

Add-on modul Microsoft Dynamics NAV

HelpDesk

manuál

© 2007 AutoCont CZ a.s.

Veškerá práva vyhrazena. Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a informace v něm obsažené jsou vlastnictvím AutoCont CZ a.s. Žádná část dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoliv způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu AutoCont CZ a.s.



Obsah

1. Obecný popis	3
2. Instalace	4
3. Nastavení.....	5
4. Použití.....	12
4.1 Vytvoření požadavku.....	12
4.2 Požadavky.....	16
4.3 Zpracování požadavku.....	19
4.4 Pult dispečera	20
4.5 Sestavy.....	21
4.6 Uzavřené požadavky.....	21
4.7 Periodické aktivity	21

1. Obecný popis

Obecné Add-on modul Helpdesk slouží k centralizovanému zadávání, evidenci, zpracování a vyhodnocování požadavků uživatelů v systému Microsoft Dynamics NAV. Umožňuje kategorizaci požadavků, nastavení priorit a řízené zpracování přiřazenými řešiteli. K dispozici je i historie uzavřených požadavků HelpDesku.

2. Instalace

Objekty modulu Objekty add-on modulu HelpDesk jsou označeny verzí

HK4.10 resp. pouze **HK**.

Seznam konkrétních objektů modulu je uveden v dokumentaci k aktuálnímu buildu add-on modulů.

Další součásti instalace Pokud bude v rámci Add-on modulu využíván externí editor poznámek (viz popis níže), je na dané stanici potřeba nainstalovat **.NET Framework 2.0** (download možný na www.microsoft.com) a aplikaci externího editoru **Waldo Navision Pad** (download možný na www.mibuso.com).

Workflow HelpDesk požadavků Pro řízení workflow zpracování požadavků v add-on modulu HelpDesk je využita funkčnost add-on modulu Workflow – řízení stavů. Pro využití těchto funkcí je tedy třeba mít zakoupený a nakonfigurovaný modul **Workflow – řízení stavů** (4004110).

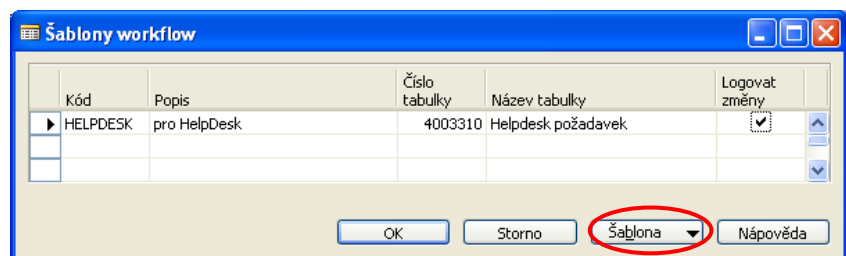
3. Nastavení

Obecné Po importu objektů je třeba provést nastavení HelpDesku. Nastavení se provede v menu **SERVIS → NASTAVENÍ → HELP DESK**.

Nastavení Aby bylo možné zadávat požadavky do HelpDesku, je nutné předem provést některá nastavení:

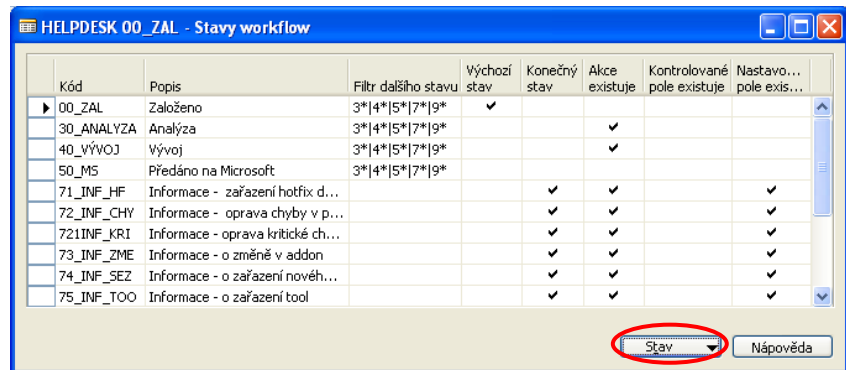
- Vytvořit šablonu workflow pro HelpDesk
- Založit číselnou řadu pro HelpDesk požadavky
- Založit kategorie uživatelů
- Zadat oprávněné osoby a přiřadit je do kategorií
- Naplnit tabulku priorit požadavků
- Vytvořit kategorie požadavků (volitelně, pokud se sledují)
- Naplnit tabulku způsobů řešení

Založení šablony workflow V nabídce **SPRÁVA → NASTAVENÍ APLIKACE → WORKFLOW → ŠABLONY WORKFLOW** je nutné založit šablonu workflow pro Helpdesk, ve které se zadá číslo tabulky 4003310 - HelpDesk požadavek.



Pod tlačítkem **Šablona** se definují jednotlivé stavy workflow.

Pro stav workflow je třeba nadefinovat **Kód**, **Popis** a **Filtr dalšího stavu**, který určuje, do jakých dalších stavů je možné z daného stavu přejít. Jeden ze stavů musí být označen jako **Výchozí stav** – ten se vyplní při založení nového helpdesk požadavku. Některé stavy mohou být označeny jako **Konečný stav**, z něhož se už nepokračuje do dalšího stavu.

