

Supportdesk Pro

Gebruikers Handleiding

Inhoudsopgave

	0
I Introductie Supportdesk Pro	5
1 Welkom	5
II Werken met Supportdesk Pro	5
1 Algemeen	5
Gebruik	5
2 Zaken	5
Inleiding	5
De soort van een zaak	5
Supportdesk Actueel	6
Lopende zaken view	6
Weergave aanpassen	8
Invoeren/wijzigen/bekijken zaak	8
Verwerking zaken	13
Afgehandelde zaken	14
3 Taken	15
Inleiding	15
Invoeren en wijzigen Taken	15
Mijn Taken	15
4 SLA	16
SLA	16
SLA Invoeren / Bekijken / Wijzigen	16
SLA Toepassing	18
5 Planning	18
Inleiding	18
Planning	18
6 Oplossingen	20
Oplossingen	20
Invoeren/wijzigen/bekijken oplossing	21
7 Zoeken	22
Zoeken	22
8 Configuraties	22
Configuraties	22
Configuraties Invoeren / Bekijken / Wijzigen	22
9 Contracten	24
Contracten	24
Contracten Invoeren / Bekijken / Wijzigen	24
10 Hardware	25
Hardware	25
Realtime/database gegevens	27
Hardware (handmatig) info	28
Invoeren/wijzigen/bekijken hardware	29
Zoeken in realtime/database hardware	32

11 Software	33
Software	33
Invoeren/wijzigen/bekijken software	34
12 Facilitair	36
Facilitair	36
Facilitair overzicht	36
Inventaris object Invoeren / Bekijken / Wijzigen	36
Ruimte object Invoeren / Bekijken / Wijzigen	38
Telefonie object Invoeren / Bekijken / Wijzigen	39
Overig object Invoeren / Bekijken / Wijzigen	40
Zaalreserveringen	42
13 Rapportage	42
Rapportage	42
Rapportage aanpassen	43
14 Grafieken	44
Grafieken	44
15 Attenderingen	45
Attenderingen	45
Attenderingenoverzicht	46
Attendering toevoegen	46
16 Gebruikerskaart	47
Gebruikerskaart	47
17 E-mail Tracking	48
E-mail Tracking	48
Raadplegen e-mail correspondentie	49
18 Log	50
Log	50
Gebeurtenissen	50
Gebruiker	50
RSS/RDF/XML Nieuws	51
19 Beheer	51
Beheer	51
Email	52
De Emaileditor	54
20 Instellingen	55
Voorkeuren	55
Gebruiker	56
Email	57
Kleuren	58
Tools	58
Supportdesk Actueel	59
Gebruikersportaal	59
21 Mededelingen	60
Mededelingen	60
22 Database Configuratie	60
Database Configuratie	60
23 Server Deamon	62
Server Deamon	62
24 Mail Server Deamon	62

Mail Server Deamon	62
25 Import Tool	63
Inleiding	63
Importeren Windows 2000/2003 met Exchange 2000/2003	63
Importeren Windows NT4 met Exchange 5/5.5	64
Inplannen in Windows taakplanner	66
26 Supportdesk Gebruikers Tool	67
Gebruikers Tool	67

1 Introductie Supportdesk Pro

1.1 Welkom

Supportdesk Pro is een service management software produkt.

Supportdesk Pro is een produkt, wat gebruikt kan worden ter ondersteuning van een service management(helpdesk) afdeling. Standaard functionaliteit is call management(zaken), incident management(zaken), knowledge base(oplossingen), configuration management(configuraties, hardware, software, facilitair). Supportdesk Pro kan veelzijdig ingezet worden, om diverse werkgebieden te kunnen ondersteunen. Dit kan bijv. een ICT helpdesk, maar kan ook een andere helpdesk toepassing zijn.

De applicatie is eenvoudig in gebruik en de leerdrempel is laag.

Supportdesk Pro is niet geheel volgens het ITIL model ontwikkeld. Er zijn wel verwijzingen die lijken op de ITIL, maar is voornamelijk ontworpen uit, diverse bewezen standaarden en een praktische benadering.

Handleiding versie v2.0

2 Werken met Supportdesk Pro

2.1 Algemeen

2.1.1 Gebruik

Deze documentatie is een hulpmiddel, om te werken met Supportdesk Pro.

In Supportdesk Pro kun je op verschillende plaatsen in de applicatie op **F1** drukken om zo de help op te roepen.

2.2 Zaken

2.2.1 Inleiding

Zaken zijn de belangrijkste objecten in Supportdesk Pro.

De basis wordt gevormd door zaken, andere objecten zijn vaak afhankelijk van zaken. Zaken, in de ITIL vernoemd als Cases, bevatten verschillende velden.

Zaken kunnen op verschillende manieren door gebruikers worden aangemeld. Dit kan via de mailbox koppeling(mailbox gekoppeld aan Supportdesk met automatisch respons), GebruikersPortaal(Webportaal) of de windows gebruikerstoel.

2.2.2 De soort van een zaak

Een zaak omvat verschillende velden. De soort van de zaak is het belangrijkste. Deze keuze bepaalt de overige gegevens voor een groot gedeelte, in een zaak. Op dit moment zijn de volgende soorten mogelijk in Supportdesk Pro:

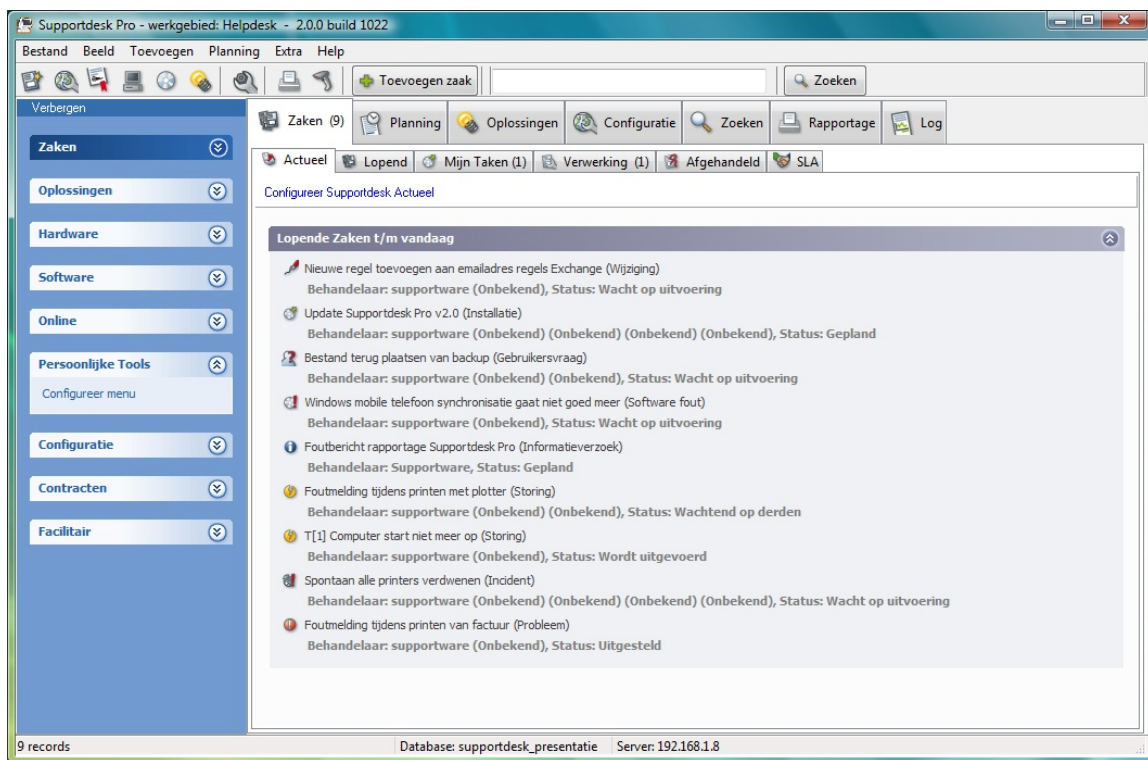
- **Incident** - Een kortlopende zaak, die in veel gevallen snel af te handelen is.
- **Probleem** - Een zaak die wat meer kennis en/of tijd nodig heeft om opgelost te worden, ontstaat vaak uit meerdere incidenten.
- **Storing** - Een storing in bijv. hardware componenten of software applicaties.
- **Gebruikersvraag** - Een vraag van een gebruiker over bijv functionaliteit van software.
- **Software fout** - Een fout in software die bijvoorbeeld in samenwerking met een applicatie beheerder opgelost moet worden.
- **Bestelling** - Bestelling van een dienst of hardware/software etc.

- **Uitleen** - Een uitleen van software/hardware of andere zaken.
- **Wijziging** - Een (geplande) doorvoering van een wijziging (bijv. een wijziging in de systeeminstellingen of beveiligingsbeleid).
- **Installatie** - Een (geplande) installatie van hardware/software of andere zaken.
- **Project** - Een zaak, die over een langere periode loopt.
- **Informatieverzoek** - Een verzoek aan de helpdesk, voor informatie over een bepaald onderwerp.

Het is daarom belangrijk bij het invoeren van een zaak dat eerst wordt bepaald wat voor **soort** de zaak moet krijgen.

2.2.3 Supportdesk Actueel

Supportdesk Actueel is een onderdeel, waarmee je een overzichtelijke weergave hebt van de lopende/actuele zaken. Supportdesk Actueel ziet er ongeveer zo uit:



Je kunt zelf een template toevoegen door op "Configureer Supportdesk Actueel" te drukken en vervolgens de diverse templates, die gewenst zijn te selecteren.

Tip! Supportdesk Actueel zorgt voor een alternatief overzicht van de lopende zaken. In sommige gevallen kan zo'n overzicht, zaken duidelijker weergeven.

2.2.4 Lopende zaken view

De lopende zaken is één van de belangrijkste overzichten van Supportdesk Pro. Hier staan de belangrijkste objecten, de zaken. In deze view kunnen de kolommen aangepast worden door de weergave aan te passen. Diverse filters kunnen hier aan of uit gezet worden. Deze worden per beheerder opgeslagen. Elke beheerder kan dus zijn eigen view hebben.

Lopende zaken overzicht voorbeeld:

The screenshot shows the Supportdesk Pro application window. The main area displays a list of tickets with the following columns: StreefDatum, id, Soort, Onderwerp, Status, and Behandelaar. The status column contains various labels like 'Wordt uitgevoerd', 'Wacht op uitvoering', 'Gepland', and 'Wachtend op derden'. A secondary table at the bottom shows a detailed view of three tickets with columns for id, Soort, BeginDatum, Status, Onderwerp, and Prioriteit.

StreefDatum	id	Soort	Onderwerp	Status	Behandelaar
14-11-2007 12:30 wo	10007	Software fout	Computer start niet meer op	Wordt uitgevoerd	Supportware
15-11-2007 17:30 do	10006	Incident	Spontaan alle printers verdwenen	Wacht op uitvoering	Supportware
20-11-2007 13:00 di	10004	Software fout	Windows mobile telefoon synchronisatie gaat niet goed meer	Wacht op uitvoering	Supportware
21-11-2007 16:00 wo	10010	Gebruikersvraag	Bestand terug plaatsen van backup	Wacht op uitvoering	Supportware
22-11-2007 17:00 do	10009	Installatie	Update Supportdesk Pro v2.0	Gepland	Supportware
28-11-2007 18:00 do	10011	Wijziging	Nieuwe regel toevoegen aan emailadres regels Exchange	Wacht op uitvoering	Supportware
29-11-2007 17:00 do	10008	Probleem	Outlook loopt regelmatig vast	Gepland	Supportware
12-12-2007 9:00 wo	10005	Storing	Foutmelding tijdens printen met plotter	Wachtend op derden	Supportware

id	Soort	BeginDatum	Status	Onderwerp	Prioriteit
10003	Probleem	23-10-2007 16:...	Afgehandeld	Foutmelding tijdens printen van f...	1 - Hoog
10002	Incident	23-10-2007 16:...	Afgehandeld	Remote Desktop sessie sluit niet af.	2 - Middel
10001	Gebruikersvraag	23-10-2007 16:...	Afgehandeld	Wachtwoord herstellen	1 - Hoog

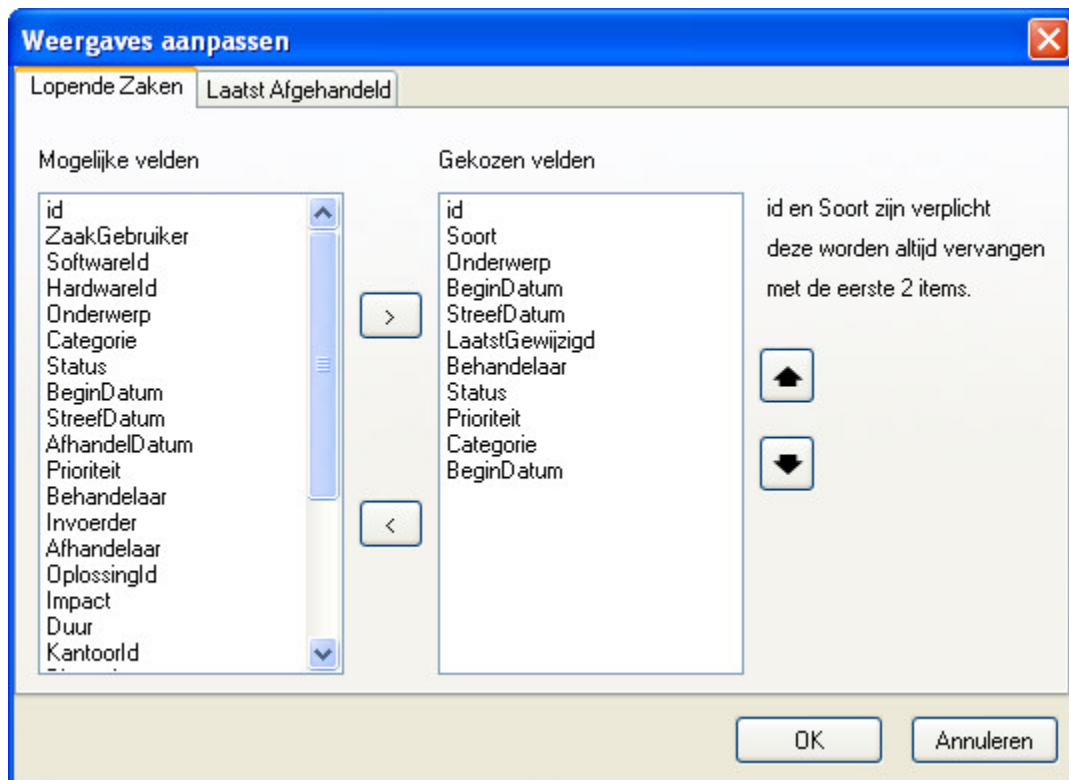
Door middel van een klik, op de linker muisknop, op een kolomhoofd (soort, onderwerp etc..) kan er gesorteerd worden op de betreffende kolom.

Tip! Met de muis boven een zaak, kun je door middel van de rechter muisknop het context menu oproepen.

Hier zijn diverse mogelijkheden beschikbaar.

2.2.5 Weergave aanpassen

Via Menu Beeld->Weergave aanpassen kan er vrij gemakkelijk de lopende zaken / Laatste afgehandelde zaken kolommen aangepast worden.



In de linker kolom staan de mogelijke velden waarvoor gekozen kan worden. In de rechter kolom staan de gekozen velden. Als dit bevestigd wordt, worden de kolommen in de lopende zaken aangepast zoals hier gekozen is.

2.2.6 Invoeren/wijzigen/bekijken zaak

Het invoeren / wijzigen en/of bekijken van een zaak, gebeurt op een soortgelijke manier.

Toevoegen:

In het linkermenu (Takenmenu), van het hoofdscherm, kan gekozen worden voor de optie nieuwe zaak. (Er zijn verschillende manieren om het nieuwe zaak scherm te verkrijgen we geven hier een voorbeeld)

Wijzigen:

In het lopende zaken overzicht, wordt een zaak geselecteerd en met het contextmenu (rechter muisklik) wordt er gekozen voor de optie "Wijzigen/bekijken zaak". Het is ook mogelijk om een zaak te openen door er op te dubbelklikken met de linker muisknop. (Er zijn verschillende manieren om een zaak te openen we geven hier een voorbeeld)

Na het selecteren wordt het volgende scherm weergegeven:

Invoering

Onderwerp: Hier wordt een korte titel/onderwerp aan een zaak gegeven.

Soort: Hier wordt er een soort aan een zaak gegeven. Kijk bij de rubriek "De soort van een zaak" voor een uitleg hiervan.

Gebruiker: Dit is degene die de zaak aangedragen heeft.

Categorie: De categorie behorend bij de zaak.

Omschrijving: Omschrijving van de zaak in gedetailleerde vorm.

Begindatum: Begindatum / tijd van de zaak, is standaard de huidige dag.

Streefdatum: Streefdatum / tijd is de datum waarop de zaak verwacht wordt afgehandeld.

Reactietijd: Hier kan een reactietijd naar de gebruikers geregistreerd worden, bij toepassing SLA is dit verplicht.

Invoerder: Degene die de zaak ingevoerd heeft.

In behandeling door: Degene die de zaak in behandeling neemt / uitvoert.

Prioriteit: Prioriteit van de zaak.

Status: Status van de zaak.

Werklog: Dit is een werklog van de zaak. Hier worden gebeurtenissen van een zaak geregistreerd, bepaalde gebeurtenissen zoals versturen van email en wijzigen van de status, worden automatisch geregistreerd.

Bijlagen: Mogelijkheid om 2 bijlage toe te voegen, als er bij inkomende email een bijlage zit, dan wordt deze automatisch geregistreerd op deze plaats.

Optioneel:

Kantoor: Kantoor waar de melding aangemeld is / uitgevoerd wordt.

Binnenkomst: De wijze van binnenkomst bijv: mondeling, email..

Impact: De impact op de organisatie bijv meerdere personen, 1 persoon...

Duur: De duur van een zaak ofwel doorlooptijd.

Werkgebied: Werkgebied van zaak.

Koppelingen: Hier komen externe koppelingen(url en/of document)die gekoppeld worden aan de zaak.

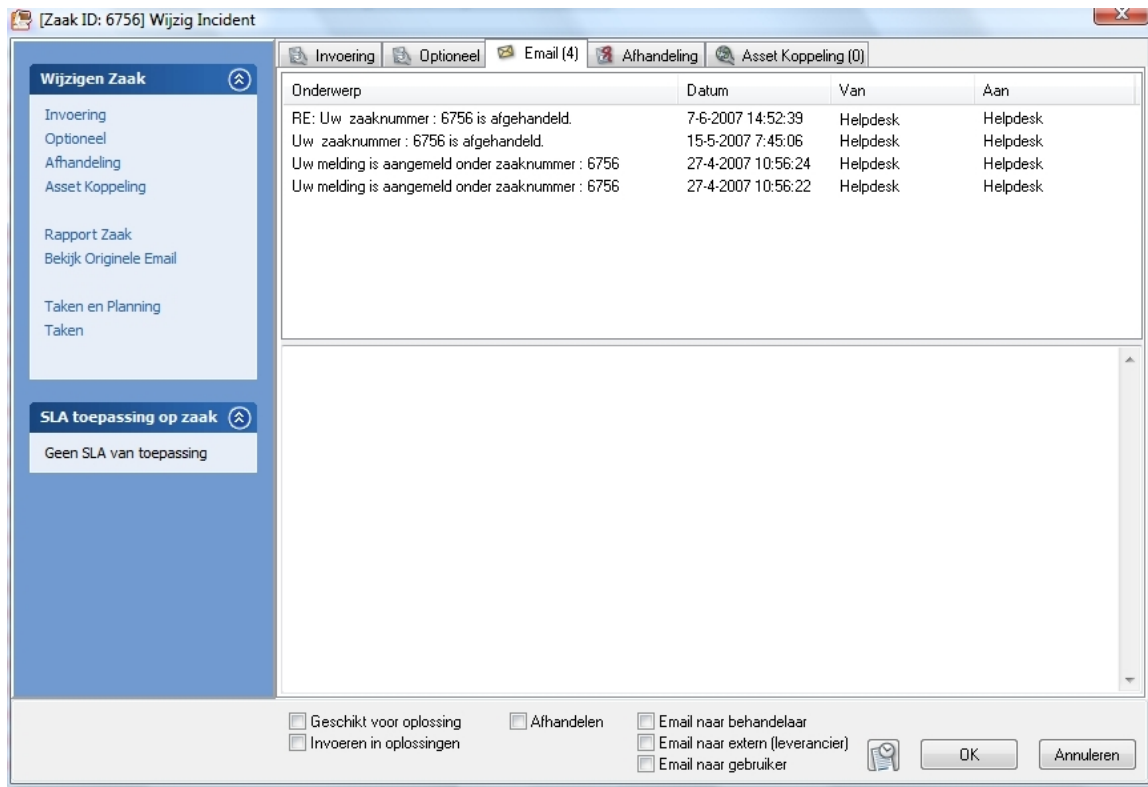
Doorverwezen door: Wordt automatisch gevuld met de beheerder die de zaak heeft doorverwezen aan de huidige behandelaar. (is alleen lezen)

Leverancier: Optionele leverancier bij zaak.

Laatst gewijzigd: Laatste wijziging van zaak.

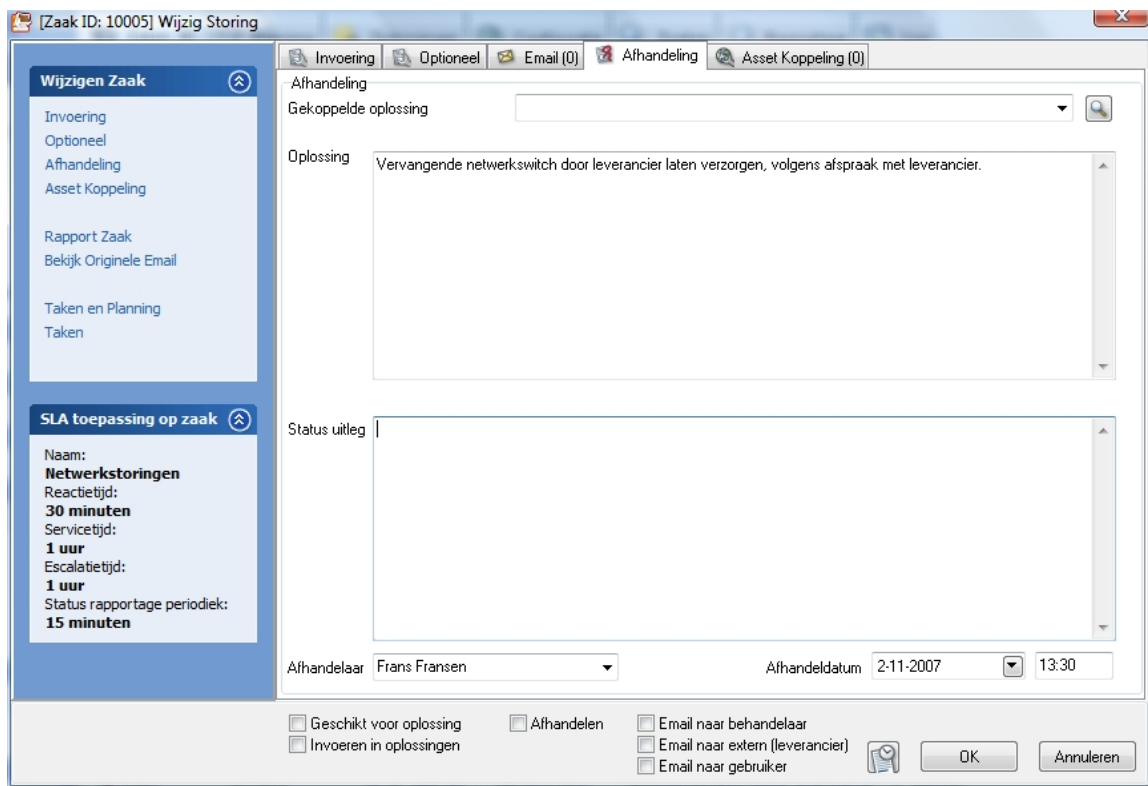
Planning: Mogelijkheid om zaak op te nemen in de planning van Supportdesk Pro.

