

Pureservice - User Manual (with Administrator)

Manual

1 — Last update: 2015/03/24

Syscom AS

Table of Contents

Pureservice-konsollen	2
Terminologi	3
Login	4
Sagsliste	6
Liste menu	7
Liste-funktioner	8
.....	11
.....	12
.....	13
.....	14
.....	15
Download liste som csv-fil	16
Filter	17
Opret ny sag	20
Klassifikations-sidebar	21
Type	22
Prioritet	23
Kilde	24
Tilmeldt til	25
Sags-detajler	26
Bruger	27
Beskrivelse	28
Resumé	30
Kategori	31
Behandling af sager	32
Overskrift	33
Sidebar	36
Centralt indhold	38
Kommunikation	42
.....	45
Kunder	46
Kundehåndtering	47
Kundeprofil-side	49

Meddelelser	52
Opret en ny meddelelse	53
Meddelelser i Selfservice	54
Søgning	55
Sådan søger du	56
Resultater	57
Notifikationer	58
Notifikation om incident	60
Regler og betingelser for notifikationer	61
Administrator-konsollen	62
Generelt	63
.....	65
E-mail	66
Mønstre	70
Incident regler	72
Kategorier	73
Prioriteter	75
Kilder	77
Status	79
Typer	82
.....	84
Supportere	85
Opret ny supporter	86
Rediger supporter	87
Afdelinger & teams	89
Opret ny afdeling	91
Rediger afdeling	92
Opret nyt team	94
Rediger team	95
Workflow	96
Definitioner	97
Workflow indstillinger	99
Skabeloner	101
Import	104
Vedligeholdelse	105
Rengøring	106

Pureservice-konsollen

Denne brugermanual er for supportere og administratorer og beskriver forskellige aspekter af arbejdet med Pureservice-konsollen.

Terminologi

Vi anbefaler, at du læser dette kapitel, uanset om du er fortrolig med en ældre version af helpdesk eller ny bruger af Pureservice. Her forklarer vi nemlig en del af den terminologi, der anvendes i hele brugervejledningen.

H3. Skuespillere

- * Slutbruger: * En slutbruger har kun adgang til Selfservice.
- * Supporter: * En supporter har adgang til Selfservice og Pureservice-konsollen.
- * Administrator: * En administrator har ingen adgangsbegrænsninger, og kan få adgang til både Pureservice- og Administrator-konsollen samt Selfservice.

I nogle kapitler taler vi om * brugere *. En bruger kan være en slutbruger, en supporter eller en administrator.

H3. Pureservice-konsollen

Agenter og administratorer kan administrere sager og kunder samt beskeder posteret i Selfservice mv. i Pureservice-konsollen.

H3. Administrator-konsollen

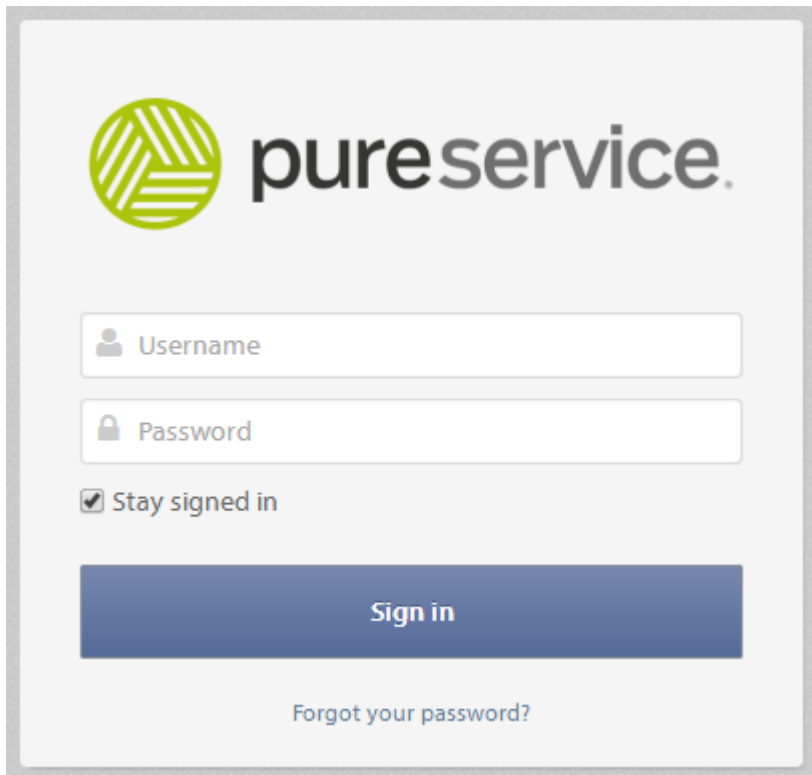
Administrator-konsollen giver kun adgang til administratorer. Det er beskrevet i manualen: * Pureservice – Brugervejledning (med administrator) *.


H3. Sag

En sag, der i tidligere versioner af Pureservice blev betegnet som en "incident", er som standard enten en * incident *, et * problem * eller en * serviceanmodning *.

.

Login

The image shows a login form for Pureservice. At the top left is a green circular logo with a stylized 'P' made of diagonal lines. To its right is the text 'pureservice.' in a dark, sans-serif font. Below the logo and text are two input fields. The first field is labeled 'Username' with a small person icon on the left. The second field is labeled 'Password' with a small lock icon on the left. Below these fields is a checkbox labeled 'Stay signed in'. At the bottom of the form is a large blue button with the text 'Sign in' in white. Below the button is a link that says 'Forgot your password?' in a smaller, lighter blue font.

 **pureservice.**

Username

Password


☒ Stay signed in

Sign in

[Forgot your password?](#)


Du skal have et brugernavn og et password for at kunne logge ind. Supportere og administratorer har adgang til at logge ind på Pureservice "Support Konsol", men brugere kan kun logge ind på Selvbetjening.

Hvis du ikke kan huske dit password, så klik venligst på "Glemt password?"



pureservice.

Please enter your username to receive instructions on how to reset your password

 Username

Send me instructions

[Back to login form](#)

Efter du har indtastet dit brugernavn og klikket på "Send instruktioner", vil du modtage en e-mail med information om hvordan, du udskifter dit password.

For yderligere information læs venligst "Administrator Guide".

Sagsliste

Når du arbejder i en service desk, kan sagerne nemt hobe sig op. For bedre at organisere opgaverne bruger vi et sæt foruddefinerede lister til at adskille sagerne i grupper. Det gør arbejdet lettere at håndtere.

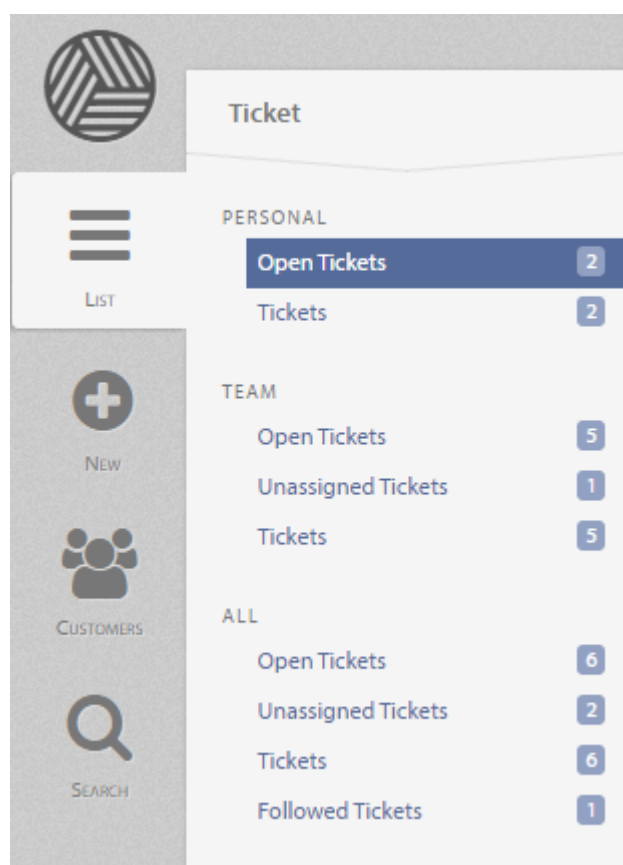
Liste menu

Du kan åbne en oversigt over listerne ved at klikke på knappen "Lister" (i menuen længst til venstre) eller på Pureservice logoet. Du kan se "Personlig", "Team" eller "Alle" sager.

"Personlig": sager, du er tildelt

"Team": sager, som er knyttet til et af dine teams

"Alle": ikke tildelte sager og sager, som tilhører afdelinger, du er medlem af eller har adgang til.



Øverst i denne menu kan du se hvilket modul, du aktuelt er inde og arbejde i.

Vær opmærksom på det lille tal til højre for sags-overskriften. Det viser hvor mange sager, der er i den enkelte gruppe.

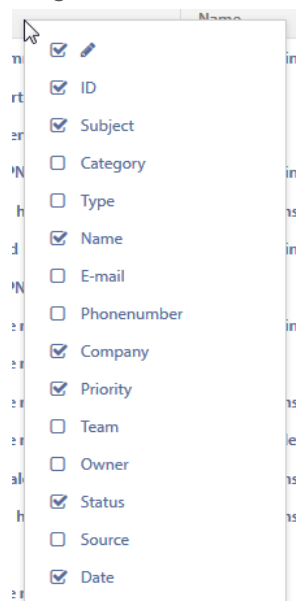
Liste-funktioner

Sagslisten har mange vigtige funktioner: konfigurerbare og justerbare kolonner, kolonne sortering, indikation af sager under proces samt uendelig scroll.

All - Open Tickets									
ID	Subject	Category	Name	Company	Priority	Owner	Status	Date	
6	New computer		Ruth Johanson	Syscom AS	Medium	Kirstine Gyiring	In Progress	32 minutes ago	
5	Mail server appears to be down	Server	Evelyn Sanders	The Sunny Ch...	Critical	Christina Meriel	In Progress	35 minutes ago	
4	New employment contracts	HR	Ruth Johanson	Syscom AS	High		New	about 2 hours ago	
3	Unable to connect to WiFi	Network > WAN	Carlos Adams	Good Food AS	Medium	Kristoffer Gyran...	In Progress	about 2 hours ago	
2	Unable to print	Print > Network Printer > Physical Pr...	Harold Mathews	Syscom AS	Low	Kirstine Gyiring	In Progress	about 2 hours ago	
1	Forgotten password		Harold Mathews	Syscom AS	Critical		In Progress	about 2 hours ago	

- Konfigurerbare kolonner **

Ved højreklik på en kolonne vises konfigurations-menuen. Herfra kan du konfigurere din egen liste-visning ved at vælge de kolonner, der skal vises.



- Justerbare kolonner **


For at ændre størrelsen på en kolonne skal du blot klikke mellem to søjler, holde museknappen nede, trække til den ønskede position og så slippe knappen.

Name	Company
Ruth Johanson	Syscom AS


- Kolonne sortering **



Venstreklik på den kolonne, du vil sortere sagerne efter. Hermed sorteres kolonnen i stigende orden. Ønsker du at sortere i faldende orden, skal du bare klikke på kolonnen igen. Et lille ikon indikerer hvilken kolonne, sagerne sorteres efter.

Ascending: ▲, descending: ▼.

All - Open Tickets					
	ID	Subject ▲	Category	Name	Company
	1	Forgotten password		Harold Mathews	Syscom AS
	5	Mail server appears to be down	Server	Evelyn Sanders	The Sunny Ch...
	6	New computer		Ruth Johanson	Syscom AS
	4	New employment contracts	HR	Ruth Johanson	Syscom AS
	3	Unable to connect to WiFi	Network › WAN	Carlos Adams	Good Food AS
	2	Unable to print	Print › Network Printer › Physical Pr...	Harold Mathews	Syscom AS

- Anmodning under proces **

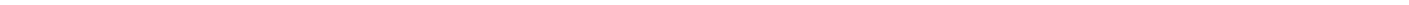
Kolonnen yderst til venstre  viser, om en sag har ændringer, der ikke er gemt. Ikke gemte ændringer er markeret med et blyants-ikon. Pureservice fremhæver også dele af rækken, fx "Kategori" og "Virksomhed".

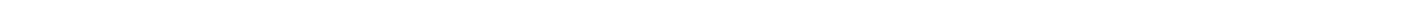
All - Open Tickets						
	ID ▼	Subject	Category	Name	Company	Priority
	6	New computer		Ruth Johanson	Syscom AS	Medium
	5	Mail server appears to be down	Server	Evelyn Sanders	The Sunny Ch...	Critical
	4	New employment contracts	HR	Ruth Johanson	Syscom AS	High
	3	Unable to connect to WiFi	Network › WAN	Carlos Adams	Good Food AS	Medium
	2	Unable to print	Print › Network Printer › Physical Printer	Harold Mathews	Syscom AS	Low
	1	Forgotten password		Harold Mathews	Syscom AS	Critical

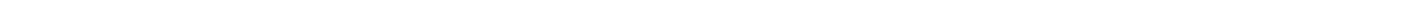
- Uendelig scroll **

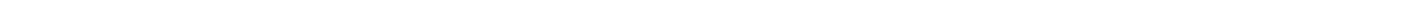
Når du åbner en liste, der indeholder mange sager, vil listen som standard kun indlæse et udpluk af disse.

Vil du indlæse flere sager, skal du blot scrolle til bunden af listen. En effektiv teknik, som giver mere dynamiske lister samt en forbedret brugeroplevelse.









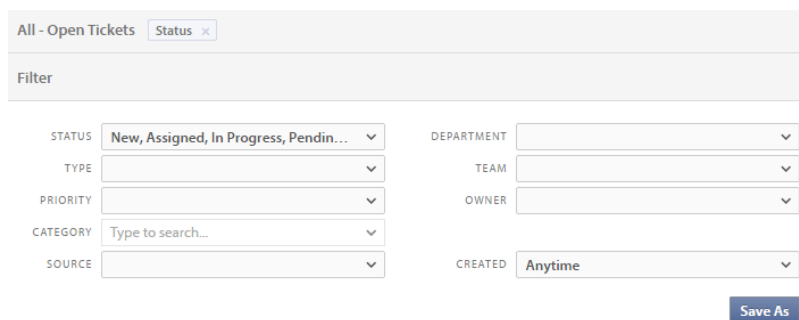


Download liste som csv-fil

Du kan hente den liste, du ser og/eller arbejder på, ved at klikke!  i øverste højre hjørne. Listen downloades som en CSV-fil, og kan åbnes ved programmer som Microsoft Excel. Alle kolonner er inkluderet i overførslen, selv de kolonner, du har skjult i Pureservice-konsollen.

