COPYRIGHT del manuale (C) 2006 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

Le nuove informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. NetSupport Ltd. si riserva il diritto di revisionare il documento e di modificare di volta in volta il suo contenuto senza obbligo di notificare alcuna(e) persona(e) di tali revisioni o modifiche.

Il software descritto nel presente documento viene fornito in base ad un contratto di licenza ed è protetto dalle leggi internazionali sul copyright. L'utente può copiarlo esclusivamente a scopo di backup, ed utilizzarlo soltanto nella maniera descritta nel contratto di licenza.

Tutte le garanzie implicite, inclusa qualsiasi garanzia di commerciabilità o di idoneità ad uno scopo specifico, si limitano ai termini delle garanzie esplicite contenute nel contratto di licenza.

COPYRIGHT del programma (C) 1991-2006 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

Marchi

NetSupport è un marchio della NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/2003/ME/XP, Windows NT e Windows CE sono marchi della Microsoft Corporation.

IBM sono marchi della International Business Machines Corporation.

NetWare è un marchio della Novell Inc.

Gli altri prodotti, marchi o marchi depositati sono la proprietà delle loro rispettive società.

Indice

INFORMAZIONI SULL'HELP DESK DI NETSUPPORT DN	A. 5
INSTALLAZIONE	6
Pianificare un'Installazione	6
Requisiti & Prerequisiti di Sistema	6
Installazione di Help Desk DNA	7
Installazione Guidata di Help Desk	
AVVIARE L'HELP DESK DI NETSUPPORT DNA	
Layout dello Schermo	
Opzioni Amministrative	
Impostazioni Server della Posta	
Opzioni DB	15
Utenti	17
Crea Nuova Società	
Crea Nuovo Reparto	
Crea Utenti	
Autorizzazioni per l'Utente	
Impostazione delle Autorizzazioni	
Autorizzazioni Speciali	
Imposta Password	
Importazione Utenti	
Escalation Procedure	
Modelli Email	
Variabili Email	
Notifiche	
Licenza	
Codici di Stato del Ticket	45
Codici di Risoluzione	
Codici di Priorità dei Trouble Ticket	

NetSupport DNA Helpdesk

Tipi di Trouble Ticket	49
Dati Personalizzati	50
Editor di Dati Personalizzati	50
Creare Sezione	51
Creare Casella di Controllo	52
Creare Elenco a Discesa	54
Creare Area di Testo	56
Creare Casella di Testo	58
Visualizzare e immettere dati personalizzati	
Personalizzare	61
Assegnazione Ticket	
Opzioni Trouble Ticket	
Autorizzazione Speciale	
Opzioni di Accesso	
Aspetto	67
UTILIZZARE NETSUPPORT DNA HELPDESK	69
Trouble Ticket	69
Come Vengono Assegnati i Trouble Ticket	70
Pagina di Riepilogo del Ticket	
Elenco dei Ticket	
Crea Nuovo Trouble Ticket	
Chiusura Rapida	
Come si Imposta la Priorità di un Nuovo Ticket	
Verifica dei Trouble Ticket	
Ricerca di Ticket	
Trattare i Trouble Ticket	
Aggiungere Note ai Ticket	
Aggiungere File ad un Ticket	
Editor di Testo	
Traccia di Controllo	
Soluzioni	
Assegnare l'Hardware	

NetSupport DNA Helpdesk

CONTATTI 102
Cambia dettagli dell'utente connesso 101
Autorizzazioni per la Cartella dei Report 100
Esplora Report98
Dashboard97
Reporting97
Imposta Opzioni di Controllo Remoto
Iniziare una Sessione di Controllo Remoto 94
Sessioni di Controllo Remoto

Informazioni sull'Help Desk di NetSupport DNA

L'Help Desk di NetSupport DNA è un modulo potente e facile da utilizzare per l'Help Desk aziendale. È proposto da solo assieme al modulo Inventario DNA, oppure come parte della nostra completa suite gestionale. L'Help Desk DNA è una soluzione basata sul Web, che fornisce una registrazione ed un tracking dettagliato delle richieste d'assistenza da parte dell'utente:

