioritet.....	13
Typ av förfrågan	14
MALLAR.....	14
Svarsmall.....	14
Dynamiska variabler	15
Incidentmall.....	16
Incident – egna fält	16

Tjänstemall	17
Lösningssmall	17
REGLER.....	18
Aviseringsregler	18
Dynamiska variabler	18
Affärsregler	23
Fält- och formulärregler.....	24
Ärendestängningsregler	24
Skräppostfilter	25
UTÖKADE ANPASSNINGAR OCH FUNKTIONER	26
Förebyggande underhållsuppgifter	26
Checklista.....	26
Servicenivåavtal.....	26
KUNSKAPSDATABAS	27
STATISTIK	28
Skapa rapport – Listtyp.....	28
Skapa rapport – Matris	31
GALLRING	33
Personnummer och känsliga uppgifter	33
EXTERNA GUIDER	34

ServiceDesk Plus

Ärendehanteringssystemet ServiceDesk Plus är ett administrativt verktyg för ärendehantering inom högskolan som finns för att stödja och effektivisera administrationen gällande ärenden i organisationen. ServiceDesk Plus kan även ge ett stöd för rapportering och uppföljning av inkomna ärenden samt analyser kring registrerade ärenden för att få ett underlag avseende eventuella problem- och förbättringsområden.

Ärenden i systemet skickas in via e-post eller skapas manuellt i systemet och får ett unikt ärendenummer att referera till. Ärendena läggs i avsedda grupper där handläggarna kan plocka upp, fördela och se varandras ärenden, använda olika svarsmallar, kunskapsartiklar och skapa flöden som effektiviserar arbetet.

Logga in

Ärendehanteringssystemet ServiceDesk Plus nås via webbläsare under: servicedesk.hb.se
Du får behörighet av systemförvaltare och använder dina vanliga inloggningsuppgifter för högskolan när du loggar in.

Vid inloggningsproblem, kontakta: it@hb.se

Support

Instansadministratör kontaktar support för ServiceDesk Plus för supportfrågor och förvaltning i systemet via: it@hb.se

Du hittar uppdaterad manual, tips och information på högskolans webbplats under: www.hb.se/anstalld/servicedeskplus/instansadministrator

Roller

Instansadministratör

En instansadministratör har administratörsroll (**SDAdmin**) och har högst behörighet under sin instans. En instansadministratör administrerar instansen gällande exempelvis användare, supportgrupper, kategorier och mallar, ger ett första användarstöd till handläggarna inom instansen, är kontaktperson för systemförvaltningen, testar uppgraderingar och informerar om förändringar och relevant information från systemförvaltningen. Rollen **SDAdmin** är standard och går inte att redigera.



Administratörer har tillgång till alla moduler samt **Admin**, där administration över instansen görs.

Hjälpadministratör

Rollen hjälpadministratör (**HelpdeskConfig**) är en begränsad administratörsroll, med behörighet till att göra förändringar gällande ärendehantering. Hjälpadministratören har tillgång till **Admin** med behörighet till Helpdesk anpassare, Ärendehantering och Tjänstekatalog och kan administrera exempelvis svarsmallar, tjänstemallar och incidentmallar men även aviseringsregler och kategorisering.

Behörigheten för handläggare redigeras under **Användare och behörigheter - Roller**.



Administratörer har tillgång till **Admin**, där administration över instansen görs.

Handläggare

En handläggare är den roll som hanterar ärenden i systemet och har behörighet att skapa, redigera och radera ärenden i systemet. Handläggare kan även skapa artiklar i Kunskapsdatabasen och flytta ärenden till andra instanser.

Behörigheten för handläggare redigeras under **Användare och behörigheter - Handläggare**.

Redaktör kunskapsdatabasen

Alla handläggare kan skapa artiklar i Kunskapsdatabasen, men lösningarna behöver godkännas av lösningarna för att få en enhetlighet i artiklarna och kontroll på vilka lösningar som publiceras.

Instansadministratören har möjlighet att godkänna artiklar, men en specifik roll med högre behörighet till Kunskapsdatabasen kan även delas ut till avsedd person, rollen **Redaktör Kunskapsdatabasen**. För att redaktören ska få kännedom om att lösning finns att godkänna rekommenderas att aktivera avisering då en lösning är skapad eller ändrad, se Aviseringsregler.

Användare

Användare är beställare av ärende och utgörs av personal och studenter inom Högskolan i Borås samt externa kunder. Samtliga anställda och studenter importerar varje natt, och finns som användare i systemet med uppdaterade uppgifter. Tänk på att det därför tar en extra dag innan en ny person finns tillgänglig.

Generell användare

Användaren **N.N.** (av latinets nomen nescio, "jag vet inte namnet") är en generell användare som kan användas då vi inte har kännedom om personens namn eller om det inte finns någon person knutet till ärendet. Skriv N.N i fältet för beställarens namn för att lägga ärendet på en generell användare.

Handläggare

Instansadministratör hanterar de handläggare som hanterar ärenden under respektive instans. Varje instans har ett visst antal handläggargrupper, kontakta systemförvaltare om det finns behov av fler.

LÄGG TILL HANDLÄGGARE



1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Handläggare**
3. Gå till fältet **Ändra till handläggare** och välj användaren genom att söka upp handläggaren och markera namnet i listan
4. Ange vilka supportgrupper handläggaren ska ha behörighet till genom att markera supportgrupper under **Associerade grupper**
5. Tilldela rollen **Handläggare** (eller annan aktuell roll) genom att klicka i fältet och välja roll under **Tilldelade roller**
6. Klicka på **Spara**

ÄNDRA GRUPPBEHÖRIGHET FÖR HANDLÄGGARE

1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Handläggare**
3. Sök upp och klicka på handläggare
4. Klicka på **Ändra**
5. Ange vilka supportgrupper handläggaren ska ha behörighet till genom att markera supportgrupper under **Associerade grupper**
6. Klicka på **Spara**

ÄNDRA ROLL FÖR HANDLÄGGARE

1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Handläggare**
3. Sök upp och klicka på handläggare
4. Klicka på **Ändra**
5. Klicka i rutan för **Tilldelade roller** och välj önskad roll
6. Klicka på **Spara**

TA BORT HANDLÄGGARE

1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Handläggare**
3. Markera aktuell handläggare
4. Klicka på **Åtgärder**
5. Välj **Ändra som användare**
6. Klicka på **OK**

Ärenden som är tilldelade handläggaren samt eventuella svar på stängda ärenden tilldelade till handläggaren hamnar som ej tilldelade.