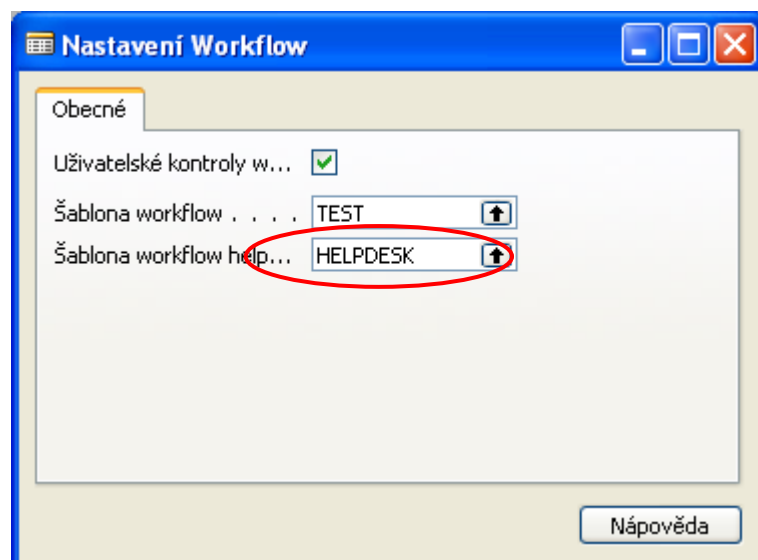


Pro aktivní řádek lze pod tlačítkem **Stav** specifikovat **Akce**, **Kontrolovaná pole** a / nebo **Nastavovaná pole**. V Akcích se definují Codeunity, Reporty či Dataporty, které se automaticky spustí při přechodu do daného stavu (např. odeslání e-mailové zprávy). U kontrolovaných resp. nastavovaných polí se určí, co a kde se má kontrolovat resp. automaticky nastavit při přechodu do daného stavu.

Detailní nastavování workflow je podrobněji popsáno v samostatném manuálu.

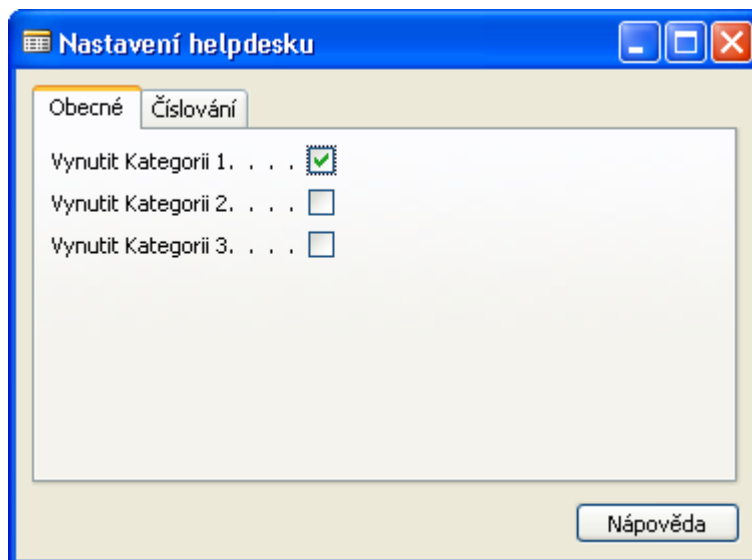
Nastavení workflow pro HelpDesk

Kód šablony pro HelpDesk se následně vyplní na záložce **Obecné** v Nastavení Workflow v poli **Šablona workflow helpdesku** (menu SPRÁVA → NASTAVENÍ APLIKACE → WORKFLOW → NASTAVENÍ WORKFLOW).



Nastavení HelpDesku V Nastavení helpdesku lze na záložce **Obecné** zvolit, zda bude

při zadávání požadavků povinné vyplňovat kategorii požadavků 1 – 3 (check boxy **Vynutit Kategorii 1 – 3**).



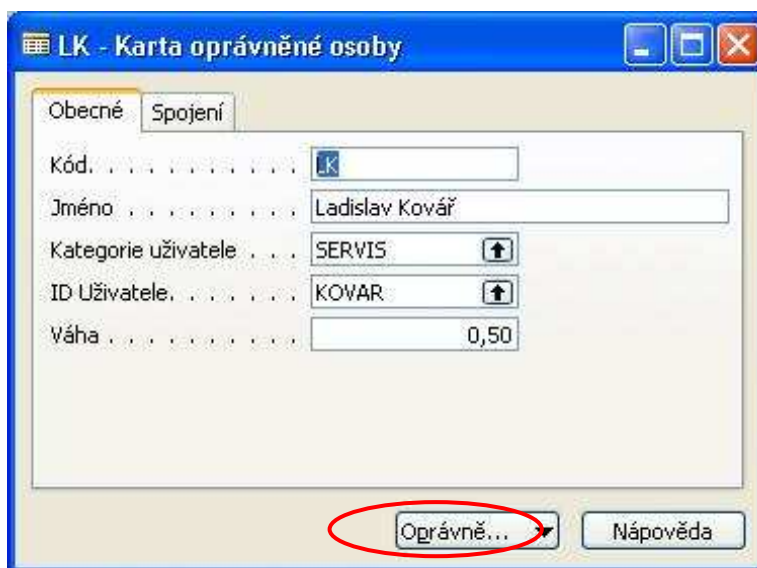
Na záložce **Číslování** se přiřadí číselná řada vytvářeným požadavkům HelpDesku. Definice číselné řady se tvoří stejným způsobem jako pro jiné agendy (např. SPRÁVA → NASTAVENÍ APLIKACE → OBECNÉ → ČÍSELNÁ ŘADA).