- Assegnazione automatica dei ticket agli operatori in base a regole predefinite del cliente, a seconda del tipo di problema o del tipo di utente.
- Escalation automatica dello stato del ticket in base a regole specificate dall'utente.
- Storico strutturato delle Note di un Ticket, con identificativi dell'origine (telefono, email eccetera) per ogni voce supplementare nel ciclo di vita del ticket.
- Storico dell'Audit completo per un utente specifico.
- Integrazione diretta con l'Inventario della suite DNA e con le informazioni dipartimentali.
- Creazione efficiente di una database di soluzioni per facilitare le future richieste di assistenza.
- Gestione semplificata delle definizioni del tipo di problema.
- Protezione migliorata e gestione del controllo di accesso per gli operatori e gli utenti.
- L'interfaccia personalizzabile consente di localizzare rapidamente il prodotto nella vostra lingua. (Le lingue attualmente supportate sono l'inglese, il tedesco, lo spagnolo, l'italiano e il catalano)

Installazione

Pianificare un'Installazione

Prima di iniziare l'installazione dell'Help Desk DNA, controllare che i prerequisiti del sistema siano adempiti, vale a dire che gli utenti finali siano in grado di accedere all'help desk tramite il loro browser Web, e che vi sia un ambiente adatto nel quale ospitare il database.

Le istruzioni su schermo del programma di installazione Installshield dell'Help Desk DNA mostreranno le varie fasi del processo. Una volta terminata l'installazione, vi verrà chiesto di configurare le impostazioni personalizzate per l'Help Desk.

Requisiti & Prerequisiti di Sistema

Server: 2000\XP\2003 con IIS versione 5.0 o superiore e IE 6 o superiore.

Database: Server SQL 7.0 o superiore o MSDE versione 7.0 o superiore.

Piattaforma Client: Per il funzionamento dei Componenti ActiveX, il client richiede Windows 9x/NT/2000/XP.

Supporto Browser: Supporto completo IE 5.0 o superiore e Netscape 6.0 o superiore.

Installazione di Help Desk DNA

Il programma di installazione Installshield dell'Help Desk DNA mostrerà le varie fasi del processo di installazione per permettervi di configurare rapidamente il database dell'Help Desk sul server desiderato. Dopo l'installazione dovrete riavviare il PC per completare la configurazione.

- All'inizio dell'installazione, appare la schermata di benvenuto del programma Installshield. Fare clic su Avanti per procedere.
- Viene visualizzato il Contratto di Licenza per l'Help Desk DNA. Leggere il contratto e procedere solo se si accettano i termini della licenza.
- 3. Selezionare in quale ambiente si desidera ospitare il database Help Desk. Potrà essere un Server SQL esistente oppure il Modulo di Gestione di Database della Microsoft (MSDE). Fare clic su Avanti.
- Confermare la posizione dei file di installazione. La cartella predefinita è c:\Programmi\NetSupport DNA\DNA Helpdesk\. Fare clic su Avanti.
- 5. Rivedere i dettagli dell'installazione e fare clic su Avanti per iniziare a copiare i file di installazione.
- Al termine dell'installazione vi verrà chiesto di riavviare il computer. Effettuare il riavvio per completare l'installazione. Fare clic su Fine per riavviare.
- 7. Al momento del logon dopo il riavvio, viene visualizzata l'Installazione Guidata di Help Desk DNA.

Installazione Guidata di Help Desk

L'Installazione Guidata di Help Desk completa il processo d'installazione. La procedura guidata richiede le vostre impostazioni di configurazione predefinite, vale a dire le informazioni relative alla licenza, i dettagli della società, le impostazioni del server email, e i dettagli di accesso al database. Una volta effettuata l'installazione, queste voci potranno essere modificate da un Amministratore nell'Help Desk DNA.

Informazioni di Licenza. Immettere il Nome della propria Società e confermare le informazioni relative alla Licenza. Se state valutando il prodotto, usare il numero di serie predefinito EVAL, altrimenti immettere il Numero di Serie e il Codice di Licenza forniti dalla NetSupport Ltd. Fare clic su Avanti per procedere.

Informazioni Utente. Gli utenti dell'Help Desk sono raggruppati in base alla Società e al Reparto per rispecchiare la struttura dell'organizzazione. Le informazioni inserite a questa voce servono per creare la Società e il Reparto iniziali nel database dell'help desk. Il sistema crea un utente 'Amministratore' predefinito, che dispone dei diritti di accesso completi. L'amministratore del sistema può aggiungere altri utenti in seguito all'accesso. Fare clic su Avanti.