Attending: Mogelijkheid om een attending te registreren bij deze zaak.



Email:

Hier kunnen de emails geraadpleegd worden, die automatisch bij deze zaak worden geregistreerd.



Afhandeling:

Gekoppelde oplossing: De standaard oplossing die gekoppeld is aan deze zaak.

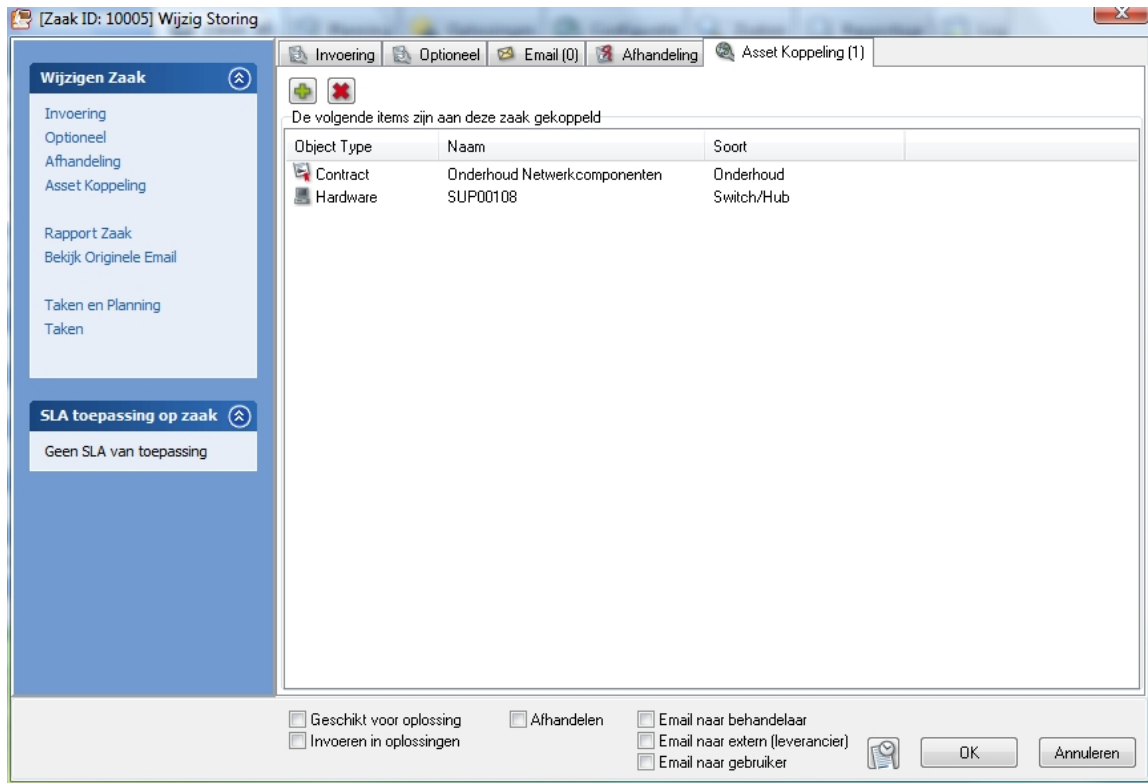
Oplossing: Dit is de tekst van of de standaard oplossing of ruimte voor een eigen oplossing.

Status uitleg: Hier staat een uitleg waarom de zaak een bepaalde status heeft.

Afhandelaar: Als een zaak de status "afgehandeld" krijgt dan wordt hier de naam van de afhandelende beheerder gevuld.

Afhandeldatum: Als een zaak de status "afgehandeld" krijgt dan wordt hier de afhandeldatum gevuld.

Tip! Een zaak kan pas afgehandeld worden, als alle gekoppelde taken afgehandeld zijn.



Asset koppeling:

Bij Asset koppeling kunt u diverse assets/objecten relateren aan een zaak.

Opties onder aan het scherm:

Geschikt voor oplossing: Als dit aanstaat, wordt de zaak gemarkeerd als zijnde "Geschikt om op later moment in te voeren in de oplossingen". Dit is bedoeld als hulpmiddel wanneer er geen tijd is om een nette oplossing te maken, dit op een ander tijdstip uitgewerkt kan worden. Er is dan een mogelijkheid om via het tabblad "Zoeken" via een voorgedefinieerde query te zoeken naar alle zaken met "geschikt voor oplossing" aan. Op deze manier kunnen, op dat moment, die oplossingen geschikt gemaakt worden voor invoering in de oplossingen.

Invoeren in oplossingen: Op deze manier kan de zaak direct in de oplossingen worden opgenomen. Er is op dat moment de mogelijkheid om de oplossing te wijzigen alvorens in te voeren.

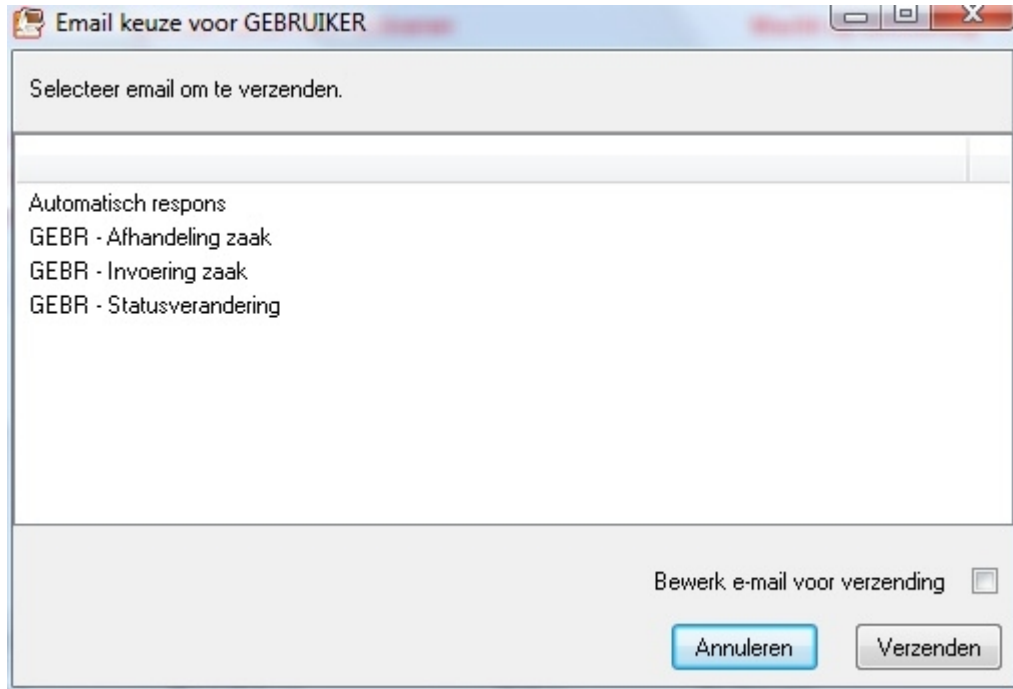
Afhandelen: Als dit aanstaat wordt de zaak afgehandeld met de huidige afhandeldatum en afhandelaar.

Email naar behandelaar: De mogelijkheid om een email te sturen naar de behandelaar van de zaak.

Email naar extern(Leverancier): De mogelijkheid om een email te sturen naar een externe leverancier, dit kan handmatig ingevoerd worden, of gekozen worden uit de leveranciers beschikbaar binnen de applicatie.

Email naar gebruiker: De mogelijkheid om een email te sturen naar de gebruiker van de zaak.

Een voorbeeld met het sturen van een email:



Selecteer hier het gewenste template emailbericht en druk op "Verzenden". U kunt kiezen om de email te bewerken voor verzending.

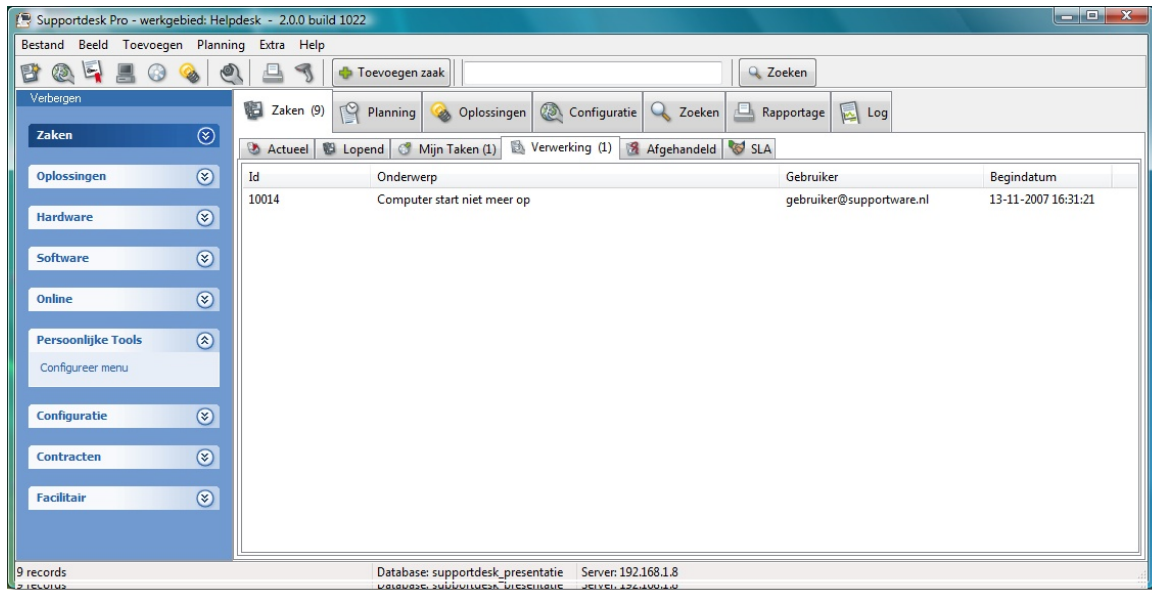
2.2.7 Verwerking zaken

Als een gebruiker een nieuwe melding plaatst, bijvoorbeeld via de Gebruikersportaal of via email, zal deze melding als "te verwerken" zaak worden aangeboden in een wachtrij binnen Supportdesk Pro. Deze zaken worden weergegeven op het tabblad "Verwerking" en hebben de status "Ter Verwerking". Deze zaken bevatten alleen de informatie zoals die door de gebruiker is ingevoerd. Het is daarom belangrijk dat deze zaken verwerkt worden tot een lopende zaak, en zo uitgevoerd kunnen worden.

Zodra een Gebruiker een melding plaatst, zal er in Supportdesk Pro een melding verschijnen in de Windows system tray "Aantal zaken wachtend op verwerking: <aantal>":



In het tabblad Zaken->Verwerking zijn deze "Ter Verwerking" zaken zichtbaar:



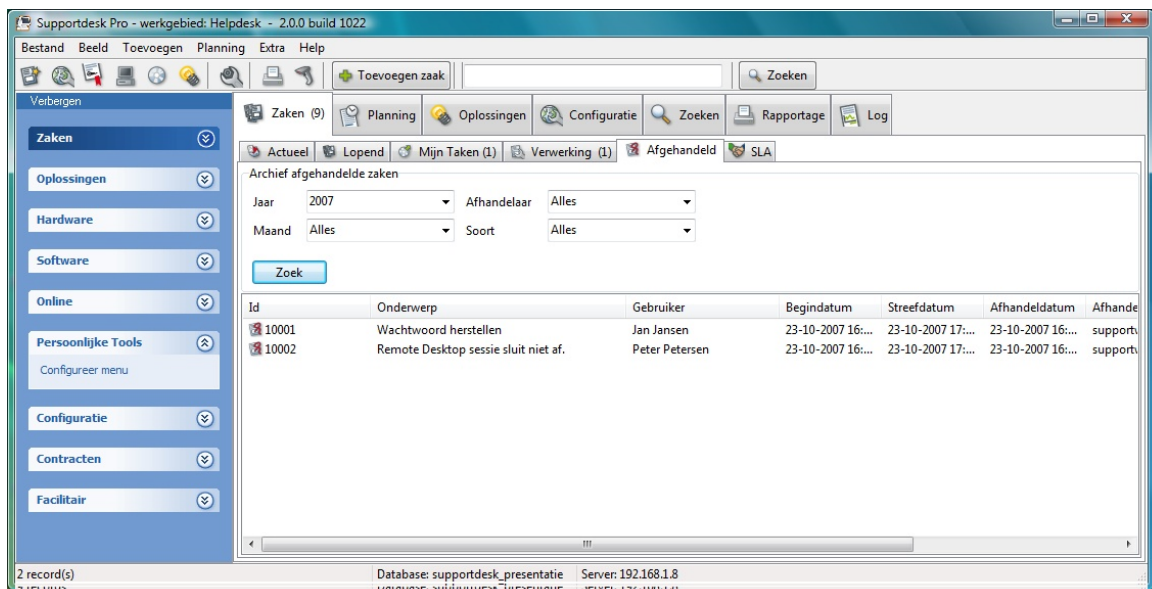
Deze "Ter Verwerking" zaken, kunnen met een dubbelklik geopend worden. Er verschijnt dan een "Toevoegen zaak" scherm.

Deze zaak kan aangevuld worden volgens uw richtlijnen.

Als dit gebeurt is, en de status is niet "Afgehandeld", komt de zaak in de lopende zaken terecht. De gebruiker ziet via de Gebruikers tool / GebruikersPortaal de status van zijn/haar zaak veranderen, of u verzendt een email naar de gebruiker met hierin statusinformatie.

2.2.8 Afgehandelde zaken

Om snel in uw afgehandelde zaken archief te kijken, is het tabblad "Afgehandelde zaken". Afgehandelde zaken view:



Hier kunt u zoekcriteria opgeven en vervolgens op "Zoek" drukken.

Nu verschijnen de afgehandelde zaken met de betreffende zoek criteria. Deze zaken kunt u bekijken en/of wijzigen. Om een archief van zaken af te drukken kunt u rapportage gebruiken.

2.3 Taken

2.3.1 Inleiding

Elke zaak kan meerdere taken bevatten. Deze taken worden vervolgens in de planning van Supportdesk Pro ingevoerd.

Taken kunt u aanmaken via het zaakscherm, of via het contextmenu van het lopende zaken overzicht. Het is ook mogelijk om via het menu Planning van het hoofdscherm een taak aan te maken, die niet aan een zaak gerelateerd is. Deze taak is ook zichtbaar in de planning.

2.3.2 Invoeren en wijzigen Taken

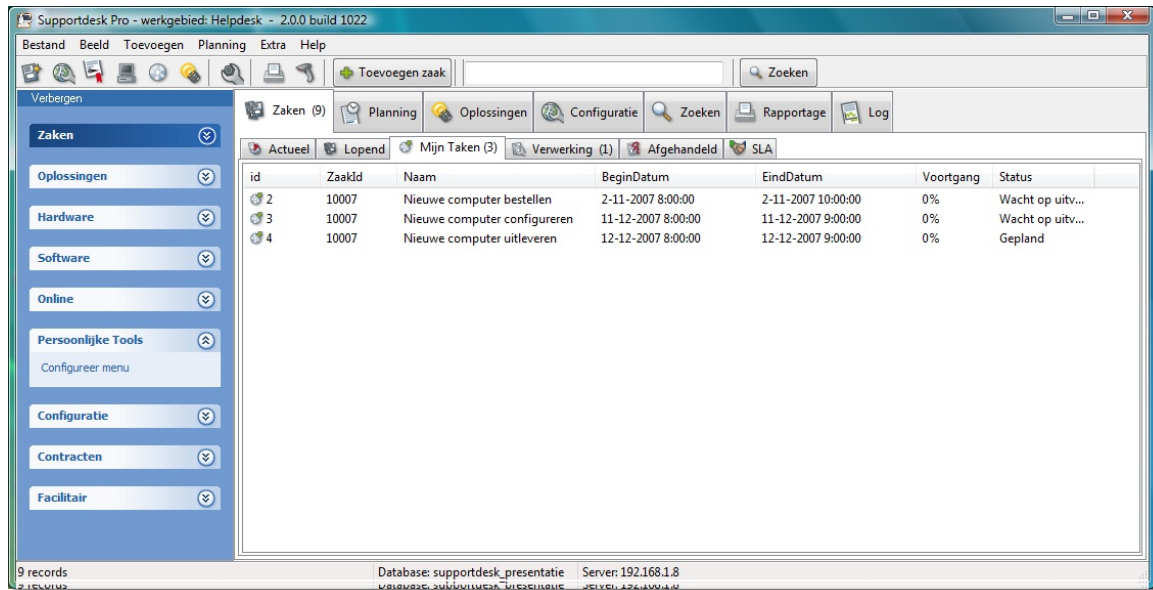
Op verschillende manieren kunt u het taken scherm tonen. U kunt dit bijvoorbeeld doen via het contextmenu (rechtsklik van een zaak), in het lopende zaken overzicht. U kiest hier Taken, een scherm verschijnt.

In dit scherm kunt u taken toevoegen, wijzigen en verwijderen. Het is in dit scherm mogelijk om de zaak te openen, die aan deze taken gekoppeld is. Deze taken worden na invoer of wijziging, ingevoerd in de planning.

Tip! Taken zijn erg geschikt voor bijvoorbeeld een project of een procedure. U kunt verschillende stappen invoeren als taken, welke in een overzichtelijke planning terug te vinden zijn.

2.3.3 Mijn Taken

Als beheerder heeft u de mogelijkheid om een lijst te raadplegen, waarin alle lopende taken staan van de aangemelde beheerder in Supportdesk Pro. Deze lijst heet "Mijn Taken". De volgende afbeelding geeft dit weer:



Vanuit deze lijst kan de beheerder, zijn/haar eigen taken openen, wijzigen en afhandelen.

2.4 SLA

2.4.1 SLA

Een SLA (Service Level Agreement) is een overeenkomst tussen twee partijen, waarin service afspraken zijn opgenomen. In Supportdesk Pro is het mogelijk om SLA's aan te maken. Deze SLA's worden toegepast op basis van een Soort/Categorie combinatie.

Het is niet verplicht om een SLA te hebben met uw organisatie, u kunt een SLA ook aanmaken om uw interne workflow beter te beheren.

2.4.2 SLA Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Om een SLA toe te voegen of te bekijken / wijzigen, gaat u naar het onderdeel "Zaken", tabblad "SLA". Via het contextmenu (rechter muisklik), heeft u de optie om een nieuwe SLA toe te voegen. Dit scherm ziet er zo uit:

SLA

Algemeen Optioneel Zaken

SLA

Naam

Reactietijd Tijd waarbinnen analyse van de zaak gestart word.

Servicetijd Benodigde tijd voor service. Wordt auto toegepast op streefdatum.

Escalatielijd Na deze tijd zal de zaak escaleren, attentering naar alle beheerders.

Rapportage periodiek Afgesproken rapportage periodiek met gebruiker.

Effectieve prioriteit Prioriteit die zaak krijgt bij toepassing van SLA (optioneel.)

Status Status van deze SLA.

Toepassing zaak
Deze SLA wordt toegepast op nieuwe zaken met deze Soort + Categorie

Soort

Categorie

Extra informatie

Looptijd SLA

Van

Tot

Bijlagen

Klik om bijlage toe te voegen

Klik om bijlage toe te voegen

SLA forceren (indien dit aanstaat kan er in de zaak, waar de SLA op toegepast is, niet meer de streefdatum en prioriteit worden gewijzigd)

U heeft de volgende opties bij een SLA:

Naam: Naam van de SLA, wordt gebruikt ter identificatie.

Reactietijd: Tijd waarin begonnen wordt met de analyse van de zaak.

Servicetijd: Tijd die nodig is om deze service uit te voeren. Wordt automatisch toegepast op de streefdatum van de zaak.

Escalatielijd: Na deze tijd zal er automatisch een attentering worden weergegeven bij alle beheerders. De zaak zal escaleren.

Rapportage periodiek: Afspraak van periodieke rapportage aan eindgebruiker, bij toepassing van deze SLA.

Effectieve prioriteit: Prioriteit die de zaak krijgt.

Status: Status van de betreffende SLA. Als SLA niet actief is dan zal de SLA niet op zaken worden toegepast.

Soort: Soort van zaak waarop SLA wordt toegepast.

Categorie: Categorie van zaak waarop SLA wordt toegepast.

Van: Looptijd SLA

Tot: Looptijd SLA

SLA forceren: Wanneer u deze optie aanzet wordt de SLA geforceerd op een zaak. De beheerders hebben dan niet de mogelijkheid om de streefdatum te wijzigen. Standaard is deze optie uitgeschakeld. Behandelaars kunnen dan na toepassing van een SLA, wel de streefdatum wijzigen.

2.4.3 SLA Toepassing

Als u een zaak aanmaakt met een soort + categorie overeenkomend met een bestaande actieve SLA, dan zal de SLA toegepast worden op de zaak. Een SLA toepassing ziet er zo uit:

The screenshot shows the 'Wijzig Storing' (Edit Incident) window in Supportdesk Pro. The window title is '[Zaak ID: 10005] Wijzig Storing'. The main form contains the following fields and values:

- Onderwerp:** Netwerkswitch uitgevallen
- Soort:** Storing
- Categorie:** Hardware - Netwerk
- Gebruiker:** Hans Hansen
- Tel:** 678
- Omschrijving (Verzoek):** In ruimte 001 is een 48-poorts netwerkswitch uitgevallen.
- Begindatum:** 7-11-2007 12:26
- Streefdatum:** 7-11-2007 13:26 (highlighted in blue)
- Reactietijd:** (empty)
- Reageren voor:** 7-11-2007 12:56:00
- Invoerder:** Supportware
- In behandeling door:** Supportware
- Prioriteit:** 1 - Hoog
- Status:** Wachtend op derden
- Werklog (Aktie):** 2-11-2007 - 13:33:14 Frans Fransen: Gebeld leverancier, switch onderweg.

On the left side, there are two panels:

- Wijzigen Zaak:** Contains links for 'Invoering', 'Optioneel', 'Afhandeling', 'Asset Koppeling', 'Rapport Zaak', 'Bekijk Originele Email', 'Taken en Planning', and 'Taken'.
- SLA toepassing op zaak:** Shows SLA details:
 - Naam:** Netwerkstoringen
 - Reactietijd:** 30 minuten
 - Service tijd:** 1 uur
 - Escalatie tijd:** 1 uur
 - Status rapportage periodiek:** 15 minuten

At the bottom, there are checkboxes for 'Geschikt voor oplossing', 'Afhandelen', 'Email naar behandelaar', 'Email naar extern (leverancier)', and 'Email naar gebruiker'. There are also 'Wissen' buttons and 'OK'/'Annuleren' buttons.

Linksonderin worden de eigenschappen van de SLA weergegeven. De streefdatum wordt in een andere kleur weergegeven, zodat duidelijk is dat er een verandering heeft plaatsgevonden.

Wanneer u een bent begonnen met de analyse van de zaak en de gebruiker heeft ingelicht hierover, is het belangrijk dat u de reactietijd registreert. Doet u dit niet dan zal er een attendering verschijnen, nadat de reactietijd is verlopen.

2.5 Planning

2.5.1 Inleiding

De Planning in Supportdesk Pro bevat items, die op bepaalde tijden ingepland zijn. Zodra er een taak aangemaakt wordt, komt deze automatisch in de planning. Een zaak wordt niet automatisch opgenomen in de planning, dit is optioneel.

Tip! Via het menu Planning in het hoofdscherm, kunt een item invoeren in de planning, die niet aan een zaak gerelateerd is.