Supportgrupper

Under varje instans kan supportgrupper skapas utifrån kompetens och arbetsgrupp dit relevanta handläggare associeras till för att hantera gruppens ärenden. En handläggare kan tillhöra flera grupper.

E-postadress

En e-postadress kan knytas till supportgruppen så att e-postmeddelande skickade till den adressen direkt hamnar som ett ärende i den avsedda gruppen. Den kan även användas som utgående adress. Vi skapar alltid ett filter för varje supportgrupp så att gruppen lätt kan hitta sina ärenden.

Kontakta systemförvaltare om ni önskar ändra eller lägga till e-postadress för en supportgrupp då denna behöver läggas till i inställningar för e-postserver samt pekas om till er epostbrevlåda.

SKAPA GRUPP



1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Supportgrupper**
3. Klicka på **Lägg till ny handläggargrupp**
4. Ange gruppens namn
5. Lägg till gruppens handläggare genom att markera aktuella under **Tillgängliga handläggare**, och flytta över dem till **Handläggare i denna grupp** genom att klicka på ">>"
6. Aktivera eventuella aviseringar och ange eventuella parametrar och handläggare:
 - a. Skicka avisering till grupphandläggare när ett nytt ärende läggs till denna grupp
 - b. Skicka notifiering till handläggare när ett ärende i denna grupp inte har valts
 - c. Skicka avisering till grupptechniker när ett ärende i denna grupp inte har uppdaterats.
7. Ska e-postadress knytas till gruppen kontaktas systemförvaltningen för uppsättning
8. Klicka på **Spara**

Observera! Tänk på att skapa ett filter för den nya supportgruppen.

SKAPA FILTER FÖR SUPPORTGRUPP

1. Gå till fliken **Ärenden** och klicka på pilen för ärendefiltrering
2. Klicka på **Lägg till vy** (ikon med tratt och plustecken)
3. Ange supportgruppens namn under **Visa namn**
4. Ange hur du önskar filtrera under **Filteruppsättning**
5. Under **Välj kolumn**, välj **Kö** i rullgardinslisten
6. I rullgardinslisten **Kriterier**, välj **Är**
7. Välj supportgruppen i listan
8. Klicka **Välj** och välj dina kriterier i listan
9. Klicka på **Spara**
10. I rullgardinslisten **Välj kolumn**, välj **Ärendestatus**
11. I rullgardinslisten **Kriterier**, välj **Är inte**
12. Klicka på **Välj**
13. Håll in tangenten ctrl och markera **Stängt**, **Löst** och **Annulerat** (om samtliga finns)
14. Klicka på **OK**
15. Klicka på **Spara**

Gruppbehörighet

Supportgruppens ärenden kan vara synliga för alla inom instansen eller vara låsta till enbart de som ingår i gruppen. Behörighet för en grupp läggs på genom att associera en handläggare till grupp.

ASSOCIERA HANDLÄGGARE TILL GRUPP

1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Handläggare**
3. Klicka på aktuell handläggare
4. Klicka på **Ändra**
5. Lägg till de grupper handläggaren ska ingå i under **Associerade grupper**

Gruppaviseringar

Det går att aktivera aviseringar specifikt för gruppen, Skicka avisering till grupphandläggare, när ett nytt ärende skapas i gruppen eller inte blivit tilldelat inom en viss tid.

AKTIVERA AVISERING FÖR GRUPP

1. Gå till **Admin**
2. Välj menyn **Användare och behörigheter – Supportgrupper**
3. Välj önskad supportgrupp
4. Klicka på **Ändra**
5. Aktivera notiser som är önskvärda för gruppen
6. Lägg till handläggare som önskar få notis för gruppen
7. Klicka på **Spara**

Ytterligare notisinställningar finns under **Aviseringsregler** och det går även att skapa skript vid specifika önskemål. Kontakta systemförvaltare om önskemål finns.

NOTIFIERING TILL HANDLÄGGARE NÄR ETT ÄRENDE I DENNA GRUPP INTE HAR VALTS

För att få aviseringar för ej tilldelade ärenden för en grupp går det att aktivera "Skicka notifiering till handläggare när ett ärende i denna grupp inte har valts" som finns under respektive supportgrupp.

Skicka notifiering till handläggare när ett ärende i denna grupp inte har valts

Notifiera

Notifiera efter dagar före | Tid : Timmar Minuter

Där kan du ange vem eller vilka som ska aviseras och när det ska skickas, hur många dagar före ärendet ska vara löst.

Det beräknas utifrån ert SLA, servicenivåavtal, där det i exemplet är inställt att ärendet ska vara löst efter 9 dagar och svarat efter 2 dagar och 8 timmar.

Önskar ni få notifikation om ärendet efter ett dygn utan handläggare kan ni för exemplet ange 8 dagar före för att få en notifiering efter 1 dag.

Ärendehantering - Servicenivåavtal

Alla SLA-baserade e-postl eskaleringar : AKTIVERAD | Avaktivera eskalering

Nytt SLA | Organiser SLA | Radera | 1 - 1 från 1 | Visa 25 per sida

<input type="checkbox"/>	Namn SLA	Tid för lösning	Svarstid
<input type="checkbox"/>	Standard SLA	9Dagar 0Tim 0Min	2Dagar 8Tim 0Min

Ärendeinformation

Kategori

Genom kategorier kan man klassificera ärenden, främst incidenter, i kategorier och eventuellt underkategorier och artiklar. Kategoriseringen används för statistik och uppföljning av incidenter men kan även användas i automatiserade flöden eller filtrering av ärenden.