Opzioni Email. L'Help Desk consente di creare notifiche email personalizzate, che possono essere inviate automaticamente agli utenti quando sono applicabili determinati criteri. Se si desidera usare questa funzione, configurare le impostazioni SMTP a questa voce. I dati potranno essere modificati in seguito all'installazione. Indicare di volere utilizzare SMTP, quindi inserire l'indirizzo e la porta del server SMTP. Specificare l'indirizzo email del mittente, che deve essere un indirizzo valido esistente sul server. Inserire il nome completo del mittente. Normalmente i dettagli del mittente saranno quelli dell'amministratore del sistema. Fare clic su Avanti.

Accesso al Database. Infine, inserire i dettagli usati per accedere al server del database. Inserire il nome e l'indirizzo del server. Confermare il nome del database, il nome dell'utente e la password. Le impostazioni predefinite potranno essere utilizzate se il database è ospitato su un server SQL. Fare clic su Avanti.

A questo punto, il database verrà creato nella posizione specificata. Una volta completata l'operazione, sarete notificati dell'URL necessario per accedere al database help desk tramite il browser Web di ogni utente.

Avviare l'Help Desk di NetSupport DNA

Avviare il Web Browser e inserire l'indirizzo URL dell'applicazione Help Desk DNA (l'indirizzo IP del Server su cui è stato installato l'Help Desk DNA). Se si desidera, è possibile creare un collegamento sul desktop per uso futuro.

A questo punto apparirà la schermata di Logon.

password il più presto possibile.

Il processo di Logon richiede l'indirizzo email dell'utente e una password. Se l'utente dovesse scordarsi la password, può richiedere l'inoltro di un promemoria via email.

Nota: Un Logon di Amministratore predefinito con tutti i diritti di funzionalità viene fornito per il primo impiego dopo l'installazione. Indirizzo Email : Admin - Password : dna. La persona che funge da Amministratore deve cambiare la



Se un utente tenta di effettuare il logon con un indirizzo email che non esiste già nella database dell'Help Desk, viene visualizzata la seguente schermata. Inviando i propri dati, viene creato un conto utente che ha però solo diritti limitati. Se necessario, i dati possono essere modificati da un utente che ha i permessi appropriati.

Nota: Per evitare che gli utenti che si connettono per la prima volta creino i loro propri account, vedere Amministrazione - Personalizzare, Crea Utenti alla prima connessione.



Dopo il logon, appare la pagina iniziale predefinita dell'utente.

Nota: Prima che gli utenti finali inizino a registrare i problemi, l'amministratore del sistema deve eseguire alcune operazioni di amministrazione per rendere il database pronto all'uso.

Logoff

Per uscire dall'Help Desk DNA selezionare Logout dal menu.

Layout dello Schermo

L'interfaccia standard dell'Help Desk DNA contiene le seguenti aree:



Barra d'Intestazione



Le opzioni contenute nella Barra d'Intestazione rimangono costanti e offrono collegamenti ad operazioni comuni, come ad esempio la creazione di nuovi Trouble Ticket, e l'apertura di un Ticket esistente. Inoltre, vi è una funzione Quick Find che consente di specificare i criteri di ricerca per individuare tipi specifici di Ticket. Selezionando il pulsante appropriato, l'interfaccia HelpDesk può essere personalizzata per visualizzare una lingua diversa.

Nota: Per visualizzare la lingua richiesta al momento dell'avvio, selezionare Admin – Personalizza dal Menu. Nella sezione Aspetto cambiare la Lingua Predefinita come richiesto.

Menu

Il menu consente di spostarsi tra le varie opzioni dell'Help Desk. Le opzioni disponibili all'utente dipendono dai permessi concessi dall'Amministratore del sistema.



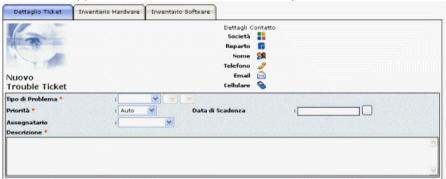
Barra degli Strumenti

Le opzioni della barra degli strumenti variano a seconda della voce di menu selezionata.



Finestra delle Informazioni

Dopo avere selezionato una voce di menu o un'opzione della barra degli strumenti, appare la finestra delle informazioni per l'attività.



Opzioni Amministrative

Prima che gli utenti finali possano registrare i problemi, si devono effettuare varie attività amministrative. Le opzioni amministrative permettono agli Amministratori di Sistema di configurare l'Help Desk DNA in modo da adeguarlo ai requisiti personali.