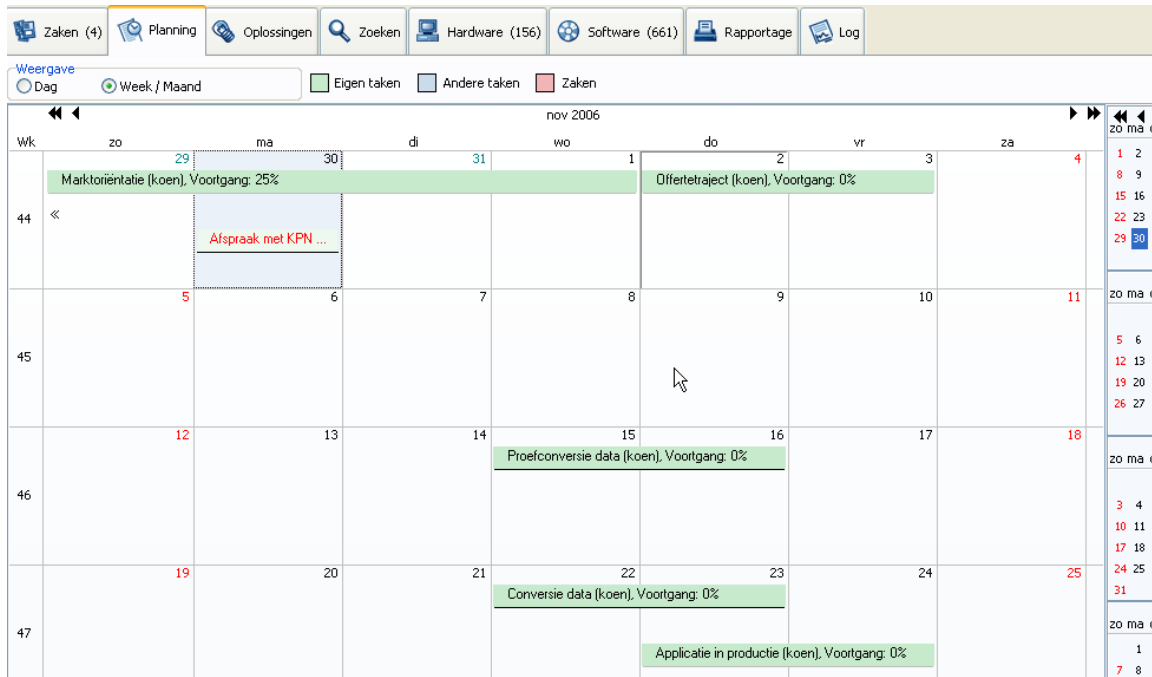
2.5.2 Planning

De planning is een hulpmiddel om uw zaken en taken op een overzichtelijke manier in te plannen.

De planning bestaat uit een Maand en Dag weergave.

Op de volgende afbeelding wordt een voorbeeld van de maand weergave gegeven. In deze

weergave kunt u bestaande zaken en taken, verplaatsen en in duur veranderen. U kunt met een dubbelklik op een item, het wijzig scherm van de zaak openen of het overzicht scherm van deze taak openen.



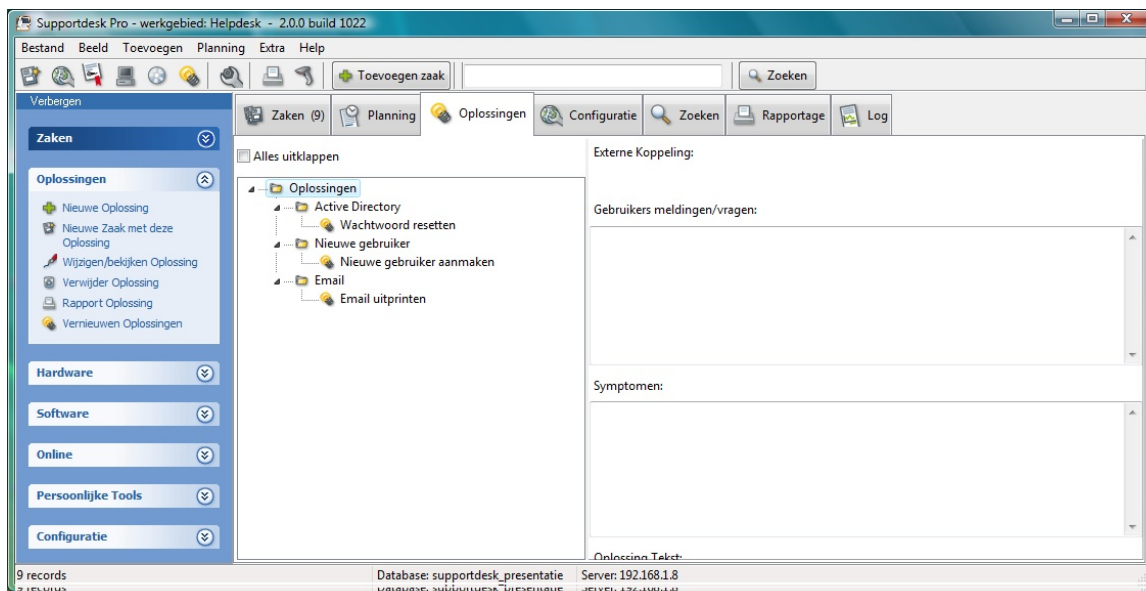
Tip! U kunt de items in de planning, via het menu Planning in het hoofdscherm, exporteren naar uw Microsoft Outlook agenda.

2.6 Oplossingen

2.6.1 Oplossingen

Oplossingen in Supportdesk Pro is een knowledge base. Hier staan standaard oplossingen in, die de kwaliteit van oplossingen in zaken, aanzienlijk vergroot. Een oplossing kan verschillende onderdelen omvatten. Kijk hiervoor bij het onderdeel "Invoeren/wijzigen/bekijken oplossing" voor een verdere toelichting.

Oplossingen view:



Hier kan via een boomstructuur gekeken worden in de knowledge base (oplossingen) op categorie.

Tip! U kunt in een oplossing aangeven of deze oplossing beschikbaar moet zijn voor gebruikers via de GebruikersPortaal.

2.6.2 Invoeren/wijzigen/bekijken oplossing

In het volgende scherm kunnen de betreffende onderdelen van een oplossing aangepast worden. Wijzigen oplossingen scherm (*het scherm om een oplossing toe te voegen is ongeveer hetzelfde*):

Oplossing toevoegen

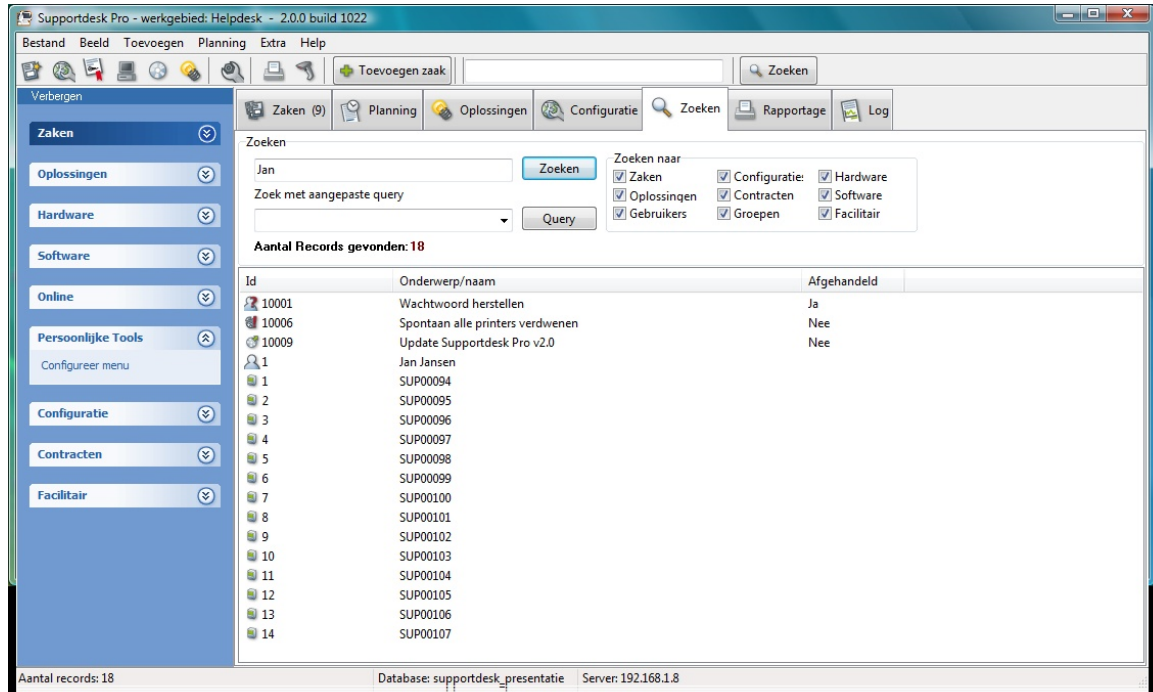
Invoerder: Supportware
Datum: 11-12-2007
Naam: Email uitprinten
Categorie: Email
Categorie 2:
Gebruikers meldingen/vragen:
Hoe print ik een email uit?
Symptomen:
Oplossing Tekst:
Selecteer de email en kies Bestand->Afdrukken
Externe koppeling:
 Publiekelijk beschikbaar voor de Gebruikersportaal
OK Annuleren

- **Invoerder:** Degene die de oplossing ingevoerd heeft.
- **Datum:** De invoerdatum van de oplossing.
- **Categorie:** Categorie waar de oplossing hoort.
- **Categorie2:** 2e Categorie waar de oplossing hoort.
- **Naam:** Naam van de oplossing, dit kan een willekeurige naam zijn.
- **Gebruikers meldingen/vragen:** Vul hier de vragen/melding zoals de gebruiker ze meldt. Dit kan behoorlijk afwijken van de professionele kijk op het probleem/incident.
- **Symptomen:** Dit zijn de symptomen zoals de beheerder ze ziet.
- **Oplossing tekst:** Dit is een uitleg van wat er uitgevoerd moet worden voor de oplossing.
- **Externe koppeling:** Een document en/of URL wat gekoppeld is aan de oplossing.
- **Publiekelijk beschikbaar:** Hiermee geeft u aan of deze oplossing publiekelijk beschikbaar moet zijn via de GebruikersPortaal.

2.7 Zoeken

2.7.1 Zoeken

In Supportdesk Pro is het mogelijk om in alle onderdelen, op een snelle manier te zoeken. Het zoekscherm ziet er als volgt uit:



Je typt een kernwoord en drukt op zoeken en de zoekopdracht wordt uitgevoerd en weergegeven. Je zoekopdracht wordt uitgevoerd binnen de onderdelen, die aangevinkt zijn bij "Zoeken naar".

2.8 Configuraties

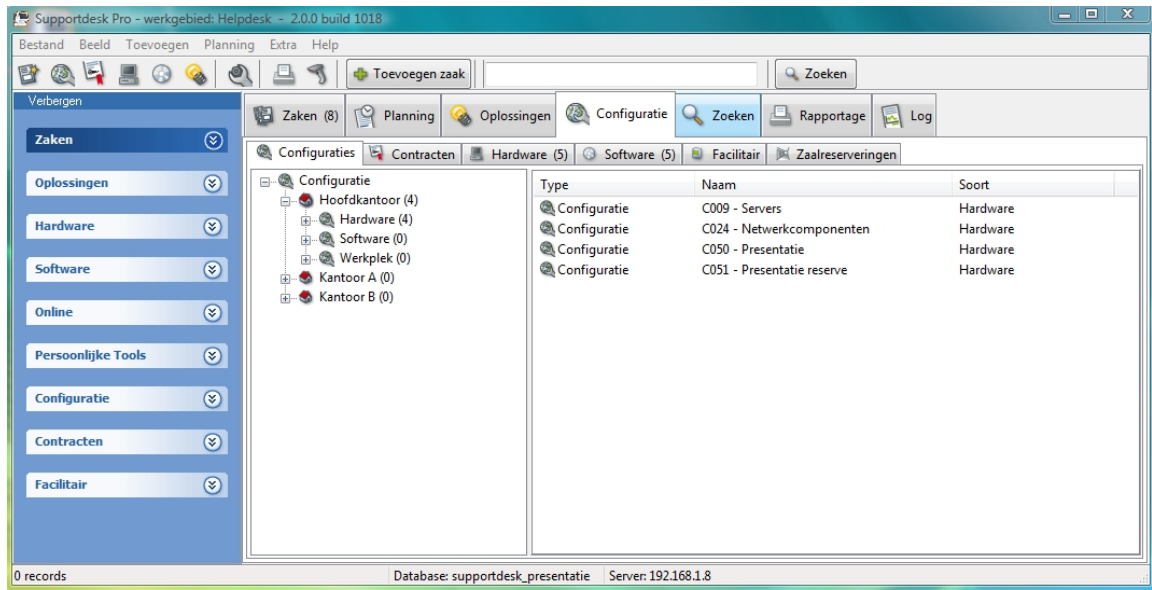
2.8.1 Configuraties

Configuraties in Supportdesk Pro zijn verzamelobjecten. Deze objecten bevatten andere objecten. Op deze manier kunt u bijvoorbeeld werkplekken aanmaken en andere configuraties. U kunt bij deze configuraties, assets koppelen, zoals contracten.

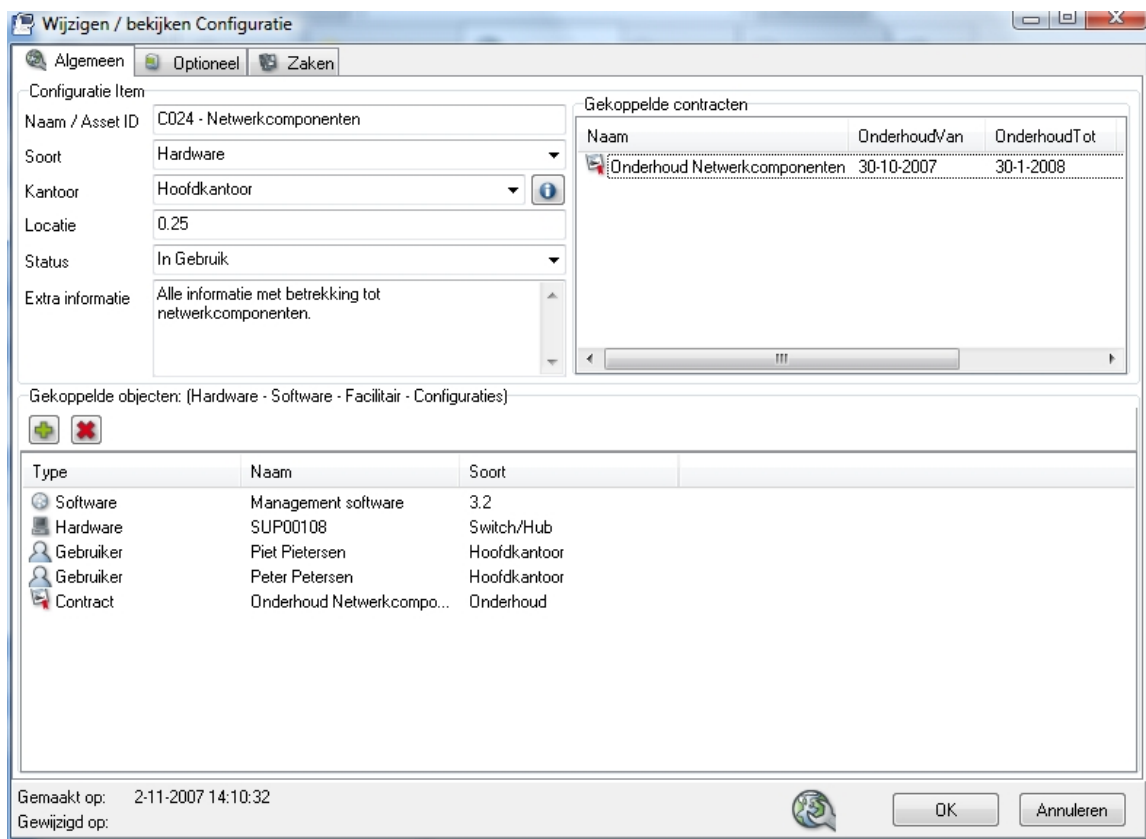
Een voorbeeld hiervan is een configuratie met facilitaire objecten van mobiele telefoons. U kunt dan een contract koppelen aan deze configuratie. Nu heeft u in één overzicht mobiele telefoons en wanneer hiervan een contract afloopt.

2.8.2 Configuraties Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Configuraties kunnen aangemaakt worden vanuit het onderdeel "Configuraties". Dit onderdeel wordt weergegeven op een explorer wijze. Dit wil zeggen een explorer aan de linkerkzijde, waar u snel naar een onderdeel kunt gaan, en aan de rechterzijde een overzicht. Het overzicht ziet er zo uit:



Vanuit het overzicht kunt u met het contextmenu(rechter muisklik), de optie "Openen / Wijzigen Configuratie" selecteren. Het configuratiescherm wordt nu weergegeven. Die ziet er zo uit:



U heeft hier de volgende opties:

Naam / Asset ID: Naam / Asset Id van de configuratie. De identificatie van dit object.

Soort: Zelf te beheren veld Soort via Beheer, geeft indeling aan van configuratie.

Kantoor: Kantoor waar object is.

Locatie: Locatie binnen aangegeven kantoor.

Status: Status van deze configuratie. Zelf te beheren via Beheer.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij configuratie.

Gekoppelde objecten: Hier kunt u assets / objecten koppelen, deze objecten zijn de inhoud van de configuratie.

Tip! Op het tabblad zaken, kunt u zien op welke zaken deze configuratie betrekking heeft.

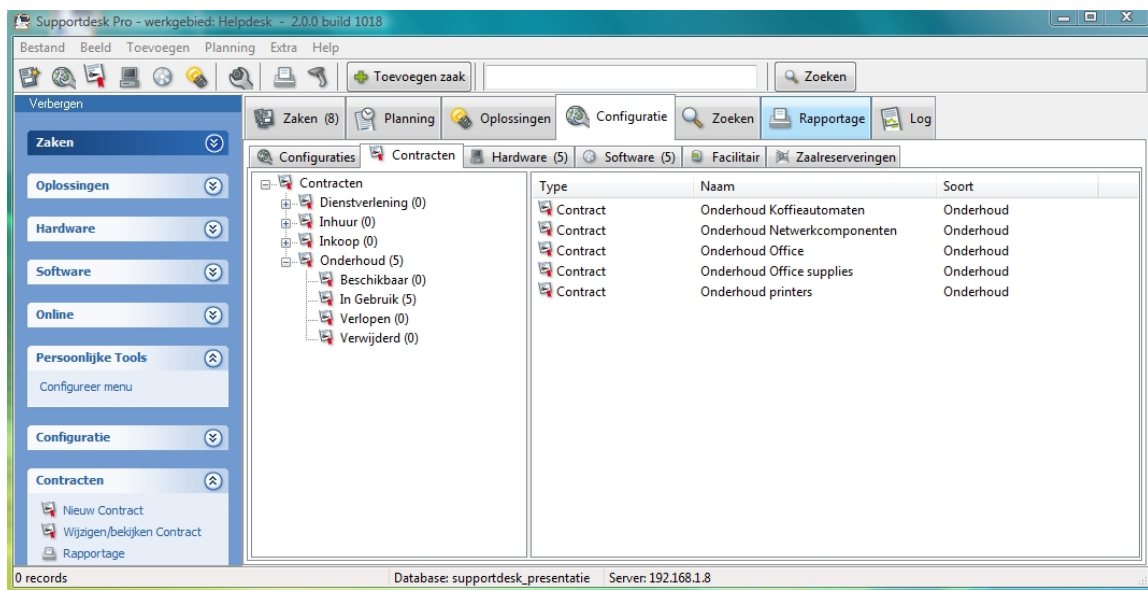
2.9 Contracten

2.9.1 Contracten

Contracten in Supportdesk Pro zijn objecten, waarin uw informatie kunt registreren over uw overeenkomsten en contracten. Deze contracten kunnen vervolgens gekoppeld worden aan configuraties en andere objecten.

2.9.2 Contracten Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Configuraties kunnen aangemaakt worden vanuit het onderdeel "Configuraties", tabblad "Contracten". Dit onderdeel wordt weergegeven op een explorer wijze. Dit wil zeggen een explorer aan de linkerzijde, waar u snel naar een onderdeel kunt gaan, en aan de rechterzijde een overzicht. Het overzicht ziet er zo uit:



Vanuit het overzicht kunt u met het contextmenu(rechter muisklik), de optie "Openen / Wijzigen Contract" selecteren. Het contractscherm wordt nu weergegeven. Dit ziet er zo uit:

U kunt de volgende opties bij een contract registreren:

Naam / Asset ID: Naam of Asset ID van object, identificatie van object.

Soort: Soort van contract, beheerbaar veld via Beheer.

Leverancier: Leverancier van contract.

Status: Status van contract, beheerbaar veld via Beheer.

Bijlagen: Documenten behorend bij contract.

Onderhoud Van: Begindatum contract.

Onderhoud Tot: Einddatum contract.

Kosten: Kosten gerelateerd aan contract.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij contract.

Tip! Op het tabblad zaken kunt u zien op welke zaken dit contract betrekking heeft.

2.10 Hardware

2.10.1 Hardware

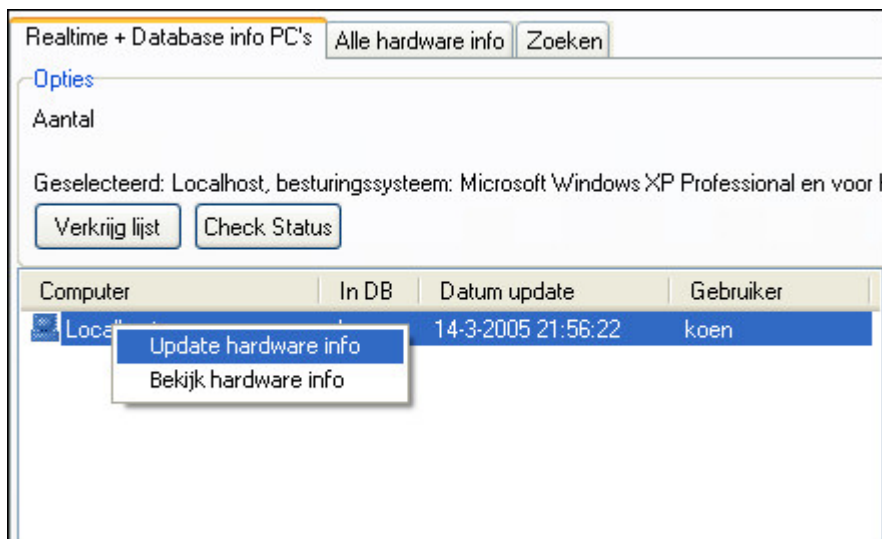
Hardware is een belangrijk onderdeel in service management. Dit onderdeel is daarom ruimschoots aanwezig. In de volgende rubrieken, worden de verschillende onderdelen verder toelicht.

De Server Deamon zal op een periodiek tijdstip automatisch alle hardware informatie inventariseren (dit periodiek tijdstip is aangegeven in de algemene instellingen, Extra->Instellingen in het hoofdmenu).

De hardware/software inventarisatie, is een proces wat volledig automatisch is. Het kan enkele dagen tot weken duren, voordat er een volledige inventarisatie is. Dit is sterk afhankelijk van het tijdstip en het aantal online computers.

Kies wanneer er 1 computer geïnventariseerd moet worden, voor de optie via het context menu als

volgt:



Wanneer er rechts geklikt wordt op een hardware item, komt het hierboven afgebeelde context menu. Hier kan, gekozen worden voor de optie "Update hardware info" om het verversen van dit item te starten. Deze actie wordt uitgevoerd door de Server Deamon en zal verder geen performance vereisen, van het programma, op dit moment.