Lägg till och redigera kategorier under **Anpassning - Helpdesk - Kategori**

LÄGG TILL KATEGORITRÄD

Vid första tillfället ni lägger in kategorier eller vid stora förändringar av kategoriträdet rekommenderar jag att ni använder funktionen snabb-CSI.

1. Gå till **Admin - Anpassning - Helpdesk - Kategori**
2. Klicka på **Lägg till snabb-CSI**
3. Skriv eller klistra in kategorier i den vänstra rutan
4. Tryck på tab-tangenten för att göra kategorin till en underkategori, och en gång till för ytterligare en underkategori, artikel. Flytta tillbaka kategorin med back-tangenten för att organisera trädet som ni önskar.
5. Tryck på returtangenten för att förhandsgranska
6. Klicka på **Spara**

Lägg till snabb-CSI ✕

i Skriv in "Kategori" och infoga "Underkategori" med en enstaka flik och "Objekt" med en dubbelflik. Tryck på returtangenten för att förhandsgranska.

Ange kategori, underkategori och objekt i textområdet nedan

Category1
 SubCategory1
 SubCategory2
 Item1
 Item2
 SubCategory3
Category2
 SubCategory1
 Item1
 Item2
Category3
 SubCategory1
 Item1
 SubCategory2
 Item1

Förhandsgranska Expandera alla | Förminska alla

Spara Radera Avbryt

LÄGG TILL KATEGORI

1. Gå till **Admin - Anpassning - Helpdesk - Kategori**
2. Klicka på **Nytt +**
3. Ange kategorin under **Kategori namn**
4. Ange gärna en beskrivning
5. I fall en specifik handläggare ska tilldelas ärenden med denna kategorin, välj handläggare under **Tilldela till handläggare**
6. Klicka på **Spara** eller **Spara och lägg till underkategori**, om du i samband vill lägga till underkategori

Ny Kategori ×

Kategori namn

Beskrivning

Tilldela till handläggare

Ändra chef

LÄGG TILL UNDERKATEGORI

1. Gå till **Admin - Anpassning - Helpdesk - Kategori**
2. Klicka på den kategori du vill skapa en underkategori
3. Klicka på **Ny underkategori**
4. Ange namn på underkategori i fältet **Underkategori**
5. Ange eventuell beskrivning
6. Om kategori inte är angett, ange vilken kategori underkategorin ska ligga under i fältet **Kategori**
7. Klicka på **Spara**

Tjänstekategori

Tjänstekategori används för att kategorisera de tjänster ni erbjuder, er tjänstekatalog.

Det går sedan att koppla tjänstekategori till incidenter för uppföljning så att till exempel tjänsteägare eller systemförvaltare får rapport på de incidenter som är kopplade till respektives tjänst.

Status

Status anges för att kunna följa ärendeförloppet. Som standard finns följande status:

- Öppet
- Tilldelat
- Pågående
- Inväntar
- Löst
- Stängt
- Annullerat

Läge

Läge beskriver det sätt som ärendet inkom, exempelvis via e-post eller telefon och kan användas för att få statistik på hur ärendena kommit in.

- Besök
- E-post
- Telefon
- Webbformulär

Prioritet

Prioritet sätts som standard i låg, normal och hög och anger prioriteringsordningen. Det går exempelvis att skapa ytterligare notiser och flöden om ett ärende sätts i prioritet hög. Ärenden med exempelvis hög prioritet kan ha en färgmarkering i ärendelistan för att få extra synlighet.

- Hög
- Låg
- Normal

Typ av förfrågan

Typ av förfrågan är den ärendetyp ärendet kan vara, exempelvis tjänst, incident eller fråga.

- Tjänst - tjänsteförfrågan av oss erbjuden tjänst
- Incident - oplanerat avbrott, eller reducering av kvaliteten utifrån användaren sett gällande en tjänst vi erbjuder. Ett ärende som skickas in via e-post är alltid en incident.
- Fråga - fråga gällande våra tjänster eller önskemål om information

Ett ärende som skickas in via e-post är alltid en incident. Vill du ändra ärendet till tjänst kan du konvertera ärendet, gå in i ärendet och välj **Åtgärder** och **Konvertera incident till tjänst**.

Om du skapar ett ärende från en mall kategoriseras ärendet med rätt ärendetyp automatiskt.

Mallar

Svarsmall

Svarsmall är ett av er framtaget standardsvar som vi har möjlighet att skicka till användaren och är ett effektivt, informativt och enhetligt sätt att svara användaren på vanligt förekommande ärenden.

Handläggare kan skapa personliga svarsmallar men instansadministratören kan skapa publika svarsmallar som alla under instansen har tillgång till.

SKAPA PUBLIK SVARSMALL

1. Gå till **Admin – Mallar och formulär - Svarsmall**
2. Klicka på **Lägg till ny +**
3. Ange kort beskrivning av svarsmallen under **Mallnamn**
4. Skriv meddelandet under **Svarsmeddelande**
 - a. Börja alltid svarsmeddelande med Hej \$FirstName!
 - b. Avsluta svarsmeddelandet med \$EmailSignature
 - c. Skriv \$ för att få upp andra dynamiska variabler som anpassar texten för användaren
5. Ange åtkomst **Synlig för alla tekniker**
6. Klicka på **Spara**

Exempel på standardsvarsmall:

Hej \$FirstName

(Svar)

\$EmailSignature

\$Description

The screenshot shows a web-based email template editor. At the top, there's a title bar 'Ny Svarsmall' with a close button. Below it, there's a 'Mallnamn' field containing 'Vanligt svar'. The main editing area is titled 'Svarsmeddelande' and contains a rich text editor with a toolbar. The editor content includes: 'Hej\$FirstName', 'Du gör så här för att logga in på...', a numbered list (1., 2., 3., 4.), '\$EmailSignature' with a horizontal line, and '\$Description'. At the bottom, there are 'Åtkomst' settings: 'Synlig bara för mig' (selected) and 'Synlig för alla tekniker'. A footer contains 'Spara' and 'Avbryt' buttons.

Dynamiska variabler

För att anpassa utskick från ärendehanteringssystemet och få med relevant information används dynamiska variabler, exempelvis ärendenummer och signatur. Skriv tecknet \$ för att se vilka fler variabler du kan lägga till i aviseringar.

