

Supportdesk Pro

BEKNOPTE INSTRUCTIE



Inhoudsopgave

	0
I Supportdesk Pro	3
1 Inleiding	3
2 Werkwijze	3
II Zaken	4
1 Introductie	4
2 Zaken beheren	4
3 Handmatig invoeren zaken basis	4
4 Verwerken zaken	4
5 Afhandelen van zaken	5
6 Email versturen	5
7 Uitgebreidere zaak opties	6
III Oplossingen	7
1 Wat zijn oplossingen	7
2 Invoeren / wijzigen van oplossingen	7
IV Configuratie	7
1 Introductie	7
2 Asset koppeling	7
3 Configuraties	8
4 Contracten	8
5 Hardware en Software	8
V Rapportage	8
1 Intro	8
VI Beheer	9
1 Beheer	9

1 Supportdesk Pro

1.1 Inleiding

In deze beknopte instructie krijgt u een korte uitleg over het gebruik van Supportdesk Pro. Deze instructie wordt aangevuld door de Supportdesk Pro handleiding. Deze handleiding gaat in zijn algemeenheid verder in op het gebruik van de applicatie.

Supportdesk Pro is een veelzijdig helpdeskpakket. Het biedt een veelvoud aan mogelijkheden en features. Het doel van Supportdesk Pro is om een eenvoudig, gebruiksvriendelijk en compleet pakket te bieden. Veel andere pakketten gaan oneindig in op het uitbreiden van features en stoppen dit vervolgens in modules. Supportdesk Pro probeert alle functionaliteiten in één product aan te bieden zonder aanvullende modules. Hierdoor komt elke functionaliteit aan bod, zij het soms minder uitgebreid (dan in een extra module.)

Supportdesk Pro is een product wat zeer gericht is op de praktijk. Andere pakketten zijn meestal opgebouwd uit een theorie zoals ITIL. Supportdesk Pro vindt zijn oorsprong uit een praktijk-wens en heeft later in de ontwikkeling een aantal theoretische standaarden overgenomen.

1.2 Werkwijze

Het werken met Supportdesk Pro moet eenvoudig en snel zijn. Bij een helpdeskpakket wat dagelijks gebruikt wordt, is het wenselijk dat het niet veel extra tijd kost om ermee te werken. Dit wordt tijdens het ontwikkelen van Supportdesk Pro als hoge prioriteit meegenomen.

Supportdesk Pro is geen audit pakket. Hier bedoelen we mee dat het een hulpmiddel is om de dagelijkse werkzaamheden te ondersteunen en niet om uitgebreide logging aan te maken van wat elke beheerder in het pakket doet.

We bieden een algemene werkwijze om met Supportdesk Pro te werken, de klant bepaalt zelf of hier van afgeweken wordt. Supportdesk Pro kan op bijna alle vlakken flexibel aangepast worden. Er kunnen veel dingen op verschillende manieren uitgevoerd worden zonder dat het hierdoor ingewikkelder wordt.

2 Zaken

2.1 Introductie

Met Supportdesk Pro kunt u op verschillende manieren zaken in het pakket verwerken. Zaken(ook wel meldingen / calls genoemd), zijn de meest belangrijke objecten in Supportdesk Pro. Hieronder een overzicht van deze manieren:

- Een zaak verkregen via de Gebruikers Portaal, door een gebruiker ingevoerd.
- Een zaak verkregen via email, is door een gebruiker verstuurd.
- Een zaak handmatig ingevoerd, door een beheerder zelf.

In de volgende hoofdstukken zal worden uitgelegd hoe u op een eenvoudige manier zaken kunt beheren, invoeren, verwerken en afhandelen.

2.2 Zaken beheren

Als u Supportdesk Pro opstart komt u direct in het "**Lopende zaken**" scherm. Dit is het meest belangrijke scherm binnen Supportdesk Pro en zal ook het meest gebruikt gaan worden. Hier vindt u een overzicht van alle lopende zaken en de laatste afgehandelde zaken. U kunt hier zaken bekijken, wijzigen, filters toepassen, sorteren en veel meer. Kijk in de uitgebreide Supportdesk Pro handleiding voor verdere toelichting.