Kategorie uživatelů Tabulka Kategorie uživatele obsahuje pole **Kód**, **Popis** a **Váha**. Zde se vytvoří jednotlivé skupiny uživatelů a přiřadí se jim určitá váha (stupeň důležitosti), která je jedním z faktorů při automatickém výpočtu priority požadavku, jak bude uvedeno níže.



Oprávněné osoby V dalším kroku se vytvoří seznam oprávněných osob, které

budou s HelpDeskem pracovat. Pro každou oprávněnou osobu se zvolí příslušná **Kategorie uživatele**, podle které program automaticky vyplní váhu dané osoby. Předvyplněnou hodnotu pole **Váha** lze pro každou osobu individuálně upravit. Pro výpočet celkové priority požadavku pak program použije tuto hodnotu.



Obecné Spojení

Kód LK

Jméno Ladislav Kovář

Kategorie uživatele SERVIS ↑

ID Uživatele KOVAR ↑

Váha 0,50

Oprávně... Nápověda

Údaje k oprávněným osobám se zadávají přímo do karty. Na záložce **Spojení** lze doplnit podrobnější kontaktní údaje k dané osobě (**Adresa, Telefon, Fax, Mobil, E-mail**). Když se do pole **ID Uživatele** vyplní odpovídající přihlašovací jméno dané oprávněné osoby, bude se při pořizování požadavku do HelpDesku automaticky nabízet kód oprávněné osoby, která požadavek zadává. Přehled všech oprávněných osob lze zobrazit přes tlačítko **Oprávněná osoba** (event. funkční klávesou F5).



Kód	Jméno	Kategori...	ID Uživa...	Váha	Adresa
JN	Jan Novák	KONZ		0,80	
LK	Ladislav Kovář	SERVIS	KOVAR	0,50	
MŘ	Milan Řehák	SERVIS		0,50	
▶ TĚM	Tomáš Malý	OST		1,00	

OK Storno Oprávně... Nápověda

Priority požadavků Aby bylo možné vyhodnocovat požadavky podle jejich naléhavosti, je nutné vyplnit tabulku Priority požadavku. Kromě polí **Kód** a **Popis** priority je důležité zadat pole:

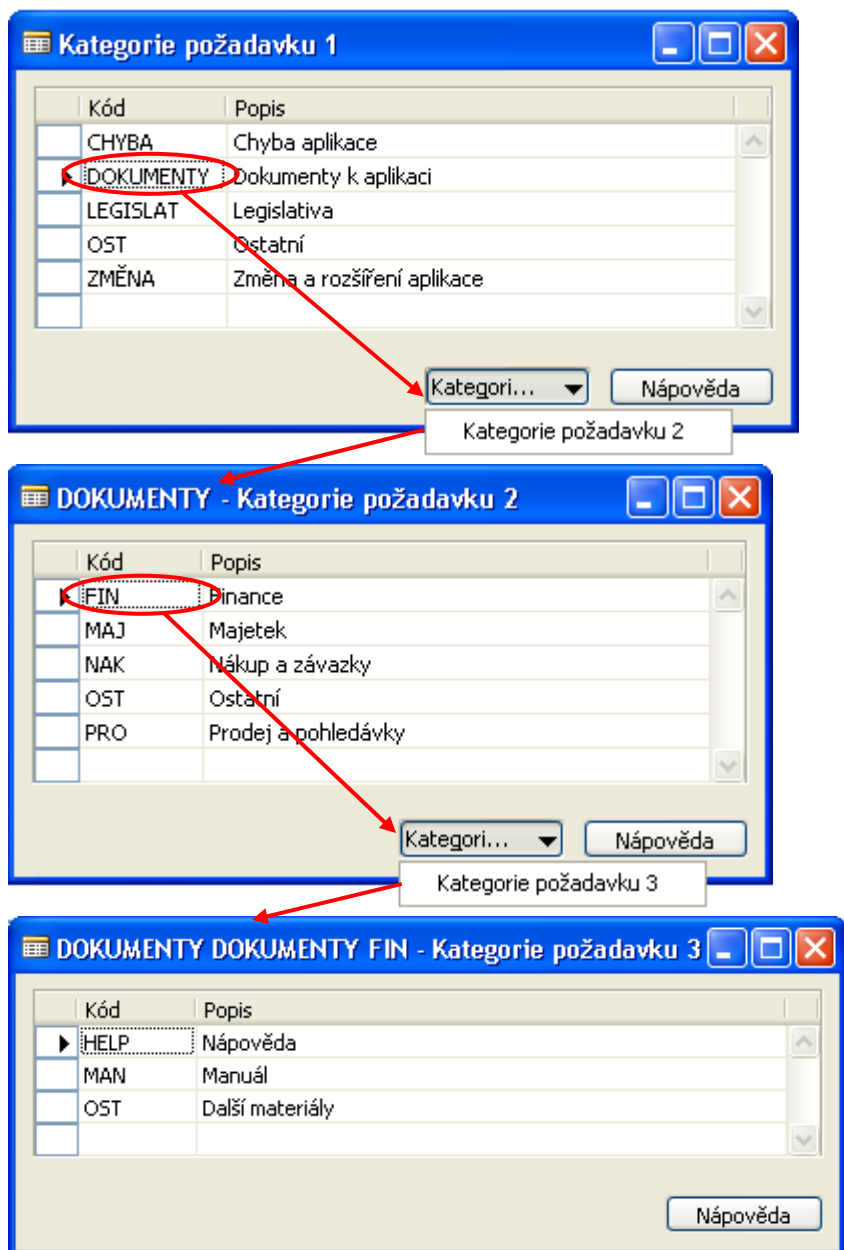
- **Váha** - pro výpočet výsledné priority požadavku. Váhy lze stanovit libovolně, záleží na místních podmínkách a zvyklostech (zpravidla čím závažnější je požadavek, tím vyšší váha se mu přiřkne)
- vzorce data pro **Výpočet data odezvy** a **Výpočet data řešení**, které program automaticky předvyplní na kartě HelpDesk požadavku. Do výpočtových polí lze zadávat celočíselné hodnoty se zkratkou jednotky času (např. D = den, M = měsíc, K = kvartál, R = rok). Výsledné datum se dopočte od aktuálního data, kdy je požadavek zadán (lze je následně upravit na Kartě helpdesk požadavku)