Filter

Pureservice leveres med et sæt af foruddefinerede lister (personlig, team og alle). Hver liste har et default filter knyttet til dens datasæt. Du kan oprette dine egne brugerdefinerede filtre eller redigere standard-filtrene. Klik  for at åbne filter-menuen. For at lukke menuen, klik på "filter" knappen igen.



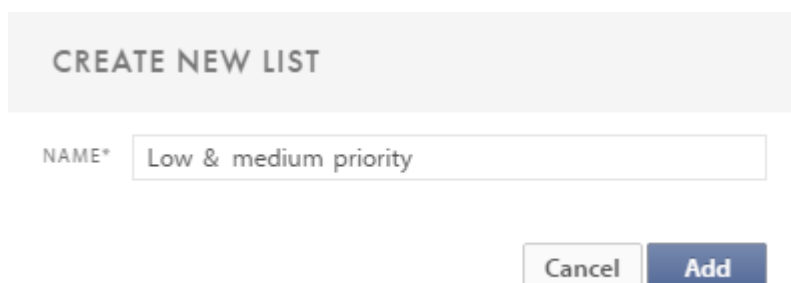
Pureservice lader dig filtrere ud fra **status, type, prioritet, kategori, kilde, afdeling, team, ejer**, og *oprettelsesdato*.

H2. Rediger et standard-filter

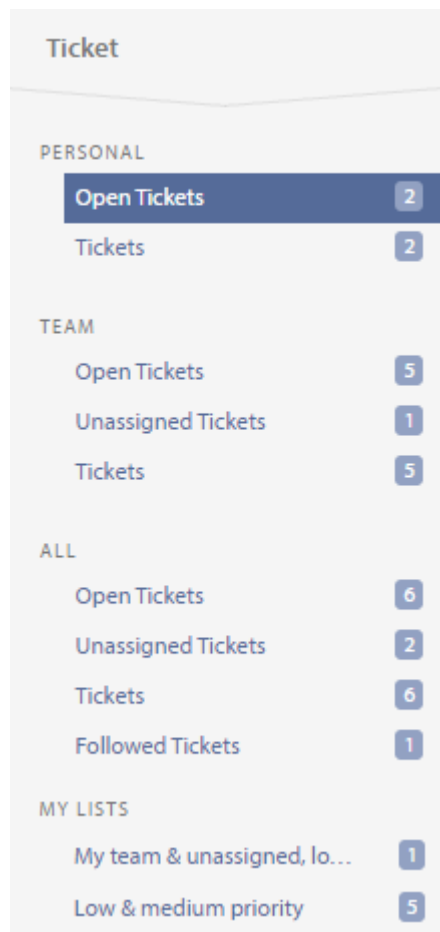
Hvert standard-filter leveres med et sæt af foruddefinerede værdier. Du skal blot klikke på dropdown-boksene for at vælge de muligheder (en eller flere), som er bedst egnet til din liste. Når du har foretaget ændringer i et standard-filter, vises en "Reset"-knap til venstre for "Gem"-knappen. Klik på knappen "Reset" for at fortryde ændringerne.

H2. Opret en ny personlig liste

Hvis du vil oprette en personlig liste, skal du vælge en eksisterende liste som et grundlag for den nye og åbne filtermenuen. Du kan enten foretage ændringer i det valgte filter, før du gemmer det som en liste, eller du kan redigere den personlige liste efter at den er blevet oprettet. Hvis du klikker på "Gem som", åbnes et vindue, hvor du kan indtaste et listenavn.




Bemærk venligst, at nye listenavne skal være unikke. Tryk på "Tilføj" for at oprette listen.



Personlige lister kan ses under de foruddefinerede lister.

H2. Rediger en eksisterende personlig liste

Det er muligt at redigere både filter-værdier og navn for en personlig liste. Vælg den personlige liste, du vil redigere. I øverste højre hjørne bør du kunne se følgende knapper . Hvis filter-menuen er lukket, skal du klikke på "Filter"-knappen for at åbne den og redigere filterværdier. Når du har foretaget ændringer i filteret, kan du vælge mellem følgende muligheder: **Reset**, **gem** (og overskriv den eksisterende liste) eller **gem som** (ny liste).

My Lists - Low & medium priority Priority x Team x Status x


Filter

STATUS	New, Assigned, In Progress, Pendin...	DEPARTMENT	
TYPE		TEAM	My teams
PRIORITY	Low, Medium	OWNER	
CATEGORY	Type to search...	CREATED	Anytime
SOURCE			

Reset Save Save As

Klik på "blyant"-knappen for at ændre navnet på listen.

H2. Slet en personlig liste

Vælg den liste, du vil slette, og klik  i øverste højre hjørne. Sletning af alle personlige lister vil fjerne gruppen "Mine lister" fra menu-listen.

H2. Ikke gemte ændringer

Ændringer til et filter, der tilhører enten en standard- eller personlig liste, gemmes i din browsers lokale lager, indtil du gemmer dem. En stjerne vises ved siden af listen for at angive, at listen har ændringer, der endnu ikke er gemt.

Ticket

PERSONAL

- Open Tickets** 2
- Tickets 2

TEAM

- * Open Tickets 6
- Unassigned Tickets 1
- Tickets 5

ALL

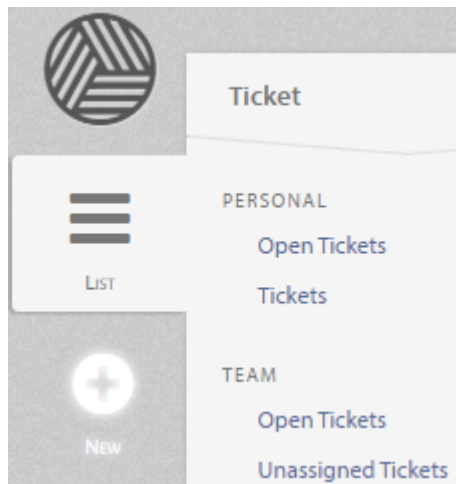
- Open Tickets 6
- Unassigned Tickets 2
- Tickets 6
- Followed Tickets 1

MY LISTS

- * My team & unassigned, lo... 2
- Low & medium priority 5

Opret ny sag

Sager oprettes på en af to måder: enten genereres de automatisk fra de indgående kanaler eller også oprettes de manuelt. For at oprette en sag manuelt, skal du blot klikke på "Ny"-knappen i menuen længst til venstre.



Ved at klikke på "Ny"-knappen åbner du et vindue, hvor du kan indtaste den nødvendige information for at oprette en sag.

A screenshot of the 'CREATE NEW TICKET' form. The form is titled 'CREATE NEW TICKET' in orange. It has a left sidebar with filters for TYPE (Incident), PRIORITY (Medium), SOURCE (Phone), ASSIGNED TO (Dispatchers), and Internal (with a checkbox). The main form area contains fields for USER* (with a search bar), DESCRIPTION* (a large text area with a rich text editor toolbar), SUMMARY* (a text field), and CATEGORY (a dropdown menu). At the bottom right are 'Cancel', 'Create', and a right arrow button.

Klassifikations-sidebar

Felterne i venstre sidebar udfyldes automatisk med standardværdier.

TYPE	
Incident	
PRIORITY	
Medium	
SOURCE	
Phone	
ASSIGNED TO	
Dispatchers	
Internal	<input type="checkbox"/>

Type, Prioritet, Kilde og **Tilmeldt til** er alle rullemenuer. Hvis standardværdierne ikke gælder for den sag, du opretter, kan du nemt ændre dem.

Internal	<input checked="" type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------

Den sidste mulighed i sidebaren er **Internt** afkrydsningsfeltet. Hvis dette er **markeret** vil brugeren, der er registreret på sagen, **ikke** modtage en kvittering, opdateringer eller se sagen i Selfservice.

En administrator kan tilføje, fjerne og redigere værdier for type, prioritet og kilde. De her viste værdier er kun standardværdier og kan afvige fra værdierne i din egen Pureservice-løsning.

Type

Pureservice leveres med et sæt på tre forhåndsdefinerede typer: **incident**, **problem** og **serviceanmodning**. Når du opretter en ny billet manuelt, vil typen som standard være sat til "incident".

TYPE
Incident
Problem
Service Request

Prioritet

Pureservice tilbyder fem foruddefinerede prioritetsværdier: **kritisk høj medium, lav** og **ukendt**. Standard-prioriteten for en ny sag er medium.

PRIORITY	
Critical	
High	
Medium	
Low	
Unknown	

Kilde

Pureservice tilbyder også et foruddefineret sæt af kilder: **e-mail**, **telefon** og **web**. Standardkilde for en ny sag er telefon.

SOURCE

E-Mail
Phone
Web

Tilmeldt til

Tilmeldt til menuen indeholder alle de teams og supportere, som din afdeling har lov til at se. Du kan vælge team og supportere ved at klikke på dem eller bruge søgelinjen.

Customer Care	>	Christina Meriel
Development		Evelyn Sander
Dispatchers	>	Kai Ove Gran
Mobile		Kristoffer Gyranger
Technical Support	>	None
None		

Sags-detajler

Som nævnt i det foregående kapitel, [Klassifikations-sidebar](#), udfyldes nogle felter automatisk, mens supportere er nød til at udfylde andre manuelt. Sidstnævnte gælder for følgende områder: **Bruger**, **Beskrivelse**, **Resume** og **Kategori**.

[CREATE NEW TICKET](#)

USER*

Type to search...

!

+

DESCRIPTION*

B

I

: :

: :

< >

> <

SUMMARY*

CATEGORY

Type to search...

▼

Cancel

Create


»

De tre første felter er **obligatoriske**, hvilket betyder, at du er nødt til at udfylde dem for at kunne oprette en sag. Pureservice vil markere obligatoriske felter, der er tomme, med et udråbstegn og en advarsel:

USER*  

The field User is required

Opret eller annullere

Hvis du klikker på "Opret"-knappen, gemmes sagen. Hvis du klikker på pilen  ved siden af "Opret"-knappen gemmes og åbnes sagen, så du kan fortsætte med at arbejde på den. Hvis du klikker på "Annuller"-knappen lukker "Opret ny sag"-vinduet, og det indtastede indhold vil gå tabt.

Bruger

Du kan enten søge efter en eksisterende bruger eller oprette en ny.

H3. Eksisterende bruger

Du kan søge efter en eksisterende bruger, fx ved navn, e-mail, firmanavn eller telefonnummer.

USER* Christi +

Christina Meriel	
✉	christina@pureservice.local
☎	22002200 📄 (no company)
Christian Johannessen	
✉	cj@syscomworld.com
☎	22002200 📄 Syscom AS

H3. Ny bruger

Hvis du klikker på "+" i bruger-søgelinjen, åbner et nyt vindue, hvor du kan indtaste de nødvendige kontaktoplysninger for at oprette en ny bruger.

CREATE NEW USER

GIVEN NAME*

SURNAME*

Contact Information

E-MAIL*

TELEPHONE

Organization

COMPANY +

Beskrivelse

Udfyld med en passende **beskrivelse** af sagen.

DESCRIPTION*



Der er en værktøjslinje i bunden med følgende funktioner:









-  Formatting
-  Bold
-  Italic
-  Deleted text
-  Unordered list
-  Ordered list
-  Outdent
-  Indent



Table tool



Insert image



Alignment



Insert horizontal rule

Resumé

SUMMARY*

Unable to print

Indholdet i resumé-feltet er det samme som i emne-kolonnen i sags-listen.

 ID ▼	Subject	Category
6	Unable to print	Print › Network Print › Physica...

Kategori

Du kan vælge en kategori på en af to måder: enten ved at vælge en fra drop-down menuen eller ved at søge efter kategorinavnet. Valg af kategori er ikke nødvendig for at oprette en sag.

	CATEGORY	Type to search...
Application	>	Hardware > Disk
Client	>	Operating System > Memory
Files, Storage & Backup	>	Virtualization Software > Motherboard
Messaging	>	None Network Interface
Network	>	Powersupply
Print	>	None
Server	>	
Telephony	>	
None		

Behandling af sager

Incident-siden er opdelt i tre områder:

- Overskrift
- Sidebar
- Centralt indhold

The screenshot displays the Pureservice incident management interface. At the top, a breadcrumb trail shows 'Sunny Chicken > Donna Griffin > INC 1'. To the right of the breadcrumb are buttons for 'Follow' (with a count of 0) and 'Save'. A 'NEW' button is also visible in the top right corner.

The main header area contains the incident title 'VPN fungerer ikke fra hjemmekontoret' and the name of the support agent, Christina Meriel. Below the header, the interface is divided into three main sections:

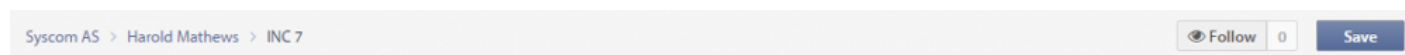
- Left Sidebar:** Contains a list of incident types and priorities. Under 'TYPE', 'Incident' is selected. Under 'PRIORITY', 'Critical' is selected. Under 'CATEGORY', 'Telephony' and 'Land Line' are listed. Under 'SOURCE', 'Phone' is listed. Below these, there is a section for 'Internal' with a checkmark icon. At the bottom of the sidebar, it shows 'Created by: David Cook 3 months ago' and 'Last Modified by: Evelyn Sanders 3 months ago'.
- Top Section:** A 'New Internal Note' dropdown menu is visible. To the right, a 'Show: Communications' dropdown menu is set to 'NEW'.
- Central Content Area:** Displays a list of communications. The first communication is from Christina Meriel to Heisann, dated 2 days ago. The message text is: 'Kan dere sjekke screenshots over feilmeldinger som kommer når jeg prøver å installere nye drivere'. Below the message is a 'Takker!' (Thanks!) and an attachment icon labeled 'Skjermdump av feil error.jpg'. The second communication is from Donna Griffin to Heisann, dated 2 days ago. The message text is: 'Du har masse mail i inboxen din, vennligst sjekk denne'. Below the message is an attachment icon labeled 'Har bedt Håkon om å legge inn de nyeste driverene til VPN Han har 64bits maskin.'. The third communication is from Håkon to Heisann, dated 2 days ago. The message text is: 'Håkon har tidligere hatt problem med det samme. Kanskje prøve reinstall av OS.'. Below the message is an attachment icon labeled 'Håkon Vik sitter på hjemmekontor, og får ikke koblet seg mot kontoret Han har prøvd å restarte maskinen, dette funket ikke.'. At the bottom right of the central content area, there is an 'Edit' button.