DYNAMISKA VARIABLER, EXEMPEL

- \$FirstName Förnamnet på den som är beställare av ärendet
- \$RequestId Ärendenummer
- \$RequestLink Länk till ärendet
- \$Title Ärendets ämne
- \$Description Ärendets beskrivning

Incidentmall

Skapa incidentmallar för att underlätta skapandet av ärenden, att anpassa informationen i ärendet efter ärendets typ genom att anpassa mallen så att relevanta fält för ärendet visas och får valda fältvärden, som grupp, kategori eller prioritet.

De krypteradefälten för personnummer och känsliga uppgifter ska finnas i mallar om behov finns att ha den typen av information i ärendet.

Skapa anpassade incidentmallar under **Admin - Mallar och formulär - Incidentmall**

Incident – egna fält

Det finns möjlighet att efter behov skapa egna fält att använda i mallar för att få in relevant information i ärendet, som kan vara ett fritextfält, kryssruta, rullgardinslista, datumval m.m., exempelvis fält för att ange personnummer, studentID, fakturanummer, bokad tid eller annan uppgift ni har behov av i ärendet.

Viktigt är att bocka i att fältet är vanligt för både incident-/serviceärenden om ni vill kunna använda fältet både i incident- och tjänstemallar samt vara sökbara.

Observera att fält som kan innehålla känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter ska krypteras och anges att det håller personligt identifierbar information (PII).

Incident - egna fält ×

Enkel rad Plocklista Flerval Multirad Numerisk Datum/Tid Decimal

Etikettnamn Fakturanummer

Det här fältet är ej krypterat

Håller personligt identifierbar information (PII) ?

Vanligt för både incident-/serviceärenden ●

Standardvärde

Värdelängd Tillåt enbart siffror

Beskrivning Fakturanummer från Proceedo för beställningen

Förhandsgranska

Fakturanummer

OBS.:

1. Den exakta värdelängden kan vara allt från 1 till 250.
2. De nyligen tillagda fälten måste konfigureras i mallen.

Uppdatera Avbryt

Tjänstemall

Med tjänstemallar kan du bygga upp unikt anpassade mallar för era tjänster i er tjänstekatalog med anpassade fält och obligatoriska uppgifter utifrån tjänstens behov. En tjänstemall hör till en tjänstekategori och du bör därför inte sätta kategori och underkategori på tjänster, som enbart rekommenderas sättas på incidenter.

Sätt upp fler anpassade mallar för era tjänster så att ni får den information vi behöver för ett ärende, och för att effektivisera och skapa automatiska flöden.

Skapa anpassade incidentmallar under **Admin - Mallar och formulär - Tjänstekatalog - Tjänstekatalog**

Lösningssmall

Att använda lösningssmallar på vanligt förekommande lösningar ger ett snabbt sätt att dokumentera en lösning på ett ärende, vilket även medför att vi använder en standardiserad lösning.

Du kan välja att lösningssmallen används som en svarsmall som då skickas ut till användaren.

Skapa lösningssmall under **Admin - Mallar och formulär - Lösningssmall**

Regler

Aviseringsregler

Aviseringsregler väljes när det ska skickas ut en avisering till användaren eller handläggaren och vilken information som ska skickas ut.

Instansen har ett standardval av aviseringar, men kan anpassas för varje instans beroende på hur mycket ni vill att systemet ska skicka ut. Bocka i för att aktivera aviseringen och klicka på **Anpassa mall** för att ange det meddelande som ska skickas ut.

Anpassa instansens aviseringar under **Admin - Automatisering - Aviseringsregler**

STANDARDAVISERINGAR

- Skicka bekräftelsemail till beställare när ett ärende är mottaget
- Meddela den begärande när en begäran flyttas till en annan instans
- Meddela handläggare via e-post när ett ärende blir tilldelat
- Meddela (eller informera) via email när ett det kommer in ett nytt svar på ärendet
- Meddela tekniker när ett ärende delas med honom/henne
- Meddela handläggare i grupp via mail när ett ärende blir lagt i kön (aktivera i grupp)
- Meddela handläggare via e-post när ett ärende ej plockas från gruppen (aktivera i grupp)
- Meddela gruppmedlemmar via mail när ett ärende i gruppen uppdateras (aktivera i grupp)

Dynamiska variabler

För att anpassa aviseringar från ärendehanteringssystemet och få med relevant information används dynamiska variabler, exempelvis ärendenummer och signatur.

Skriv tecknet \$ för att se vilka variabler du kan lägga till i aviseringar.

DYNAMISKA VARIABLER, EXEMPEL

- \$FirstName Förnamnet på den som är beställare av ärendet
- \$RequestId Ärendenummer
- [\\$RequestLink](#) Länk till ärendet
- \$Title Ärendets ämne
- \$Description Ärendets beskrivning
- \$Group Supportgrupp
- \$Emailsignature E-postsignatur

Aviseringsstandard

Exempel på meddelandestandard för teknikeravsieringar som aktiverats.

Meddela handläggare via e-post när ett ärende blir tilldelat

Rubrik: Du har blivit tilldelad ärende: ##\$RequestId##

Meddelande:

Du har blivit tilldelad ett ärende

Ärendenummer: \$RequestId

Användare: \$RequesterName

Rubrik: \$Title

Länk till ärendet: [\\$RequestLink](#)

Skicka e-post till handläggare när svar på ett ärende bifogas

Rubrik: Ett svar har inkommit i ärende ##\$RequestId##

Meddelande:

Ett svar har inkommit i ärende

Ärendenummer: \$RequestId

Användare: \$RequesterName

Rubrik: \$Title

Länk till ärendet: [\\$RequestLink](#)

Skicka e-post till handläggare när en ny förfrågan är tillagd i gruppen

Rubrik: Nytt ärende i gruppen \$Group

Meddelande:

Ett nytt ärende har inkommit till gruppen \$Group

Ärendenummer: \$RequestId

Användare: \$RequesterName

Rubrik: \$Title

Länk till ärendet: \$RequestLink

Meddela tekniker när ett ärende delas med honom/henne

Rubrik: Delat ärende ##\$RequestId##

Meddelande:

Någon har delat ett ärende med dig

Ärendenummer: \$RequestId

Rubrik: \$Title

Länk till ärendet: [\\$RequestLink](#)

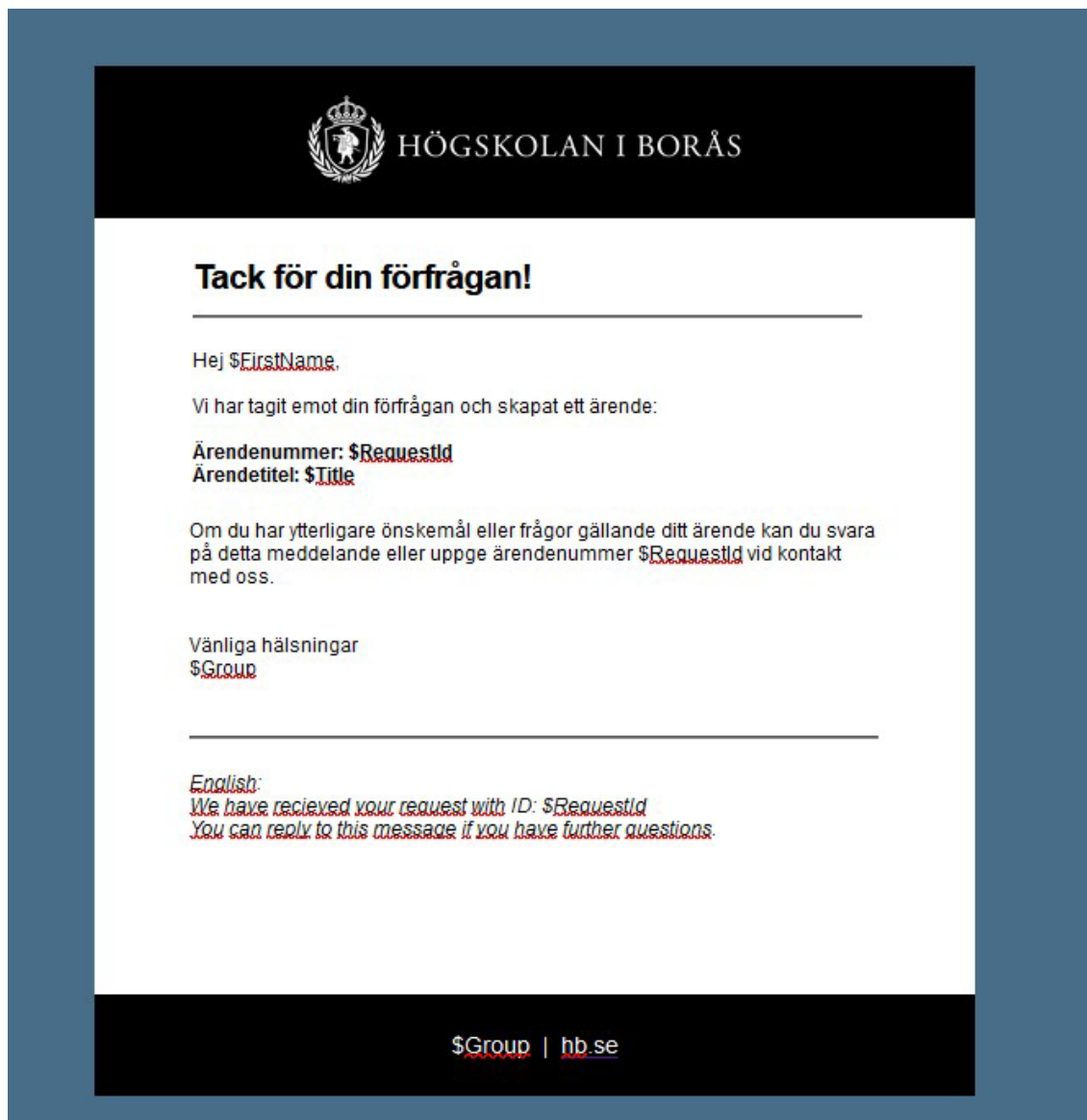
REDIGERA AVISERING

1. Gå till **Admin - Automatisering - Aviseringsregler**
2. Klicka på **Anpassa mall** för den avisering du önskar uppdatera
3. Redigera mallen enligt önskemål
4. Klicka på **Spara**
5. Testa gärna aviseringen så att den ser ut enligt önskemål

ÄNDRA BEKRÄFTELSEMAIL TILL BESTÄLLARE

1. Klicka på **Anpassa mall** bredvid första regeln **Skicka bekräftelsemail till beställare när ett ärende är mottaget**
2. Ändra i texten i bekräftelsen
3. Klicka på **Spara**

Exempel på standardavisering för bekräftelse vid inkomna ärenden:



REDIGERA AVISERING

6. Gå till **Admin - Automatisering - Aviseringsregler**
7. Klicka på **Anpassa mall** för den avisering du önskar uppdatera
8. Redigera mallen enligt önskemål
9. Klicka på **Spara**
10. Testa gärna aviseringen så att den ser ut enligt önskemål

SKICKA AVISERING OM ATT ARTIKEL ÄR SKAPAD

Avisering för redaktör för Kunskapsdatabas ska få meddelande om när artikel finns att hantera.

11. Gå till **Admin - Automatisering - Aviseringsregler - Lösning**
12. Aktivera **Meddela handläggare när en lösning är skapad eller ändrad**
13. Välj handläggare som ska vara redaktör för Kunskapsdatabasen
14. Klicka på **OK**

Affärsregler

I affärsregler hanteras alla inkommande ärenden och eventuella åtgärder som att automatiskt flytta ärenden till grupper, tilldela status, kategorier eller andra variabler. Tänk på att det finns affärsregler för både incidenter och tjänster som är oberoende av varandra.