Priority požadavků je možné nastavit v libovolné podrobnosti.

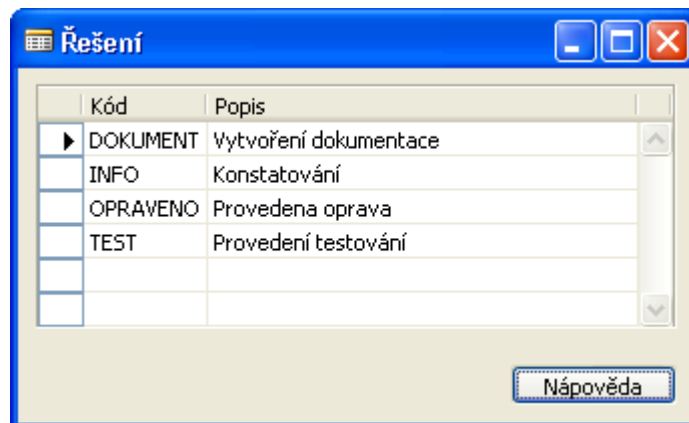


Kód	Popis	Váha	Výpočet data odezvy	Výpočet data řešení
1	Kritická	1,00	1D	3D
2	Vysoká	0,90	3D	1T
3	Normální	0,50	1T	3T
4	Nízká	0,20	1M	2M
5	Ostatní	0,10	2M	6M

Kategorie požadavků Pro sledování požadavků z jiných hledisek než podle závažnosti je možné nadefinovat kategorie požadavků, a to až ve třech úrovních, pro které platí stromový rozpad (jsou ve vztahu hierarchické podřízenosti, tj. volba Kategorie 1 určí jaké se budou nabízet Kategorie 2 a ta zase ovlivní nabídku Kategorii 3). U kategorií se vždy zadává **Kód** (max. 10 znaků) a **Popis** (max. 50 znaků). Na další (podřízenou) úroveň kategorií se přejde stiskem tlačítka **Kategorie požadavku**.



Řešení V této tabulce je možné nadefinovat **Kód** (max. 10 znaků) a **Popis** (max. 30 znaků) jednotlivých způsobů řešení požadavků.



4. Použití

4.1 Vytvoření požadavku

Obecné Po provedení potřebných nastavení lze zadávat požadavky HelpDesku. Toto se děje prostřednictvím Průvodce vytvořením požadavku (menu SERVIS → HELP DESK). Průvodce lze spustit také přímo z Karty helpdesk požadavku pod tlačítkem **Helpdesk požadavek – Nový** (příp. stiskem funkční klávesy F3).

Průvodce vytvořením požadavku Na první straně Průvodce vytvořením požadavku se určí osoba zadavatele a priorita požadavku.

Pole **Identifikace helpdesk** se automaticky předvyplní podle toho, kdo je přihlášen k aplikaci (pokud jeho ID Uživatele je vyplněno u příslušné oprávněné osoby). Hodnotu lze ručně změnit výběrem z tabulky oprávněných osob.

Prioritu požadavku stanoví zadavatel výběrem z tabulky priorit požadavku.

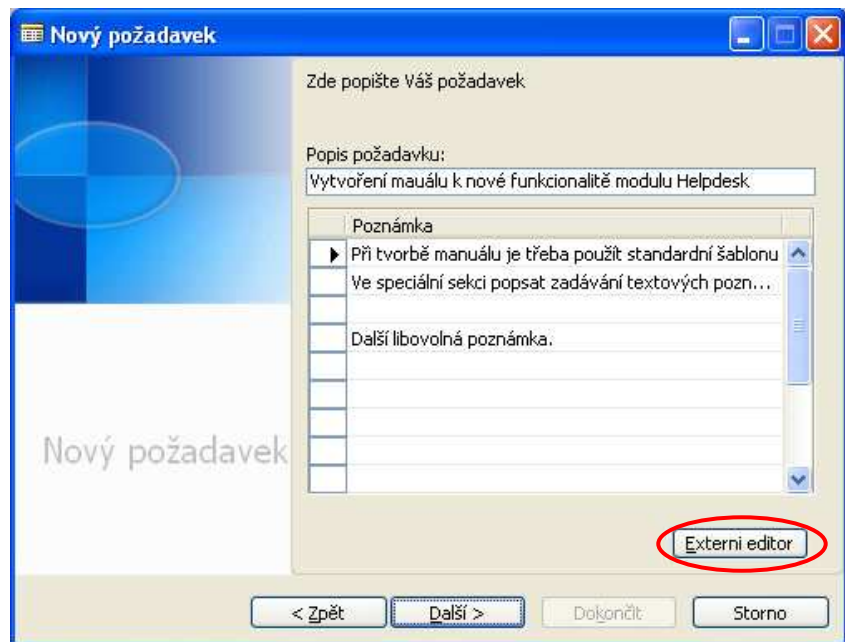
Obě pole jsou povinná, nelze pokračovat bez vyplnění obou hodnot.