Overskrift

Overskriften består af to dele – den øvre og den nedre sektion.



Øverste sektion



Den øverste sektion indeholder information om brugeren, der registrerede sagen, og den virksomhed, brugeren tilhører.

Til højre finder du **Følg** funktionen og **Gem** knappen. Hvis du følger en sag, vil du modtage en e-mail, hver gang status ændres. Knappen Gem er tilgængelig, når der er foretaget ændringer til sagen.

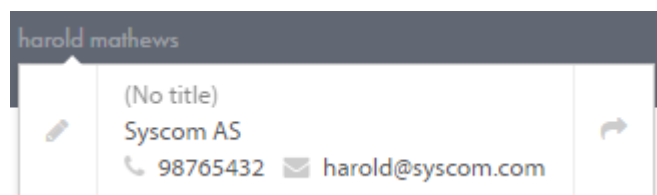
H2. Nederste sektion





Den nederste del indeholder navnet på den bruger, der rapporterede sagen, sagens emne, status, og hvilken supporter og/eller team, sagen er tildelt.

H3. Sagens registrator

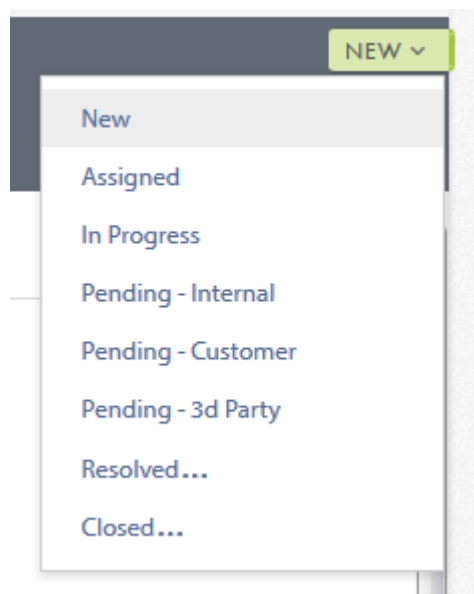
Hvis du klikker på navnet på den bruger, der rapporterede sagen, vises et lille vindue.



Du kan ændre brugeren ved enten at klikke på "blyanten"  til venstre eller ved at gå til brugerens profilside ved at klikke på "pilen"  til højre. Du kan læse mere om brugerprofilsider i næste kapitel, [Brugere: brugerprofilside](#).

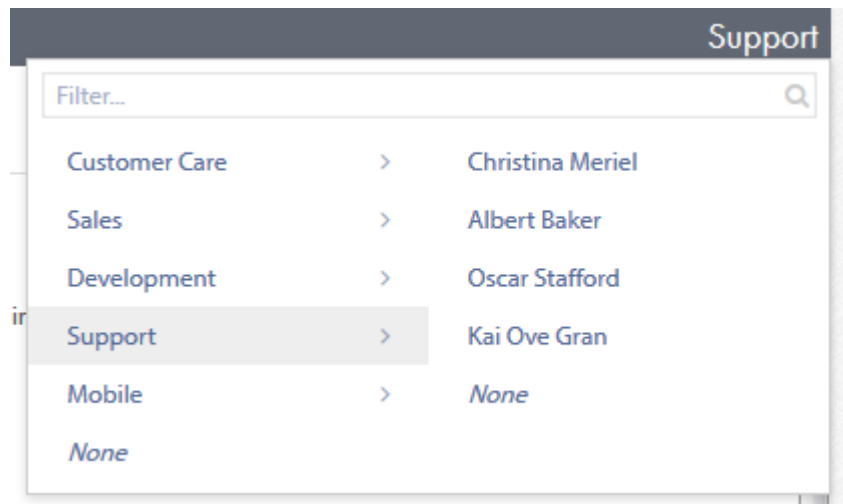
H3. Status

Det er let at ændre status på en sag. Du skal blot klikke på statusfeltet i øverste højre hjørne, og en drop-down menu med tilgængelige muligheder vises. Nogle af valgmulighederne kræver en bestemt handling, før du gemmer. Status "Løst ..." kræver fx, at du indtaster en løsning, før du gemmer.



H3. Tildelt supporter/team

Feltet i nederste højre hjørne i den nedre sektion viser hvilken supporter/team, der er tildelt sagen. Ved at klikke på dette felt åbner en rullemenu med en liste af teams og supportere, som du kan tildele sagen til. Du kan enten tildele en sag til et team eller en supporter ved at skrive navnet, eller du kan navigere gennem menuen.



Sidebar

Sidebaren består af to områder: Indholdsmenuen øverst og sags klassificering og information nedenfor.

Communication 2

Attachments 1

TYPE

Incident

PRIORITY

Low

CATEGORY

Print

Network Print

Physical Printer

SOURCE

Phone

Internal ☐

Created by Christine Lauvette
a day ago

Last modified by Christine Lauvette
6 minutes ago

H2. Indholdsmenu

Denne menu ændrer det indhold, der vises i midten af sags-siden. Du kan skifte mellem **kommunikation** og **vedhæftede filer**. Tallet til højre viser, hvor mange elementer, hver mulighed har.

H2. Sagsklassifikationer og -information

Hvis det er nødvendigt, kan ændringer i klassificeringen af sagen foretages her. **Type, prioritet, kategori, kilde** og **internt** virker alle, som beskrevet i forrige kapitel "Opret en ny sag: Klassifikations-sidebar". "Internt" muligheden kan være nyttig i flere forskellige scenarier, fx når:

- HR sager skal håndteres i Pureservice

- En agent har rapporteret en sag og arbejder på den selv
- Den pågældende bruger ikke behøver nogen feedback

Nederst i sidebaren kan du finde oplysninger om, hvornår sagen blev oprettet, ændret, løst og lukket.

Centralt indhold

Indholdet i centerområdet vil ændre sig afhængigt af, hvad der er valgt i sidebar'en. Der er to valgmuligheder: Kommunikation og Tilbehør.

H2. ** Kommunikation **

Her kan du læse og oprette kommunikation.

Meddelelserne sorteres faldende, så de nyeste meddelelser er i toppen af listen.

Der findes forskellige typer af indhold i denne liste: Beskrivelse, internt notat og budskab.

Elementerne i listen kan foldes sammen og skjule indholdet. For at vise alt indhold skal du blot klikke på emnet.

Du kan også filtrere listen, så den bedre passer til dine behov.

New Internal Note ▼

Show: Communications ▼

 **Tommy Kristoffersen** 6 minutes ago

Hello Oscar.

The toner cassette had some damage, I have changed it and the printer is now operational again.

 **Tommy Kristoffersen** 7 minutes ago

Have checked the toner, it have a little damage where the toner goes to the printer, have replaced it. Is working properly now.



 There is a problem printing color in the 4. floor printer. User says that he have checked the toner and that it's not empty..  Edit

- Beskrivelse **

Beskrivelsen er mærket med informations-ikonet ("i") og er altid det første punkt på denne liste.

Ønsker du at redigere beskrivelsen, skal du blot klikke et vilkårligt sted på emnet, og en tekst-editor vises.

Husk at gemme incidenten, når ændringerne er foretaget.

 There is a problem printing color in the 4. floor printer. User says that he have checked the toner and that it's not empty..  Edit

- Intern note **

Det interne notat er en funktion, der kun er synligt for Pureservice supportere. Noten vil ikke blive sendt til brugeren.

Internt notat er markeret med ikonet "notesbog".

Ved valg af noten vises der flere oplysninger om denne.

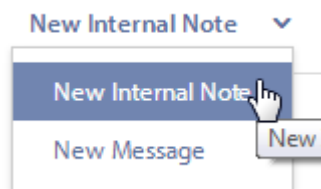


Tommy Kristoffersen

8 minutes ago

Have checked the toner, it have a little damage where the toner goes to the printer, have replaced it. Is working properly now.

For at oprette en ny Intern note skal du trykke på knappen i øverste venstre hjørne eller rullemenu-knappen lige ved siden af og vælge "Ny intern note".



- Besked **

Besked er kommunikationen mellem systemet og brugeren.

Meddelelsen er markeret med ikonet "taleboble".



Tommy Kristoffersen

6 minutes ago

Hello Oscar.

The toner cassette had some damage, I have changed it and the printer is now operational again.

Hvis du vil oprette en ny besked, skal du klikke på rullemenuen til højre for "Ny intern note" knappen og vælge "Ny meddelelse".

Som standard vil brugeren, der rapporterede hændelsen, blive indsat i feltet "Til", og du kan tilføje flere brugere, hvis du ønsker det. Når du begynder at skrive brugernes navn, vil der automatisk blive vist en søgning. Tilføj emne, beskrivelse og vedhæftede filer, og tryk derefter på "send". Beskeden sendes som e-mail til de angivne modtagere.

New Message Show: Communications ▾

TO	os	!	Cc
SUBJECT			
ATTACHED			

Oscar Stafford
✉ oscar@pureservice.local
☎ 22002200 📄 Syscom AS

Carlos Adams
✉ carlos@pureservice.local
☎ 22653325 📄 Foggy Dog Tech

Rose Torres
✉ rose@pureservice.local
☎ 98765432 📄 Technopher Ltd.

⌨ B I ↺ ☰ ☷ ↶ ↷ 📎 📧 —

Cancel Send

- Filtrering **

Filtreret er som standard indstillet til kommunikation. Du kan ændre dette efter behov, og listen vil udfyldes i overensstemmelse hermed.

H2. ** Vedhæftninger **

I dette afsnit kan du tilføje, få vist, downloade og slette vedhæftede filer.

- Tilføj fil **

Der er to måder at tilføje en vedhæftet fil til en incident.

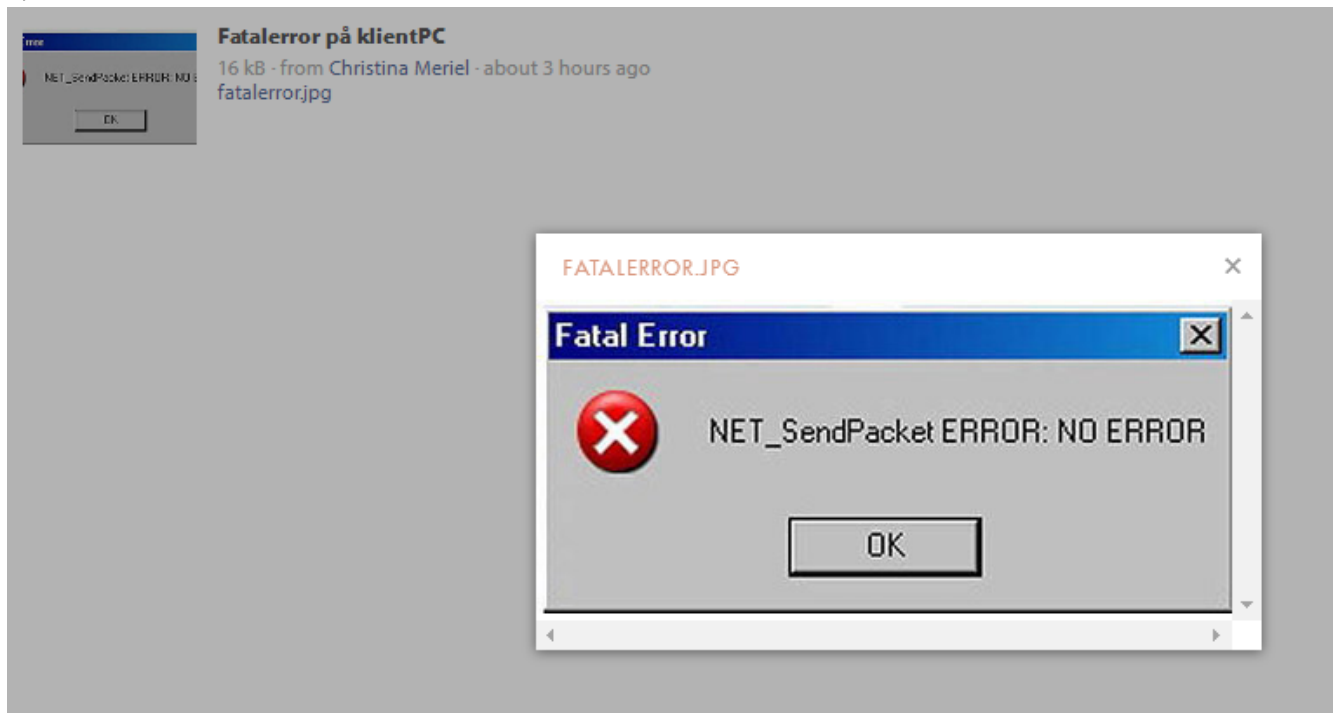
Den første er at trykke på knappen "Tilføj fil" og gennemse filsystemet for filen.

Den anden er at trække filen fra en mappe over i feltet for vedhæftede filer, og slippe den. Filen vil automatisk tilføjes incidenten, når den droppes.

- Preview **

For at få vist en vedhæftet fil skal du holde musen over miniaturen og klikke, så vil den vedhæftede fil poppe op i et

nyt vindue.



- Download **

For at downloade en vedhæftet fil til den lokale enhed skal du klikke på filnavnet på den vedhæftede fil. Download foretages så automatisk ud fra konfigurationen af din browser.

- Slet **


Hvis du vil slette en vedhæftet fil fra incidenten, skal du holde musen over den. Funktionen "Slet" vises, og du skal blot klikke for at fjerne filen.



Kommunikation


[New internal note](#) ▼

Show: Communications ▼


 **Christine Lauvette**
Dear Harold,


The toner cartridge in the printer was damaged. I've replaced the cartridge, and the printer is working again.

14 minutes ago

 **Christine Lauvette**
The toner cartridge was damaged. I've replaced it, and the printer seems to be working again.

16 minutes ago

 The printer on the 3rd floor isn't working.