- Rispecchiate la struttura organizzazionale creando conti di Società, Reparto e Utente individuale.
- Impostate diritti di protezione appropriati al livello di Società, Reparto e Utente.
- Impostate assegnatari predefiniti per tipi di problema specifici.
- Create notifiche email personalizzate.
- Create e gestite una libreria predefinita di Tipi di Problema e Soluzioni.
- Personalizzate l'aspetto dell'interfaccia Help Desk.

Impostazioni Server della Posta

L'Help Desk DNA consente di creare notifiche email personalizzate che vengono attivate appena si verifica un evento particolare, ad esempio quando si richiede un promemoria password al momento in cui si registra un nuovo Trouble Ticket

Per usufruire di questa funzione, bisogna configurare le impostazioni del server della posta:

- Selezionare Amministrazione Impostazioni Server della Posta dal menu Help Desk.
- Controllare che SMTP sia attivato e inserire l'Indirizzo IP e la Porta del server.
- 3. Inserire i dettagli del Mittente che appariranno sulle email.

 Normalmente si tratterà di un amministratore di sistema.
- 4. Fare clic su Salva.



Opzioni DB

La pagina Opzioni Database consente all'Amministratore di modificare le proprietà che definiscono dove viene memorizzato il Database di DNA Helpdesk.

Inoltre, se avete acquistato il modulo Inventario DNA, dovrete attivare la raccolta dei dati di Inventario e specificare il Nome Fonte Dati.

Opzioni Database Helpdesk	
Server di Database *	: 127.0.0.1
Nome Database *	: DNAHelpdesk
Nome utente *	! sa
Password *	:
Opzioni Database DNA	
Usa DNA per i Dati di Inventario *	ı 🗀
Nome Fonte Dati *	1 DNAInventory
Nome utente *	: NetSupportDNA
Password *	: •••
Opzioni Libreria dei File	
Percorso Libreria dei File*	: C:\Program Files\NetSupport DNA\Helpdesk\Da

Opzioni Database Helpdesk

Server di Database

Questo è il Nome o l'indirizzo IP del server di Database SQL o MSDE che contiene il Database di DNA Helpdesk. L'impostazione predefinita di quest'opzione viene impostata durante l'installazione di DNA Helpdesk.

Nome Database

Questo è il Nome del Database di DNA Helpdesk sul server SQL. L'impostazione predefinita di quest'opzione viene impostata durante l'installazione di DNA Helpdesk.

Nome utente

II nome utente che viene utilizzato dall'applicativo Helpdesk per accedere al Database di DNA Helpdesk.

Password

La password per l'utente sopra indicato.

Opzioni Database DNA

Usa DNA per Dati Inventario

Quando si seleziona quest'opzione, i Dati dell'Inventario di DNA possono essere visualizzati in un Ticket su DNA Heldpesk. Se DNA Helpdesk è installato sullo stesso computer di NetSupport DNA, quest'opzione è impostata al momento dell'installazione.

Nome Fonte Dati

Questo è il nome di una fonte Dati ODBC di sistema che Helpdesk utilizza per leggere le informazioni dell'inventario. Se DNA Helpdesk è installato sullo stesso computer di NetSupport DNA, una fonte dati ODBC denominata 'DNAInventory' viene creata durante l'installazione di DNA Helpdesk, altrimenti la fonte dati dovrà essere creata manualmente.

Nome utente

Il nome utente utilizzato da Fonte Dati DNA.

Password

La password per l'utente sopra indicato.

Opzioni Libreria File

Percorso Libreria File

Il percorso su cui sono memorizzati i file che sono stati aggiunti ad un Ticket. L'impostazione predefinita è la cartella di Dati nella cartella d'installazione di Helpdesk. Se questo percorso viene modificato, qualsiasi file nel percorso esistente verrà copiato sul percorso nuovo.

Utenti

Le opzioni Utenti consentono agli operatori che hanno i diritti appropriati di creare e gestire gli account di utente, e di determinare dove assegnare i problemi per la loro risoluzione. Questa è una parte importante del processo di Amministrazione, che deve essere implementata prima che gli utenti possano registrare i problemi (o i Trouble Ticket, per usare la terminologia di DNA).