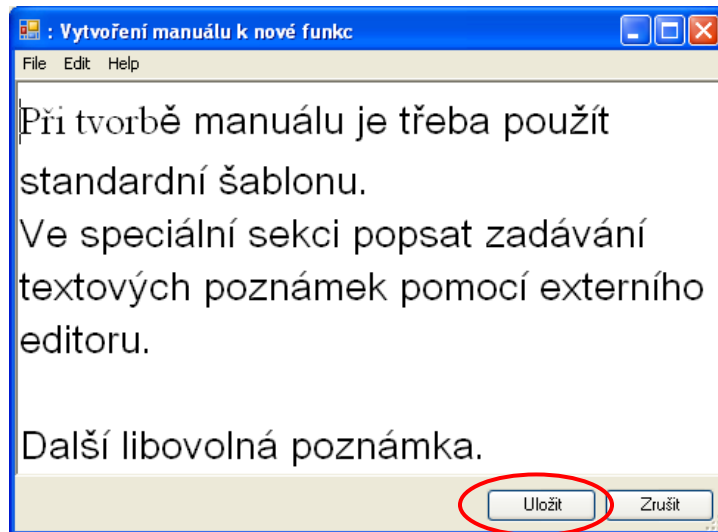
Na druhé straně průvodce je pole pro **Popis požadavku** – povinně je třeba vyplnit libovolný popisný text, kterým se pokud možno stručně a výstižně zachytí podstata požadavku (max. 250 znaků).

Je-li potřeba základní popis požadavku doplnit o další text (např. bližší vysvětlení problému, specifikace okolností vzniku, instrukce k řešení, apod.), lze jej zadat do řádků poznámky pod popisem. Tyto poznámky se pak přenášejí do poznámek na kartě požadavku doplněny o pracovní datum.

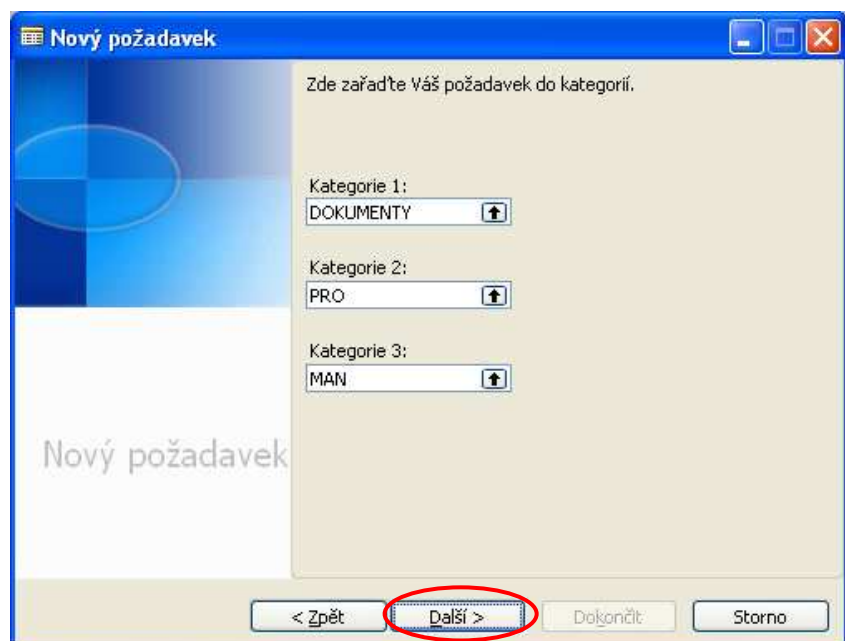
Do každého řádku poznámky lze zadat maximálně 80 znaků, počet řádků je jinak neomezen.



Pro pohodlnější zadávání poznámek je možné využít **Externí editor**, spouštěný příslušným tlačítkem. Podmínkou je, aby na dané klientské stanici byl nainstalován program Waldo Navision Pad. Souvislý text napsaný (příp. zkopírovaný z jiného dokumentu) do okna editoru je po uložení rozdělen a uložen do řádků poznámky. Editor lze spouštět i opakovaně a text poznámek doplňovat či mazat. Při použití externího editoru se ukládá celý obsah a nahrazuje původní poznámky.