SKAPA EN REGEL FÖR AUTOMATISKA HÄNDELSER

1. Gå till **Admin - Automatisering – Affärsregler**
2. Välj **Incident** eller **Tjänst** beroende på regeltyp
3. Klicka på **Lägg till processregel**
4. Ange namn för regeln och gärna en tydlig beskrivning
5. Definiera den regel du önskar sätta för ärendena under respektive:
 - a. Ange önskade kriterier ärendet ska uppfylla under:
”När ett nytt ärende inkommer: Matcha nedanstående kriterier”
 - b. Ange önskade åtgärder för ärendet under: **Utför dessa åtgärder:**

Exempel

1. Kategorisera ärenden med Antagningen om de ligger i gruppen Antagningen.
 - Kriterier: Kö är Antagningen
 - Åtgärd: Flytta till kategori "Antagning"
2. Ärenden som innehåller ordet Canvas i ämnesraden flyttas till supportgruppen Canvas.
 - Kriterier: Kö är Utbildningsstöd" AND Ämne innehåller "Canvas"
 - Åtgärd: Flytta till kategori "Canvas", Placera i grupp "Canvas"
3. Tilldela ärenden i gruppen ServiceDesk Plus till handläggare SIGN
 - Kriterier: Kö är ServiceDesk Plus
 - Åtgärd: Tilldela till handläggare "Handläggarens namn"
6. Klicka på **Spara**

Fält- och formulärregler

Fält- och formulärregler kan skapa och anpassa flöden för formulär och mallar med en regeluppsättning.

Ärendestängningsregler

Under ärendestängningsregler anges vilka fält som är obligatoriska och måste ha angetts för att kunna stänga ett ärende. Som standard är följande uppgifter obligatoriska:

- Kategori
- Kö
- Handläggare
- Typ av förfrågan

Det går även att manuellt styra att vissa fält måste vara ifyllda i tjänste- eller incidentmall, exempelvis att fakturanummer måste vara angett i beställningsärenden ärendet stängs eller byter status.

Ändra ärendestängningsregler under **Admin - Automatisering - Stängningsregler - Ärende**

Skräppostfilter

Då e-postadresser kopplade till ärendehanteringssystemet har inaktiverat skräppostfilter kan det finnas behov av att använda det inbyggda skräppostfiltret i ServiceDesk Plus.

LÄGG TILL REGLER FÖR SKRÄPPOST

1. Gå till **Admin - Inställningar e-postserver - Spamfilter**
2. Definiera regel under **När ett nytt e-postmeddelande anländer**
3. Klicka på fältet **Välj kriterier** och ange exempelvis **Avsändare** eller **Ämne**
4. Klicka på fältet **Villkor** och välj exempelvis **är** eller **innehåller**
5. Klicka på **Välj**
6. Kopiera eller skriv in en adress, ämne eller liknande på vad ni vill filtrera ut som ni anser är skräppost. Tänk på att ange något specifikt som inte riskerar filtrera bort för mycket, från avsändare vi vill ska kunna skicka in ärenden i systemet.
7. Klicka på **Lägg till regelverk**
8. Nu filtreras dessa bort och inget ärende skapas för de e-postmeddelanden som överensstämmer med valda kriterier.
9. Du kan ändra eller lägga till exempelvis avsändare regeln, klicka på ikonen för att ändra regeln och lägg till den adresser eller ord ni önskar filtrera bort från ärendehanteringssystemet.

När ett nytt e-postmeddelande anländer:

Definiera regel

--- Välj kriterier ---

är

Välj

Välj

Avsändare är

Utökade anpassningar och funktioner

Förebyggande underhållsuppgifter

Det går att automatiskt skapa ärenden på schema, så som daglig, månad eller periodiskt, för eventuella arbetsuppgifter som ni vill schemalägga. Då skapas ett förutbestämt ärende med valda parametrar och kan läggas på enskild handläggare eller grupp.

MER INFORMATION

https://help.servicedeskplus.com/configurations/helpdesk/preventive_maintenance.html

Checklista

Det går att skapa checklistor för att använda i ärenden som handläggaren kan följa och utföra för ett visst ärende innan det stängs-

Skapa checklista under **Admin - Anpassning - Checklista**

SKAPA EN CHECKLISTA

1. Gå till **Admin - Anpassning - Checklista**
2. Klicka på **Ny checklista**
3. Namnge listan och lägg gärna till en beskrivning
4. Klicka på **Nya punkter på checklista** och lägg till enligt behov:
 - Radio - flervalstlista att välja ett alternativ
 - Enkel Textrad – fritext
 - Numerisk - nummer att fylla i
 - Beslutsruta - ruta att bocka av

The screenshot shows the configuration interface for a checklist. On the left, there is a sidebar with two sections: 'Tillgängliga punkter på ...' and 'Nya punkter på checkli...'. Below these is a search bar 'Sök efter punkt'. A list of point types is shown: 'Radio', 'Enkel textrad', 'Numerisk', and 'Beslutsruta'. The main area displays the configuration for a 'Valbar lista (Radio)'. It includes three radio buttons labeled '1', '2', and '3'. Below this are two input fields for 'Enkel textrad' and 'Numerisk'. At the bottom, there is a checkbox for 'Beslutsruta'.

Servicenivåavtal

SLA (Service Level Agreement), servicenivåavtal, anger tiden som handläggaren måste svara på och lösa en viss typ av ärende, exempelvis utifrån prioritet, tjänst eller kategori. Ärendet flaggas och kan notifiera handläggare och eskalera till exempelvis samordnare om den avsatta tiden överskrids. Som standard är svarstid inställd på 8 timmar och lösningstid 24 timmar.

Lägg till eller ändra Servicenivåavtal under **Admin - Automatisering - Servicenivåavtal**

Kunskapsdatabas

Bygg upp en kunskapsdatabas med lösningar på incidenter och instruktioner som kan användas som stöd för dig och dina kollegor i ärendehantering, vilket även utökar service- och kompetensnivå. Alla kan skapa artiklar i Kunskapsdatabasen, men som sedan behöver skickas för godkännande.

I ett ärende får man under Lösning ett förslag på lösning av ärendet baserat på sökord och kan lägga till en färdig lösning på vanliga ärenden och även använda som svar till användaren, och kan då även innehålla instruktioner och bilder på lösningen.