Help Desk DNA consente di replicare la struttura gerarchica della vostra organizzazione, raggruppando gli utenti finali nelle loro Società o nei loro Reparti appropriati. Una Società può essere una linea specifica di attività contenente vari sottoreparti. I dettagli sono elencati in una TreeView per facilitare la gestione continua.

Quando un utente finale crea un nuovo Trouble Ticket, il sistema usa i dettagli predefiniti della Società e del Reparto per determinare dove assegnare il Ticket.

Quando si aggiungono Società e Reparti, è possibile creare record individuali per gli utenti finali, tuttavia questo non è vitale dato che ogni utente può aggiungersi al database dell'Help Desk la prima volta che tenta di registrare un problema. Gli account degli utenti che fungeranno da Operatori di Help Desk devono comunque essere creati.

Appena la TreeView di base è pronta, è possibile decidere come assegnare i problemi in base alle seguenti considerazioni:

Quali Reparti e Utenti saranno in grado di risolvere i problemi registrati?

Prima di potere assegnare i problemi ad un reparto, esso dovrà essere contrassegnato come 'Reparto Tecnico'. Il numero di Reparti Tecnici contenuti nel database è senza limite. È possibile, ad es., avere un'area centrale nella quale tutte le Società effettueranno il reporting, oppure ogni Società può avere il proprio reparto tecnico. Se non si aggiungono i propri Reparti Tecnici, il database contiene un'area di Amministrazione predefinita alla quale si possono assegnare i Ticket.

Dopo avere deciso i Reparti Tecnici, bisogna assegnare le autorizzazioni appropriate di Help Desk o di Operatore Amministrativo ai contatti di tali Reparti in modo che possano visualizzare e risolvere i problemi a loro assegnati. Nella TreeView, un'icona arancione indica a quali utenti è stato assegnato lo stato di Amministratore o di Operatore di Help Desk. Un'icona blu denota gli utenti finali.

Dove devono essere assegnati i problemi registrati da un determinato utente finale?

Per ogni Reparto (tecnico o non tecnico) bisogna specificare dove si devono assegnare i Trouble Ticket registrati dagli utenti di tale Reparto. I Ticket potranno essere assegnati a un Reparto Tecnico o a un Operatore di Help Desk. Alternativamente, è possibile impostare gli assegnatari per un determinato tipo di problema.

Dopo avere impostato la struttura dell'organizzazione e dei contatti, gli utenti finali saranno in grado di aggiungersi alla parte appropriata della TreeView al momento del primo logon, e quando immettono un nuovo Trouble Ticket il sistema saprà dove assegnarlo.

Crea Nuova Società



A seconda della struttura dell'organizzazione, il database dell'Help Desk può elencare diverse Società, ad esempio diverse linee di business oppure vari uffici regionali. Sotto ogni Società possono essere elencati vari Reparti.

Quando si aggiungono le Società, bisogna prendere conto dei diritti di accesso (o permessi) da applicare. Nell'Help Desk DNA, i permessi utente sono ereditati. Questo significa che quando si crea una nuova Società, essa eredita i privilegi predefiniti del sistema. A sua volta, qualsiasi Reparto che viene poi elencato all'interno della Società erediterà questi diritti. Le impostazioni predefinite forniscono solo diritti di utente finale basilari; essi dovranno pertanto essere cambiati se la Società/I Reparti devono risolvere problemi.

Per creare una nuova società:

- Selezionare Amministrazione Utenti dal menu help desk. Appare la TreeView attuale.
- Scegliere Nuova Società dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuova Società.



 Inserire i seguenti dati. I campi contrassegnati con un * sono obbligatori: Il Nome, l'Indirizzo e il Numero di Telefono della Società.

Decidere dove assegnare i Trouble Ticket registrati dagli utenti in questa Società. Si può scegliere di inviarli ad un Reparto, dove vengono assegnati all'assegnatario predefinito per l'area, oppure si può selezionare un utente specifico. Gli elenchi a discesa mostrano tutti i Reparti contrassegnati come Tecnici come pure gli utenti che hanno diritti di Operatore di Help Desk. Se l'opzione richiesta non dovesse essere disponibile, salvare il record parzialmente completato, e modificarlo dopo avere aggiunto i Reparti/gli Utenti appropriati al database.

- Fare clic su Salva.
- 5. La Nuova Società verrà aggiunta alla TreeView.
- 6. Dopo avere selezionato il record della nuova Società nella TreeView, applicare le Preferenze e i Permessi appropriati.