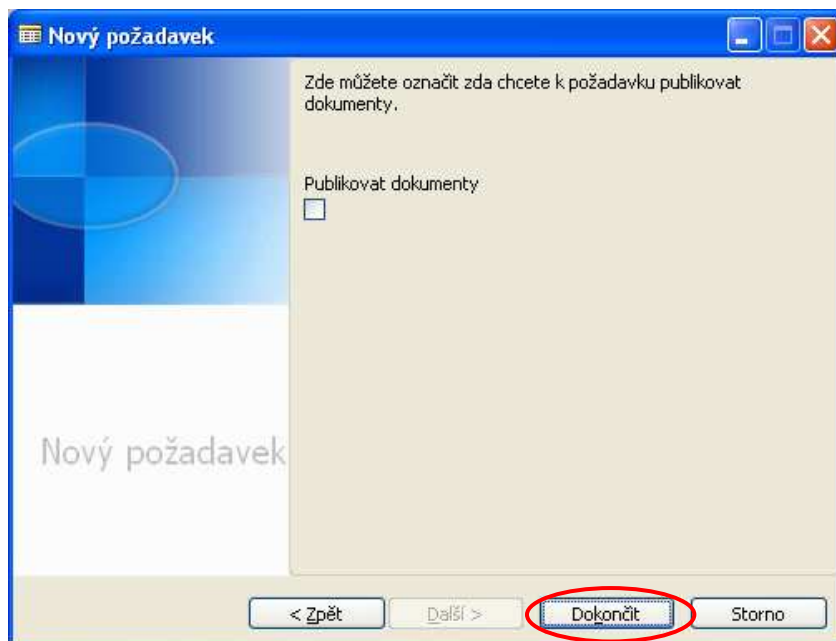
Na další straně průvodce je možno zařadit požadavek do různých předdefinovaných kategorií (pole **Kategorie 1 – 3**). Vyplnění polí je povinné jen v případě, že bylo v nastavení HelpDesku zatrženo některé z polí Vynutit Kategorii 1 – 3. Na závěr se stiskne tlačítko **Dokončit** a požadavek je založen.



Na další straně průvodce už se stiskem tlačítka **Dokončit** vytvoří nový požadavek HelpDesku. Pokud byla zatržena volba **Publikovat dokumenty** je zároveň spuštěn Průvodce publikováním.

Publikování dokumentů vyžaduje mít zakoupený add-on modul

Publikování SharePoint a je podrobněji popsáno v samostatném manuálu k tomuto add-on modulu.

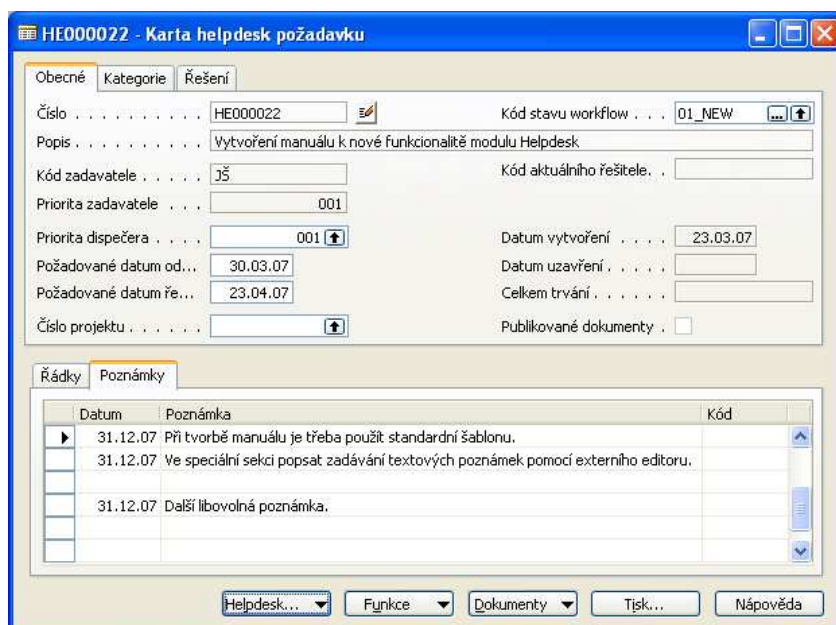


4.2 Požadavky

Obecné Vytvořené požadavky lze prohlížet a dále s nimi pracovat prostřednictvím karet, resp. přehledu požadavků (menu SERVIS → HELP DESK).


Karta požadavku Karta helpdesk požadavku zobrazuje relevantní informace vztahující se ke zvolenému požadavku. Údaje v bílých polích lze editovat (např. je možné doplnit prioritu dispečera, upravit předvypočtená data odezvy či řešení, event. změnit zařazení do kategorií na záložce Kategorie). Požadavek lze také přidělit k určitému projektu, pokud žádný příslušný projekt ještě neexistuje je možné jej vytvořit přímo z karty požadavku pomocí tlačítka **Funkce – Vytvoř projekt**. Touto operací je založen nový projekt se stejným kódem jako je číslo požadavku (i se stejným popisem) a tento kód se automaticky doplní do pole **Číslo projektu**. Kartu přiřazeného projektu a jeho položky lze pak zobrazit pomocí tlačítka **Helpdesk požadavek**.


Ve spodní části formuláře na záložce **Řádky** se po založení objeví nový záznam s výchozím stavem podle definice v šabloně workflow pro helpdesk. Při každé další změně stavu požadavku se vygeneruje další řádek s odpovídajícími hodnotami (viz podrobnější popis níže u zpracování požadavku).



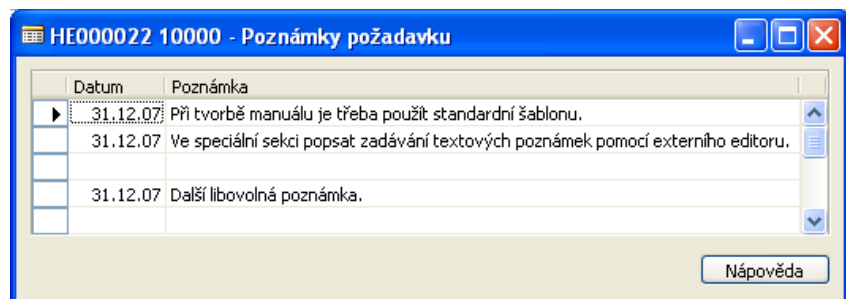
Datum	Poznámka	Kód
31.12.07	Při tvorbě manuálu je třeba použít standardní šablonu.	
31.12.07	Ve speciální sekci popsat zadávání textových poznámek pomocí externího editoru.	
31.12.07	Další libovolná poznámka.	