LÄGG TILL LÖSNING

1. Klicka på **Ny lösning**
2. Rubrik: Ange en beskrivande rubrik
3. Innehåll: Ange lösningen, där kan även bilder infogas
4. Ämne: Kategorisera lösningen
5. Nyckelord: Ange sökord för lösningen
6. Valbart är att lägga till en ansvarig för lösningen, Lösningsägare, samt datum för granskning och förfalldatum. Då finns det möjlighet att aktivera att lösningsägaren meddelas när lösningens datum för granskning.

Du kan söka efter lösningar i Kunskapsdatabas eller i ett ärende under Lösning.

MER INFORMATION

<https://help.servicedeskplus.com/solutions>

Statistik

Det finns möjlighet att få ut rapporter ur systemet på valda parametrar för uppföljning och mätning av ärenden utifrån behov, exempelvis utifrån kategorier, incidenter och antal per år och månad.

Rapporterna kan schemaläggas och skickas ut till en handläggare vid bestämt tidsintervall, exempelvis antal stängda ärenden per handläggare per månad eller incidenter kopplade till en kategori eller tjänstekategori som skickas till ägaren av tjänsten.

Skapa rapport – Listtyp

1. Gå till rapporter (ikon med staplar)
2. Klicka på **Ny anpassad rapport**
 - Rapporttitel: Ange vad rapporten ska heta
 - Välj typ av rapport: **Rapport – Listtyp** (bra vid stapel- eller cirkeldiagram, exempelvis ärenden per kategori)
 - Välj en modul: **Alla ärenden**
3. Klicka på **Fortsätt till rapportguiden**
4. Anpassa rapport
 - **Steg 1 - Välj kolumner som ska grupperas.** Välj fliken enkel eller avancerad för hur du vill gruppera. Välj fält att visa efter behov. Exempelvis Handläggare, Kö (grupp/supportgrupp), kategori, typ av förfrågan.

Steg 1 : Välj kolumnerna som ska visas

Valbara kolumner	Visa kolumner
Avoering	Kö
Underkategori	Kategori
Artikel	Typ av förfrågan
Ämne	
Skapad av	
Angelägenhet	
Inverkan	
Handläggare	
Beskrivning	
Plats	
Region	

Håll nere Ctrl och klicka för att välja flera kolumner

- **Steg 2 - Filteralternativ.** Välj datumperiod att filtrera efter. Exempelvis skapad eller genomför tid under förra månaden, detta kvartal, förra året. Ytterligare filter kan läggas till, exempelvis att ärendestatus ska vara stängt.

Steg 2 : Filteralternativ [–]

Datumfilter

Skapad tid Under Förra året | Från Till

Avancerade filter

Kolumnnamn	Kriterie	Värde	Par
Ärendestatus	är	"Stängt"	OCH

- **Steg 3 – Välj kolumn som ska grupperas.** Välj vilka kolumner som ska visas i diagrammet och på vilken plats. Exempelvis sorterade efter Kategori, Kö, Handläggare. Alla fält behöver inte fyllas i.

Steg 3 : Välj kolumn som ska grupperas

Gruppera efter

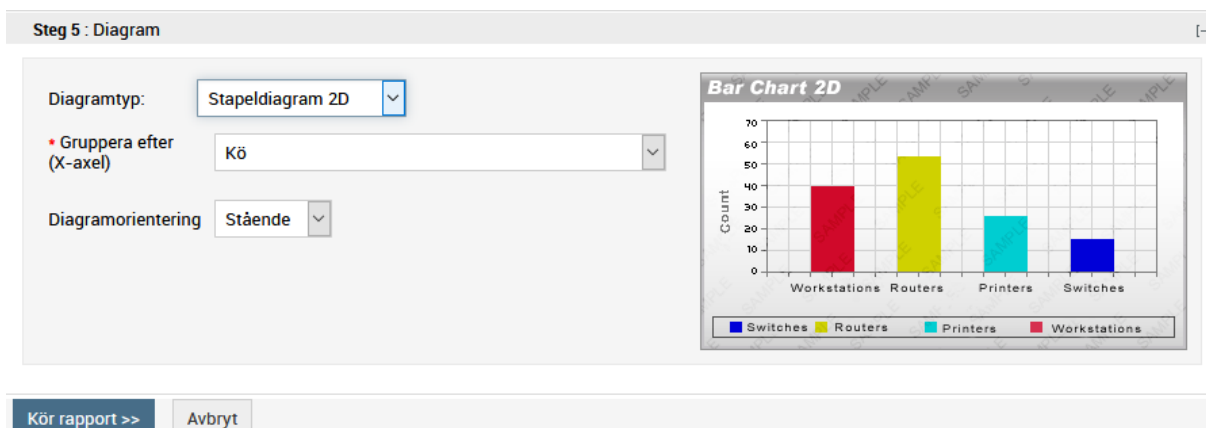
Ordna på

Då

Då

	Name	Domain	Service Tag	State	User
Microsoft Windows XP					
	john	test	FFZPH1S	Instore	-
	Jack	test	FFZPH17	In Use	Jack
	Mac	test	FFZPH19	In use	Mac
Microsoft Windows XP- 2003					
	john	test	FFZPH24	Instore	john
	Jack	test	FFZPH26	In Use	-
	Mac	test	FFZPH16	In use	-
RedHat Linux 7.1					
	john	test	FFZPH11	Instore	John
	Jack	test	FFZPH33	In Use	Jack
	Mac	test	FFZPH29	In use	-

- **Steg 5 – Diagram.** Välj diagramtyp genom efter önskemål, en förhandsvisning om hur diagrammet kommer se ut visas.



5. Klicka på **Kör rapport**
6. En rapport körs och visas i det önskade diagramformatet.
7. Val på rapportsidan:
 - **Ändra:** Här kan du välja att ändra rapporten, om det inte blev som du önskade dig.
 - **Spara rapport:** Du kan spara rapporten om det är en rapport du vill återkomma till. Du kan välja om den ska vara offentlig eller enbart åtkomlig för dig. Spara i mapp, lämpligt är att skapa en ny för att enkelt hitta, exempelvis Årsrapporter eller månadsrapporter. Lägg gärna in en tydligare beskrivning för rapporten.
 - **Skicka denna rapport:** Du kan skicka rapporten via e-post, ange e-postadress
 - **Exportera till PDF:** Exportera till PDF för att kunna spara ner eller presentera.