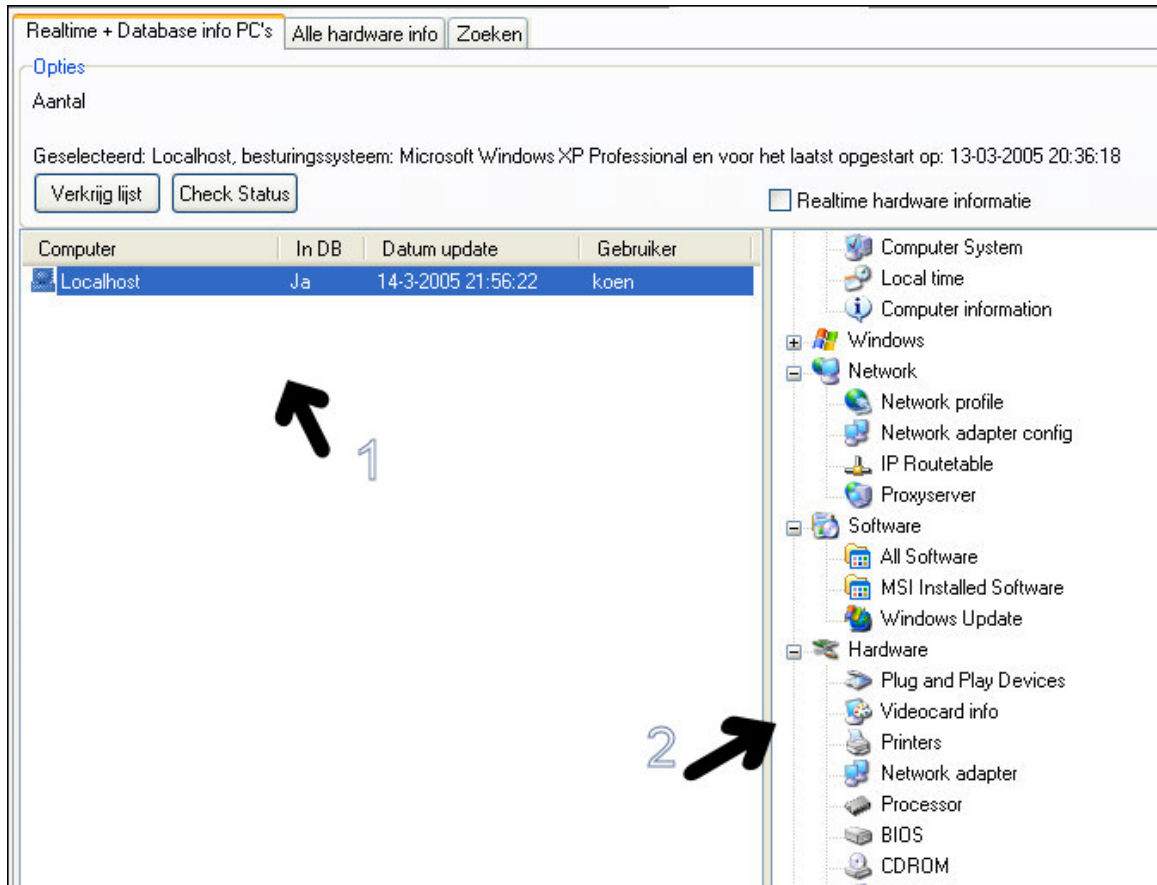
Als het hardware item verversed is, zal het icoon veranderen en zal de "Datum update" gewijzigd worden naar de huidige datum. Is dit niet het geval, dan zal er bekeken moeten worden, via de gebeurtenissen log wat er misgegaan is.

2.10.2 Realtime/database gegevens

In dit onderdeel zit een grote kracht van Supportdesk Pro, die realtime hardware gegevens ophaalt van werkstations. Voor optimale performance worden deze gegevens ook naar de database geschreven.

Deze techniek maakt gebruik van WMI, wat door Microsoft is gemaakt. Zonder dat er extra installatie benodigd is (soms wel configuratie instellingen), kan er realtime hardware informatie opgehaald worden van 2000/XP/2003/Vista machines.

Hardware view:



In de volgende afbeelding is de hardware view.

Bij 1:

Als je drukt op de knop "Verrijg lijst", verschijnt er een lijst met alle servers/werkstations uit het domein die gevuld is bij de voorkeuren. Nu zie je de lijst met alle pc's van het domein (*in de afbeelding is de lijst korter dan in werkelijkheid*). Met "Check online status" kan gekeken worden; welke pc's aanstaan en welke uitstaan. **Deze methode met "Check online status" zal de eerste keer nadat de applicatie gestart is langer duren dan de keren die erop volgen, zonder dat de applicatie opnieuw gestart wordt. Er wordt namelijk realtime gecontroleerd of de machines aanstaan.** Je kunt hier een pc selecteren. Door middel van een rechter muisklik, kan er in een context menu gekozen worden om de hardware (simpele) gegevens te bekijken, dit om eventueel werkzaamheden dmv. bijv. VNC uit te voeren, of om de Server Deamon de hardware gegevens van deze pc te laten verversen.

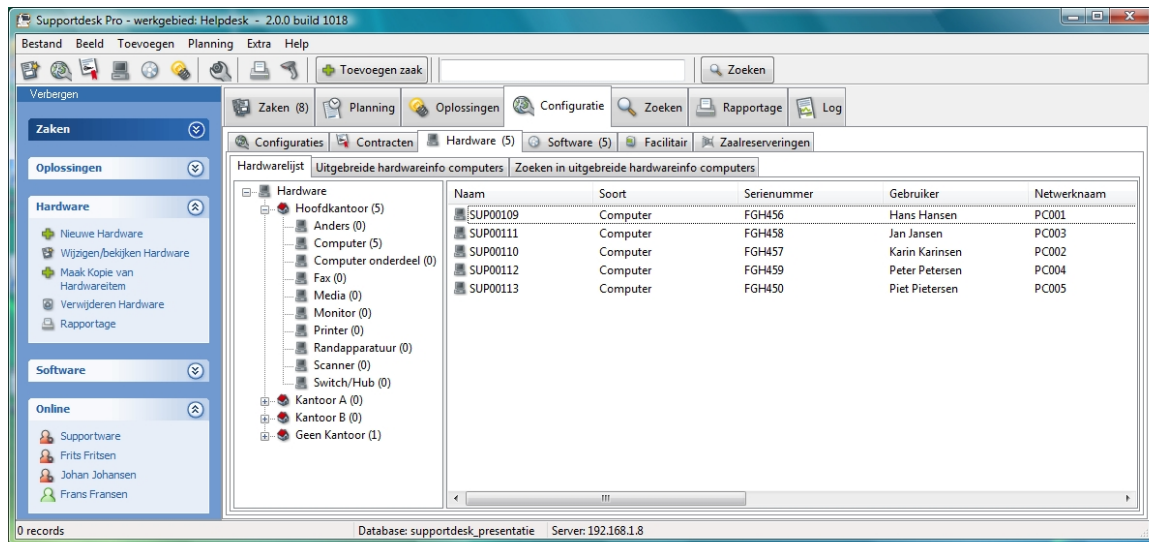
Bij 2:

Wanneer er een pc geselecteerd is, kan er op de verschillende onderdelen geklikt worden, om de gegevens te bekijken.

De "realtime hardware informatie" checkbox bovenin, is om te switchen tussen de database gegevens en de realtime gegevens. Met realtime probeert de applicatie zelf rechtstreeks op het workstation deze gegevens op te halen.

2.10.3 Hardware (handmatig) info

In de Hardware rubriek van Supportdesk Pro is het ook mogelijk om Hardware handmatig in te voeren. Hier volgt een voorbeeldlijst van deze hardware handmatige view. **Alle werkstations die via de hardware/software inventarisatie gevonden worden, worden ook automatisch in deze lijst weergegeven, en zijn beschikbaar als hardwareitem.**



Vanaf dit moment kunnen items gewijzigd, bekeken en/of verwijderd worden. In een volgende rubriek, binnen dit hoofdstuk, wordt er verder ingegaan op het handmatig toevoegen van hardware.

Tip! Binnen een hardwareitem kunt u via tabblad "Computersysteem informatie" een samenvatting van de uitgebreide informatie raadplegen, zoals deze door de Server Deamon is geïnventariseerd.

2.10.4 Invoeren/wijzigen/bekijken hardware

Het handmatig invoeren/wijzigen van hardware is een eenvoudige opgave. Dit ziet er als volgt uit:

Bekijk/Wijzig Hardware handmatig

Algemeen Computersysteem informatie Software Zaken

Handmatig

Asset ID / Barcode: SUP00110

Bij handmatig invoeren, is barcode mogelijk niet uniek.

Soort: Computer

Database ID: 3

Netwerknnaam: PC002

Gebruiker: Bill Gates

IP Adres: 192.168.1.2

Kantoor: Hoofdkantoor

Serienummer: FGH457

Vrij veld 1:

Type / Model: Optiplex

Vrij veld 2:

Leverancier: DELL

Vrij veld 3:

Locatie: 15

Vrij veld 4:

Outlet: 2.12

Onderhoudscontract:

Aanschafdatum:

Begindatum:

Einddatum:

Externe koppeling 1:

Externe koppeling 2:

Extra informatie:

Dit hardwareitem is handmatig ingevoerd

OK Annuleren

Asset ID / Barcode: Dit is een Asset ID / Barcode die aan het hardwareitem gegeven wordt. Deze kan afwijken van de netwerknnaam met eigen verzonden naam of automatisch gegenereerd.

Soort: Dit is de soort/type van het hardware onderdeel. Dit is een beheerbaar onderdeel via Extra->Beheer.

Netwerknnaam: Dit is de hostnaam zoals deze op het netwerk gevonden kan worden.

IP Adres: Optioneel kan hier ook het ip adres ingevoerd worden. De voorkeur gaat uit naar een netwerknnaam omdat dit dynamisch is.

Serienummer: Serienummer van hardwareitem.

Type / Model: Type / Model van hardwareitem.

Leverancier: Leverancier van hardwareitem. Beheerbaar via Extra->Beheer.

Locatie: Locatie van hardwareitem. Beheerbaar via Extra->Beheer.

Outlet: Outlet van hardwareitem. Beheerbaar via Extra->Beheer.

Aanschafdatum: De datum wanneer het item aangeschaft is.

Externe koppeling 1 / 2: Geef hier een externe koppeling aan behorend bij deze configuratie, dit kan een licentie, url, document etc. zijn.

Extra informatie: Hier kan extra informatie naar wens ingevoerd worden.

Gebruiker: De gebruiker die gekoppeld is aan het hardware item.

Kantoor: Kantoor van hardwareitem.

Vrij veld: Hier kunt u informatie kwijt die specifiek voor uw organisatie is, of iets wat u extra wil registreren.

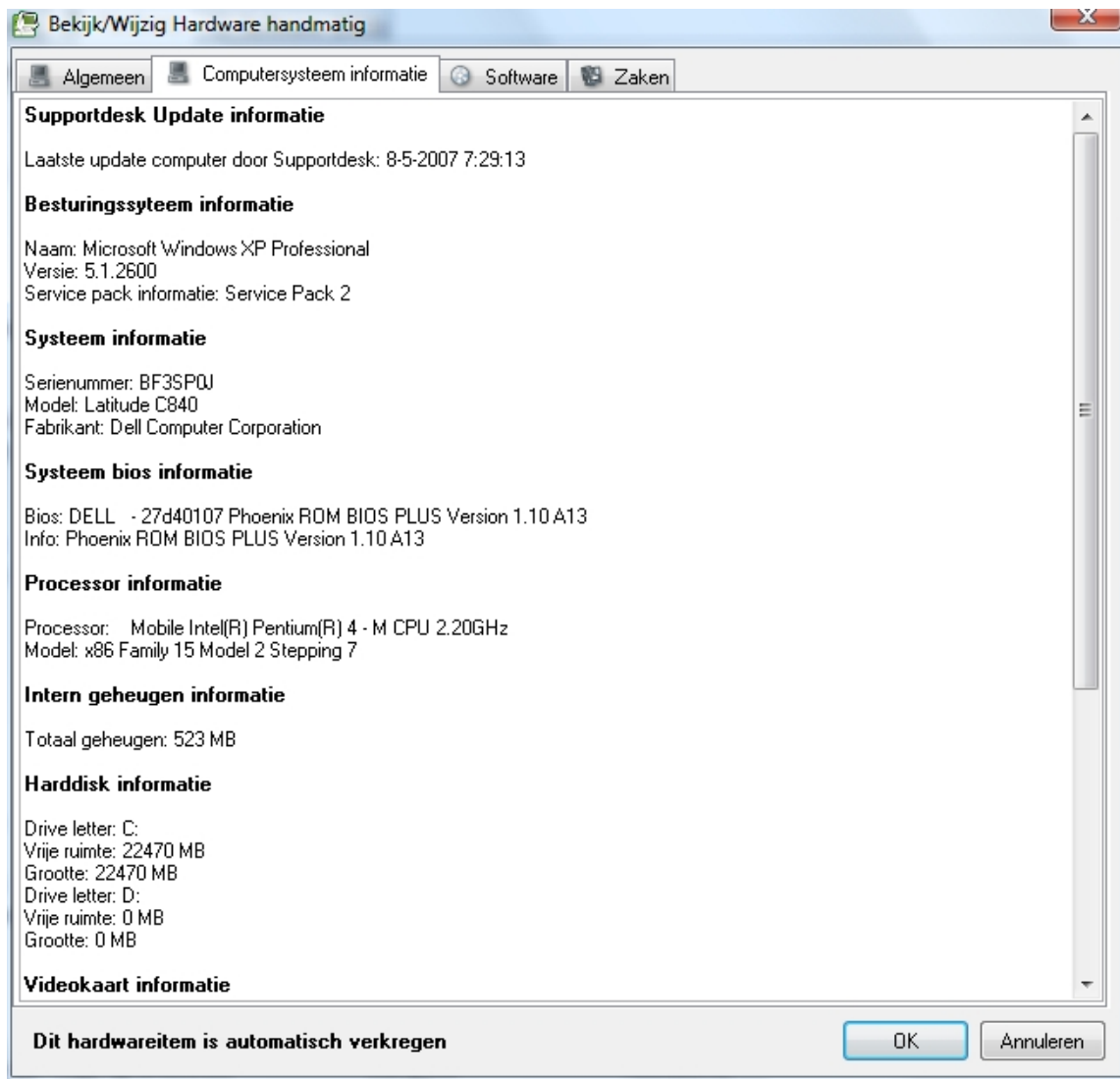
Onderhoudscontract: Hier kunt u informatie over een onderhoudscontract registreren, dit is optioneel. Voorkeur is om hier een contract voor aan te maken en dit contract als asset te koppelen aan dit hardwareitem.

Bovenin het scherm kan er gekozen worden van links naar rechts (*indien "de soort" een computer is*):

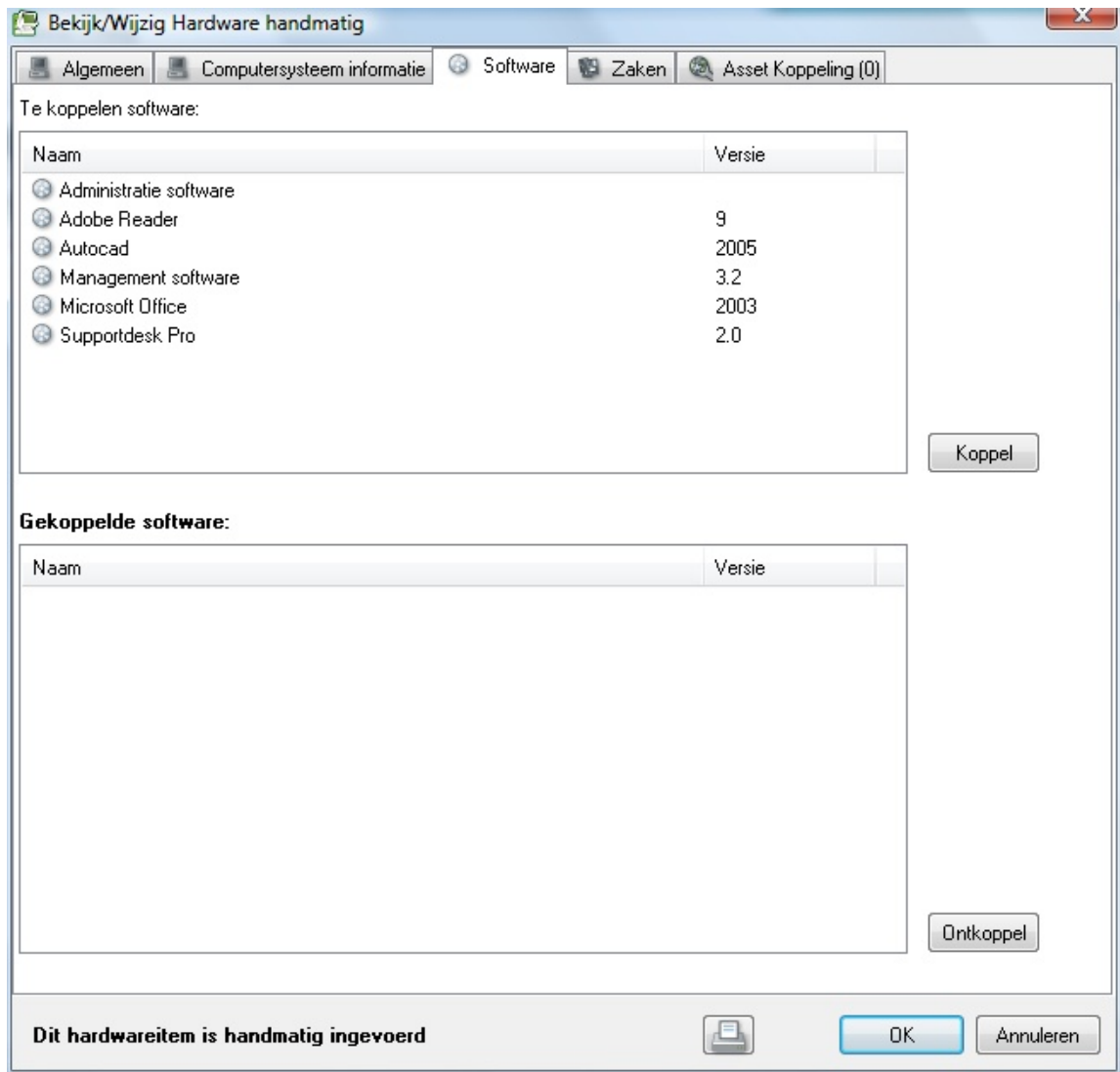
- De C-schijf verkennen.
- Met VNC, pc overnemen(indien het VNC pad ingevuld is bij de voorkeuren).
- Met Netop, pc overnemen(indien het Netop pad ingevuld is bij de voorkeuren).
- Met Remote Assistance van Windows XP hulp aanbieden.
- Met Remote desktop de pc overnemen.
- Met Windows Computer management taken uitvoeren.

De werking van deze tools, is afhankelijk van diverse instellingen en externe software van onder andere windows. Als u vragen heeft over een bepaalde optie, neem dan contact op met Supportware.

Op tabblad "Computersysteem informatie", wordt een samenvatting gegeven van de informatie die gevonden is via de hardware inventarisatie voor dit object. Hier is dus alleen informatie, als dit object eerder gescand is met de hardware/software informatie.



Op tabblad "software" kan software gekoppeld worden aan een hardware item. Als de software lijst niet gevuld is, is dit niet mogelijk.



Selecteer het item wat je wilt koppelen en druk op "koppel". Het software item is nu gekoppeld aan het hardware item.

Software gevonden bij inventarisatie wordt automatisch als gekoppeld weergegeven.

Op het tabblad "Zaken", staan alle zaken die gerelateerd zijn aan dit hardwareitem. Als u binnen een zaak een hardwareitem als asset koppelt, dan zal dit, op dit tabblad worden weergegeven.

2.10.5 Zoeken in realtime/database hardware

Omdat de realtime hardware informatie erg veel data bevat, is het mogelijk om in deze data te zoeken. **Er kan ook gezocht worden naar handmatig ingevoerde hardware, dit kan in de normale "Zoeken" rubriek gedaan worden.**

Realtime/database zoeken scherm ziet er als volgt uit:



In het veld "Zoek in" kan aangegeven worden in welke realtime rubriek je wilt zoeken. In "Zoek naar" kan een zoekwoord ingevuld worden.

Na het drukken op "Zoek" zal er gezocht worden naar items die voldoen aan de criteria.

Let op! Er wordt hier alleen in de uitgebreide data gezocht, die bij de inventarisatie gevonden is.

2.11 Software

2.11.1 Software

Software is een belangrijk onderdeel in een organisatie en daarom is de kwaliteit van deze gegevens erg belangrijk. Supportdesk Pro ondersteunt zowel handmatige alswel automatische software verzameling.

Automatisch gevonden software wordt hier ook weergegeven.

Hieronder een overzicht van software:

Id	Media nr.	Naam	Leverancier	Licenties	Lic. in Gebruik	Versie	Afdeling	AppBeheerde
6	16	Administratie software	Microsoft	0	-			
2		Adobe Reader		0	-	9		karinsenk
3	15	Autocad		5	-	2005		petersenp
4		Management software	DELL	0	-	3.2		hansenh
1	10	Microsoft Office	Microsoft	100	-	2003		karinsenk
5		Supportdesk Pro	Supportware	0	-	2.0		petersenp

Belangrijke onderdelen bij software, zijn licenties. Het is belangrijk dat er een goede licentiebeheer mogelijk is. In Supportdesk Pro kun je standaard licentie gegevens bijhouden.

Bij het automatisch ophalen van hardwaregegevens wordt ook automatisch software gegevens verzameld. Deze software wordt bij elkaar opgeteld, die gevonden wordt op werkstations, om zo

een actuele hoeveelheid licenties in de lijst te hebben. U hoeft nu alleen maar zelf aan te geven hoeveel licenties de organisatie daadwerkelijk heeft. U kunt voortaan direct zien, per software item, of het aantal licenties correct is.

2.11.2 Invoeren/wijzigen/bekijken software

Het invoeren/wijzigen van software handmatig is vergelijkbaar met andere objecten. Hier volgt een voorbeeldscherm:

Wijzig software

Algemeen | Koppeling hardware | Zaken | Asset Koppeling (0)

Algemeen

Naam: Supportdesk Pro | Media / CD nummer: *Hoogste nummer: (16)* 0

Leverancier: Supportware | Versie: 2.0

Aktief gebruik: Ja | Vrij veld 1:

OS: Windows | Vrij veld 2:

Locatie: Netwerk | Externe koppeling:

Beschrijving:

Licentie

Licenties: 2 | Aantal in gebruik is: 0 | Bereken

Einddatum: 30-10-2007 | Externe koppeling:

Wissen | Klik om bijlage toe te voegen

Wissen | Klik om bijlage toe te voegen

Organisatie

App Beheerder: Peter Petersen | Afdeling:

Opmerking:

DBID: 5

Deze software is handmatig ingevoerd | OK | Annuleren

Naam: Naam van de software

Leverancier: Dit is een gekozen leverancier uit de Supportdesk Pro Leveranciers verzameling.

Aktief Gebruik: Hier kan aangegeven worden of de software op een regelmatige basis gebruikt wordt.

OS: Het besturingssysteem waarop de software draait.

Beschrijving: Beschrijving van de software, eventueel kunnen hier andere dingen geplaatst worden zoals een licentiecode oid.

Versie: Versie nummer van de software

Install. Locatie: Installatie locatie van de software (Lokaal, netwerk etc..).

Licenties: Aantal licenties dat de organisatie heeft van deze software.

Einddatum: Einddatum van de licentie

Overeenkomst: Hier kan een overeenkomst(zaak met als soort overeenkomst) gekoppeld worden aan een software item.