Poznámky k požadavku Ke každému vytvořenému požadavku je možné doplnit poznámky. První vstup do poznámek je možný už při vytváření požadavku v Průvodci, jak bylo popsáno výše. Poznámky je

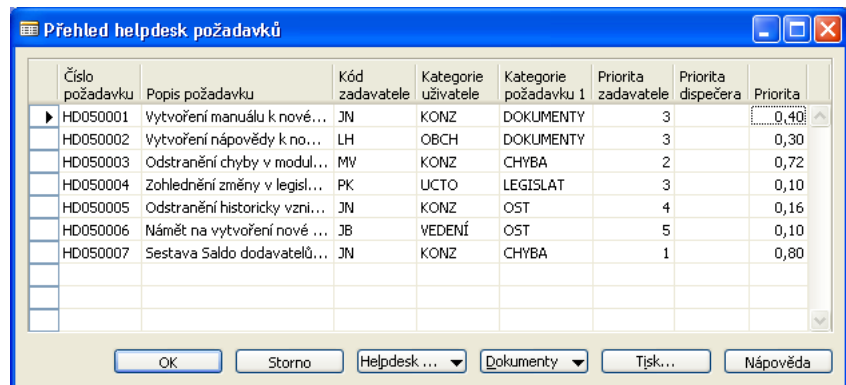
možné zobrazit a editovat v dolní části formuláře na záložce Poznámky nebo stisknutím ikony vedle čísla požadavku , příp. volbou tlačítka **Helpdesk požadavek – Poznámky**. Každý řádek je doplněn (editovatelným) datem vytvoření poznámky, do textu poznámky lze zadat max. 80 znaků. Počet řádků je neomezen.

Existenci poznámek k požadavku indikuje změněná ikona pro vyvolání formuláře poznámky .

Pro úpravu, doplnění či smazání poznámek lze opět využít externího editoru (je-li instalován), jak bylo popsáno u vytváření požadavku. Spouští pod tlačítkem **Helpdesk požadavek** volbou **Editor poznámek**.



Přehled helpdesk požadavků Přehled helpdesk požadavků se zobrazí z karty požadavku stiskem F5, nebo **Helpdesk požadavek – Přehled**.



Dokumenty Pokud je instalován add-On modul Publikování SharePoint, je možné u každého požadavku prostřednictvím tlačítka **Dokumenty** publikovat (resp. zobrazit) další související elektronické materiály. Podrobnější popis postupu nastavení a práce při publikování a zobrazování dokumentů je v manuálu k add-On modulu Publikování SharePoint.

Tisk Pomocí tlačítka **Tisk** se spustí tisková sestava Helpdesk

požadavky (do vstupního filtru se nabídne číslo aktuálně zobrazeného požadavku, rozsah tisku lze pak blíže nespecifikovat prostřednictvím dalších filtrů a parametrů).

4.3 Zpracování požadavku

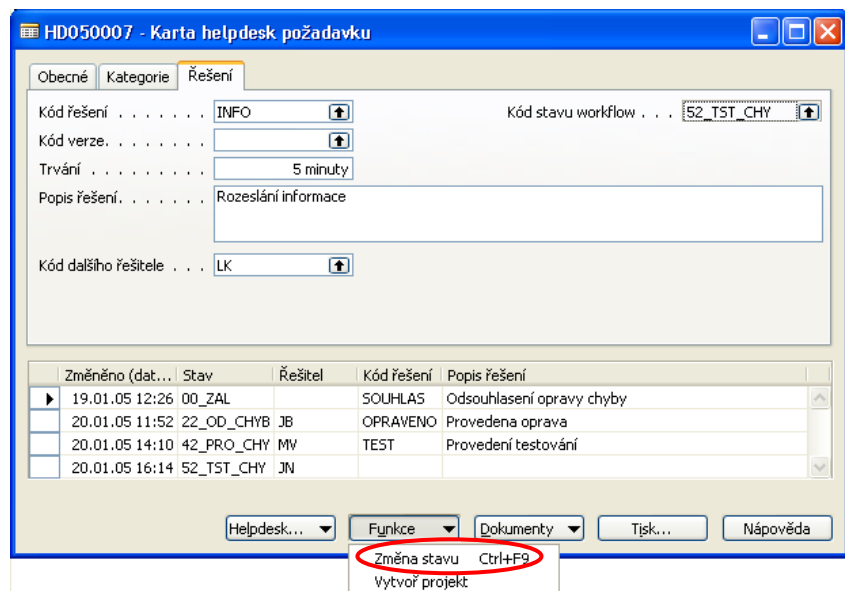
Obecné Po vytvoření požadavku je možné jej dále zpracovávat. K tomu se na Kartě helpdesk požadavku využívá především záložka **Řešení**.

Řešení Při zpracovávání HelpDesk požadavku se na kartě požadavku na záložce **Řešení** vyplní příslušné údaje – především **Kód řešení**, **Trvání**, **Popis řešení** (max. 250 znaků) a **Kód dalšího řešitele**.

Kód řešení se vybírá z předdefinované tabulky možných způsobů řešení.