 Edit


Ved valg af **kommunikation** i indholdsmenuen åbner sagens informationsfeed. Her kan du læse og oprette meddelelserposter. Posterne sorteres faldende, hvilket betyder, at den nyeste post er på toppen af listen.

Typer

Der findes forskellige typer af indhold i denne liste: **Beskrivelse**, **intern note** og **besked**. Hvis en sag er løst eller lukket, vil det også være muligt at vælge **løsning** på listen.

Beskrivelse


Beskrivelsen er mærket med et informations-ikon og har samme indhold som beskrivelsesfeltet, da sagen blev oprettet. Om nødvendigt kan du klikke på emnet for at ændre indholdet.

 The printer on the 3rd floor isn't working.

 Edit

H3. Intern note


Denne informations-type er markeret med en notesbog ikon. Funktionen gør det muligt for supportere at lægge noter til andre supportere eller administratorer i Pureservice. Noten vil ikke blive sendt til den bruger, der rapporterede sagen.

 **Christine Lauvette** 4 minutes ago
The toner cartridge was damaged. I've replaced it, and the printer seems to be working again.

H3. besked

Meddelelsesfunktionen giver dig mulighed for at sende en e-mail fra Pureservice til en bruger. Som standard er den bruger, der rapporterede sagen, indtastet i "Til" feltet. Du kan også tilføje modtagere, enten i feltet "til" eller "CC". For at gøre dette, skal du blot søge efter en bruger, fx ved fornavn, efternavn, firmanavn, telefonnummer eller e-mail. Informationstypen er markeret med et taleboble ikon.

New message Show: Communications ▾

TO	Harold Mathews x	Cc
SUBJECT	Unable to print	
ATTACHED	+	
<div></div>		
<div></div>		
		<div>Cancel Send</div>

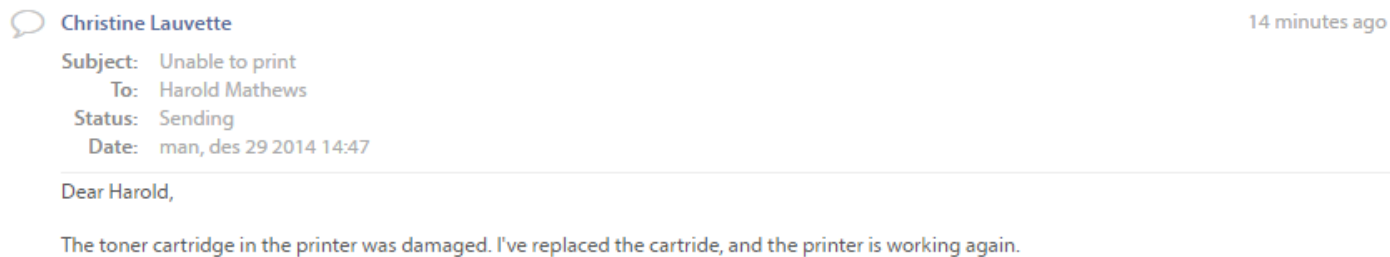
H3. Løsning

Det er obligatorisk at udfylde en løsning, når du skifter en sags status til løst eller lukket.

 **Christine Lauvette** less than a minute ago
The toner cartridge was damaged and needed to be relpaced.

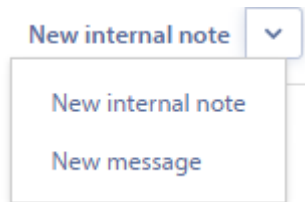
H2. Skjulte oplysninger

Nogle af informationstyperne, såsom interne notater og budskaber, skjuler som standard mindre vigtig information. Klik på posten for at vise alle oplysninger.



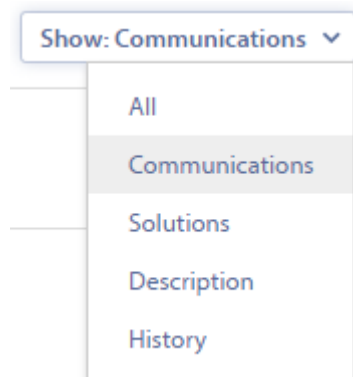
H2. Opret en kommunikations-besked

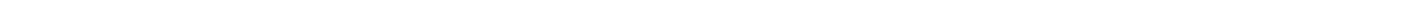
Klik på pilen ved siden af **Nyt internt notat** for at oprette et nyt internt notat eller en ny besked.



H2. Filtrer informationsstrømmen

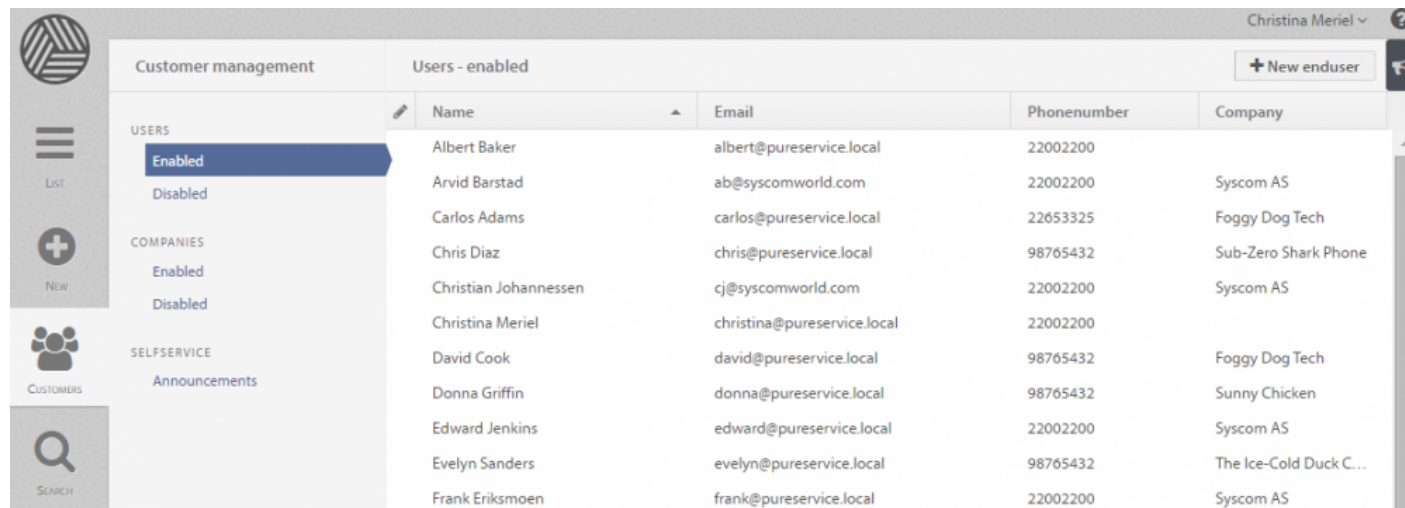
Der er et filter til højre i det centrale indholdsfelt. Filteret er som standard indstillet til **kommunikation**, men du kan også vælge at vise **alle**, **løsninger**, **beskrivelse** og **historie**.





Kunder

Kunderne er opdelt i to lister: **brugere** og **virksomheder**. Disse lister er igen delt i to: aktiveret og deaktiveret. Søjlerne kan arrangeres på samme måde som sags-liste søjlerne, som vi omtalte i [Sagsliste: Liste-funktioner](#)



The screenshot shows the 'Customer management' interface. On the left is a sidebar with icons for 'LIST', 'NEW', 'CUSTOMERS', and 'SEARCH'. The main area is titled 'Users - enabled' and contains a table of users. The table has columns for Name, Email, Phonenumber, and Company. The 'Enabled' status is indicated by a blue bar in the first column of the table. A '+ New enduser' button is visible in the top right corner of the table area.

	Name	Email	Phonenumber	Company
Enabled	Albert Baker	albert@pureservice.local	22002200	
Disabled	Arvid Barstad	ab@syscomworld.com	22002200	Syscom AS
	Carlos Adams	carlos@pureservice.local	22653325	Foggy Dog Tech
	Chris Diaz	chris@pureservice.local	98765432	Sub-Zero Shark Phone
	Christian Johannessen	cj@syscomworld.com	22002200	Syscom AS
	Christina Meriel	christina@pureservice.local	22002200	
	David Cook	david@pureservice.local	98765432	Foggy Dog Tech
	Donna Griffin	donna@pureservice.local	98765432	Sunny Chicken
	Edward Jenkins	edward@pureservice.local	22002200	Syscom AS
	Evelyn Sanders	evelyn@pureservice.local	98765432	The Ice-Cold Duck C...
	Frank Eriksmoen	frank@pureservice.local	22002200	Syscom AS

Ud over at håndtere brugere og virksomheder i kunde-manageren, kan du også styre **annonceringer**, der postes i Selfservice.

Kundehåndtering

H2. Opret en ny slutbruger

Hvis du vil oprette en ny slutbruger, skal du vælge *bruger*-listen (enten aktiveret eller deaktiveret), og klikke på

+ New enduser knappen i øverste højre hjørne.

CREATE NEW ENDUSER

GIVEN NAME*

!

SURNAME*

Contact Information

EMAIL*

This will be the username

TELEPHONE

Organization

COMPANY

Type to search...

+

Cancel

Add

»

Fornavn, efternavn og e-mail skal udfyldes, mens telefon og virksomhed er valgfri.

Organisation

Hvis virksomheden allerede er registreret i systemet, kan du blot starte med at skrive virksomhedens navn. Pureservice søger og genererer automatisk en liste over matchende navne. Hvis virksomheden ikke er registreret i systemet tidligere, kan du klikke på "plus"-ikonet i højre side inde i søgefeltet. Det vil åbne "Opret ny virksomhed" vinduet.

H2. Opret ny virksomhed

Hvis du kun vil oprette en ny virksomhed, skal du vælge *Virksomhed*-listen (aktiveret eller deaktiveret), og klik på **+ New company** knappen i øverste højre hjørne. Det vil åbne "Opret ny virksomhed" vinduet.

CREATE NEW COMPANY

NAME*

!

ORG. NO.

Contact Information

EMAIL

TELEPHONE

Cancel

Add

»

Navn er påkrævet, mens organisation#, e-mail og telefon er valgfri.

Kundeprofil-side

User - Carlos Adams ✕ Christina Meariel ▾

Foggy Dog Tech > Carlos Adams Save

support 3rd line at foggy dog tech ENABLED ▾ (no teams)

Carlos Adams

Information

Tickets 12

Created by System 7 days ago

CONTACT INFORMATION

FIRST NAME*	Carlos	COMPANY	Foggy Dog Tech
LAST NAME*	Adams	DEPARTMENT	Department
TITLE	Support 3rd line	LOCATION	Location

CONTACT INFORMATION

✉ carlos@pureservice.local	DEFAULT	ADDRESS	Sørkedalsveien 6
☎ 22653325	DEFAULT	ZIP CODE/CITY	0168 Oslo
📠 98765432		COUNTRY	Norway ▾

USER INFORMATION

ROLE	Enduser	USERNAME*	carlos@pureservice.local
		PASSWORD	Reset
		LOGINS	Never logged in

NOTES

H2. Teams

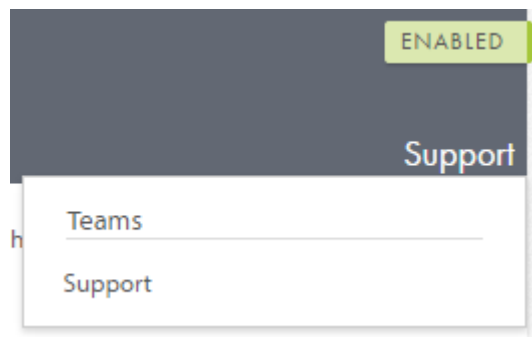
Som vist i billedet af brugerens profilside er der en **team** felt på højre side af overskriften. Slutbrugere kan ikke være medlemmer af teams – det kan kun supportere og administratorer.

ENABLED ▾

(no teams)

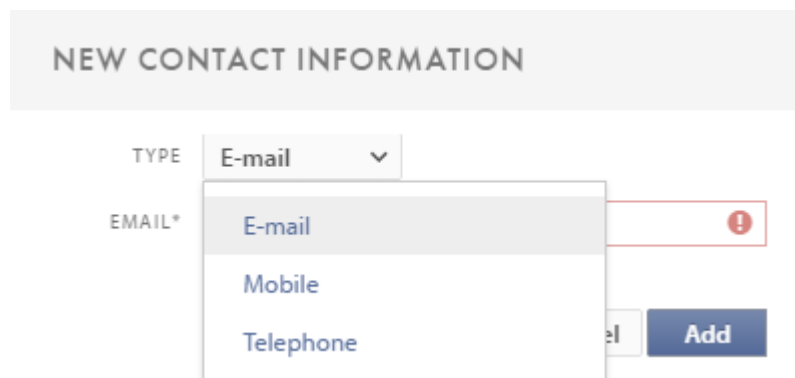
no teams available

Hvis brugeren er en supporter/administrator, vil du være i stand til at se, hvilket team han/hun er medlem af.



H2. Kontakt information

Sektionen med kontaktoplysninger indeholder grundlæggende oplysninger om brugeren. den e-mail, der bruges ved oprettelse af brugeren, sættes automatisk som standard kontaktform. Hvis du vil tilføje nye oplysninger, såsom en ny e-mail-adresse, skal du klikke på "+". Et "Ny kontaktinformation" vindue åbnes, hvor du kan vælge hvilken informationstype, der skal tilføjes.



Hvis en bruger har to eller flere af samme kontaktype, kan du vælge, hvilken der er standard. En standard e-mail-adresse kan ikke slettes, da det er obligatorisk for en bruger at have mindst én e-mail registreret. Pureservice bruger standard e-mail til at kommunikere med brugeren. Et standard telefon- eller mobilnummer, kan derimod slettes, da Pureservice ikke behøver at bruge disse kontaktyper, når der kommunikeres.

H2. Brugerinformation

Dette afsnit, bortset fra password-feltet, er kun administratorer.

Password reset

Når du klikker på password reset-knappen, vil en mail om nulstilling af adgangskoden blive sendt til brugerens standard e-mail. Det gør det muligt for en bruger at få adgang til programmet, selv om han/hun har glemt adgangskoden.

Meddelelser

Meddelelser kan bruges til at informere slutbrugere i Selfservice, fx når der er registreret problemer, og det er en fantastisk effektiv måde at reducere belastningen på servicedesken.