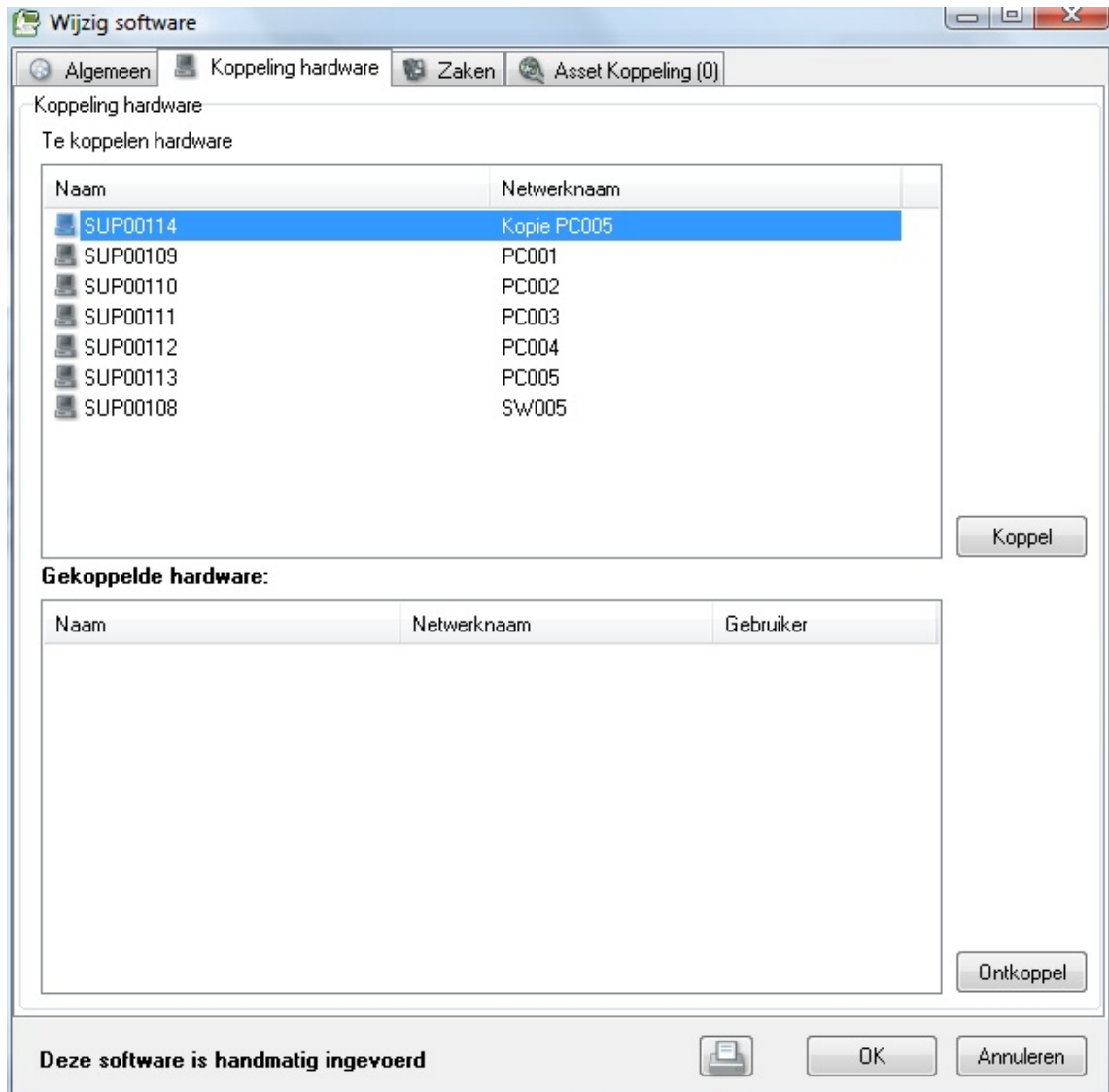
Bijlagen bij licentie: Hier kunt u eventueel een bijlage toevoegen, waar licentiegegevens in staan.

App Beheerder: Dit is de applicatiebeheerder van de software.

Afdeling: Afdeling waar de software thuis hoort.

Opmerking: Eventuele extra opmerking bij de software.

Op tabblad "Koppeling hardware" kan hardware gekoppeld worden aan een software item. Als de hardware lijst niet gevuld is, is dit niet mogelijk.



Selecteer het item wat je wilt koppelen en druk op "koppel". Het hardware item is nu gekoppeld aan het software item.

Hardware gevonden via de inventarisatie, wordt hier automatisch als gekoppeld weergegeven.

Op het tabblad "Asset Koppeling", kunt u assets koppelen aan dit softwareitem.

Op het tabblad "Zaken", staan alle zaken die gerelateerd zijn aan dit softwareitem. Als u binnen een zaak een softwareitem als asset koppelt, dan zal dit, op dit tabblad worden weergegeven.

2.12 Facilitair

2.12.1 Facilitair

De facilitaire module in Supportdesk Pro is een optionele module voor Supportdesk Pro. Met de facilitaire module kunt u uw facilitaire objecten beheren via Supportdesk Pro.

2.12.2 Facilitair overzicht

Het onderdeel Facilitair in Supportdesk Pro bestaat uit 4 onderdelen:

Inventaris: Dit zijn inventaris objecten zoals stoelen, bureaus, kasten etc.

Ruimte: Dit zijn ruimte objecten zoals kamers, opslagruimtes en vergaderplaatsen.

Telefonie: Dit zijn telefonie objecten zoals mobiele telefoons, handsets etc.

Overig: Dit zijn objecten die niet thuishoren in de andere drie onderdelen.

Facilitaire objecten kunnen aangemaakt worden vanuit het onderdeel "Configuraties", tabblad "Facilitair". Dit onderdeel wordt weergegeven op een explorer wijze. Dit wil zeggen een explorer aan de linkerzijde, waar u snel naar een onderdeel kunt gaan, en aan de rechterzijde een overzicht. Het overzicht ziet er zo uit:

id	Naam	Soort	Status	Merk	Type
1	SUP00047	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
36	SUP00048	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
37	SUP00049	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
38	SUP00050	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
39	SUP00051	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
40	SUP00052	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
41	SUP00053	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
42	SUP00054	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234
43	SUP00055	Bureau	In Gebruik	Gispen	1234

Vanuit dit overzicht kunt u via het contextmenu(rechter muisklik), via de explorer aan de linkerzijde of via het overzicht aan de rechterzijde, nieuwe objecten aanmaken of bestaande objecten bekijken / wijzigen.

2.12.3 Inventaris object Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Ieder facilitair object bevat standaard barcode ondersteuning, mogelijkheid tot invoegen van afbeelding en meer. Elk object bevat een tabblad "Optioneel" waar vrije velden en een attendering geregistreerd kunnen worden. Elk object heeft een tabblad "Asset/Object Koppeling" waar diverse objecten gekoppeld kunnen worden en een tabblad "Zaken" waar Zaken raadpleegbaar zijn, die betrekking hebben op het object.


Een facilitair inventaris object ziet er als volgt uit:

Wijzigen / bekijken Facilitair Object (Inventaris)

Algemeen Optioneel Asset/Object Koppeling Zaken



Facilitair Object - Inventaris

SUP00048



Asset ID / Barcode

SUP00048

Bij handmatig invoeren, is barcode mogelijk niet uniek.

Leverancier: Gispén

Soort: Bureau

Merk: Gispén

Type: 1234

Serienummer: FYK3004RT

Kantoor: Hoofdkantoor

Locatie: 0.24


Kosten p.st.: 735,00 Euro

Status: In Gebruik

Onderhoud

Naam	OnderhoudVan	Ond

Afbeelding



Extra informatie: Standaard bureau voor werkplek

Gemaakt op: 30-10-2007 14:08:36

Gewijzigd op:

OK Annuleren

Button Afdrukken label: Hiermee drukt u de barcode af op een label. Dit kan een Dymo labelprinter zijn, maar ook anderen.

Button Barcode Genereren: Hiermee wordt een unieke barcode gegenereerd en eventueel overschreven bij Asset ID / Barcode. Alleen nodig wanneer er geen juiste barcode weergegeven wordt.

Asset ID / Barcode: Identificatie die als barcode afgedrukt kan worden. Over barcodes wordt in het hoofdstuk "Instellingen" meer verteld.

Leverancier: Leverancier van object.

Soort: Soort van object, beheerbaar via Beheer.

Merk: Merk van object, kan afwijken van leverancier.

Type: Type van object.

Serienummer: Serienummer van object, indien aanwezig.

Kantoor: Kantoor waar object is.

Locatie: Locatie binnen kantoor.

Kosten per stuk: Kostprijs van object per eenheid.

Status: Status van object, beheerbaar via Beheer.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij object.

Onderhoud: Hier wordt informatie van eventueel gekoppelde contracten weergegeven.

Afbeelding: Hier kunt u een afbeelding van object plaatsen. Afbeelding moet kleiner zijn dan 512 Kb.

2.12.4 Ruimte object Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Ieder facilitair object bevat standaard barcode ondersteuning, mogelijkheid tot invoegen van afbeelding en meer. Elk object bevat een tabblad "Optioneel" waar vrije velden en een attendering geregistreerd kunnen worden. Elk object heeft een tabblad "Asset/Object Koppeling" waar diverse objecten gekoppeld kunnen worden en een tabblad "Zaken" waar Zaken raadpleegbaar zijn, die betrekking hebben op het object.

Een facilitair ruimte object ziet er als volgt uit:

The screenshot shows a software window titled "Wijzigen / bekijken Facilitair Object (Ruimte)". It has four tabs: "Algemeen", "Optioneel", "Asset/Object Koppeling", and "Zaken". The "Algemeen" tab is selected. The form contains the following fields:

- Facilitair Object - Ruimte**
- Naam:** Vergaderruimte 1
- Soort:** Vergaderruimte
- Kantoor:** Hoofdkantoor
- Locatie:** 1.12
- Tel. nummer:** 567
- Kosten:** 0,00 Euro
- Max. personen:** 20
- Status:** In Gebruik
- Extra informatie:** (empty text area)
- Reserveerbaar voor zaalreserveringen

On the right side, there is an "Onderhoud" table with columns "Naam", "OnderhoudVan", and "OnderhoudTot". Below it is an "Afbeelding" section with a photo of a conference room and icons for adding or deleting the image. At the bottom, it shows "Gemaakt op: 25-10-2007 9:54:57", "Gewijzigd op:", a printer icon, and "OK" and "Annuleren" buttons.

Naam: Naam van de ruimte.

Soort: Soort van object, beheerbaar via Beheer.

Kantoor: Kantoor waar object is.

Locatie: Locatie binnen kantoor.

Tel. Nummer: Telefoonnummer van ruimte.

Kosten: Eventuele kosten voor ruimte, bijvoorbeeld voor huur.

Maximum Personen: Aantal personen, die maximaal in ruimte aanwezig kunnen zijn. Relevant voor zaalreserveringen.

Status: Status van object, beheerbaar via Beheer.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij object.

Reserveerbaar: Als dit wordt aangegeven, dan is ruimte beschikbaar vanuit de zaalreserveringen module.

Onderhoud: Hier wordt informatie van eventueel gekoppelde contracten weergegeven.

Afbeelding: Hier kunt u een afbeelding van object plaatsen. Afbeelding moet kleiner zijn dan 512 Kb.

2.12.5 Telephonie object Invoeren / Bekijken / Wijzigen

Ieder facilitair object bevat standaard barcode ondersteuning, mogelijkheid tot invoegen van afbeelding en meer. Elk object bevat een tabblad "Optioneel" waar vrije velden en een attendering geregistreerd kunnen worden. Elk object heeft een tabblad "Asset/Object Koppeling" waar diverse objecten gekoppeld kunnen worden en een tabblad "Zaken" waar Zaken raadpleegbaar zijn, die betrekking hebben op het object.

Een facilitair telephonie object ziet er als volgt uit:

Wijzigen / bekijken Facilitair Object (Telefonie)

Algemeen Optioneel Asset/Object Koppeling Zaken

Facilitair Object - Telefonie

SUP00088

Asset ID / Barcode: SUP00088

Bij handmatig invoeren, is barcode mogelijk niet uniek.

Soort: Mobiel

Merk: HTC

Type: P3600

Leverancier: KPN

Serienummer: FGHT45678

Kantoor: Hoofdkantoor

Locatie:

Tel. nummer: 0612345678

Kosten p.st.: 495,00 Euro

Mobiel (optioneel)

PUK Code: 345GHJ45T

IMEI Nummer: 12345678

Kaartnummer: 12345678

Status: In Gebruik

Extra informatie: Telefoon voor managers

Onderhoud

Naam	OnderhoudVan	Onderl

Afbeelding

Gemaakt op: 30-10-2007 14:06:11

Gewijzigd op:

OK Annuleren

Button Afdrukken label: Hiermee drukt u de barcode af op een label. Dit kan een Dymo labelprinter zijn, maar ook anderen.

Button Barcode Genereren: Hiermee wordt een unieke barcode gegenereerd en eventueel overschreven bij Asset ID / Barcode. Alleen nodig wanneer er geen juiste barcode weergegeven wordt.

Asset ID / Barcode: Identificatie die als barcode afgedrukt kan worden. Over barcodes wordt in

het hoofdstuk "Instellingen" meer verteld.

Soort: Soort van object, beheerbaar via Beheer.

Merk: Merk van object, kan afwijken van leverancier.

Type: Type van object.

Leverancier: Leverancier van object.

Serienummer: Serienummer van object, indien aanwezig.

Kantoor: Kantoor waar object is.

Locatie: Locatie binnen kantoor.

Outlet: Outlet waar telefoon op aangesloten is.

Tel. Nummer: Telefoonnummer van telefonie object.

Kosten per stuk: Kostprijs van object per eenheid.

PUK Code: PUK Code van SIM kaart.

IMEI Nummer: IMEI nummer van mobiel toestel.

Kaart nummer: Eventueel extra kaart nummer van SIM kaart.

Status: Status van object, beheerbaar via Beheer.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij object.

Onderhoud: Hier wordt informatie van eventueel gekoppelde contracten weergegeven.

Afbeelding: Hier kunt u een afbeelding van object plaatsen. Afbeelding moet kleiner zijn dan 512 Kb.

2.12.6 Overig object Invoeren / Bekijken / Wijzigen


Ieder facilitair object bevat standaard barcode ondersteuning, mogelijkheid tot invoegen van afbeelding en meer. Elk object bevat een tabblad "Optioneel" waar vrije velden en een attendering geregistreerd kunnen worden. Elk object heeft een tabblad "Asset/Object Koppeling" waar diverse objecten gekoppeld kunnen worden en een tabblad "Zaken" waar Zaken raadpleegbaar zijn, die betrekking hebben op het object.



Een facilitair overig object ziet er als volgt uit:

Wijzigen / bekijken Facilitair Object (Overig)

Algemeen Optioneel Asset/Object Koppeling Zaken

Facilitair Object - Overig

SUP00102 

Asset ID / Barcode: SUP00102   1990-0

Bij handmatig invoeren, is barcode mogelijk niet uniek.

Leverancier: Jansen Automaten

Soort: Snoepautomaat

Merk: Jansen

Type: FT500

Serienummer: GH009900023

Kantoor: Hoofdkantoor

Locatie: 0.56



Kosten p.st.: 899,00 Euro


Status: In Gebruik

Onderhoud

Naam	OnderhoudVan	OnderhoudTot

Afbeelding



Extra informatie

Gemaakt op: 30-10-2007 14:14:38

Gewijzigd op:

OK Annuleren

Button Afdrukken label: Hiermee drukt u de barcode af op een label. Dit kan een Dymo labelprinter zijn, maar ook anderen.

Button Barcode Genereren: Hiermee wordt een unieke barcode gegenereerd en eventueel overschreven bij Asset ID / Barcode. Alleen nodig wanneer er geen juiste barcode weergegeven wordt.

Asset ID / Barcode: Identificatie die als barcode afgedrukt kan worden. Over barcodes wordt in het hoofdstuk "Instellingen" meer verteld.

Leverancier: Leverancier van object.

Soort: Soort van object, beheerbaar via Beheer.

Merk: Merk van object, kan afwijken van leverancier.

Type: Type van object.

Serienummer: Serienummer van object, indien aanwezig.

Kantoor: Kantoor waar object is.

Locatie: Locatie binnen kantoor.

Kosten per stuk: Kostprijs van object per eenheid.

Status: Status van object, beheerbaar via Beheer.

Extra Informatie: Extra informatie behorend bij object.

Onderhoud: Hier wordt informatie van eventueel gekoppelde contracten weergegeven.

Afbeelding: Hier kunt u een afbeelding van object plaatsen. Afbeelding moet kleiner zijn dan 512 Kb.

2.12.7 Zaalreserveringen

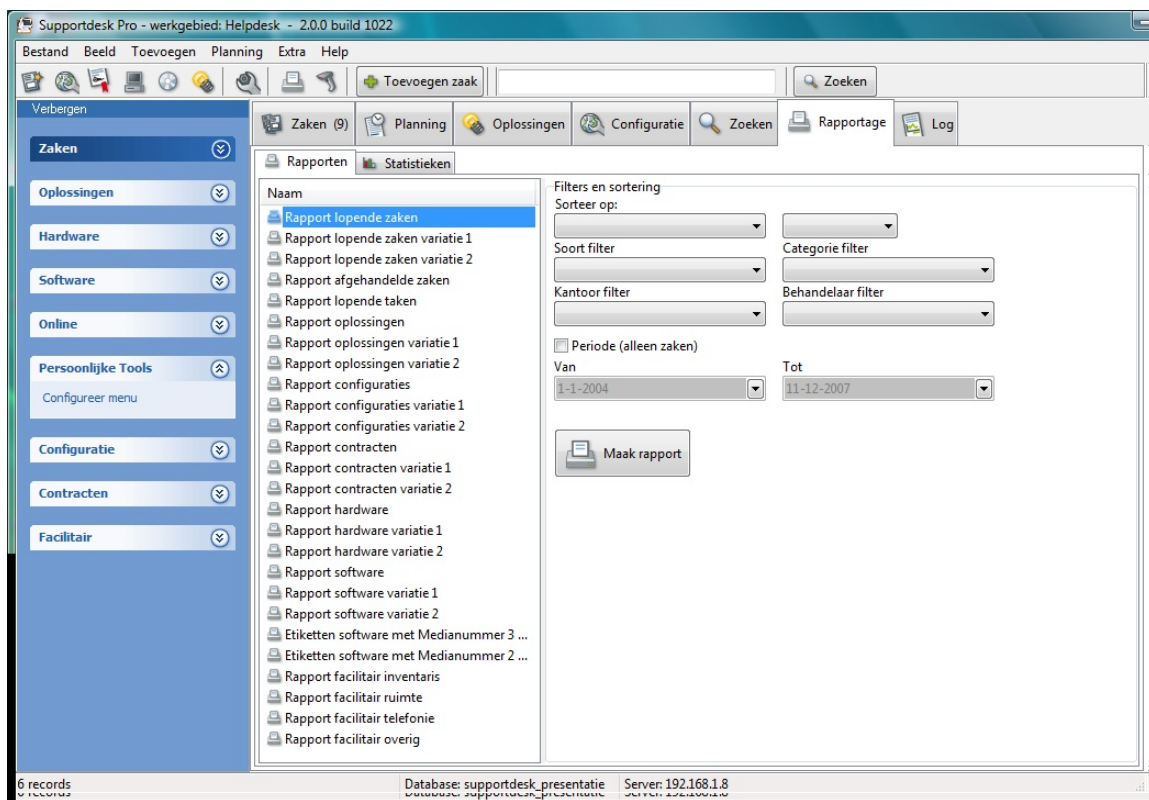
In Supportdesk Pro is in combinatie met de facilitaire module een mogelijkheid om zaalreserveringen te beheren. Er kan vanuit Supportdesk Pro aangegeven worden welke facilitaire ruimte objecten voor zaalreserveringen beschikbaar moet worden. Binnen het onderdeel "Zaalreserveringen", kunnen de zaalreserveringen aangemaakt en beheerd worden. Vanuit de Gebruikersportaal, kunnen gebruikers beschikbaarheidsinformatie van een ruimte bekijken en nieuwe reserveringsaanvragen aanmaken.

2.13 Rapportage

2.13.1 Rapportage

Rapportage in Supportdesk Pro bestaat uit rtf-templates, die omgezet worden naar doc-bestanden.

Deze documenten zijn te openen in Word, Wordpad of een andere rtf-editor. De layout is volledig aanpasbaar, in de layout zijn "tags" opgenomen, die zorgen ervoor dat Supportdesk Pro weet op welke plaats data ingevoerd moet worden en hoe.



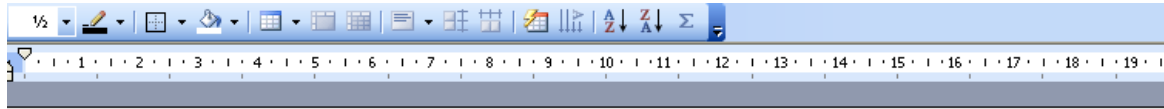
In de afbeelding hierboven, ziet u het rapportage scherm. U kunt vanuit dit scherm de volgende handelingen uitvoeren om een rapport te genereren:

1. **Selecteer aan de linkerkant in de lijst het rapport.**
2. **Selecteer eventuele filters en/of sortering opties.**
3. **Selecteer in geval van zaken rapport, eventueel een periode.**
4. **Druk op "Maak Rapport", om het rapport te genereren. Uw standaard RTF-editor(bijv. Word) wordt geopend met het rapport.**

2.13.2 Rapportage aanpassen

Rapportage aanpassen in Supportdesk Pro is net zo eenvoudig als een Word document aanpassen. Rapportage aanpassen gaat als volgt:

1. Open het rapport, dat u wilt aanpassen uit de Supportdesk Pro directory, directory **rapporten**.
2. In de volgende afbeelding wordt als voorbeeld "**rpt_lopende_zaken.rtf**" genomen. U kunt de bestaande rapporten aanpassen, zoals u dit wilt.
3. Het aanpassen vanuit de rtf-tekstverwerker:



Supportdesk Pro - Rapport lopende zaken \Datum\

```
\Periode\
\FilterInfo\


| Zaak ID | Soort     | Onderwerp     | Gebruiker     | Begindatum     | Streefdatum     |
|---------|-----------|---------------|---------------|----------------|-----------------|
| \a:id\  | \a:Soort\ | \a:Onderwerp\ | \a:Gebruiker\ | \a:Begindatum\ | \a:Streefdatum\ |


\endscan, next(a)\
```

Alle tags, die door Supportdesk Pro worden gebruikt staan tussen backslashes. De tags, \Datum\, \Periode\, \FilterInfo\ zijn respectievelijk voor, een datum in het rapport, periode indien ingegeven bij generatie, informatie over eventuele ingestelde filters.

De "data tags", die door Supportdesk Pro worden gebruikt werken als volgt. In het rapport staat een gedeelte waarin de data wordt weergegeven. Dit begint met de volgende regel: \scan(),while(!eof(a)). Deze regel is een onderdeel van een zogenaamde "loop". Deze regel eindigt dan ook altijd met de regel: \endscan, next(a)\. Deze loop zorgt ervoor dat alle records, die gevonden zijn weergegeven worden binnen deze loop. Als er dus bijvoorbeeld 30 records gevonden zijn, dan zal de regel die tussen deze "loop" staat, 30 keer weergegeven worden.

Binnen deze "loop" worden de records weergegeven. Deze records worden weergegeven door middel van de "\a:VELDNAAM\" tag.

Er zijn per hoofdonderdeel verschillende veldnamen beschikbaar.

Let op! U kunt alleen veldnamen gebruiken behorend bij zaken, wanneer het een zaken rapport betreft, etc voor oplossingen, hardware. software.