Skapa rapport – Matris

1. Gå till rapporter (ikon med staplar)
2. Klicka på **Ny anpassad rapport**
 - a. Rapporttitel: Ange vad rapporten ska heta
 - b. Välj typ av rapport: **Rapport – Matris** (bra för att sammanställa ärenden per månad)
 - c. Välj en modul: Alla ärenden
3. Klicka på Fortsätt till rapportguiden
4. Anpassa rapport
 - **Steg 1 - Välj kolumner som ska grupperas.** Välj fliken enkel eller avancerad för hur du vill gruppera. Välj fält att visa efter behov. Exempelvis Handläggare, Kö (grupp/supportgrupp), kategori, typ av förfrågan.

Steg 1 : Välj kolumn som ska grupperas

Enkel **Avancerad**

Avancerad matrisrapport

Kolumngruppering

* Kolumner

Genomförd tid

Datumformat

År,Månad

Gruppera efter

* Gruppera efter:

Handläggare

gruppera därefter efter:

--Välj kolumn--

gruppera därefter efter:

--Välj kolumn--

		2006								Total		
		Feb				Mar				2006 Total		
		25	26	27	28	1	2	3	4	Total		
John	Phone Call	General	1	1	1	1	1	-	-	1	20	10
		Total	1	1	1	1	1	-	-	1	20	10
	Total		1	1	1	1	1	-	-	1	20	10
Jane	Web Form	Printers	1	-	1	1	1	-	1	-	22	25
		Total	1	1	1	1	1	-	-	1	20	10
	Total		1	1	1	1	1	-	-	1	20	10

Summera kolumner efter

Antal

Av

--Välj kolumn--

Steg 2 - Filteralternativ. Välj datumperiod att filtrera efter.

Exempelvis skapad eller genomförd tid under förra månaden, detta kvartal, förra året

Ytterligare filter kan läggas till, exempelvis att ärendestatus ska vara stängt.

Klicka på **Kör rapport**. En rapport körs och visas i det önskade diagramformatet.

Val på rapportsidan:

- **Ändra:** Här kan du välja att ändra rapporten, om det inte blev som du önskade dig.
- **Spara rapport:** Du kan spara rapporten om det är en rapport du vill återkomma till. Du kan välja om den ska vara offentlig eller enbart åtkomlig för dig. Spara i mapp, lämpligt är att skapa en ny för att enkelt hitta, exempelvis Årsrapporter eller månadsrapporter. Lägg gärna in en tydligare beskrivning för rapporten.
- **Skicka denna rapport:** Du kan skicka rapporten via e-post, ange e-postadress
- **Exportera till PDF:** Exportera till PDF för att kunna spara ner eller presentera.

MER INFORMATION

<https://help.servicedeskplus.com/reports>

Gallring

Då det förekommer känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter som t ex personnummer i ärendehanteringssystemet ServiceDesk Plus behövs rutin för gallring i systemet så att inte uppgifter lagras längre än nödvändigt. Vi tar fram rutiner för gallring i ServiceDesk Plus och återkommer med det praktiska i systemet och hur ni anpassar det till er instans.

Behöver personnummer eller känslig information anges i ett ärende ska det finnas fält i ärendemallen som är markerat att det innehåller personlig information samt är krypterat.

Dessa fält läggs till under Incident – additional fields och markeras:

- Holds personally identifiable information (PII)
- Encrypt the Field

Personnummer och känsliga uppgifter

I varje ärende ska det finnas fält för att ange extra skyddsvärda personuppgifter,

Personnummer	<input type="text"/>	Känsliga personuppgifter	<input type="text"/>
StudentID	<input type="text"/>		

exempelvis fälten **Personnummer** och **Känsliga uppgifter**. Dessa fält är krypterade och markerade att de innehåller personlig information och kan därför raderas och anonymiseras i ett ärende.

Då det förekommer att känsliga eller extra skyddsvärda uppgifter skickas in i ett ärende behövs denna typ av information flyttas manuellt från fältet **Beskrivning** till avsedda fält. Detta för att sedan kunna gallra och anonymisera uppgifterna så att de inte lagras längre än nödvändigt.

- Vid behov av att ange känsliga uppgifter i ett ärende, ange detta i avsedda fält
- Känsliga uppgifter och personnummer flyttas till avsedda fält och raderas från fältet **Beskrivning**

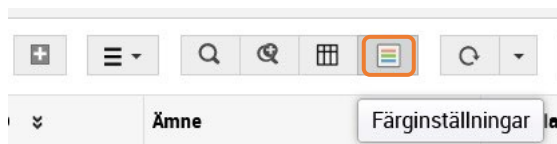
Utseende

Instansfärg

Samtliga instanser har fått en färg utifrån högskolans grafiska profil. Färgen syns som ikon vid instansens namn och har samma färgtema inom instansen på flikar och markeringar.

Färgmarkera ärendekö

Det går att färgmarkera ärenden i ärendelistan under **Färginställningar** i ärendekön, exempelvis för att färgmarkera ärenden med hög prioritet.



Svenska översättningar

Ärendehanteringssystemet är utvecklat på engelska men har en svensk översättning. I vissa fall kan felaktigheter finnas eller märkliga översättningar. Återkom om ni hittar felstavningar eller en dåligt gjord översättning då det finns möjlighet att ändra eller göra egna översättningar.

Externa guider

ADMINGUIDE

<https://help.servicedeskplus.com/index.html>

<https://www.manageengine.com/products/service-desk-msp/help/adminguide/index.html>

HELPDESK CUSTOMIZER GUIDE

<https://help.servicedeskplus.com/helpdesk-customizer>

USERGUIDE

<https://www.manageengine.com/products/service-desk/help/userguide/index.html>