Crea Nuovo Reparto

Per ogni Società si possono creare vari Reparti.

Quando si desidera aggiungere un Reparto al database, un fattore chiave da considerare è se si tratterà di un'area di 'Utente Finale' o 'Tecnica'. Se si prevede che i Trouble Ticket verranno assegnati al Reparto, esso dovrà essere contrassegnato come Tecnico, e dovrà avere Permessi appropriati.

Per creare un nuovo reparto:

- Selezionare Amministrazione Utenti dal menu help desk. Appare la TreeView attuale.
- 2. Scegliere Nuovo Reparto dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuovo Reparto.



 Inserire i seguenti dati. I campi contrassegnati con un * sono obbligatori:

Selezionare la Società alla quale allegare il Reparto. Inserire il nome del nuovo reparto. Se il Reparto sarà responsabile per la ricezione e la risoluzione dei problemi, contrassegnarlo come Tecnico.

Se si tratta di un Reparto Tecnico, selezionare l'Operatore di Help Desk predefinito al quale verranno assegnati i Ticket. Prima di poterlo fare, dovrete creare il record di Utente.

Per ultima cosa, decidere dove si dovranno assegnare i Ticket sollevati da questo Reparto. Questo potrà essere qualsiasi altro Reparto Tecnico o Operatore di Help Desk. Se queste informazioni erano state aggiunte al livello di Società, non è necessario specificarle di nuovo in quanto saranno state ereditate. Tuttavia, se si desidera, è possibile scegliere un assegnatario diverso per i Reparti individuali.

- 4. Fare clic su Salva.
- 5. Il Nuovo Reparto verrà aggiunto alla TreeView.
- 6. Quando si è selezionato il nuovo record nella visualizzazione ad albero, applicare le Preferenze e le Autorizzazioni pertinenti. Inoltre, dopo avere aggiunto gli 'Utenti' al Reparto, è possibile assegnare un 'Capo Reparto'. Come parte del processo di escalation del problema, è possibile copiare le notifiche email automatizzate alla persona designata.

Crea Utenti

Gli utenti sono suddivisi nelle seguenti categorie:

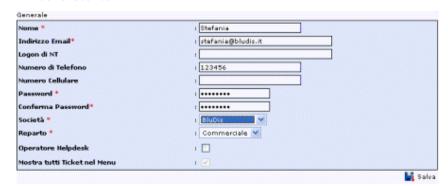
Amministratori Operatori di Help Desk Utenti Finali

Quando si crea la propria struttura di Società/Reparto, si è particolarmente interessati agli utenti ai quali verranno assegnati i Trouble Ticket. Generalmente, un reparto che è stato contrassegnato come Tecnico avrà contatti che richiedono come minimo Permessi di Operatore di Help Desk.

Gli Utenti Finali possono aggiungersi al database la prima volta che si collegano all'Help Desk DNA, in quanto il sistema riconosce che il loro indirizzo email non esiste attualmente. Come impostazione predefinita, agli utenti verranno concessi permessi di base in modo da potere registrare il problema. Un Amministratore o un Operatore di Help Desk è in grado di modificare le informazioni dell'utente se tali diritti non sono sufficienti.

Per creare un nuovo utente:

- Selezionare Amministrazione Utenti dal menu help desk. Appare la TreeView attuale.
- Scegliere Nuovo Utente dalla barra degli strumenti. Appare la finestra Nuovo Utente.



3. Inserire i dati dell'utente. I campi contrassegnati con un * sono obbligatori.

Se state utilizzando l'Autenticazione Windows per connettervi all'Helpdesk, dovrete immettere un logon NT per l'utente.

Se si desidera che questo utente sia in grado di visualizzare e risolvere i problemi, selezionare la casella 'Operatore Helpdesk'. Dopo avere creato il record dell'utente, dovrete inoltre accertarvi che le autorizzazioni di Operatore Helpdesk siano impostate.

È possibile limitare l'accesso di un Operatore di HelpDesk a certi Trouble Ticket rimuovendo l'opzione 'Tutti i Trouble Ticket' dal menu. Deselezionare 'Mostra Tutti i Ticket nel Menu'. Questo garantisce che l'Operatore sia solo in grado di trattare i Ticket che gli sono stati assegnati, oppure che sono stati assegnati al suo Reparto.