De volgende veldnamen zijn beschikbaar per hoofdonderdeel:

ZAKEN:

id, Gebruiker, Onderwerp, Categorie, Omschrijving, Status, StatusBeschrijving, BeginDatum, StreefDatum, Afhandeldatum, Prioriteit, Behandelaar, Invoerder, Afhandelaar, Oplossing, Impact, Duur, Kantoor, Binnenkomst, Soort, LaatstGewijzigd, DoorverwezenDoor, Werkgebied, Leverancier, ReactieTijd

TAKEN:

id, Naam, BeginDatum, EindDatum, Voortgang, Status, Behandelaar, Omschrijving

CONFIGURATIE:

id, Naam, Soort, Kantoor, Locatie, Status, ExtraInformatie, InvoerDatum, WijzigDatum

CONTRACT:

id, Naam, Soort, OnderhoudVan, OnderhoudTot, Kosten, Leverancier, Bijlage1, Bijlage2, Bijlage3, Bijlage4, ExtraInformatie, Status

OPLOSSINGEN:

id, Categorie1, Categorie2, Datum, Invoerder, Naam, Oplossing, Symptomen, GebruikersVragen, Publiekelijk

HARDWARE:

id, Naam, NetwerkNaam, IpAdres, Soort, Leverancier, AanschafDatum, Informatie, AutomatischVerkregen, Gebruiker, VrijVeld1, VrijVeld2, VrijVeld3, VrijVeld4, SerieNummer, OnderhoudBegin, OnderhoudEind, Locatie, Outlet, Type, Kantoor

SOFTWARE:

id, Naam, Leverancier, Omschrijving, Licenties, AktiefGebruik, Versie, Afdeling, ApplicatieBeheerder, OS, Locatie, Opmerking, EindDatum, AutomatischVerkregen, VrijVeld1, VrijVeld2, MediaNummer, LicentiesInGebruik

FACILITAIR INVENTARIS:

id, Naam, AssetID, Soort, Merk, Type, Leverancier, Kantoor, Locatie, Aantal, Status, ExtraInformatie

FACILITAIR RUIMTE:

id, Naam, AssetID, Soort, Kantoor, Locatie, TelNummer, MaxPersonen, Status, ExtraInformatie

FACILITAIR TELEFONIE:

id, Naam, AssetID, Soort, Merk, Type, Leverancier, SerieNummer, TelNummer, Kantoor, Locatie, IMEINummer, PUKCode, KaartNummer, Status, ExtraInformatie, Outlet

FACILITAIR OVERIG:

id, Naam, AssetID, Soort, Merk, Type, Leverancier, Kantoor, Locatie, Aantal, Status, ExtraInformatie

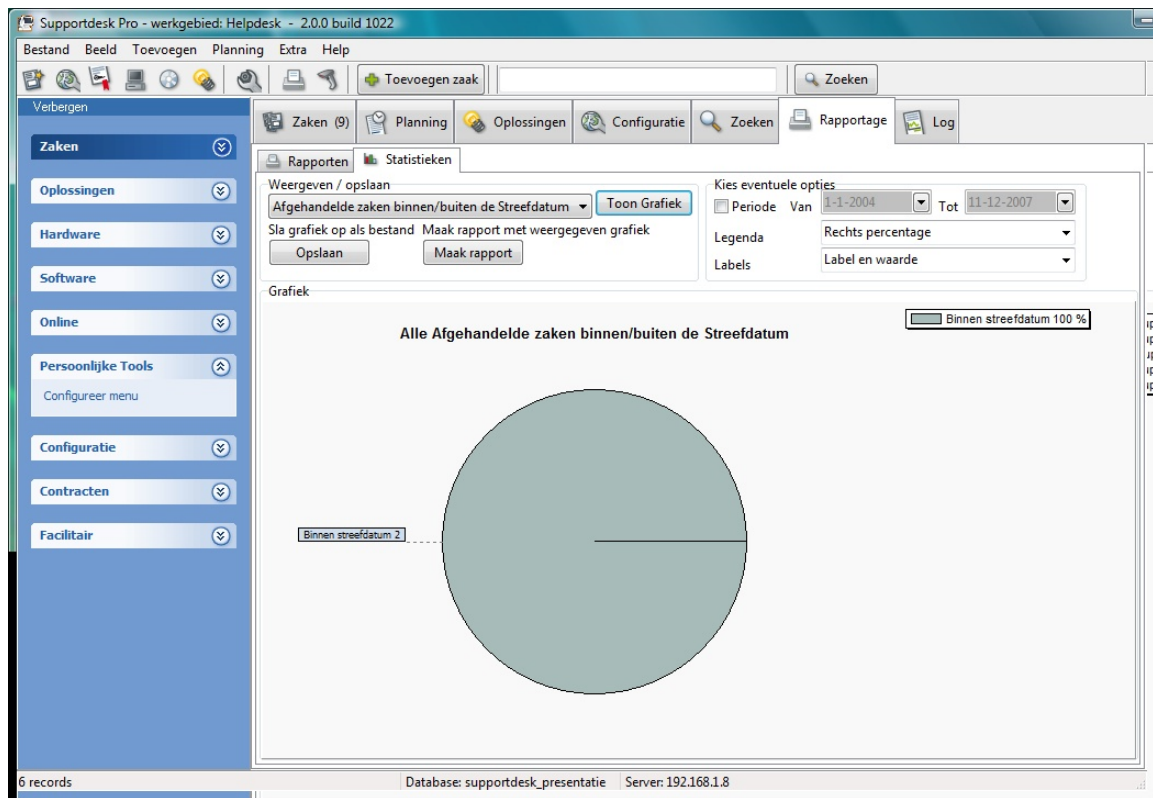
3. U kunt de veldnamen aanpassen, met gebruikmaking van de hiervoor genoemde velden. Wanneer het een zaken rapport betreft, kunt u alleen de velden behorend bij zaken gebruiken.
4. Als u het rapport aangepast heeft, kunt u het document opslaan en afsluiten. U kunt nu het rapport behorend bij de juiste naam in Supportdesk Pro kiezen en een rapport genereren.

Krijgt u een foutmelding? Kijk het document nogmaals na. Blijft de foutmelding komen, ook al heeft u het aangepast? Neem dan even contact op met Supportware, door een e-mail te sturen naar support@supportware.nl. Stuur het betreffende document eventueel mee met de e-mail. Supportware kijkt uw template graag na.

2.14 Grafieken

2.14.1 Grafieken

In Supportdesk Pro is het mogelijk om grafieken te genereren. Deze grafieken kunnen vervolgens vanuit Supportdesk Pro geëxporteerd worden naar een bestand of naar een rapport. Voor het rapport wordt het volgende rapport bestand gebruikt "**rpt_grafiek.rtf**". U kunt dit rapport aanpassen op dezelfde manier als beschreven bij Rapportage aanpassen. In de volgende afbeelding wordt het grafieken scherm weergegeven.



In de volgende stappen wordt uitgelegd, hoe u een grafiek kunt weergeven en exporteren.

1. Selecteer de grafiek, die u wilt gaan weergeven. Doe dit door bij "Weergeven / opslaan" bovenin uit de lijst de grafiek te selecteren.
2. Zet eventuele opties, bij "Kies opties". U kunt hier de periode kiezen. U kunt hier ook aangeven, hoe de legenda of de labels bij de grafiek worden weergegeven.
3. Druk nu op de knop "Toon Grafiek". De grafiek wordt weergegeven.
4. Kies nu wat u met deze grafiek wilt doen(eventueel). Kiest u voor "Opslaan", dan kunt u de grafiek opslaan, op een door u aangegeven plaats. Kiest u voor "Maak rapport", dan zal er een rapport geopend worden met de grafiek, die weergegeven word. Dit rapport is aanpasbaar zoals eerder beschreven in dit onderwerp.

2.15 Attendingen

2.15.1 Attendingen

Attendingen in Supportdesk Pro zijn herinneringen. Deze attendingen kunnen automatisch aangemaakt of handmatig ingesteld zijn.

Attendingen kunnen automatische meldingen zijn vanuit Supportdesk Pro, mededelingen en handmatig ingestelde attendingen. Handmatig kunnen attendingen ingesteld worden bij bijna alle objecten, die in Supportdesk Pro voorkomen.

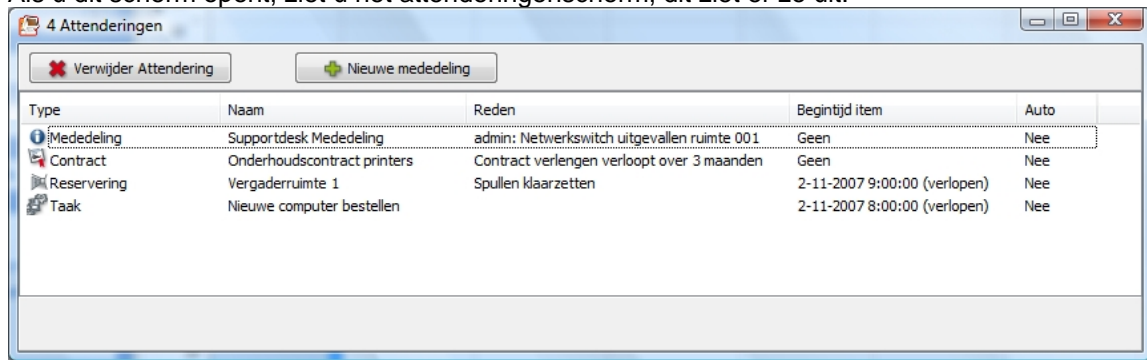
2.15.2 Attendingenoverzicht

Attendingen worden in Supportdesk Pro weergegeven in een apart scherm, die op de windows taakbalk wordt weergegeven. Dit ziet er zo uit:



Op het moment, dat er een nieuwe attending beschikbaar is, zal Supportdesk Pro een geluid afspelen en zal het venster in de taakbalk een "highlight" kleur krijgen, zoals op de afbeelding is weergegeven.

Als u dit scherm opent, ziet u het attendingenscherm, dit ziet er zo uit:



In dit scherm ziet u de volgende gegevens in de lijst:

Type: Dit is het type object, zoals vernoemd in Supportdesk Pro. Dit kunnen verschillende objecten zijn.

Naam: Dit kan per geval verschillend zijn, voor zaken/taken is dit het onderwerp, voor andere objecten is dit vaak de Naam/Asset ID.

Reden: In een attending kan een reden opgegeven worden. Dit kan handmatig of automatisch ingevoerd worden.

Begintijd item: Dit is de tijd waarop een object begint, indien aanwezig.

Auto: Hiermee wordt aangeven of deze attending automatisch is aangemaakt.

2.15.3 Attending toevoegen

Een attending kan op verschillende manieren worden toegevoegd. Een van de manieren is, binnen een object. U opent het object, en gaat naar het tabblad optioneel, hier vindt u een attending onderdeel. In dit geval wordt hiervoor een zaak gebruikt. Dit ziet er zo uit:

Onderin het scherm kunt u de attendering aanzetten. U heeft de volgende opties om aan te geven:

Behandelaar of Alle beheerders: Moet deze attendering voor iedereen zichtbaar zijn, of alleen voor de behandelaar van het object.

Attendering datum: U kunt aangeven of de attendering weergegeven moet worden op een tijdstip gerelateerd aan het object, of eigen tijdstip.

Extra informatie / Reden: U kunt hier informatie opgeven, die relevant kan zijn bij weergave van de attendering.

Tip! Als u bij een contract of SLA geen attendering opgeeft, bijvoorbeeld voor aflooptdatum, dan zal Supportdesk Pro hier automatisch om vragen.

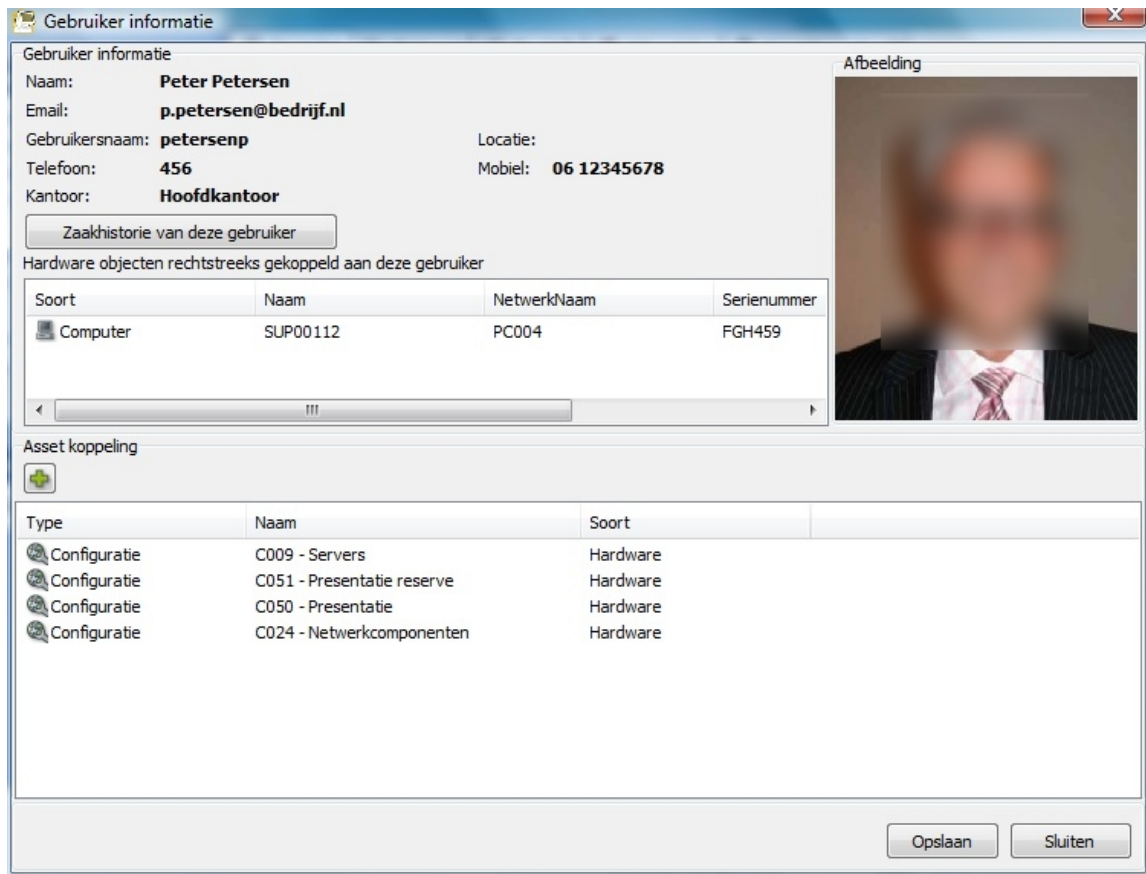
2.16 Gebruikerskaart

2.16.1 Gebruikerskaart

In verschillende objecten binnen Supportdesk Pro, heeft u de mogelijkheid om een gebruiker te registreren. Bijvoorbeeld in een zaak heeft u rechts naast de geregistreeerde gebruiker een infobutton. Als u deze info button selecteert, wordt de Gebruikerskaart weergegeven.

De Gebruikerskaart bevat alle benodigde informatie over een gebruiker. Zoals standaard informatie, hardware geregistreerd op gebruiker, assets gekoppeld aan deze gebruiker en een optionele foto.

De Gebruikerskaart ziet er als volgt uit:



2.17 E-mail Tracking

2.17.1 E-mail Tracking

E-mail Tracking in Supportdesk Pro is een systeem, om antwoorden en correspondentie tussen, gebruikers en een behandelaar van een zaak, te volgen.

De beheerder verstuurt vanuit Supportdesk Pro een e-mail naar de gebruiker. Als deze gebruiker antwoordt op deze e-mail, wordt deze e-mail automatisch geregistreerd in Supportdesk Pro en normaal afgeleverd in de persoonlijke mailbox (bijv. Outlook) van de beheerder. De beheerder kan hier normaal op antwoorden zoals een normale e-mail correspondentie verloopt. Zonder dat de gebruiker/beheerder dit weet, registreert Supportdesk Pro deze emails en zijn alle e-mails te bekijken bij een zaak.

De Supportdesk Mail Server Daemon heeft hier een belangrijke taak. Deze service werkt namelijk als gateway tussen deze correspondentie.

Hier volgen een aantal configuratie voorwaarden, aan deze voorwaarden **moet** worden voldaan voor een correcte werking van de e-mail tracking.

- **De eerste initiële e-mail naar de gebruiker, moet worden verstuurd vanuit Supportdesk Pro.**
- *Eenmalige instelling:* In de template e-mail, die verstuurd wordt naar de gebruiker moet de @id# variabele in het onderwerp staan.
- *Eenmalige instelling:* In de template e-mail, die verstuurd wordt naar de gebruiker moet bij het reply adres, het e-mail adres van de IMAP mailbox aangegeven worden. Dit lijkt onlogisch, maar omdat deze mailbox als gateway werkt, klopt dit.
- De gebruiker mag tijdens de correspondentie, het onderwerp van de e-mail niet wijzigen.

Instellen E-mail tracking.

Ga naar Extra->Instellingen, in Supportdesk Pro. Op het tabblad "Voorkeuren", zet u bij het onderdeel Server Deamon een vinkje bij "E-mail tracking".

Ga naar het tabblad "Email". Bij het onderdeel "Automatische mailbox antwoord", vult u de IMAP Server(Mailserv), IMAP gebruiker, IMAP wachtwoord in. Als dit al ingevuld is dan kunt u dit zo laten. Als u ook gebruik wilt maken van de automatische mailbox antwoord dan kunt hier ook nog een template e-mail selecteren.

Sluit nu Supportdesk Pro af, herstart de Supportdesk Mail Server Deamon via de Windows Services op de Server en start Supportdesk Pro weer op. Samen met de configuratie voorwaarden maakt u gebruik van E-mail tracking.

2.17.2 Raadplegen e-mail correspondentie

Zodra er e-mails beschikbaar zijn voor een bepaalde zaak, zal er in het lopende zaken overzicht een update plaatsvinden. De lijst wordt dan aangepast, zodat bij het onderwerp van de zaak het aantal e-mails weergegeven wordt. Dit wordt in deze vorm weergegeven, E[2], hiermee wordt aangegeven dat er in totaal 2 e-mails beschikbaar zijn, voor de zaak. Dit wordt in de volgende afbeelding weergegeven:

id	Soort	Onderwerp	Status
1850	Project	T[5] Vervanging software applicatie	Gepland
1851	Incident	E[3] Wordt sluit zomaar af	Wordt
1852	Probleem	T[1] Voicemail werkt niet op Toestel 860	Wacht

Bij het openen van deze zaak is er een tabblad beschikbaar, genaamd Email. Op dit tabblad staan de gevonden e-mails.

[Zaak ID: 6756] Wijzig Incident

Wijzigen Zaak

- Invoering
- Optioneel
- Afhandeling
- Asset Koppeling
- Rapport Zaak
- Bekijk Originele Email
- Taken en Planning
- Taken

SLA toepassing op zaak

Geen SLA van toepassing

Onderwerp	Datum	Van	Aan
RE: Uw zaaknummer : 6756 is afgehandeld.	7-6-2007 14:52:39	Helpdesk	Helpdesk
Uw zaaknummer : 6756 is afgehandeld.	15-5-2007 7:45:06	Helpdesk	Helpdesk
Uw melding is aangemeld onder zaaknummer : 6756	27-4-2007 10:56:24	Helpdesk	Helpdesk
Uw melding is aangemeld onder zaaknummer : 6756	27-4-2007 10:56:22	Helpdesk	Helpdesk

Geschikt voor oplossing
 Afhandelen
 Email naar behandelaar
 Invoeren in oplossingen
 Email naar extern (leverancier)
 Email naar gebruiker

OK Annuleren

U kunt de e-mails bekijken, door op deze e-mails te klikken. De e-mail wordt dan weergegeven.

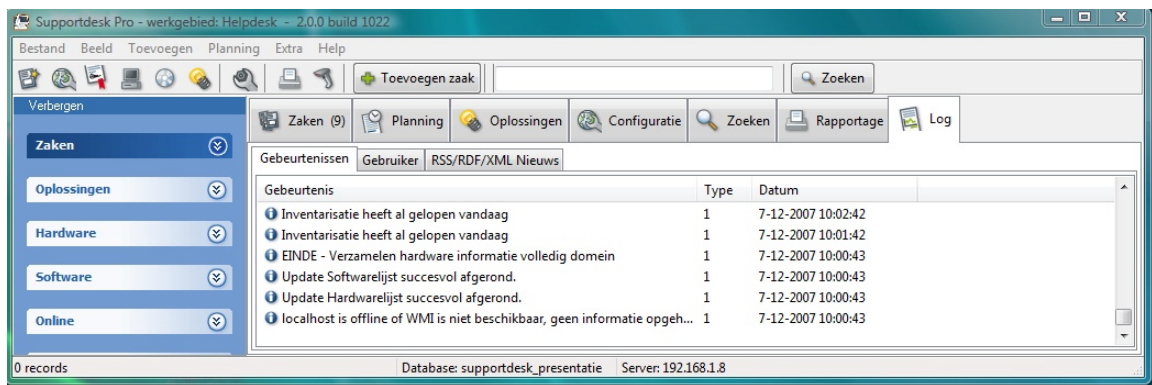
2.18 Log

2.18.1 Log

Het Log onderdeel van Supportdesk Pro omvat een aantal verschillende onderdelen. In de volgende rubrieken wordt dit toegelicht.

2.18.2 Gebeurtenissen

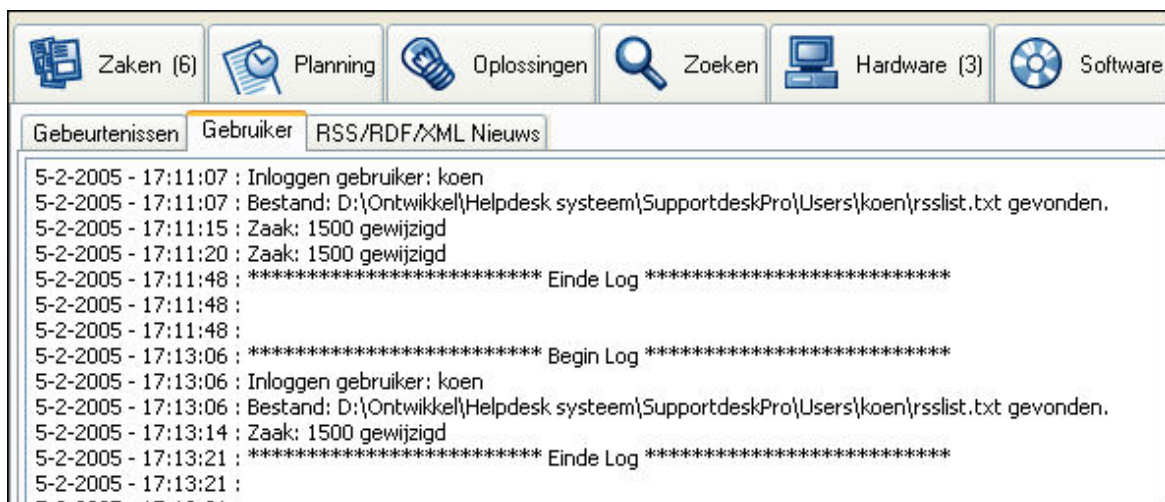
Het eerste tabblad bij log is een tabblad "Gebeurtenissen". Gebeurtenissen zijn meldingen, die door verschillende Supportdesk Pro onderdelen gemaakt worden. De Supportdesk Server Daemon en Supportdesk Mail Server Daemon plaatsen hier meldingen. Hieronder is een voorbeeld (*dit kan afwijken in uw situatie*):



Wat u hier ziet zijn de meldingen die het gevolg zijn van het automatisch ophalen van pc gegevens.

2.18.3 Gebruiker

Er is een log, waar gebruikersactiviteiten geregistreerd worden. Dit ziet er als volgt uit:



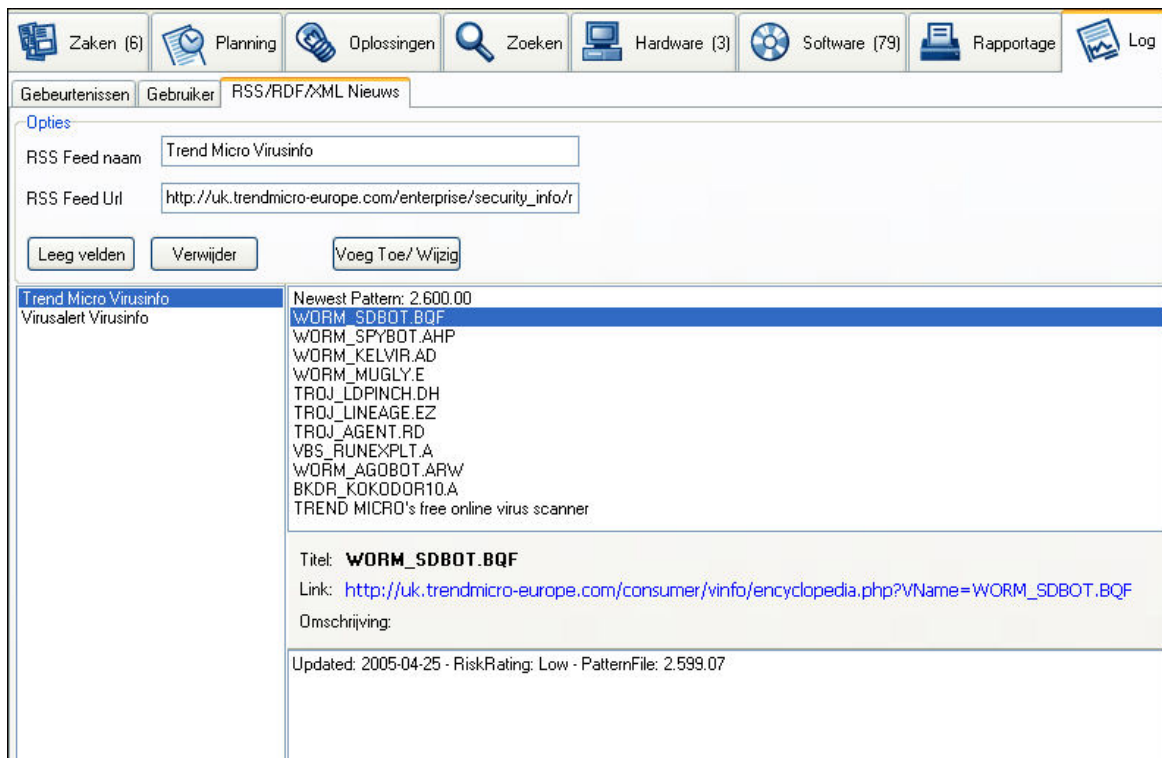
Hierin worden datums en tijden geplaatst, van verschillende werkzaamheden, die in Supportdesk Pro uitgevoerd zijn.