Selfservice - Announcements						+ New announcement
Type	Subject	Description	Active from	Active to	Active	
Critical	Problems with e-mail server	We are experiencing problems with the e-mail server. No e-mails will be lost, but we are experiencing se...	about an hou...	about 23 hours from now	✓	
Info	System maintenance	On thursday mornings each week, Selfservice may be taken out of service from 6:00-7:00 a.m. for regular...	37 minutes ago	about 23 hours from now	✓	
Warning	Emergency maintenance	Due to recent problems with the e-mail server, we have to do an emergency maintenance. The maintena...	21 minutes ago	about 24 hours from now	✓	

Opret en ny meddelelse

Du kan oprette en ny meddelelse ved at klikke på "Ny meddelelse" i øverste højre hjørne.

CREATE NEW ANNOUNCEMENT

SUBJECT*

Problems with e-mail server

DESCRIPTION

We are experiencing problems with the e-mail server. No e-mails will be lost, but we are experiencing send and receive problems at the moment.

Technicians are working to solve the problem.

B **I**

TYPE

Critical ▾

ACTIVE FROM*

01.01.2015 21:20

ACTIVE TO*

02.01.2015 21:20

Cancel

Add

»

H2. Type

Der er tre forskellige typer af meddelelser:

TYPE

Critical ▾

ACTIVE FROM*

Information


ACTIVE TO*


Warning


Critical

Meddelelser i Selfservice

Kun aktive meddelelser vises i Selfservice. De forskellige meddelelsestyper har forskellige farver og ikoner, som vist på billedet nedenfor.


 **pureservice.**

[TICKETS](#) [SIGN OUT](#) 


 **Problems with e-mail server**

We are experiencing problems with the e-mail server. No e-mails will be lost, but we are experiencing send and receive problems at the moment.

Technicians are working to solve the problem.


 **System maintenance**

On thursday mornings each week, Selfservice may be taken out of service from 6:00-7:00 a.m. for regularly scheduled maintenance. We apologize for any inconvenience this may cause.

 **Emergency maintenance**

Due to recent problems with the e-mail server, we have to do an emergency maintenance. The maintenance is scheduled for tonight at 11 p.m.

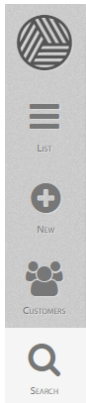
YOUR TICKETS



You have no tickets

Søgning

Søgefunktionen kan tilgås ved at trykke på "Søg" knappen i yderste venstre menu i Pureservice.



Funktionen er bygget på Lucene søgemaskinen, som muliggør fuldttekstsøgning. Pureservice lister resultater, der indeholder nogle af eller alle de matchende ord fra søgetermen. Pureservice viser også, baseret på avancerede algoritmer, resultater der er tæt på at matche søgeordet.

Sådan søger du

Search results for "ada"

ada

Q

All 2

Tickets 1

Users 1

Companies 0

⚠

No results found for ada. Showing results for **adams**:

Cannot connect to WiFi

I cannot connect to WiFi with my laptop

21 days ago

Carlos Adams

Email: carlos@pureservice.local

Mobile: 22653325

Telephone: 22653325

Address: Sørkedalsveien 6

0168 Oslo

21 days ago

IN PROGRESS

Carlos Adams

Type: Incident

Priority: Medium

Foggy Dog Tech

H2. Medlemsbaseret søgning

Supportere og administratorer kan søge efter sager baseret på team-medlemskaber, hvilket betyder, at en supporter/administrator kun kan søge efter sager, der ikke er tildelt, tildelt hans/hendes teams eller tildelt ham/hende personligt.

H2. Søgeord

En søgning kan bestå af et nøgleord, sætninger, wildcard, flere søgekriterier eller en kombination af alle de nævnte muligheder.

H2. Flere søgekriterier

Pureservice bruger flere søgekriterier, hvilket giver dig mulighed for at udføre en mere detaljeret og præcis søgning. Ved at bruge bestemte søgeord -såsom AND, OR, NOT – kan Pureservice udelukke mindre relevante resultater.

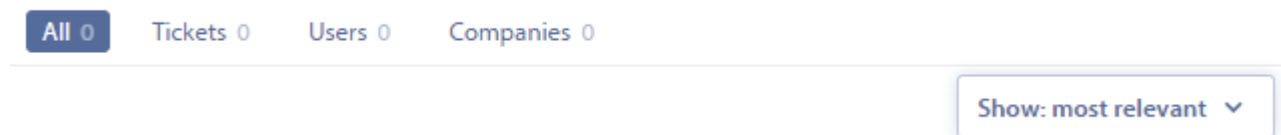
Last update: 2015/03/24 14:31:48

Page 56 of 107

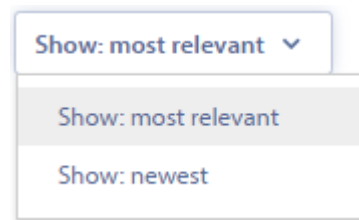
Resultater

H2. filtre

Du kan filtrere søgeresultaterne ved at vælge at se **alle**, **sager**, **brugere** eller **virksomheder**.



Der er et sekundært filter til højre, der sorterer resultaterne.



H2. Søgeresultater

Søgetermer er **fremhævet** i resultatlisten. I midten af skærmen vises det primære indhold, fx sagens beskrivelse og emne. Til højre kan du se mindre vigtige oplysninger, såsom sagstype, status og prioritet.




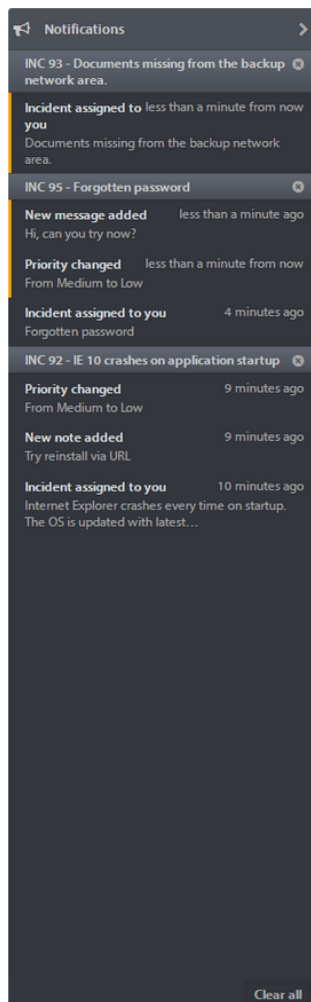
Ved at vælge det fremhævede emne for en sag, overføres du til sagens side, hvor du kan se og styre den. Ved at vælge det fremhævede navn på en bruger/virksomhed, åbnes tilsvarende brugers/virksomhedens side.

Notifikationer

Notifikationer bruges til at modtage opdateringer om relevante hændelser vedrørende dine sager, og de gemmes i notifikationscentret.

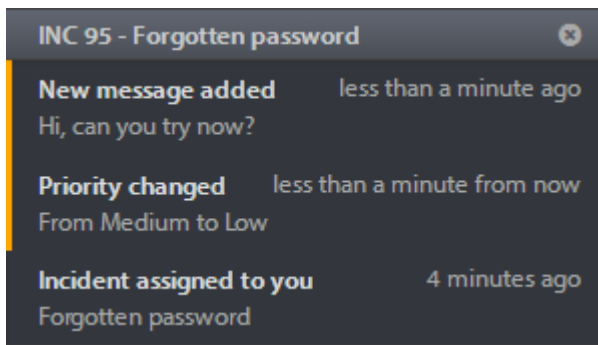
H2. Notifikationscentret

Notifikationscentret kan findes i øverste højre hjørne, under dit navn. Her finder du en liste over alle notifikationer, du endnu ikke har set eller fjernet. Klik på **megafon ikonet**  for at åbne centret. For at lukke notifikationscentret skal du blot klikke på ikonet igen.



Megafonikonet forsvinder, hvis browserens bredde er mindre end 1000 pixels, hvilket betyder, at du ikke kan få adgang til eller bruge notifikationscentret.

H3. Grupper



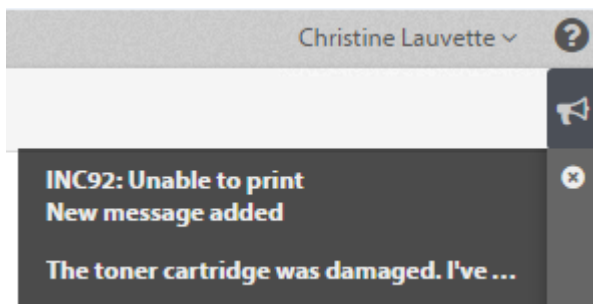
Notifikationer er arrangeret i grupper, der består af en "forælder" og dennes "børn". Sagen er "forælder", og notifikationer/foranstaltninger vedrørende sagen er "børn". Hver gruppe har en overskrift, som indeholder sagsnummer og emne. Hvis du vil fjerne eller lukke notifikationen, skal du klikke . Hvis du klikker på en notifikation, vil Pureservice åbne den tilknyttede sag og fjerne notifikationen fra listen.

Hver notifikation har en overskrift, der beskriver den handling, som blev udført på sagen, og hvornår det foregik. Nye meddelelser er markeret med en orange venstre margin. Farven forsvinder automatisk efter et par minutter.

Notifikation om incident

H2. Besked

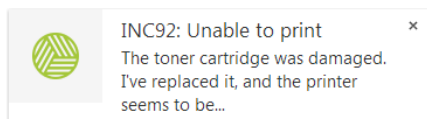
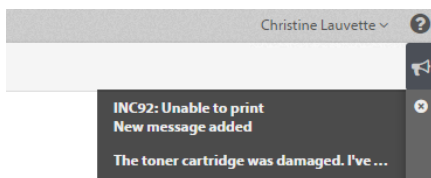
Når notifikationscentret er lukket, og der udføres en handling på en af dine sager, vil en **besked** poppe op under megafonikonet.



Beskeden er timet og forsvinder efter kort tid. Ved at klikke på beskeden åbner den sag, der er knyttet til notifikationen.

H2. Desktop notifikation

Du kan også modtage beskeder som skrivebords-notifikationer. Pureservice vil bede dig om at aktivere skrivebords-notifikationer første gang, det er relevant.



Regler og betingelser for notifikationer

Regler og betingelser for notifikationer afgør hvilke handlinger, der genererer en besked.

En administrator kan slå beskeder til supporterne fra.

Disse standardindstillinger vil generere en notifikation:

- Ny kommunikation tilføjes
- Tildeling af incident ændres
- En ny incident tildeles
- Prioritet ændres
- Vedhæftning tilføjes en incident

Bemærk: Notifikationer genereres kun, når incidenten er tildelt en Pureservice operator.

Administrator-konsollen

Generelt

Generelle informationer om helpdesk (Pureservice, Selfservice og Administrator-konsollen) offentliggøres her. Klik på **Udgivelser** for at se fejlrettelser, senest tilgængelige funktioner mv

H2. Udgivelser

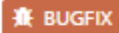
Billedet nedenfor viser, hvordan de generelle oplysninger og udgivelser vises.

Releases

3.0.6075 - Enhancements and bugfixes

INSTALLED

26 days ago



BUGFIX

Added missing translations

3.0.6057 - Personal lists with filtering

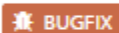
INSTALLED

28 days ago



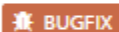
NEW

Lists can now be created and saved based on favourite ticket filtering



BUGFIX

Test button on e-mail channels ran tests with persisted password when password was edited on the client



BUGFIX

Notes was visible in Selfservice when logged in user had the 'Agent' role

3.0.6030 - Announcements available for Selfservice

INSTALLED

29 days ago



NEW

Announcements are now available and can be published in Selfservice



CHANGE

It's now possible to navigate all attachments on the ticket attachments tab

3.0.5966 - Releases now available in administrator

INSTALLED

about a month ago



NEW

Releases added in administrator



CHANGE

Embedded attachments are now visible on the ticket attachments tab



E-mail

I denne sektion kan du tilføje, redigere eller slette indgående og udgående e-mail-kanaler.

Administration

CHANNELS

E-mail

Patterns

INCIDENT

Categories

Priorities

Sources

Statuses

Types

SECURITY

Agents

Departments & Teams

WORKFLOW


Definitions

Templates

E-mail channels



Configure e-mail channels

Setup the e-mail channels you'd like Pureservice to monitor. Pureservice will create requests from new e-mails. Please note, Pureservice processes all e-mails found in the configured folder (defaults to "inbox") and marks them as read. After being processed, if configured, the e-mails are moved to the "Move to" folder.



Click the  button on the individual channels to make changes to their more advanced settings.

Hide disabled

Inbound

development bounce account	PURESERVICE		ON	OFF	×
gmail test account	IMAP		ON	OFF	×

Outbound

development bounce account	PURESERVICE	DEFAULT 	ON	OFF	×
gmail test account	SMTP	DEFAULT 	ON	OFF	×

- Tilføj ny e-mail-kanal **

Hvis du vil oprette en ny e-mail-kanal, skal du trykke på knappen "Tilføj" i øverste højre hjørne for at starte guiden.

Start

Configuration

Finish

NEW E-MAIL CHANNEL

Select a direction and enter your e-mail account information. We will then try to retrieve the configuration automatically when you press next.

DIRECTION*

Account

E-MAIL*

PASSWORD

HOST

If you want to skip this step and set up your configuration manually [click here](#).

I denne visning skal du vælge retning for den nye kanal samt e-mail-adresse.

Angiv en adgangskode og domænet for e-mail-kontoen.

Efter indtastning af e-mail og et klik på "Næste", vil programmet søge efter e-mail-udbyder og prøve at hente konfigurationen for denne tjeneste automatisk.

Er programmet i stand til at finde en eller flere kanaler for den indtastede e-mail, vises en liste, hvor du kan vælge din ønskede konfiguration.

Det røde udråbstegn til venstre for konfigurationen betyder, at konfigurationen er fundet, men at legitimationsoplysningerne ikke kunne verificeres.

Start

Configuration

Finish

NEW E-MAIL CHANNEL

We found multiple configurations based on your information, please review and select one the configurations listed below.

Host	Port	Type	SSL/TLS
imap.gmail.com	993	IMAP	SSL
imap.gmail.com	993	IMAP	SSL
pop.gmail.com	995	POP3	SSL
pop.gmail.com	995	POP3	SSL

We succesfully connected with this configuration, but the login credentials could not be verified. Please review them and try again.