Supportdesk Pro is ingedeeld in diverse tab pagina's die de verschillende onderdelen binnen de applicatie vertegenwoordigen. Onderdelen gerelateerd aan Zaken bevinden zich onder de **hoofdtab Zaken**.

2.3 Handmatig invoeren zaken basis

Zaken die niet via de Gebruikersportaal of email binnenkomen, kunnen handmatig toegevoegd worden. Er zijn verschillende manieren om een nieuwe zaak toe te voegen, waaronder de volgende:

- Via Menu(hoofdmenu bovenin in applicatie) **Toevoegen→Zaak**.
- Via het takenmenu **Zaken** aan de linkerkant in de applicatie. Door hier op te klikken verschijnt een menu met de verschillende soorten zaken waar uit het gekozen dient te worden.
- Via de knop "**Toevoegen zaak**" in de knoppenbalk bovenin de applicatie.

In het zaakscherm kunt u diverse velden invoeren om de zaak op een goede manier te registreren. In dit eerste scherm staan de minimaal verplichte velden die ingevuld moeten worden om een zaak toe te kunnen voegen. Een zaak bevat meer velden, maar deze zijn niet allemaal verplicht, het is aan de klant om te bepalen welke nodig zijn. Kijk in de Supportdesk Pro Handleiding voor een verdere toelichting, de handleiding is een aanvulling op deze beknopte instructie.

2.4 Verwerken zaken

In Supportdesk Pro kunnen zaken op verschillende manieren worden aangeboden door gebruikers. Dit kan bijvoorbeeld via de Gebruikers Portaal of via email. Zodra deze zaken worden aangeboden door de gebruiker, komt deze zaak in de wachtrij van Supportdesk Pro. Een zaak wordt niet in de wachtrij aangeboden wanneer exact dezelfde zaak al bestaat in de wachtrij, of deze zaak vanuit een email is aangemaakt die behoort tot een reeds lopende zaak. Deze zaak wordt dan gekoppeld aan de betreffende zaak. Het Email Tracking systeem in Supportdesk Pro verzorgt deze functionaliteit.

De zaken wachtrij kunt u vinden binnen Supportdesk Pro in **hoofd tab Zaken** en vervolgens hieronder op de **tab Verwerking**. De zaken die hier staan zijn nog niet verwerkt en dienen verwerkt te worden. Verwerken kan door de zaak te openen en deze verder aan te vullen met de minimaal verplichte velden of meer en deze op te slaan. De zaak wordt vervolgens toegevoegd aan de lopende zaken **tab Lopend**. Het is belangrijk om zaken in deze wachtrij spoedig te verwerken. Supportdesk Pro maakt melding van het feit dat er zaken in de wachtrij staan door een ballon weer te geven met de melding "Aantal zaken ter verwerking x". Op dit moment knippert ook het Supportdesk Pro icoon onderin in de *system tray* van Windows. Zodra deze zaken verwerkt zijn dan zal het icoon niet meer knipperen en de ballon niet meer verschijnen.

Wanneer u zaken niet verwerkt, dan heeft de gebruiker nog geen reactie gekregen op zijn / haar melding. Het is niet nodig om een zaak direct af te handelen na verwerking uit de wachtrij, maar een verwerking naar een lopende zaak met bijvoorbeeld een email met hierin bevestiging dat de zaak in behandeling is genomen, is een geadviseerde werkwijze.

2.5 Afhandelen van zaken

Een zaak afhandelen is een belangrijk onderdeel in Supportdesk Pro. Supportdesk Pro maakt een grove scheiding tussen lopende zaken en afgehandelde zaken. Een zaak die afgerond is, kan binnen Supportdesk Pro worden afgehandeld. Een afgehandelde zaak kan later heropend worden. Een zaak afhandelen kan op verschillende manieren.

U kunt bijvoorbeeld:

- In het zaak scherm onderin het **de optie "Afhandelen"** aanvinken en op **OK** drukken. De zaak wordt dan afgehandeld met de in het pakket aangemelde beheerder en de huidige tijd.
- De status van de zaak op Afgehandeld zetten en binnen de zaak op **tab Afhandelen** de datum en beheerder aangeven die de zaak afgehandeld heeft.

Op de **hoofd tab Zaken** en hieronder op **tab Afgehandeld** kunt u een archief raadplegen van de afgehandelde zaken.