2.18.4 RSS/RDF/XML Nieuws

In Supportdesk Pro zit een geïntegreerde RSS/RDF/XML headline lezer. Als ICT support medewerker is het belangrijk om op de hoogte te blijven van zaken in de ICT. Deze techniek wordt veel gebruikt op nieuwswaardige websites. Websites met o.a. de volgende

plaatjes op de website zijn hiervoor geschikt:   . Het kan ook zijn dat een website deze plaatjes niet heeft. In dit geval kunt u de webmaster eventueel een mail sturen met de vraag, of de website deze ondersteuning biedt. Als deze niet wordt aangeboden, kan deze website niet gebruikt worden in Supportdesk Pro.

De headline reader leest automatisch de headlines op een periodiek tijdstip in. Wanneer er nieuwe headlines gevonden zijn, zal de beheerder, door middel van een balloon tip, in de windows system tray, op de hoogte gebracht worden van deze nieuwe headline. Wanneer u deze functie niet wilt gebruiken, kunt u er simpelweg voor zorgen dat er geen RSS/RDF websites in de lijst staan. De headlines lijst ziet er als volgt uit:



The screenshot shows the 'RSS/RDF/XML Nieuws' interface in Supportdesk Pro. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Zaken (6)', 'Planning', 'Oplossingen', 'Zoeken', 'Hardware (3)', 'Software (79)', 'Rapportage', and 'Log'. Below this, there are tabs for 'Gebeurtenissen', 'Gebruiker', and 'RSS/RDF/XML Nieuws'. The 'RSS/RDF/XML Nieuws' tab is active, showing a form with the following fields:

- RSS Feed naam: Trend Micro Virusinfo
- RSS Feed Url: http://uk.trendmicro-europe.com/enterprise/security_info/r

Below the form are three buttons: 'Leeg velden', 'Verwijder', and 'Voeg Toe/Wijzig'. The main content area displays a list of RSS/RDF/XML feeds. The selected feed is 'Trend Micro Virusinfo', which is expanded to show details for the 'Newest Pattern: 2.600.00' entry. The details include:

- Title: **WORM_SDBOT.BQF**
- Link: http://uk.trendmicro-europe.com/consumer/vinfo/encyclopedia.php?vName=WORM_SDBOT.BQF
- Omschrijving:
- Updated: 2005-04-25 - RiskRating: Low - PatternFile: 2.599.07

Hier kunt u RSS/RDF sites wijzigen en/of toevoegen en eventueel bekijken. U wordt middels een balloon tip automatisch op de hoogte gehouden.

2.19 Beheer

2.19.1 Beheer

Supportdesk Pro heeft een beheer onderdeel, waarin de meeste variabele onderdelen van Supportdesk Pro aangepast kunnen worden. Via de menu optie Extra->Beheer, kunt u de beheer optie kiezen, die u zoekt.

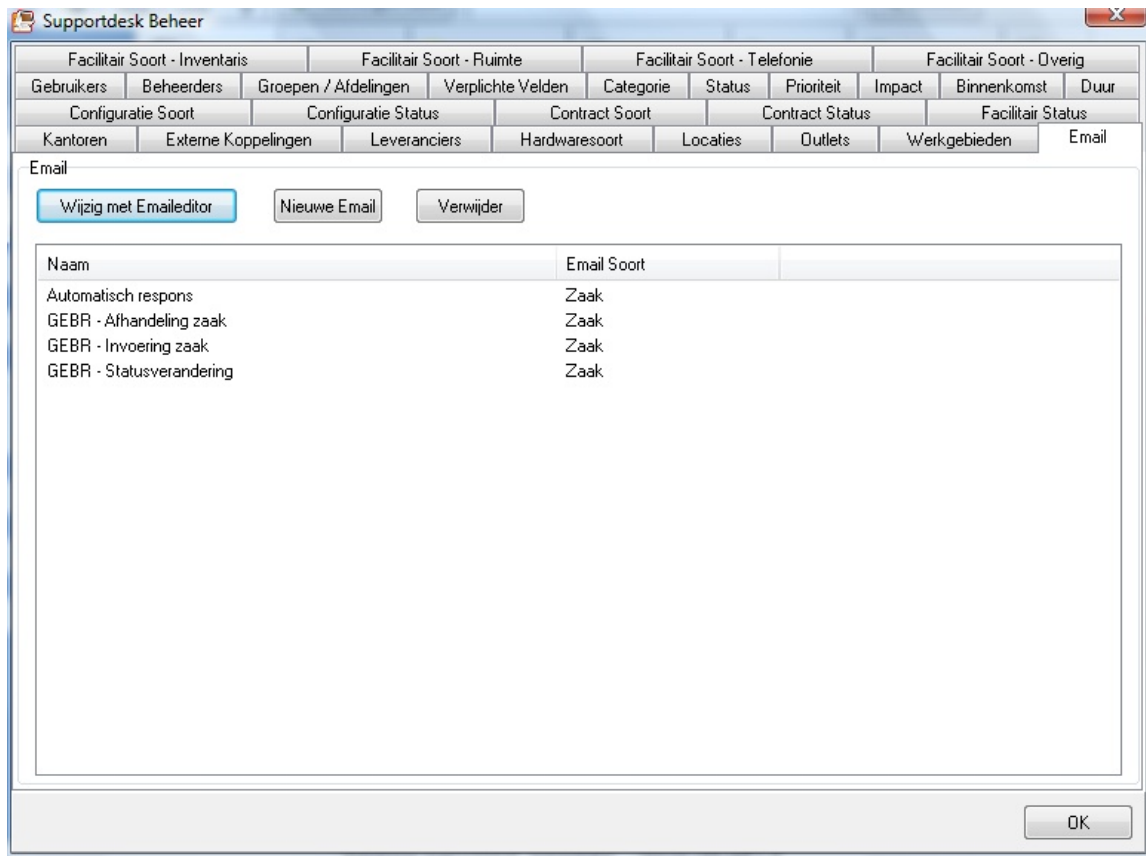
Elk onderdeel van beheer, behalve Email, is eenvoudig en werkt op een soortgelijke manier. Hieronder wordt een voorbeeld aangegeven.

The screenshot shows the 'Supportdesk Beheer' application window. The title bar reads 'Supportdesk Beheer'. The interface is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Contains tabs for 'Kantoren', 'Externe Koppelingen', 'Leveranciers', 'Hardwaresoort', 'Locaties', 'Outlets', 'Werkgebieden', and 'Email'. Below these are sub-tabs for 'Facilitair Soort - Inventaris', 'Facilitair Soort - Ruimte', 'Facilitair Soort - Telefontie', and 'Facilitair Soort - Overig'. A second row of sub-tabs includes 'Configuratie Soort', 'Configuratie Status', 'Contract Soort', 'Contract Status', and 'Facilitair Status'.
- User List:** A list on the left under the heading 'Gebruikers' shows names: Bill Gates, Hans Hansen, Jan Jansen, Karin Karinsen, Peter Petersen (highlighted), and Piet Pietersen.
- User Detail Form:** The main area is titled 'Gebruiker' and shows details for 'Peter Petersen'. Fields include:
 - Naam *: Peter Petersen (with 'Open gebruikerskaart' button)
 - Gebr. naam *: petersenp (with '* = verplicht veld' note)
 - Email: p.petersen@bedrijf.nl
 - Telefoon: 456
 - Mobiel nummer: 06 12345678
 - Lid van: (dropdown menu)
 - Kantoor: Hoofdkantoor (with 'Groepsbeheer' button)
 - Locatie: (dropdown menu)
 - Toegang: (dropdown menu) with note 'Pas, druppel etc.'
 - Standaard printer: (dropdown menu)
 - Vrij veld 1: (text input)
 - Vrij veld 2: (text input)
- Buttons:** 'Nieuw', 'Verwijder', 'Opslaan', and 'OK' are located at the bottom of the form area.

2.19.2 Email

Een belangrijk onderdeel in Supportdesk Pro is de mogelijkheid om Email templates aan te maken, en deze te versturen naar gebruikers, behandelaars of externe leveranciers. Deze emails kunnen standaard text emails zijn, maar ook HTML. HTML emails zijn fraai vorm te geven en heeft daarom de voorkeur. Het email beheer scherm ziet er als volgt uit:



In dit scherm kunt u in de lijst een email template selecteren. U heeft dan de opties:

Verwijderen - De geselecteerde template wordt verwijderd.

Wijzig met Emaileditor - De geselecteerde template wordt gewijzigd via de editor

Nieuwe Email - Hiermee wordt er een nieuwe template aangemaakt, via de editor.

2.19.3 De Emaileditor

De Email editor is bedoeld om email templates te wijzigen en variabelen toe te voegen aan een email bericht. Het ziet eruit als volgt:

Naam Email-item - De naam die het item heeft, een goede naam is belangrijk omdat het gemakkelijk te selecteren is op een ander moment.

Email soort - Soort van de email(type)

Van Naam - Dit is de naam, die de ontvanger ziet, waar de email vandaan komt.

Van Adres - Dit is het adres, die de ontvanger ziet, waar de email vandaan komt.

Reply adres- Dit is het antwoord adres van de email. Deze wordt gebruikt bij een antwoord.

Onderwerp - Onderwerp van het email bericht

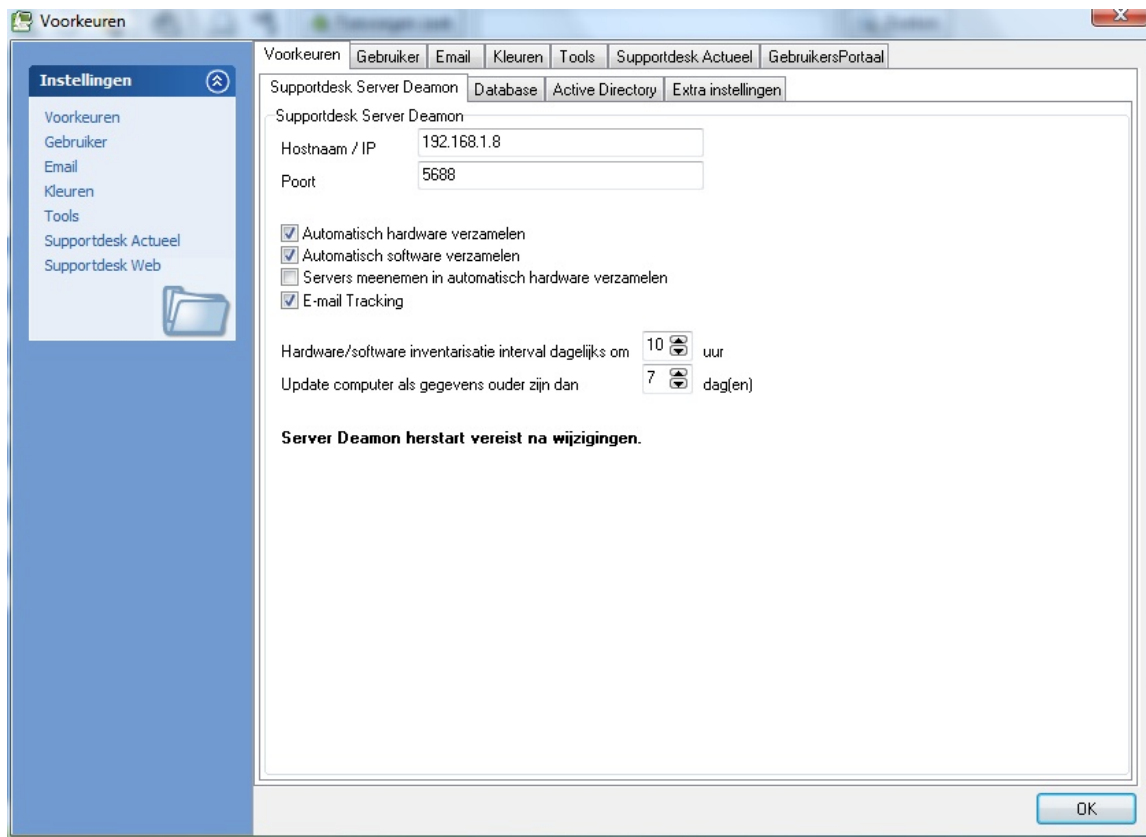
Bericht - Dit is het daadwerkelijke bericht. Hier kunnen ook variabelen toegevoegd worden, van de zaak, waarvoor het emailbericht gestuurd wordt. Door middel van één druk, op een variabele aan de rechterkant, wordt deze toegevoegd in het bericht. De opmaak wordt automatisch bij versturen omgezet naar HTML.

Tip! Als u wilt dat uw email correspondentie gevolgd wordt en dus later raadpleegbaar is bij een zaak, gebruik dan voor het aanmaken van email templates, de richtlijnen die beschreven zijn bij het onderdeel Email Tracking.

2.20 Instellingen

2.20.1 Voorkeuren

In de voorkeuren staan de systeem instellingen van Supportdesk Pro. Dit ziet er uit als volgt:



Tab - Server Deamon

Hostnaam/IP - Hostnaam of ip adres waar de Server Deamon op draait.

Poort - Poort van de Server Deamon

Automatisch verzamelen van hardware - Ja of Nee

Automatisch verzamelen van software - Ja of Nee

Mogen de servers meegenomen worden bij het hardware verzamelen - Ja of Nee

Interval hardware inventarisatie - Aantal uur

Computers alleen update als de gegevens ouder zijn dan - Aantal dagen

Tab - Database

Database - Hier wordt gekozen met welk type database er verbinding wordt gemaakt.

Server - Dit is de hostnaam van de database server.

Poort - Dit is de TCP poort, die de database server gebruikt.

Database naam - De naam van de database waarop verbonden wordt. Normaal gesproken "supportdesk".

Username - Dit is de database user, met voldoende rechten op de database.

Password - Wachtwoord van de database gebruiker

Tab - Active Directory

Domein - Voer hier het domeinnaam in, van het Windows domein.

Tab - Extra Instellingen

Pad naar VNC - Vul hier het pad in naar de VNC viewer applicatie executable. (*Bekijk ook www.vnc.com*)

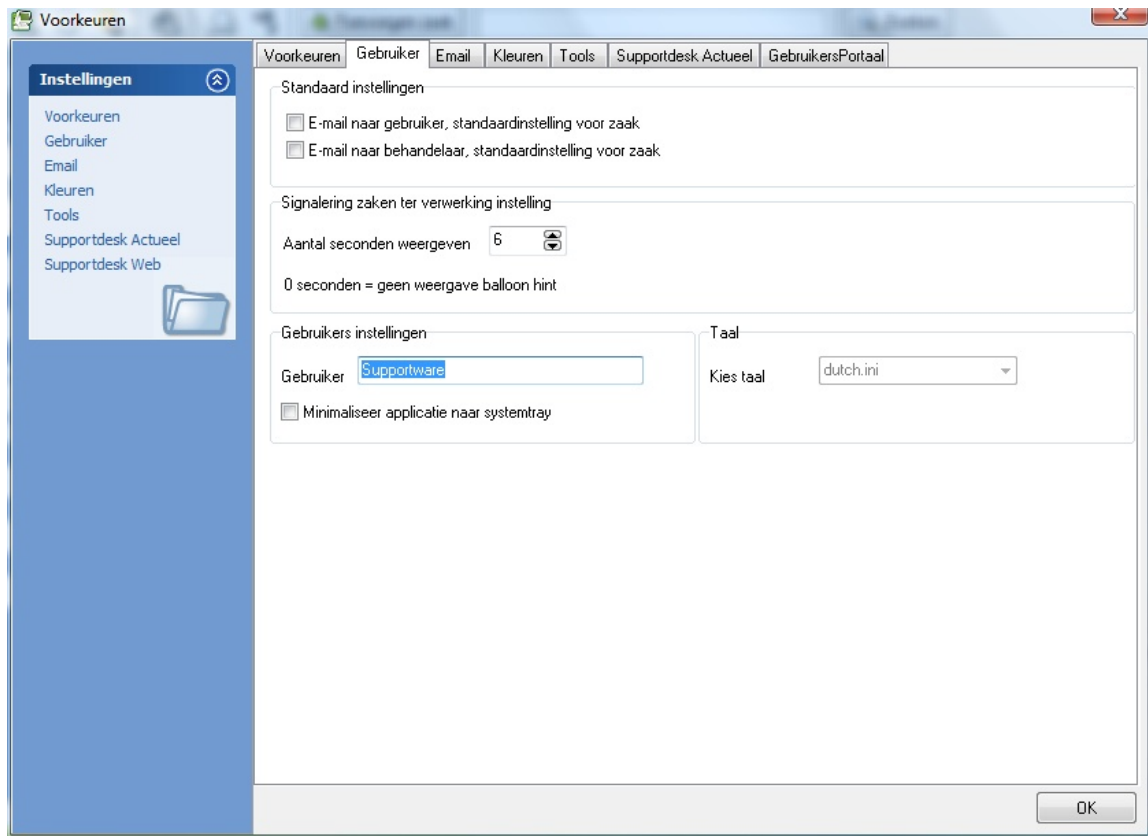
Pad naar Netop - Vul hier het pad in naar de Netop viewer applicatie.

Pad naar foto dir - Geef hier een directory op waar foto's staan van gebruikers / klanten. Supportdesk zoekt naar een foto genaamd <gebruikersnaam>.jpg in deze directory. Als het bestand gevonden wordt, zal de foto weergegeven worden bij de betreffende gebruiker in de gebruikerskaart. Bekijk het hoofdstuk Gebruikerskaart, voor informatie hierover.

Voorvoegsel barcode / AssetID - Geef hier een voorvoegsel op. Bij het aanmaken van unieke AssetID's, bij hardware en facilitair zal dit voorvoegsel samen met het een uniek gegenereerd nummer gebruikt worden.

2.20.2 Gebruiker

In het gebruiker tabblad staan de gebruikers instellingen van Supportdesk Pro. Dit ziet er als volgt uit:



Standaard email naar gebruiker / behandelaar - Bij het invoeren van een nieuwe zaak, deze standaard aangevinkt.

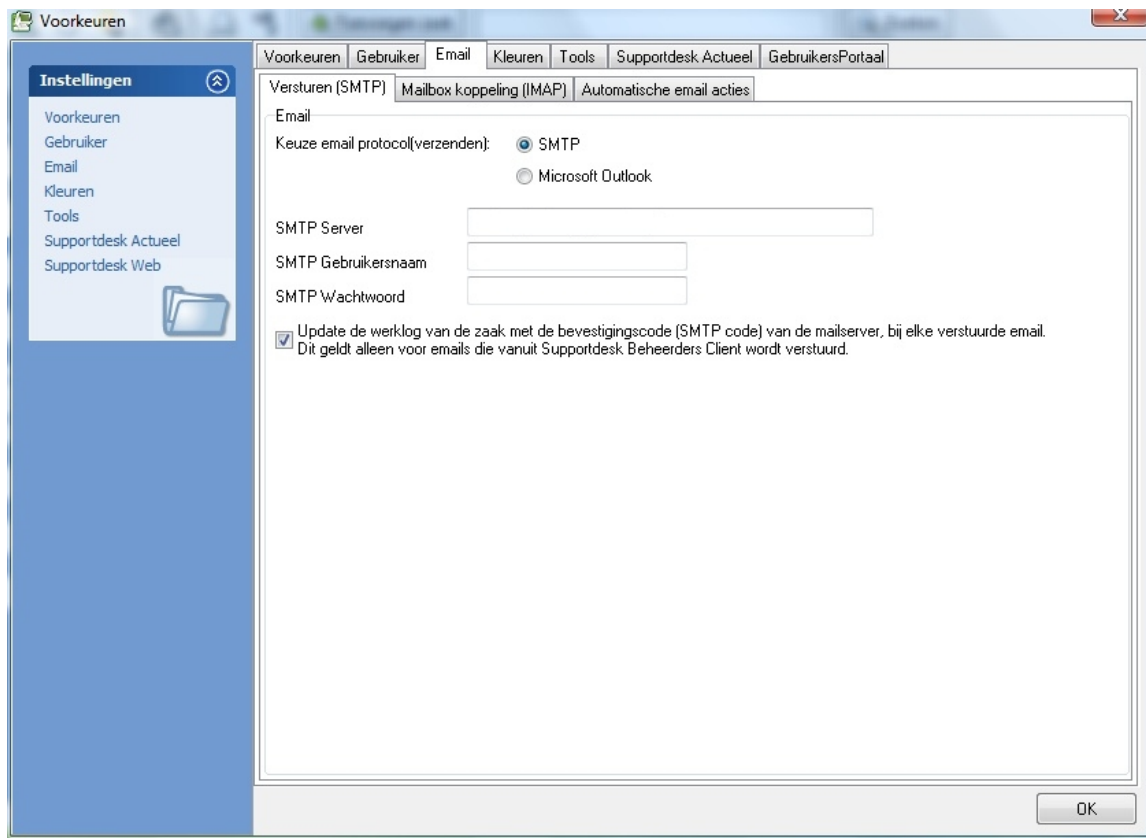
Signalering ter verwerken zaken - Hoeveel seconden de balloon tip weergegeven moet worden.

Gebruiker - Hier staat de aangemelde gebruiker.

Checkbox Minimaliseer applicatie naar systemtray - Zet dit aan, om bij minimalizeren, de applicatie naar de windows system tray te laten verdwijnen.

2.20.3 Email

In het tabblad Email staan de email instellingen. Dit ziet er als volgt uit:



Keuze email protocol - Hier wordt gekozen voor het protocol wat gebruikt wordt bij het versturen van email.

SMTP Server - Indien de keuze SMTP is, wordt hier een SMTP-server gevuld. Dit kan een SMTP-server van een Internet provider zijn of een SMTP server intern, doorgaans de interne Email server. Het is wel belangrijk dat "email relay" aanstaat, voor de computers van de beheerders van Supportdesk Pro op het interne netwerk. Indien vereist kan er een SMTP gebruikersnaam / wachtwoord opgegeven worden.

Supportdesk Pro heeft de mogelijkheid om een mailbox op basis van IMAP uit te lezen en automatisch een antwoord op te versturen en hiervoor een zaak ter verwerking aan te maken.

Om succesvol met IMAP te kunnen werken, moet IMAP op uw mailserver aanstaan en moet u een gebruiker met mailbox aangemaakt hebben, die IMAP mag gebruiken. De gebruiker, die u heeft aangemaakt wordt hier ingevoerd.

IMAP Server: De IMAP server, dit kan bijv. Microsoft Exchange zijn.

IMAP Gebruikersnaam: Gebruikersnaam van de IMAP gebruiker.

IMAP Wachtwoord: Wachtwoord van de IMAP gebruiker.

Email: Hier kunt u een email template opgeven die automatisch verstuurd wordt, zodra er een e-mail binnenkomt, naar de verzender van de e-mail. Deze e-mail wordt op dezelfde wijze aangemaakt, als hier beschreven Emails aanmaken.

Automatische email acties - Hier kunnen automatische email acties gekoppeld worden aan het invoeren en afhandelen van een zaak.

2.20.4 Kleuren

In dit tabblad kunnen een aantal kleuren van de lopende zaken view aangepast worden. Dit wordt voor iedere gebruiker apart opgeslagen.