Délka **Trvání** se zadává ve dnech, hodinách, minutách, sekundách, příp. milisekundách, a to buď přímo vypsáním čísla a jednotky (lze použít zkratku počátku slova – např. d=den, m=minuta, mil=milisekunda apod.) nebo zadáním pouze čísla, které je interpretováno jako údaj v hodinách. Kupř. údaj 28,35 je převeden na 1 den 4 hodiny 21 minuty.

Změna stavu Pro přechod do další fáze řešení požadavku je třeba stisknout tlačítko **Funkce** a zvolit **Změna stavu** (nebo rovnou stisknout kombinaci kláves Ctrl + F9). Nabídnou se další stavy workflow, které podle definice filtru dalšího stavu workflow připadají v úvahu (podrobněji popsáno u zadávání stavů workflow).




Po dokončení operace je aktualizován **Kód stavu workflow** v hlavičce požadavku, přičte se hodnota trvání do celkové doby trvání na záložce **Obecné** a vygeneruje se další řádek do položek helpdesk požadavku dokumentující historii průběhu

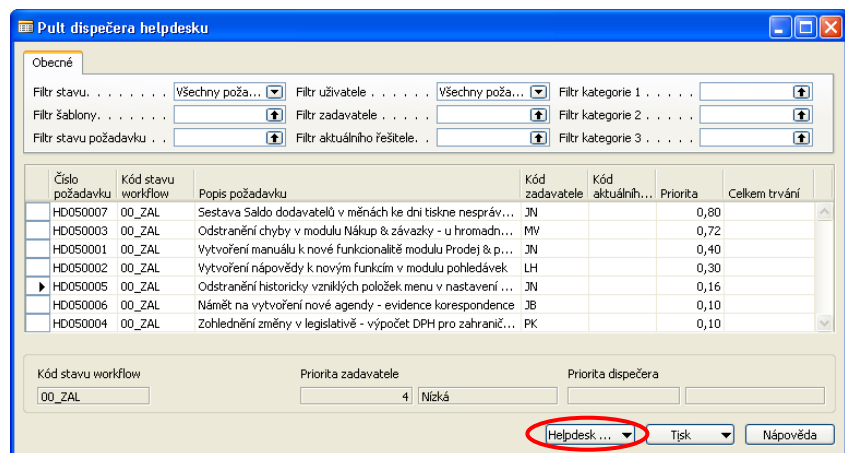
řešení - datum, řešitel, kód řešení, popis.

Pro generování řádků na kartě helpdesku je třeba nastavit Akce workflow na příslušné stavy workflow. Tato akce bude spouštět codeunitu 4003301.

4.4 Pult dispečera

Obecné Pult dispečera, dostupný v menu **SERVIS** → **HELP DESK** → **PULT DISPEČERA**, umožňuje specifický pohled na zadané požadavky.

Pult dispečera helpdesku Tato volba HelpDesku nabízí přehledové zobrazení požadavků s přednastavenými volitelnými filtry v záhlaví pro snadnější vyhledávání a orientaci. Požadavky lze filtrovat např. podle stavu, podle uživatele, zadavatele, řešitele či podle kategorií. Zobrazený přehled požadavků je možno navíc seřadit podle různých klíčů, zvl. podle čísla, priority, stavu workflow nebo kategorií (nabídka řazení se vyvolá standardně jako v celé aplikaci kombinací kláves **Shift + F8** nebo z menu **Zobrazit – Seřadit** (event. pomocí ikony ).



Vybraný požadavek lze pak zobrazit volbou **Helpdesk požadavek – Karta**.

Priorita požadavku Jedním z nejdůležitějších kritérií pro rozhodování o plánování a koordinaci kapacit na řešení požadavků je stupeň naléhavosti, s jakou je nutno se tím kterým požadavkem zabývat. Významnou pomůckou dispečera v tomto procesu může být ukazatel celkové priority požadavku, jak byl vypočítán programem na základě vstupních parametrů:

- **Váha** oprávněné osoby tj. zadavatele požadavku
- **Priorita požadavku** stanovená zadavatelem

při vytváření

- **Priorita požadavku** stanovená dispečerem helpdesku při event. následném přehodnocení důležitosti požadavku

Celková priorita je vypočtena jako:

- součin hodnot **Váha** zadavatele (hodnota na kartě příslušné oprávněné osoby) a **Priorita požadavku** stanovené zadavatelem pokud dispečer nestanoví jinou prioritu (tj. priorita dispečera je nevyplněna)
- součin hodnot **Váha** zadavatele a **Priorita požadavku** stanovené dispečerem (tj. priorita dispečera je vyplněna)

4.5 Sestavy

Obecné Nabídka tiskových sestav přiřazených modulu HelpDesk se nachází v menu SERVIS → HELP DESK → SESTAVY.

Podle zadaných filtrů lze tisknout jednotlivé Karty helpdesk požadavků, zpožděné požadavky a seznam helpdesk požadavků.

4.6 Uzavřené požadavky

Obecné Výběrem položky v menu SERVIS → HISTORIE → UZAVŘENÉ POŽADAVKY se zobrazí uzavřené požadavky, tj. požadavky, které už byly vyřízeny. Požadavky jsou uzavírány automaticky prostřednictvím nadefinování nastavovaných polí po přechodu do konečného stavu (podrobněji viz manuál k workflow).

4.7 Periodické aktivity

Export do Excelu Zvolení této nabídky umožní exportovat vybrané požadavky do Excelu v předdefinované podobě.