Configuration

TYPE* IMAP

E-MAIL* pureservice@gmail.com

HOST* imap.gmail.com

Security and authentication

CONNECTION SECURITY SSL

PORT* 993

USERNAME pureservice

PASSWORD

Leave username and password blank to use Authentication Mode "None".

CancelPreviousNext

Ønsker du at konfigurere manuelt, skal du klikke på linket i det første trin i guiden. Hvis der ikke er fundet nogen konfiguration, kan du indtaste dine indstillinger manuelt.

Når du trykker på næste, vil indstillingerne blive kontrolleret.

I den afsluttende fase kan du foretage ændringer til navnet, oprindelsen af e-mailen og destinationen for den åbnede e-mail.


“Afslut” vil gemme e-mail-kanalen.


Start

Configuration

Finish

NEW E-MAIL CHANNEL

 We were unable to verify your configuration, you can still continue to save this e-mail channel or you can click previous to go back and make changes.

ENABLED 

NAME*

Advanced Settings

READ FROM ▼

Optional: Choose which folder to read e-mails from.

MOVE TO ▼

Optional: Choose which folder to move processed e-mails to.

Cancel

Previous

Finish

Mønstre

Mønstre er den måde, programmet forbinder en e-mail til en specifik anmodning.

Når en bruger sender en mail til support eller opretter en anmodning fra Selfservice, vil systemet bruge dette mønster til at skabe en unik beskrivelse. Denne beskrivelse vil blive indsat i emnet for e-mailen.

Hvis brugeren skifter emne, vil Pureservice ikke være i stand til at genkende e-mailen.

Administration

CHANNELS

- E-mail
- Patterns**

INCIDENT

- Categories
- Priorities
- Sources
- Statuses
- Types

SECURITY

- Agents
- Departments & Teams

WORKFLOW

- Definitions
- Templates

Channel patterns

Configure channel patterns

Recognition patterns are used by channels to recognize what request messages belongs to. When outbound messages are created they are updated with a pattern reference based on the template defined in the pattern that is configured as default. The match expressions is used when matching incoming messages.

If "(# 1234)" is your desirable pattern layout, the template for this would be "({{RequestNumber}})" and a corresponding match expression "\\(#\\s*(\\d+)\\)".

Incident

TEMPLATE	MATCH EXPRESSION	VALID	DEFAULT	ON	OFF	X
[INC ID# {{RequestNumber}}]	\\(INC ID#\\s*(\\d+)\\)	VALID	DEFAULT	ON	OFF	X

ADD NEW PATTERN

TEMPLATE*

MATCH EXPRESSION*

REQUEST TYPE **INCIDENT**

Add

- Skabelon **

Dette er en template for den måde, sætningen vil blive behandlet på. Standard mønster-skabelonen for incidents vil generere en sætning, der ser sådan ud [INC ID# 123]].

TEMPLATE

[INC ID# {{RequestNumber}}]

Pladsholdere kan bruges i skabelonerne. Følg dette link for at lære mere om skabeloner: [Workflow – skabeloner](#)

- Matchende udtryk **

Det er det udtryk, der søges efter i emnet for en anmodning og bestemmer, om der er et match. Hvis det er tilfældet, vil programmet koble den til den relevante anmodning. Hvis ikke, vil det betragte det som en ny anmodning og oprette en ny hændelse med denne e-mail-adresse.

Udtrykket er skabt af et regulært udtryk eller Regex, som er en særlig tekststreng til at beskrive et søgemønster. Du kan læse mere om det her: [Regex](#)

- Tilføj nyt mønster **

Anvendes hvis du vil oprette et andet mønster for din virksomhed. Skabelonen og udtrykket valideres mod hinanden og er nødt til at matche hinanden. Du skal også bruge pladsholderen RequestNumber i skabelonen.

Hvis du har et aktivt system og er ved at skabe et nyt mønster, så prøv at beholde det gamle mønster i et stykke tid. Det vil sikre, at de e-mails, der allerede er sendt til kunderne, stadig genkendes af systemet og bliver forbundet til den korrekte anmodning.

Incident regler

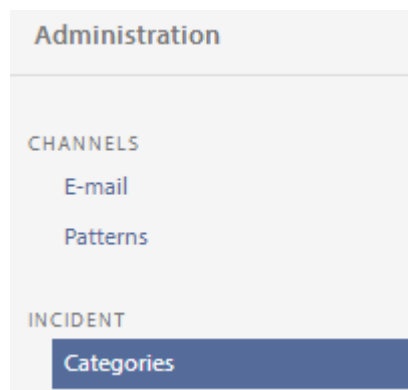
Kategorier

Oversigt

Kobling af incidents til kategorier og underkategorier kan i høj grad forbedre klarheden i indberetning af data. Uden en god kategorisering ville du fx aldrig vide, hvor mange mail-relaterede versus print-relaterede incidents, du har fra uge til uge.

Denne sektion tillader dig at redigere kategori-træet, der anvendes i organisationen: Tilføje, fjerne, aktivere og deaktivere kategorier og underkategorier.

Du kan administrere kategorierne gennem sektionen Administration -> Hændelser -> Kategorier.



Oprettelse af en kategori

Tilføj en ny kategori eller underkategori ved at indtaste kategorinavnet i input-feltet. Tryk derefter på Enter-tasten.

Type a new category...

Tilføj en underkategori ved at indtaste kategorinavnet i underfeltet til det overordnede kategori input-felt. Pureservice understøtter tre niveauer af kategorier. Hensigten med en underkategori er at påpege problemområder, som kræver yderligere opmærksomhed.

! {IMAGE-LINK + admin-kategorier-add-sub}!

Fjernelse af en kategori

Kategorier kan fjernes ved at trykke på slet-knappen på højre side af kategorien. Fjernelse af en kategori, der bruges af en eller flere hændelser, vil ikke fjerne deres kategorisering, men vil udelukke nye episoder fra at bruge den slettede kategori.

p (banner tip). Hvis du fortryder sletning af en kategori, kan den gendannes ved hjælp "Fortryd"-knappen.

Aktiver / Deaktiver en kategori

Kategorier kan aktiveres og deaktiveres ved at trykke på knappen "On / Off". Se den aktuelle tilstand af en kategori ved at kigge på "On / Off"-knappen: En grøn baggrund angiver, at kategorien er aktiveret, mens en mørkegrå angiver, at kategorien er deaktiveret.

Deaktivering af en kategori, der bruges af en eller flere hændelser, vil ikke fjerne deres kategorisering, men vil udelukke nye episoder fra at bruge den deaktiverede kategori.

p (banner tip). Brug "Vis / Skjul deaktiveret" knappen for at få et overblik over de aktive kategorier i din organisation.

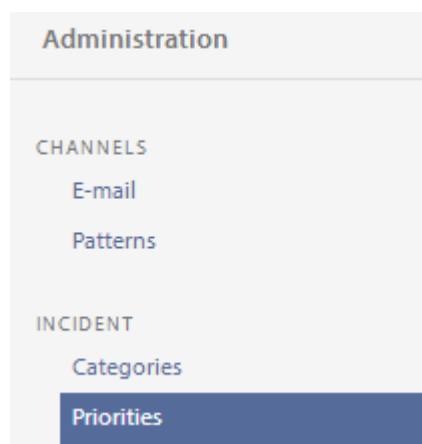
Prioriteter

Oversigt

Prioritering af hændelser samt bestemmelse af deres betydning og hvordan de håndteres af supportere. En hændelse prioriteres normalt ved at vurdere dens virkning samt akuthed:

- *Akuthed* Er et mål for, hvor hurtigt en løsning er påkrævet.
- *Virkning* Er et mål for omfanget af hændelsen og den potentielle skade, der forårsages, før problemet løses.

Denne sektion tillader dig at tilføje, fjerne, aktivere, deaktivere, sortere og tildele farver til prioriteringer såvel som at vælge din organisations standard-prioritet.



Tilføjelse af en prioritet

Tilføj en prioritet ved at skrive prioritetens navn i input-feltet nederst på listen prioriteter.

Type to add...

Fjern en prioritet

Prioriteter kan fjernes ved at trykke på knappen "Slet" ud for en prioritet. Standardprioriteten kan ikke slettes uden først at vælge en ny standard-prioritet.

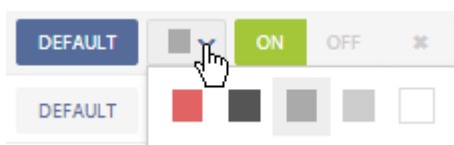
Aktiver / Deaktiver en prioritet

Aktiver eller deaktiver prioriteter ved at trykke på "On / Off" knappen. Du kan se den aktuelle status for en prioritet ved at aflæse "On / Off" -knappen: Grøn baggrund angiver, at prioriteten er aktiveret, mens mørkegrå angiver, at prioriteten er deaktiveret.

Standard-prioriteten kan ikke deaktiveres.

Angiv farve for en prioritet

Ved at farvelægge en prioritet kan du hjælpe supporterne til at få et hurtigt overblik over sværhedsgraden af en hændelse. Du ændrer farven på en prioritet ved at trykke på farveknappen.



Standard-prioritet

En standard-prioritet er påkrævet. Standardværdien vil blive tildelt til alle nye incidents, medmindre en supporter vælger en anden prioritet under registreringsprocessen. Du kan ændre standard-prioritet ved at trykke på knappen "Standard" i forbindelse med prioriteten.

Sortering af prioriteter

Prioriteter kan omfordeles ved at klikke, holde og derefter trække dem op eller ned.

Brug "Vis / Skjul deaktiveret" knappen for at få et overblik over de aktive prioriteter i din organisation.

Kilder

Oversigt

En kilde identificerer oprindelsen af hændelsen. Når hændelser registreres på andre måder end manuelt, vælges den relevante kilde automatisk.

Denne sektion tillader dig at tilføje, fjerne, aktivere og deaktivere såvel som at vælge standard kilde.

Administration	Sources																									
<div>CHANNELS</div> <div>E-mail</div> <div>Patterns</div> <div>INCIDENT</div> <div>Categories</div> <div>Priorities</div> <div>Sources</div> <div>Statuses</div> <div>Types</div> <div>SECURITY</div> <div>Agents</div> <div>Departments & Teams</div>	<div>Configure the incident sources</div> <div>Here you can set the different sources available to agents when creating new incidents. You can add new, rename, enable/disable, delete and set default. Setting a source as default, will make that source preselected when creating a new incident manually. Agents can still choose to change it.</div> <div>A source identifies where the incident originated from. When incidents are registered in other ways than manually, the appropriate source will be selected automatically.</div> <div><div>Hide disabled</div><table><tbody><tr><td>Disabled Source</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>✕</td></tr><tr><td>E-Mail</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>✕</td></tr><tr><td>Phone</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>✕</td></tr><tr><td>Web</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>✕</td></tr><tr><td colspan="5">Type to add...</td></tr></tbody></table></div>	Disabled Source	DEFAULT	ON	OFF	✕	E-Mail	DEFAULT	ON	OFF	✕	Phone	DEFAULT	ON	OFF	✕	Web	DEFAULT	ON	OFF	✕	Type to add...				
Disabled Source	DEFAULT	ON	OFF	✕																						
E-Mail	DEFAULT	ON	OFF	✕																						
Phone	DEFAULT	ON	OFF	✕																						
Web	DEFAULT	ON	OFF	✕																						
Type to add...																										

Tilføjelse af en kilde

Tilføj en kilde ved at skrive kilde-navn i input-feltet nederst på kildelisten.

Type to add...

Fjern en kilde

Kilder kan fjernes ved at trykke på knappen "Slet" forbundet med kilden. Standard-kilden kan ikke slettes uden først at vælge en ny standard-kilde.

Aktiver / Deaktiver en kilde

Kilder kan aktiveres og deaktiveres ved at trykke på knappen "On / Off". Du kan se den aktuelle status for en kilde ved at kigge på "On / Off" -knappen: Grøn baggrund angiver, at kilden er aktiveret, mens mørkegrå angiver, at kilden er deaktiveret.

Standard-kilden kan ikke deaktiveres.

Standard-kilde

En standard-kilde er påkrævet. Standard-kilden tilknyttes alle nye episoder, medmindre en supporter vælger en anden kilde under registreringsprocessen. Du kan ændre standard kilde ved at trykke på knappen "Standard" forbundet med kilden.

Brug "Vis / skjul er deaktiveret" knappen for at få et overblik over de aktive kilder i din afdeling.

Status

Oversigt

I denne indstilling er det muligt at bestemme de forskellige tilstande, der er tilgængelige i hændelsens livscyklus. Du kan tilføje nye, omdøbe, aktivere / deaktivere, slette samt sætte standard.

En status identificerer den aktuelle livscyklus status for hændelsen.