2.6 Email versturen

Emails versturen is zeer eenvoudig en een veelgebruikte functionaliteit van Supportdesk Pro. Email templates kunnen aangemaakt worden via het **Beheer** van Supportdesk Pro. Het is gebruikelijk dat een applicatiebeheerder de beheer functionaliteiten van Supportdesk Pro op zich neemt. In de Supportdesk Pro handleiding wordt het beheer van de applicatie verder toegelicht.

Het is mogelijk om een automatische te verzenden email, naar de gebruiker, te koppelen aan een aantal akties binnen Supportdesk Pro. In de huidige versie is het mogelijk om een email te koppelen aan het verwerken/handmatige invoer van een zaak en het afhandelen van een zaak. In alle andere situaties kunt u zelf snel een email versturen naar de **gebruiker of behandelaar** van een zaak. U kunt ook een email versturen naar een leverancier of een extern email adres.

Een email versturen kunt u gemakkelijk doen door in het scherm van een geopende zaak onderin bijvoorbeeld **"Email naar gebruiker"** aan te vinken en op OK te drukken. Hierna krijgt u een scherm waarin de email templates staan zoals deze in **Beheer** zijn aangemaakt. U selecteert hier een email template en indien gewenst wijzigt u deze voor verzending. U stuurt nu een email naar de gebruiker van de geopende zaak. De variabelen die zich in de email template bevinden worden aangevuld met de gegevens van deze zaak. Dezelfde procedure kunt u gebruiken om emails te verzenden naar de behandelaar van een zaak of leverancier.

Het is praktisch om voldoende email templates aan te maken. Email templates voor afhandeling, in behandeling genomen en status wijziging komen vaak voor. Uiteraard kunt u samen met de applicatiebeheerder hier zelf een keuze in maken.

2.7 Uitgebreidere zaak opties

Naast de standaard minimale verplichte velden in een zaak kunt u meer velden invoeren in een zaak. Deze velden bevinden zich op de **tab Optioneel** in het zaak scherm.

Velden als duur, binnenkomst, impact en kantoor zijn opzoeklijsten die via het **Beheer** aangevuld worden. In de Supportdesk Pro handleiding vindt u meer informatie over het **Beheer** van Supportdesk Pro en de **tab Optioneel**. Deze velden, indien ingevoerd, kunnen worden gebruikt bij het maken van grafieken.

3 Oplossingen

3.1 Wat zijn oplossingen

Oplossingen binnen Supportdesk Pro zijn voornamelijk bedoeld voor de beheerders die met de Supportdesk Pro applicatie werken. U kunt hierin een lijst aanmaken met oplossingen voor vaker voorkomende problemen, als een soort naslagwerk.

Het is ook mogelijk om een oplossing publiekelijk beschikbaar te stellen aan gebruikers, dit kan met een vinkje in het scherm van de oplossing. De oplossing wordt dan voor alle gebruikers beschikbaar gesteld, indien de gebruikersportaal hiervoor juist is ingesteld.

3.2 Invoeren / wijzigen van oplossingen

Een oplossing invoeren kan op verschillende manieren:

- Via menu (hoofdmenu bovenin in applicatie) **Toevoegen**→**Oplossing**.
- Via het takenmenu **Oplossingen** aan de linkerkzijde in de applicatie.
- Via de knop "**Nieuwe oplossing**" in de knoppenbalk bovenin de applicatie.

Het invoeren van een oplossing wordt verder toegelicht in de Supportdesk Pro handleiding.

4 Configuratie

4.1 Introductie

Configuratie, te vinden bij **hoofdtab Configuratie**, is een verzamelnaam voor verschillende onderdelen binnen Supportdesk Pro. Deze onderdelen zijn:

- Configuraties, verzamelobjecten waarin zich verschillende objecten kunnen bevinden zoals contracten, hardware, software etc.
- Contracten, objecten met een begin- en einddatum, bijvoorbeeld een onderhoudscontract.
- Hardware, objecten met gegevens over hardware, bijvoorbeeld een computer of printer.
- Software, objecten met gegevens over software, bijvoorbeeld Microsoft Office.
- Facilitair, objecten met facilitaire gegevens, bijvoorbeeld inventaris of office supplies.