- 4. Fare clic su Salva.
- 5. Il Nuovo Utente verrà aggiunto alla TreeView.
- 6. Dopo avere selezionato il record del nuovo Utente nella TreeView, applicare le Preferenze e i Permessi appropriati.

Modifica Dettagli Utente

La TreeView Utenti rispecchia la struttura dell'organizzazione, elencando le Società, i Reparti e gli Utenti creati. Queste informazioni possono essere modificate o eliminate in qualsiasi momento:

- 1. Dal menu Help Desk selezionare Amministrazione Utenti.
- Nella TreeView selezionare la Società, il Reparto o l'Utente che si desidera modificare.
- Selezionare la scheda Generale, Preferenze o Permessi e cambiare le voci richieste.
- Fare clic su Salva. oppure
- Per eliminare un record, selezionare la voce nella TreeView e fare clic su Elimina. Non è possibile eliminare un record se ci sono Trouble Ticket pendenti assegnati a una Società, a un Reparto o a un Utente.



Autorizzazioni per l'Utente

Le Autorizzazioni controllano l'accesso di un utente a specifiche funzioni di Helpdesk. Le autorizzazioni applicabili ad un utente possono essere definite esplicitamente sull'oggetto dell'utente, oppure possono essere ereditate dalle Autorizzazioni predefinite del Reparto, della Società, o del Sistema dell'utente.

Quando si assegnano le autorizzazioni, è possibile scegliere da una serie di modelli predefiniti che vengono a forniti a seconda se l'utente è un Amministratore, un Operatore di Helpdesk o un Utente Finale, oppure è possibile personalizzare la funzionalità in base ai propri requisiti individuali.

DNA Helpdesk fornisce un accesso di Amministratore predefinito per garantire che vi sia come minimo un utente dotato di autorizzazioni globali. Vi è inoltre un gruppo integrato di autorizzazioni di utente finale predefinite e qualsiasi nuova Società, Reparto o utente finale erediterà questi diritti.

L'impostazione delle autorizzazioni è particolarmente importante quando bisogna decidere quali aree avranno la responsabilità di trattare i Trouble Ticket. Per ogni Società o Reparto creato, bisogna decidere a quale Reparto Tecnico o Operatore di Helpdesk si dovranno assegnare i Ticket generati da tale area. Questo processo conta sul fatto che gli assegnatari abbiano le autorizzazioni giuste.

Le autorizzazioni sono raggruppate nelle seguenti categorie:

Ticket

Crea Ticket

Quest'autorizzazione consente ad un utente di Creare un Ticket.

Leggi Ticket

Quest'autorizzazione consente ad un utente di leggere tutti i Ticket sull'Helpdesk, ma non consente di salvare qualsiasi modifica apportata.

Elimina Ticket

Quest'autorizzazione consente ad un utente di eliminare qualsiasi ticket sull'Helpdesk.

Modifica Ticket

Quest'autorizzazione consente ad un utente di modificare qualsiasi ticket sull'Helpdesk, tuttavia non permette di modificare un Assegnatario o di aggiungere una soluzione.

Alcune Autorizzazioni Speciali annulleranno queste autorizzazioni.

Report

Crea Report

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Nuovo" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di Creare un Report.

Leggi Report

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di leggere un Report esistente.

Elimina Report

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di eliminare un Report esistente.

Modifica Report

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Esplora" al menu nella sezione Report, e consente all'utente di modificare un Report esistente.

Società

Crea Società

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Nuova Società" alla barra degli strumenti della pagina Gestisci Utenti e consente all'utente di creare una Nuova Società e di leggere i dettagli delle Società esistenti.

Elimina Società

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Società e consente all'utente di leggere i dettagli e di eliminare le Società esistenti.

Modifica Società

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Salva" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Società e consente all'utente di leggere i dettagli e di salvare le modifiche apportate ad una Società esistente.

Reparti

Crea Reparto

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Nuovo Reparto" alla barra degli strumenti della pagina Gestisci Utenti e consente all'utente di creare un Nuovo Reparto e di leggere i dettagli dei Reparti esistenti.

Elimina Reparto

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Reparto e consente all'utente di leggere i dettagli e di eliminare i Reparti esistenti.

Modifica Reparto

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Salva" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Reparto e consente all'utente di leggere i dettagli e di salvare le modifiche apportate ad un Reparto esistente.

<u>Utenti</u>

Crea Utente

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Nuovo Utente" alla barra degli strumenti della pagina Gestisci Utenti e consente all'utente di creare un Nuovo Utente e di leggere i dettagli relativi agli utenti esistenti.