Administration	Statistics																																																																																								
<div>CHANNELS</div> <div>E-mail</div> <div>Patterns</div> <div>INCIDENT</div> <div>Categories</div> <div>Priorities</div> <div>Sources</div> <div>Statuses</div> <div>Types</div> <div>SECURITY</div> <div>Agents</div> <div>Departments & Teams</div> <div>WORKFLOW</div> <div>Definitions</div> <div>Templates</div>	<h3>Configure the incident statuses</h3> <p>Here you can set the different statuses available in the incident lifecycle. You can add new, rename, enable/disable, delete and set default. Setting a status as default is possible when there are more than one status in a status group. A status that is default in it's group is the status selected by workflow when needed.</p> <p>A status identifies where in it's lifecycle the incident is.</p> <div>Hide disabled</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>FOR AGENTS</th> <th>FOR CUSTOMERS</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">NEW</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>New from Self Service</td> <td>Received</td> <td> <div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>New from E-Mail</td> <td></td> <td> <div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ASSIGNED</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Assigned</td> <td>Being Processed</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> <tr> <td colspan="4">OPEN</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>In Progress</td> <td>Being Processed</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> <tr> <td colspan="4">PENDING</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Pending - Internal</td> <td>Being Processed</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Pending - Customer</td> <td>Awaiting your Reply</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Pending - 3d Party</td> <td>Being Processed</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> <tr> <td colspan="4">RESOLVED</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Resolved</td> <td>Resolved</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> <tr> <td colspan="4">CLOSED</td> </tr> <tr> <td>≡</td> <td>Closed</td> <td>Closed</td> <td> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Type to add...</td> </tr> </tbody> </table>		FOR AGENTS	FOR CUSTOMERS		NEW				≡	New from Self Service	Received	<div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	≡	New from E-Mail		<div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...				ASSIGNED				≡	Assigned	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...				OPEN				≡	In Progress	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...				PENDING				≡	Pending - Internal	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	≡	Pending - Customer	Awaiting your Reply	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	≡	Pending - 3d Party	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...				RESOLVED				≡	Resolved	Resolved	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...				CLOSED				≡	Closed	Closed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>	Type to add...			
	FOR AGENTS	FOR CUSTOMERS																																																																																							
NEW																																																																																									
≡	New from Self Service	Received	<div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
≡	New from E-Mail		<div>DEFAULT</div> <div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									
ASSIGNED																																																																																									
≡	Assigned	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									
OPEN																																																																																									
≡	In Progress	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									
PENDING																																																																																									
≡	Pending - Internal	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
≡	Pending - Customer	Awaiting your Reply	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
≡	Pending - 3d Party	Being Processed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									
RESOLVED																																																																																									
≡	Resolved	Resolved	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									
CLOSED																																																																																									
≡	Closed	Closed	<div>ON</div> <div>OFF</div> <div>✖</div>																																																																																						
Type to add...																																																																																									

Status matrix

Kolonnen "For supportere" er den tekst, der vil blive set af supportere i Pureservice, når de arbejder med incidents. Kolonnen "For kunder" er den Selfservice status, som brugerne ser, når de følger deres anmodninger.

De centrale statusser er: Ny, Tildelt, Åben, Afventer, Løst og Lukket. Disse værdier kan ikke redigeres eller slettes.

Tilføjelse af en status

Tilføj en status ved at skrive kilde-navn i input-feltet nederst på listen status.

Fjern en status

En status kan fjernes ved at trykke på knappen "Slet" forbundet med status. Standard-status kan ikke slettes uden først at vælge en ny standard-status.

Du kan ikke slette den sidste status i "kerne status-gruppen".

Aktiver / Deaktiver en status

En status kan aktiveres og deaktiveres ved at trykke på knappen "On / Off". Du kan se den aktuelle tilstand for en status på "On / Off" -knappen: Grøn baggrund angiver, at status er aktiveret, mens mørkegrå angiver, at status er deaktiveret.

Du kan ikke deaktivere den sidste status i "kerne status-gruppen"

Standard-status kan ikke deaktiveres.

Standard-status

Indstilling af en status som standard er kun mulig, når der er mere end én status i en statusgruppe. En status, der er standard i sin gruppe, vælges automatisk i arbejdsgangen, når det er relevant.

Brug "Skjul / Vis er deaktiveret" knappen for at få et overblik over de aktive statusser.

Typer

Oversigt

Typer kan bedst beskrives som forskellige former for hændelser.

Mulighederne er: Tilføj, deaktiver, skjul deaktiveret, og slet type.

Administration	Types																									
<div>CHANNELS</div> <div>E-mail</div> <div>Patterns</div> <div>INCIDENT</div> <div>Categories</div> <div>Priorities</div> <div>Sources</div> <div>Statuses</div> <div>Types</div> <div>SECURITY</div> <div>Agents</div> <div>Departments & Teams</div>	<div>Configure the incident types</div> <p>Here you can set the different types available to agents when creating new incidents. You can add new, rename, enable/disable, delete and set default. Setting a type as default, will make that type preselected when creating a new incident. Agents can still choose to change it.</p> <p>Types are used to separate incidents into top level groups and is especially useful when generating reports and lists.</p> <div>Hide disabled</div> <table><tbody><tr><td>Disabled Type</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>×</td></tr><tr><td>Incident</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>×</td></tr><tr><td>Problem</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>×</td></tr><tr><td>Service Request</td><td>DEFAULT</td><td>ON</td><td>OFF</td><td>×</td></tr><tr><td>Type to add...</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Disabled Type	DEFAULT	ON	OFF	×	Incident	DEFAULT	ON	OFF	×	Problem	DEFAULT	ON	OFF	×	Service Request	DEFAULT	ON	OFF	×	Type to add...				
Disabled Type	DEFAULT	ON	OFF	×																						
Incident	DEFAULT	ON	OFF	×																						
Problem	DEFAULT	ON	OFF	×																						
Service Request	DEFAULT	ON	OFF	×																						
Type to add...																										

Standard-type

En standard-type er påkrævet. Standarden vil blive tilknyttet til alle nye episoder, medmindre en supporter skifter til en anden type under registreringsprocessen. Skift standard-typen ved at trykke på knappen "Standard" forbundet med kilden. Standarden type kan ikke deaktiveres.

Aktiver / Deaktiver en status

Typer kan aktiveres og deaktiveres ved at trykke på knappen "On / Off". Du kan se den aktuelle tilstand på "On / Off" - knappen: Grøn baggrund angiver, at typen er aktiveret, mens mørkegrå angiver, at den er deaktiveret.

Brug "Skjul / Vis er deaktiveret" knappen for at få et overblik over de aktive typer.



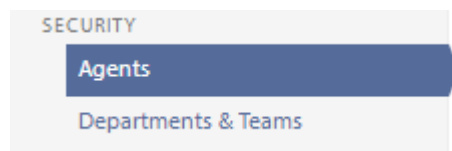
Supportere

Supportere er brugere med login-adgang til Pureservice konsollen. En bruger bliver en supporter, når brugeren tilsluttes et team.


Supportere vil have forskellige tilladelser baseret på hvilke teams, de deltager i, og hvilke afdelinger, teams'ene er medlemmer af.

I et scenario, hvor en virksomhed har en IT Support afdeling, vil supporterne være de medarbejdere, der arbejder i denne afdeling. Supporterne kan adskilles på mange måder, fx i 1st. line support team, 2nd. line support team etc.

Brugerne vil være almindelige medarbejdere, der kan registrere incidents i Selfservice.



Se listen over alle supportere i systemet ved at klikke på "Supportere" i afsnittet "Sikkerhed".

Agents			+ New agent
	Name	Administrator	
	Albert Baker	—	
	Arvid Barstad	✓	
	Christian Johannessen	—	
	Christina Meriel	✓	
	Edward Jenkins	—	

Listen over supportere viser alle aktiverede supportere og administratorer. Deaktiverede supportere vises ikke på denne liste. For at finde deaktiverede supportere skal du gå til "Brugerliste": #404.

Hvis du klikker på en supporter, føres du til "Rediger supporter": #edit-agent side.

Vil du oprette en ny supporter, skal du klikke i øverste højre hjørne på knappen "Opret ny supporter".

Opret ny supporter

Du kan oprette supportere på to måder:

1. En bruger bliver til en supporter, når han tildeles rollen "supporter" og tilsluttes et team.
2. Den anden måde er at oprette en ny supporter:

CREATE NEW AGENT

GIVEN NAME*

SURNAME*

Contact Information

E-MAIL*

TELEPHONE

Organization

COMPANY

DEFAULT TEAM*

Cancel

Add

>>

E-mail-adressen skal være unik – den bruges også som brugernavn til supporteren.

Du kan tilføje flere e-mail-adresser og telefonnumre, når du redigerer supporteren efter oprettelsen.

Standard-team er påkrævet, og det vil blive supporterens standard-team.

Flere teams kan tilføjes, og standard-team ændres, når du redigerer supporteren efter oprettelsen.

"Læs mere om hold her": #departments-teams

Rediger supporter

En bruger og en supporter har en række fælles egenskaber. Den vigtigste separator mellem de to er rollen og teamets medlemskaber. De fælles egenskaber mellem supportere og brugere dækkes via funktionen [arbejd med en bruger](#).

- Roller *

USER INFORMATION

ROLE	<div>Administrator ▼</div> <div>User</div> <div>Agent</div> <div>Administrator</div>	USERNAME	oscar@pureservice.local
		PASSWORD	<button>Reset</button>
		LOGINS	Never logged in
NOTES			

Bruger

Den laveste rolle i systemet, som kun giver adgang til Selfservice.

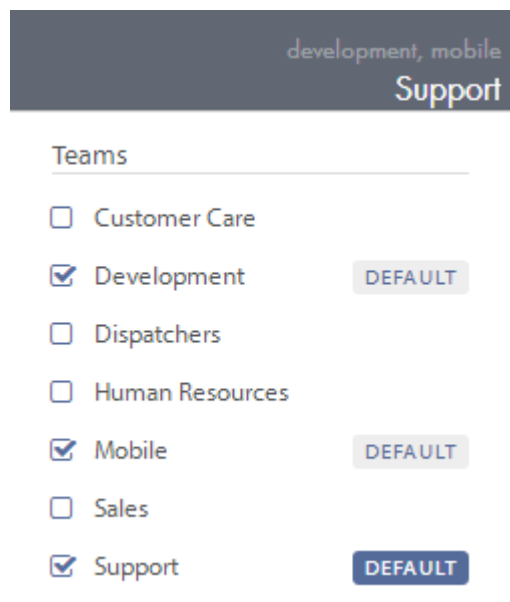
- Supporter *
Denne rolle giver dig også adgang til Pureservice.

Administrator

Denne rolle giver yderligere adgang til administratordelen af Pureservice foruden administratorrelaterede funktioner i programmet.

supportere skal bruge det korrekte brugernavn til at logge på – dette kan findes via funktionen "Brugernavn". Som regel vil det være e-mailadressen eller AD bruger logon navn.

- Medlemskaber *



development, mobile	
Support	
Teams	
<input type="checkbox"/> Customer Care	
<input checked="" type="checkbox"/> Development	DEFAULT
<input type="checkbox"/> Dispatchers	
<input type="checkbox"/> Human Resources	
<input checked="" type="checkbox"/> Mobile	DEFAULT
<input type="checkbox"/> Sales	
<input checked="" type="checkbox"/> Support	DEFAULT

I øverste højre hjørne finder du menuen team-medlemskab.

Afkrydsningsfeltet definerer supportereren som et medlem af teamet – flere medlemskaber er tilladt.

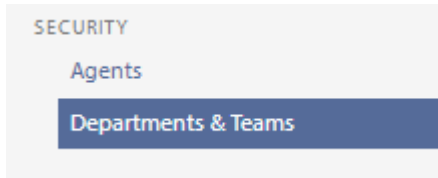
Hvis supportereren er medlem af forskellige teams, og disse er knyttet til forskellige afdelinger, arver supportereren samtlige tilladelser fra alle afdelinger.

[Læs mere om tilladelser her.](#)

Ved at klikke på knappen "Standard" bliver teamet standard for supportereren.

Standard-team betyder, at teamet vælges automatisk, når der oprettes en ny incident:#404

Afdelinger & teams



Afdelinger og teams findes i afsnittet * Sikkerhed *. Valg af denne sektion vil vise alle afdelinger og teams.

_Hvad er en afdeling? _

Afdelinger anvendes til at skelne mellem forskellige teams og deres konfigurationer (fx kategorier). Afdelingerne vil som regel være knyttet til de forskellige divisioner i organisationen, men de kan også være baseret på fx forskellige produkter, lokationer eller fagområder.

Hver afdeling har sit eget sæt tilladelser, kategorier og e-mail-konfigurationer. Det muliggør managed incident-support for hver afdeling.


_Hvad er et team? _

Teams er brugere med samme viden/status i en organisation.

Teams er ofte defineret ved fx produkter, lokationer eller fagområder.

For supportere vil et team være standard-team, hvis det er valgt i redigeringsfeltet på supporter-siden.

Dette standard-team tilknyttes så automatisk opgaven, når du opretter en incident.

Departments & Teams					+ New department	+ New team
 Name ▲	Language	Locale	Members			
Dispatch						
Dispatchers	Norwegian	NO	1			
Human Resources						
Human Resources	Norwegian	NO	2			
Sales						
Sales	Norwegian	NO	2			
Support						
Customer Care	Norwegian	NO	2			
Development	Norwegian	NO	8			
Mobile	Norwegian	NO	6			

Et team er altid en del af en afdeling – og for at gøre det enkelt organiseres tilknytningen som en træstruktur, hvor alle hold er knyttet til “moder-afdelingen”.

Detaljer på listen giver dig et hurtigt overblik over teamet, såsom sprog, hjemsted og antal medlemmer.

I øverste højre hjørne kan du finde * Ny afdeling * og * Nyt team * knapper.

Opret ny afdeling

CREATE NEW DEPARTMENT

NAME*

Cancel

Add

>>

Alt hvad du behøver at gøre, er at indtaste en afdelings navn.

Du kan vælge mellem at klikke på "Tilføj" eller på dobbelpilene >>.

"Tilføj" gemmer resultatet og fører dig tilbage til dit forrige skærbillede.

Dobbelpilene fører dig til den nyoprettede afdeling.

Rediger afdeling

General Settings

NAME*

TEAMS Sales

Permissions to

Support	NONE FULL
Human Resources	NONE FULL
Dispatch	NONE FULL

Ud over at ændre navnet på en afdeling er ændring af tilladelser den vigtigste grund til at redigere en afdeling. Tilladelser giver adgang til alle de andre afdelinger.

Som titlen "Tilladelser til" antyder, drejer det sig her om at tildele tilladelser fra den afdeling, du redigerer i, til den afdeling, du udpeger. Dine valgmuligheder er "Ingen" eller "Fuld".

Tildelingen af tilladelser kan forklares via et eksempel:

Du redigerer fx salgsafdelingen.

Hver tilladelse, du angiver, vil være fra "Salg" til den valgte afdeling.

I dette eksempel vælger vi Support-afdelingen og går fra "Ingen" til "Fuld".

NONE is selected

Support	NONE FULL
---------	------------------

Vigtigt: Supportere kan ikke være medlemmer af afdelinger, kun af teams.

"Supportere i Salg" kan derfor bedre beskrives som: "Supportere, der er medlemmer af et team, som er en del af afdelingen Salg".

Incidents: "Supportere i Salg" kan ikke se, redigere og tildele hændelser, der er tildelt et team eller en supporter i Support-afdelingen.

Undtagelse 1: Hvis en supporter er en del af både Salg og Support eller en afdeling med "Fuld" tilladelse til Support, kan valgmuligheden "Ingen" ikke anvendes. Tilladelsen "Fuld" kan derimod anvendes.