4.2 Asset koppeling

Bijna alle objecten binnen Supportdesk Pro kunnen gebruikt worden voor koppeling op diverse plaatsen. Daarom worden deze objecten ook wel assets genoemd. Wanneer u objecten geopend hebt, is er vaak een mogelijkheid voor Asset Koppeling. Hiermee koppelt u verschillende objecten aan elkaar

Dit kan handig zijn in bijvoorbeeld de volgende situaties:

- U wilt een update historie bijhouden van een bepaald software product. U kunt dan bij een zaak met als soort **Installatie**, het betreffende software object koppelen. Hiermee is deze zaakhistorie altijd beschikbaar bij het softwareobject.
- U wilt een configuratieobject met alle servers aanmaken. U koppelt via Asset Koppeling de server hardware objecten en een contract voor onderhoud aan dit configuratieobject.

Zo is het onderdeel Asset Koppeling een algemeen onderdeel waarmee u flexibel objecten aan elkaar kunt relateren door de gehele applicatie.

4.3 Configuraties

Configuraties zijn verzamelobjecten. Deze verzamelobjecten bevatten meerdere andere objecten (gekoppeld via Asset Koppeling) die aangemaakt zijn binnen Supportdesk Pro. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig contracten koppelen aan configuraties.

Een configuratie kan bijvoorbeeld alle printers en een contract object bevatten. Hierdoor is het duidelijk te zien dat die bepaalde printers onder een contract vallen.

De Supportdesk Pro handleiding bevat meer informatie over dit onderdeel.

4.4 Contracten

Contracten zijn objecten die gekoppeld kunnen worden aan diverse objecten, maar het meest geschikt zijn om aan een configuratieobject te koppelen. In een contract kunt u diverse velden zoals een periode en status invoeren.

Zie de uitgebreide handleiding voor meer informatie.

4.5 Hardware en Software

Hardware en software binnen Supportdesk Pro kan op verschillende manieren toegevoegd worden. De meest gebruikte optie is de automatische hardware en software inventarisatie. Hiermee wordt uw netwerk gescand en worden computers automatisch gescand. Hiermee wordt automatisch de hardware en de geïnstalleerde software in beeld gebracht.

Het is uiteraard ook mogelijk om hardware en software objecten handmatig in te voeren.

Alle hardware en software objecten worden in een verzamelde lijst weergegeven, zodat deze overzichtelijk te raadplegen en te wijzigen zijn. De Supportdesk Pro handleiding gaat uitgebreider in op deze onderdelen.

5 Rapportage

5.1 Intro

Het hoofdonderdeel Rapportage wat zich bevindt onder **hoofd tab Rapportage** bestaat uit twee onderdelen genaamd Rapporten en Statistieken.

Rapporten zijn verzamelde gegevens om af te drukken of op te slaan. Hiermee kunt u bijvoorbeeld voor een inventarisatie of een werkoverleg snel een duidelijk rapport genereren. In de Supportdesk Pro handleiding wordt hier verder op in gegaan en wordt beschreven hoe de bestaande rapporten aangepast kunnen worden.

Statistieken zijn gegevens weergegeven in grafieken. Hiermee kunt u snel overzichtelijk maken per onderdeel of er bepaalde doelstellingen wel of niet behaald zijn. Deze grafieken kunnen opgeslagen worden of in een rapport verwerkt worden.

6 Beheer

6.1 Beheer

Het Supportdesk Pro Beheer is een onderdeel dat zich bevindt in het **hoofdmenu Extra** → **Beheer**. Het advies is om één bepaalde beheerder die ook werkt met Supportdesk Pro applicatiebeheerder te maken van Supportdesk Pro. Dit is dan de persoon die de meeste beheer werkzaamheden voor de applicatie op zich neemt.

Met het **Beheer** van Supportdesk Pro kunnen bijna alle onderdelen flexibel aangepast worden. U kunt hier statussen, categorieën, email templates en meer aanmaken en wijzigen. De uitgebreide handleiding gaat hier verder op in.

Het is belangrijk om categorieën goed op orde te hebben. Dit is een belangrijk onderdeel wat op veel plaatsen in de applicatie voorkomt. Het advies is om categorieën eerst goed aan te maken voordat u de applicatie in gebruik neemt.