Lopende zaken over streefdatum kleur - Dit is de kleur die een zaak krijgt in de lopende zaken view wanneer de streefdatum verstreken is van een zaak.

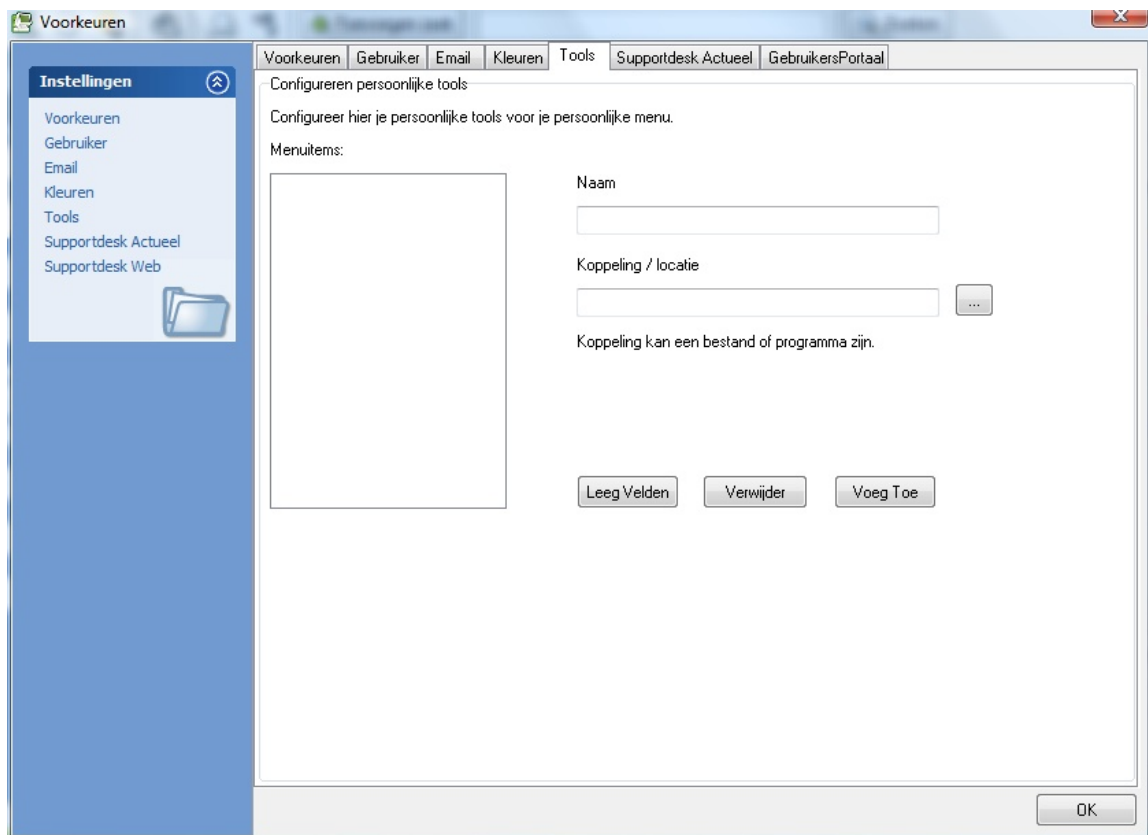
Lopende zaken kleuren status weergave - In de lopende zaken view heeft elke status een eigen kleur. Dit kan naar eigen voorkeur aangepast worden.

2.20.5 Tools

In het tabblad tools kan het persoonlijke tool menu, te vinden in het linker menu onderaan, aangepast worden:



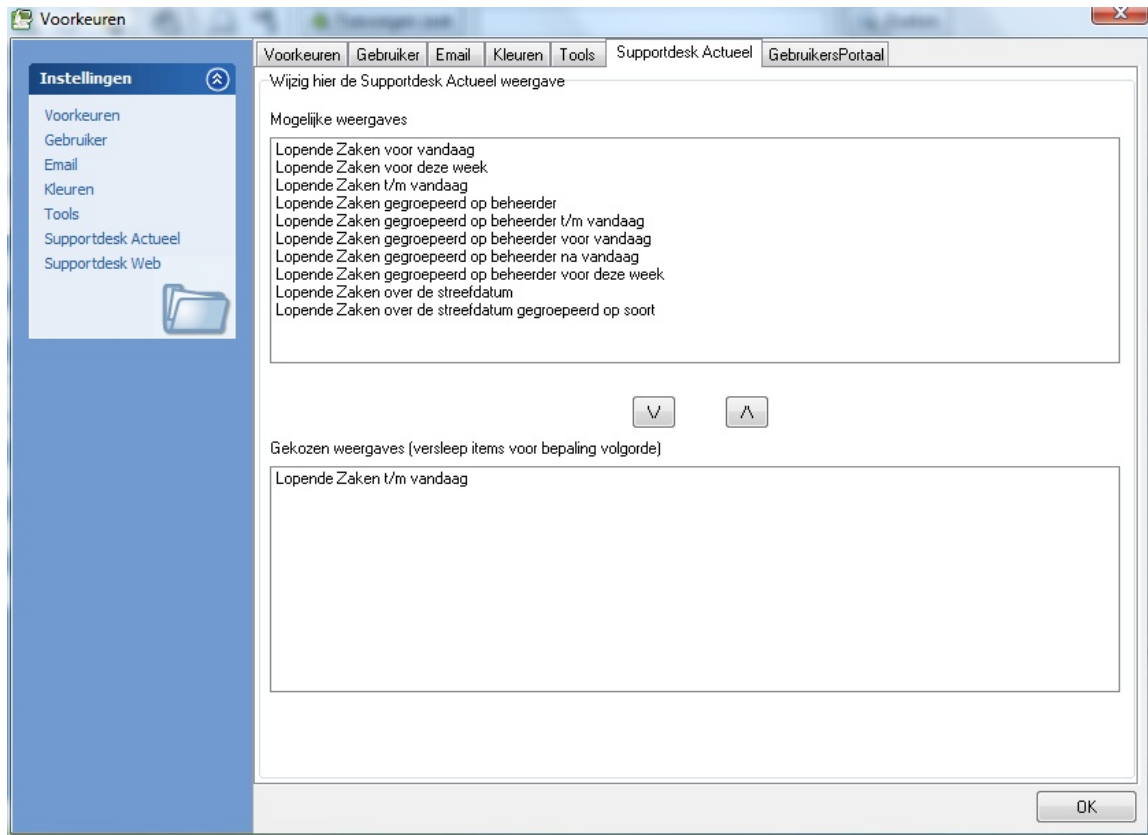
Dit ziet er als volgt uit:



Hier kunnen tools, willekeurige windows programma's toegevoegd worden, voor het persoonlijke tools menu. Dit kan ook een koppeling naar een bestand of document zijn.

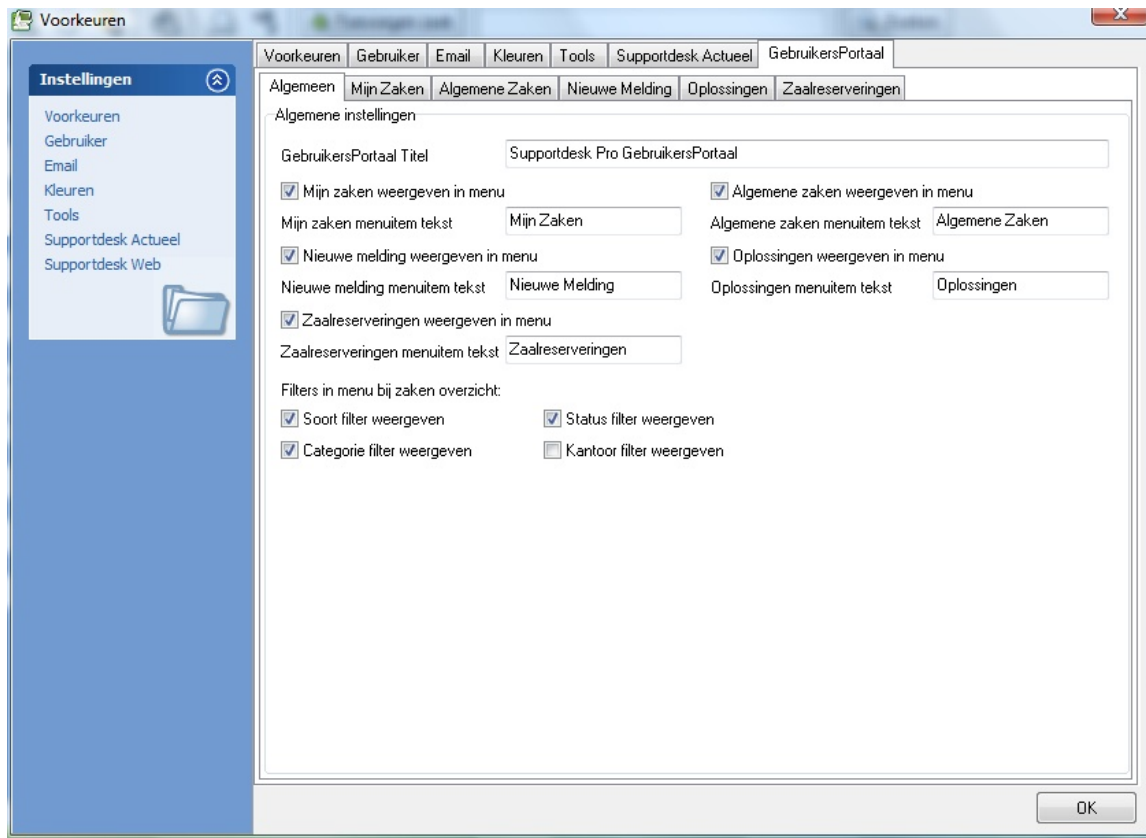
2.20.6 Supportdesk Actueel

U kunt hier uw weergave van Supportdesk Actueel wijzigen. Onderin staan de gekozen weergaven. U kunt een weergave selecteren uit de bovenste lijst en deze toevoegen in de lijst beneden, met gebruikmaking van de knoppen.



2.20.7 Gebruikersportaal

De inhoud en layout van de GebruikersPortaal kunnen naar eigen voorkeur ingericht worden. Wat voor de gebruiker zichtbaar is, en op wat voor manier, kan hier ingesteld worden. In de diverse tabbladen kunnen hier instellingen gezet worden voor de verschillende onderdelen in de GebruikersPortaal. Deze instellingen worden na opslaan direct actief voor gebruikers.



2.21 Mededelingen

2.21.1 Mededelingen

Een handig onderdeel in Supportdesk Pro is "Mededelingen". In de praktijk kan het voorkomen dat er een bepaalde storing/probleem/gebeurtenis is en de beheerders bevinden zich niet op hun werkplek of zijn (nog) niet aanwezig.

Een mededeling kan aangemaakt worden vanuit het attenderingen scherm (Beeld->Weergeven attenderingen scherm). De mededeling wordt na aanmaken direct voor alle beheerders als attendering aangeboden en zichtbaar. Voor andere beheerders zal dit bij opstarten worden weergegeven.

2.22 Database Configuratie

2.22.1 Database Configuratie

De basisinstellingen voor een database connectie met Supportdesk Pro worden gezet met de Database Configuratie tool.

Als deze tool gestart is, krijgt u een soortgelijk scherm:

Database configuratie

Database type
mysql

Database (leeg laten indien niet bestaat)
supportdesk

Hostnaam
hostnaam

Poort
3306

Gebruikersnaam
gebruiker

Wachtwoord
xxxxxxxx

Run SQL script

Test verbinding

Annuleren OK

Uitleg scherm

In dit scherm kunt u alle gegevens als volgt vullen:

- **Database type:** Hier selecteert u welke database type/soort u gebruikt bijv. MySQL of MSSQL
- **Database:** Hier wordt de database naam ingevuld, waarmee verbinding wordt gemaakt.
- **Hostnaam:** Hier vult u de naam of ip van de database server.
- **Poort:** Hier vult u de poort in die gebruikt wordt door uw database server.
- **Gebruikersnaam:** Hier vult u de database gebruiker in.
- **Wachtwoord:** Hier vult u het wachtwoord in, van de database gebruiker.

Verbinding testen

Om te testen of de gegevens goed gevuld zijn, kunt u de verbinding testen.

Druk op "Test verbinding". Als de verbinding tot stand is gekomen krijgt u de melding: "**Database connectie geslaagd**".

Indien u deze melding niet krijgt, krijgt u een melding van Supportdesk waarin wordt uitgelegd wat het probleem is. Probeer dit op te lossen.

Het kan ook zijn dat u een melding krijgt, van de database server. Deze melding is vaak in het Engels. Ook deze melding is op te zoeken, via de website van de database ontwikkelaar. Als het hierna niet lukt, kunt u contact opnemen met Supportware(support@supportware.nl).

SQL script uitvoeren.

U kunt ook SQL scripts uitvoeren. Voor updates en initiële installaties wordt deze gebruikt om scripts uit te voeren.

Om deze functie te kunnen gebruiken, moet u eerst een verbinding hebben met de database server. Gebruik de functie **Verbinding testen**(*hierboven uitgelegd*) om een verbinding tot stand te

brengen.

Als de verbinding gemaakt is, kunt u op de knop "Run SQL script" drukken. Als u verbonden bent met de database server, zal er een "blader" scherm te voorschijn komen. Hier kunt u een .sql bestand aangeven. Verschillend voor de actie die u wilt uitvoeren, kunt u een script selecteren voor uw database en op de knop "open" drukken.

2.23 Server Deamon

2.23.1 Server Deamon

De Server Deamon zorgt voor de multiuser functionaliteit van de Supportdesk Pro Clients. Na het installeren en starten van de Server Deamon, heeft deze de volgende functionaliteiten:

- Verzamelen hardware gegevens:

Server deamon zal standaard, met een interval van 24 uur(aanpasbaar in basicsettings.ini) alle hardware gegevens van alle werkstations in het domein verzamelen en verversen. Standaard worden de servers overgeslagen(aanpasbaar in basicsettings.ini). Via Supportdesk Pro Admin client is het ook mogelijk om per workstation of gehele domein handmatig de verzameling te starten.

- Verzamelen software gegevens:

Server deamon zal standaard, met een interval van 24 uur(aanpasbaar in basicsettings.ini) alle software gegevens verzamelen. Via de hardwareverzameling wordt er ook automatisch software verzameld. Deze software wordt vervolgens verwerkt in de softwarelijst van Supportdesk Pro. **Bij elke handmatige hardware verzameling actie, zal de software lijst ook ververs worden.** De software die verzameld wordt is de lijst met geïnstalleerde software van windows. Te vinden bij: Start->Instellingen->Configuratiescherm->Software.

- Diverse communicatie tussen Beheerders (In Supportdesk Pro Admin Client):

- Tekstbericht aan beheerder.
- Tekstbericht aan alle beheerders.
- Automatisch bericht aan beheerder wanneer een zaak toegewezen wordt aan een beheerder. (Wanneer de behandelaar niet de beheerder is die de zaak invoerd).
- Attentie over een zaak. Bericht te verzenden via Supportdesk Pro Admin Client (context menu lopende zaken). Hiermee wordt er naar de beheerder een bericht gestuurd met reminder/attentie over een bepaalde zaak.

- Standaard multiuser functionaliteit:

Onder de standaard functionaliteit wordt verstaan dat, wanneer een gebruiker zaken wijzigt/toevoegd etc, dit automatisch de andere online beheerders bereikt en ook deze zaak in zijn/haar lijst zal mee veranderen.

2.24 Mail Server Deamon

2.24.1 Mail Server Deamon

De Mail Server Deamon zorgt voor functionaliteit omtrent mail. Deze zorgt voor Email-Tracking, email verwerking en opslaan van emails in de Supportdesk Pro database.

De Mail Server Deamon heeft vaak een directe koppeling met de mailserver, via het IMAP4 protocol.

2.25 Import Tool

2.25.1 Inleiding

Import tool is de tool die ervoor zorgt dat alle gebruikers in Supportdesk Pro geïmporteerd worden. Nadat er voor de eerste keer een succesvolle import gedaan is, is het de bedoeling dat de import tool ingepland wordt op een regelmatige basis. Dit kan via de windows taakplanner.

Op dit moment worden de volgende systemen ondersteund om uit te importeren:

- Active Directory met Microsoft Exchange 2000/2003(zelf ou's aangeven, geen onderliggende ou's)
- Active Directory met Microsoft Exchange 2000/2003(zelf ou aangeven, alle onderliggende ou's worden meegenomen)
- Windows NT4 met Microsoft Exchange 5/5.5
- CSV Import

Heeft u een systeem wat hier niet bij vermeld wordt, is het altijd mogelijk om met Supportware contact op te nemen. Gezamenlijk kan er naar een passende oplossing gekeken worden.

2.25.2 Importeren Windows 2000/2003 met Exchange 2000/2003

Het importeren van gebruikersgegevens uit de Active Directory met Exchange 2000/2003.

Deze methode kan op twee verschillende manier.

Mogelijkheid 1:

Importeren van gebruikersgegevens, waarbij elke OU gespecificeerd word. Alleen uit de aangegeven OU's worden gegevens geïmporteerd.

Mogelijkheid 2:

Importeren van gebruikersgegevens, waarbij een OU wordt aangegeven, er worden dan gegevens geïmporteerd uit deze OU en de onderliggende OU's.

Een veel voorkomend ontwerp van een Active Directory kan als "root" node de bedrijfsnaam hebben en hieronder een "sub" node bijvoorbeeld users. Dit is sterk afhankelijk van de indeling van de Active Directory.

- Vul de velden zoals deze in uw Active Directory ingericht zijn.
- Vanaf dit moment kan er gedrukt worden op de knop "Zoek". Als er gebruikers gevonden worden, worden deze weergegeven.
- Als er nu op de knop "Importeer" gedrukt wordt, worden deze gebruikers geïmporteerd in de Supportdesk Pro database.

Let op! Het is belangrijk om de gegevens goed te controleren. Het SMTP adres en de Gebruikersnaam zijn gegevens die door Supportdesk Pro gebruikt worden en belangrijk zijn.

2.25.3 Importeren Windows NT4 met Exchange 5/5.5

Het importeren van gebruikersgegevens uit Exchange 5/5.5. Het verschil met het importeren uit Exchange 2000/2003 is de connectie. Exchange 5/5.5 heeft geen integratie met de Active Directory. Het is daarom nodig om een verbinding rechtstreeks met de Exchange server te maken en niet met de Active Directory.

Uitleg Import Tool Exchange 2000/2003 (AD) Exchange 5/5.5

De site en organization name zijn te vinden in Exchange administration in het linker menu.

Exchange IP/hostname

Site name

Organization name

Zoek Importeer

Naam	Alias / Gebruikersnaam

- **Exchange IP/hostname:** Vul hier het ipadres / hostnaam van de Exchange server.
De Site name en Organisation name zijn te vinden in de Exchange Administrator van Exchange 5/5.5:



- **Site Name:** Hier vul je de Site name in.
- **Organisation Name:** Hier vul je de Organisation name in.

- Vanaf dit moment kan er gedrukt worden op de knop "Zoek". Als er gebruikers gevonden worden, worden deze weergegeven.
- Als er nu op de knop "Importeer" gedrukt wordt, worden deze gebruikers geïmporteerd in de Supportdesk Pro database.

Alle gebruikers worden geïmporteerd uit de "Recipients" map van Exchange.

Let op! Het is belangrijk om de gegevens te controleren van de gebruikers. Het SMTP adres en de Gebruikersnaam zijn gegevens die door

Supportdesk Pro gebruikt worden en erg belangrijk zijn.

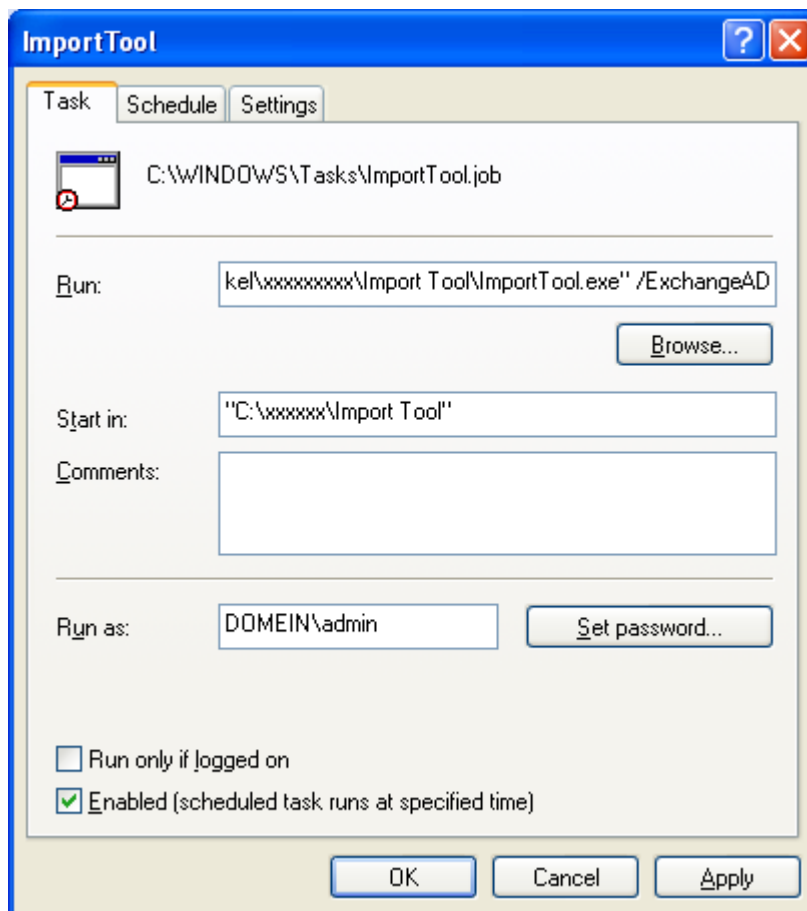
2.25.4 Inplannen in Windows taakplanner

Nadat voor de eerste keer een succesvolle import is gedaan en de instellingen zo staan als gewenst, is het de bedoeling dat de Import Tool in de taakplanner van Windows komen.

- Maak op de standaard Windows manier een taak aan en kies als programma ImportTool.exe (eventueel via bladeren).
- Als frequentie kies je bijvoorbeeld alle werkdagen. Afhankelijk van de organisatie groei kun je ook kiezen voor wekelijks of maandelijks.
- Gebruik als user account waarmee de taak gestart wordt een domein administrator account.
- Nadat de taak is aangemaakt, moet er nog iets aangepast worden in de eigenschappen van de taak, zie de volgende afbeelding:

Voer als parameter achter de opdracht in welke import gedraaid moet worden:

Voor Exchange 2000/2003 parameter:	/ExchangeAD
Voor Exchange 2000/2003 mogelijkheid 2 parameter:	/ExchangeAD2
Voor Exchange 5/5.5 parameter:	/Exchange55
Voor CSV Import parameter:	/CSVImport



2.26 Supportdesk Gebruikers Tool

2.26.1 Gebruikers Tool

De gebruikers tool is een handige tool waarin gebruikers een melding kunnen plaatsen. Deze wordt direct als een "Te verwerken" zaak in Supportdesk Pro aangeboden. Soortgelijke functionaliteit biedt de mailbox koppeling en de GebruikersPortaal. Zo kan er snel gereageerd worden op een melding, en kan de doorlooptijd sterk verlaagd worden.

Als de gebruikerstool gestart wordt dan is het scherm soortgelijk aan de volgende afbeelding:

Supportdesk Gebruiker

Welkom: (Gebruiker niet gevonden. Neem contact op met automatisering.)

Overzicht lopende meldingen

Nummer	Onderwerp	Behandelaar	Status
--------	-----------	-------------	--------

Nieuwe melding:

Onderwerp

Omschrijving (Geef een goede omschrijving van het probleem)

Sluiten Verzenden

- Gebruikers kunnen een onderwerp en omschrijving vermelden.
 - Als de gebruiker op de knop verzenden drukt, zal de melding geplaatst worden en zal deze in het scherm verschijnen met de status "wordt verwerkt".
- Op dit moment zal er in Supportdesk Pro een melding verschijnen, met informatie over te verwerken zaken. Pas als deze verwerkt worden, en de status veranderd wordt, zal dit voor de gebruikers zichtbaar worden.