Kategorier: "Supportere i Salg" kan ikke se og vælge en kategori defineret for Support-afdelingen. Undtagelse 1 kan her anvendes i forbindelse med kategorier.

Tildeling af rettigheder: "Supportere i Salg" kan ikke se og vælge teams eller supportere, der er en del af Support.

Undtagelse 1 kan her anvendes ved tildeling af rettigheder.

FULL is selected

Support

NONE

FULL

Hændelser: "Supportere i Salg" kan se, redigere og tildele incidents, der er tildelt til et team eller en supporter i Support-afdelingen.

Kategorier: "Supportere i Salg" kan se og vælge en kategori defineret for Support-afdelingen.

Tildeling af rettigheder: "Supportere i Salg" kan se og vælge teams eller supportere, der er en del af Support-afdelingen.

Opret nyt team

CREATE NEW TEAM

NAME*

DEPARTMENT*

Settings

LANGUAGE*

English

LOCALE*

US

Cancel

Add

»

Teamets navn skal være unikt.

Vælg hvilken afdeling dette team er medlem af – det vil samtidig bestemme teamets rettigheder og konfigurationer, såsom kategorier.

Supportere, der bliver medlemmer af det nye team og sætter det som deres standard-team, vil få det sprog, som du vælger til teamet.

Den "Lokalitet", du vælger, vil diktere tidszone, dato-format, talformat og valuta.

Rediger team

[← Back](#) **Human Resources** [Save](#)

Teams

Used to separate people into teams under departments that offer support.
Teams are often defined by e.g. products, locations or area of expertise.

General Settings

NAME*

LANGUAGE ▼

LOCALE ▼

AGENTS Edward Jenkins, Paula Cook

Dobbeltklik på det hold, du ønsker at redigere i "Afdelinger & Teams" listen.

Teamets navn skal være unikt.

Vælg hvilken afdeling, teamet skal være en del af – dette bestemmer det nye teams rettigheder og konfigurationer, såsom kategorier.

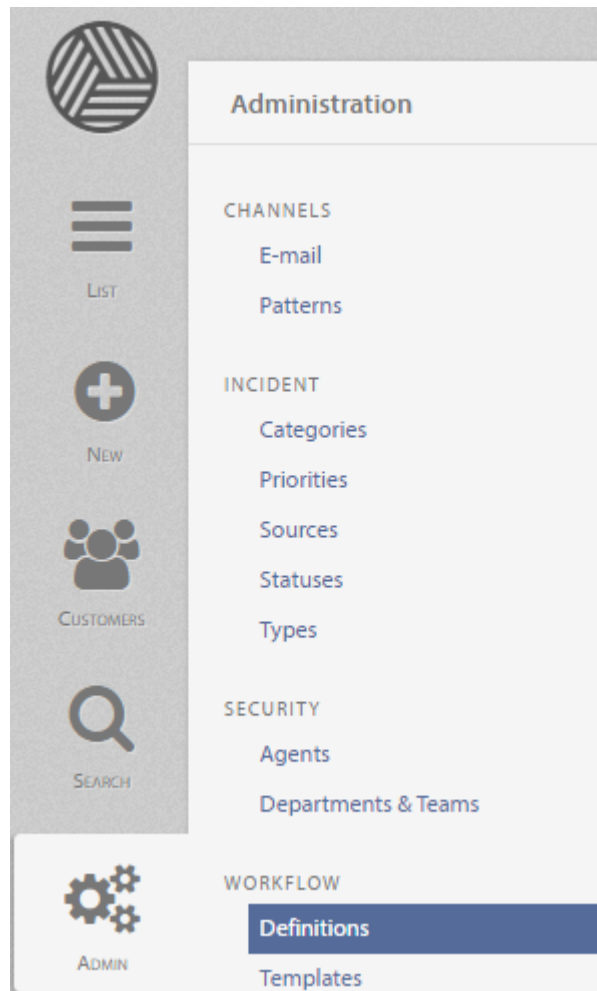
Supportere, der bliver medlemmer af det nye team og sætter det som deres standard-team, vil få det sprog, du vælger til teamet.

Den "Lokalitet", du vælger, vil diktere tidszone, dato-format, talformat og valuta tegn.

Du kan få et nemt overblik over alle supportere, der medlem af teamet, via en liste.


Workflow

Pureservice leveres med et sæt foruddefinerede workflows. For at aktivere eller deaktivere en eller flere af disse workflows skal du gå ind i denne sektion af administratoren.



Definitioner

I dette afsnit kan du se, aktivere / deaktivere og indtaste indstillinger for workflows, hvor dette er relevant.

Administration	Workflow definitions
CHANNELS E-mail Patterns	Configure workflow definitions Configure workflow definitions that are run by Pureservice automatically in different scenarios - like when an agent resolves an Incident or adds new information. You can enable/disable the workflow in the list or click the  button on the individual workflows to make changes to their more advanced settings (if any settings are available).
INCIDENT Categories Priorities Sources Statuses Types	<div>Hide disabled</div> Attachment
SECURITY Agents Departments & Teams	Notification to agent when Attachment is added <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>
WORKFLOW Definitions Templates	AuditLog
	Create history item when Incident assignment changes <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>
	Create history item when Incident category changes <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>
	Create history item when Incident priority changes <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>
	Create history item when Incident status changes <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>
	Create history item when Incident user changes <div>ON CREATED <input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF</div>

- Et workflow **

Et workflow har et forklarende navn, når det udløses, og hvis det er aktiveret eller ej.

Et deaktiveret workflow er nedtonet, og vil blive skjult, hvis du trykker på knappen "Skjul deaktiveret".

Incident

Email user when Incident is created	ON CREATED	<input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF
Email user when Incident is resolved	ON MODIFIED	<input checked="" type="checkbox"/> ON <input type="checkbox"/> OFF

Hvis et workflow har nogle konfigurerbare indstillinger, vil en "skrueøgle-knap" blive tilgængelig. Klik på denne knap for at komme ind på siden med workflow-indstillinger.

Scheduled

Autoclose Incident after X days

EVERY 01 MINUTES



ON

OFF

Workflow indstillinger

Nogle workflows har konfigurerbare indstillinger, og det er på denne side, du kan ændre dem.

[← Back](#) Autoclose Incident after X days [Save](#)

This scheduled workflow is responsible for automatically moving Incidents to the default "Closed" status when the time since the Incident was "Resolved" has passed the configured number of days.

Settings

ENABLED ☒

NUMBER OF DAYS*

Set the number of days Incidents are kept "Resolved"

Schedule

EXPRESSION

Every 01 minutes

NEXT RUN Mon, Aug 11 2014 14:59

LAST RUN Mon, Aug 11 2014 14:58

- Indstillinger **

I dette eksempel er "Antal dage" en af disse indstillinger.

Ændring af denne vil bestemme, hvornår en incident automatisk lukker.

- Skema **

De planlagte workflows har også en anden indstilling: "Udtryk".

Udtryks-teknologien, der bruges her, kaldes "cron udtryk". Du kan finde dit foretrukne udtryk i denne komplette guide: [Cron expression documentation](#)

Cron udtryk er en meget kraftfuld teknologi med nærmest uendelige muligheder.

Eksempler:

- Enkel indstilling **

Kør hvert minut

Schedule

EXPRESSION

Every minute

- Lidt mere avanceret **

Kør kl. 10:45 hver dag i januar

Schedule

EXPRESSION

At 10:15 AM, only in January

- Meget avanceret **

Schedule


EXPRESSION

Every 5 seconds, minutes 14,18,30 through 39,52 past the hour, Monday through Friday, only in January, March, and September, 2002 through 2010

Udtrykket valideres ved klik på "Gem", så hvis du har lavet en fejl, bliver udtrykket ikke gemt, men giver en valideringsfejl.

Skabeloner

Programmet bruger mange e-mails til at kommunikere med sine brugere, og hvis du ønsker at ændre eller revidere e-mail-skabeloner, er dette stedet at gøre det.

Administration	Templates
<div>CHANNELS</div> <div>E-mail</div> <div>Patterns</div> <div>INCIDENT</div> <div>Categories</div> <div>Priorities</div> <div>Sources</div> <div>Statuses</div> <div>Types</div> <div>SECURITY</div> <div>Agents</div> <div>Departments & Teams</div> <div>WORKFLOW</div> <div>Definitions</div> <div>Templates</div>	<div>Workflow templates</div> <div>Configure and edit workflow templates that Pureservice uses when generating e-mails and messages in the application - like when an Incident is created on a user and Pureservice sends the user a confirmation e-mail message.</div> <div>Click the  button on the individual templates if you want to edit it's contents.</div> <div><div>Activate Account</div><div>Create Assignment history on Incident update</div><div>Create Category history on Incident update</div><div>Create Priority history on Incident update</div><div>Create Status history on Incident update</div><div>Create User history on Incident update</div><div>New Email On Request</div><div>Password Reset</div><div>Send Email On Incident Created</div><div>Send Email On Incident Solved</div><div>Send Email To Followers On Incident Status Changed</div><div>Update Subscription Validity</div></div>

Du åbner en e-mail-skabelon ved at klikke på "skrue-nøgle-knappen" ud for skabelonens navn. Hermed kan du læse og ændre navn på skabelonen samt på dens indhold.

E-mailen er i fuld HTML og du kan foretage de ændringer, du ønsker.

Template

SUBJECT*

BODY*

```
<html>
<head>
<style type="text/css">
body {
color: #666666;
margin-top: 1em;
font-family: 'Verdana', 'Myriad Pro', Frutiger, 'Gill Sans W01 Medium', 'Segoe UI', helvetica, arial,
sans-serif;
}

h1 {
font-size: 24px;
font-weight: normal;
}

h2 {
color: #888888;
}

p {
margin: 14px;
font-size: 13px;
}

p.guard {
font-size: 10px;
```

- Pladsholdere **

Skabelonerne bruger pladsholdere. Det er en teknik til at indtaste dynamisk indhold i e-mails, fx brugernavne og emnet for anmodningen.

Pladsholdere er i øjeblikket i version 1, og du er nødt til manuelt at indtaste pladsholdere.

Her er en liste over de vigtigste pladsholdere:

- Emne
- Beskrivelse
- Løsning
- Anmodningsnummer

Du kan også bruge slægtskab til fx at vise navnet på den bruger, der oprettede anmodningen.

- Bruger fuldt navn
- Bruger fornavn
- Bruger efternavn
- Bruger titel
- Bruger afdeling

Der er også nogle globale pladsholdere:

- SelfServiceUrl (indsætter teksten til selvbetjening URL) ex. SelfServiceUrl # / anmodning / RequestNumber vil skabe en webadresse til selvbetjening og direkte til anmodningen.

Det er de pladsholdere, du kan bruger lige nu.

Import

Denne funktion giver dig mulighed for at importere data fra andre systemer i Pureservice. Formålet med import er at automatisere indsamlingen af data og derved reducere tidsforbruget i forhold til manuel administration af Pureservice – fx ved at importere brugere fra en directory service.

- Tilføjelse af en ny import **

Du kan tilføje en ny import ved hjælp af "Ny import" guiden, der er placeret i øverste højre hjørne på importsiden.

Vi understøtter i øjeblikket følgende typer import:

- "Microsoft Active Directory": {TOPIC-LINK + microsoft-active-directory}

Alle nye imports bliver deaktiveret som standard. Du kan aktivere importen ved at benytte konfigurationsdelen på importsiden eller det sidste trin i guiden konfiguration.

Det anbefales at teste din nye import, før du aktiverer den. Du kan teste din nye import ved hjælp af testknappen på sidste trin i guiden.

- Konfiguration af eksisterende import **

Eksisterende imports er noteret på importsiden. Alle viste imports kan aktiveres / deaktiveres, redigeres eller slettes.

For at redigere en eksisterende import skal du klikke på ikonet "skrueøgle". Alle indstillinger kan konfigureres via denne redigeringside, undtagen importtype. Hvis du vil ændre importtypen af en import, skal du slette importen og genskabe den med den korrekte importtype ved hjælp af guiden.

Hvis du foretager ændringer i en eksisterende import, anbefaler vi, at du tester resultatet ved hjælp af testknappen.

Vedligeholdelse

Rengøring

Over tid vil forskellige afdelinger og teams blive udfaset og ikke længere have noget formål i Pureservice. Dette afsnit beskriver, hvordan du kan fjerne dem ved hjælp af guider.

Administration	Cleanup
<div>GENERAL</div> <div>Releases</div> <div>CHANNELS</div> <div>Email</div> <div>Patterns</div> <div>TICKET</div> <div>Categories</div> <div>Priorities</div> <div>Sources</div> <div>Statuses</div> <div>Types</div> <div>SECURITY</div> <div>Agents</div> <div>Departments & Teams</div> <div>WORKFLOW</div> <div>Definitions</div> <div>Templates</div> <div>Imports</div> <div>MAINTENANCE</div> <div>Cleanup</div>	<div>Clean up the database</div> <div>Many objects in Pureservice will not be possible to delete if they are depended upon by other objects. Here you will find guides to help you clean up and remove objects that are not tied down by dependencies. Objects that are tied down can either be disabled, or removed after manually removing any dependencies on them.</div> <div><div>Remove unused teams</div><div>START...</div></div> <div><div>Remove unused departments</div><div>START...</div></div>

H3. Krav

For at en afdeling eller et team kan slettes, må de ikke være knyttet til en anden enhed i Pureservice. Det betyder, at en afdeling ikke kan slettes, hvis den indeholder et eller flere teams, og et team kan ikke slettes, hvis det indeholder en eller flere brugere.

H3. Fjernelse af afdeling/team

Hvis du vil fjerne en afdeling eller et team, skal du trykke på "Start"-knappen for afdelinger eller teams (alt efter hvad du vil slette) for at komme ind i guiden.

Select items

Confirm

REMOVE UNUSED TEAMS

The list below displays the objects that are not depended upon, and therefore can be removed. Select the objects you wish to remove and click "Next".

☐ Unused team

Cancel

Next

Vælg et team, du vil fjerne på listen, og fortsæt til bekræftelses-trin'et ved at trykke på "Næste"-knappen. Bekræftelses-trin'et vil opliste dine valg og give dig mulighed for enten at gå tilbage (knappen "Tilbage") eller fortsætte med sletning ved at trykke på knappen "Udfør". Når et team/afdeling er slettet, kan det ikke gendannes.