Se l'utente è un Operatore di Helpdesk, quest'autorizzazione aggiunge anche il pulsante "Nuovo Contatto" alla pagina Crea Ticket e consente all'utente di creare un nuovo contatto al momento della creazione di un Ticket.

Elimina Utente

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Utente e consente all'utente di leggere i dettagli e di eliminare gli utenti esistenti.

Modifica Utente

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Utenti" al menu nella sezione Amministrazione. Inoltre, quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Salva" alla barra degli strumenti della pagina Modifica Utente e consente all'utente di leggere i dettagli e di salvare le modifiche apportate ad un utente esistente.

Se l'utente è un Operatore di Helpdesk, quest'autorizzazione aggiunge anche il pulsante "Modifica Dettagli Contatto" alla pagina Crea Ticket e consente all'utente di modificare i dettagli del contatto selezionato al momento della creazione di un Ticket.

Soluzioni

Leggi Soluzione

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di visualizzare una Soluzione.

Crea Soluzione

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Nuovo" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di creare una Soluzione.

Elimina Soluzione

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di eliminare una Soluzione esistente.

Modifica Soluzione

Quest'autorizzazione aggiunge le opzioni "Ricerca" e "Visualizza" al menu nella sezione Soluzioni, e consente all'utente di modificare una Soluzione esistente.

Tipi di Ticket

Crea Tipi di Trouble Ticket

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Tipi di Ticket" al menu nella sezione Amministrazione e consente all'utente di Creare Nuovi Tipi.

Elimina Tipi di Trouble Ticket

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Tipi di Ticket" al menu nella sezione Amministrazione e consente all'utente di eliminare i Tipi esistenti.

Modifica Tipi di Trouble Ticket

Quest'autorizzazione aggiunge l'opzione "Tipi di Ticket" al menu nella sezione Amministrazione e consente all'utente di modificare i Tipi esistenti.

File

Aggiungi File

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Aggiungi File" al Ticket. Quest'autorizzazione ha effetto su tutti i Ticket.

Elimina File

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante di eliminazione ad ogni file associato al Ticket. Quest'autorizzazione ha effetto su tutti i Ticket.

Aggiungi Cartelle di File

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Crea Cartella" alla finestra Aggiungi un file condiviso. Quest'autorizzazione ha effetto unicamente sugli Operatori di Helpdesk.

Elimina Cartelle di File

Quest'autorizzazione aggiunge il pulsante "Elimina Cartella" alla finestra Aggiungi un file condiviso. Quest'autorizzazione ha effetto unicamente sugli Operatori di Helpdesk.

Alcune Autorizzazioni Speciali annulleranno queste autorizzazioni.

Amministratore

Modifica Note

Quest'Autorizzazione aggiunge i pulsanti "Modifica" e "Elimina" accanto ad ogni nota che è stata aggiunta ad un ticket. Questo consente all'Amministratore di modificare o eliminare una nota che è stata aggiunta ad un Ticket.

Modifica Opzioni SMTP

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Impostazioni Mail Server" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni SMTP e di salvare i dati.

Modifica Opzioni Database

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Opzioni DB" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni DB e di salvare i dati.

Modifica Autorizzazioni

Quando quest'Autorizzazione viene rifiutata, un utente che ha l'autorizzazione di modificare una società, un reparto o un utente, è in grado di visualizzare le autorizzazioni della società ma non può modificarle.

Modifica Escalations

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Escalations" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare le Regole di Escalation.

Modifica Modelli Email

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Modelli Email" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare i Modelli Email da usare nelle Regole di Notifica.

Modifica Notifiche

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Notifiche" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare le Regole di Notifica Email.

Modifica Informazioni di Licenza

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Licenza" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina della Licenza e di salvare i dati.

Modifica Stato

Quest'Autorizzazione aggiunge le opzioni "Stato" e "Codici di Risoluzione" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare codici di Stato e codici di Risoluzione.

Modifica Priorità

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Priorità" al menu nella sezione Amministrazione, e consente all'utente di Creare, Modificare e Eliminare la Priorità.

Personalizza Applicazione

Quest'Autorizzazione aggiunge l'opzione "Personalizza" al menu nella sezione Amministrazione, e consente di visualizzare la pagina Opzioni di Personalizzazione e di salvare I dati.

NetSupport DNA Helpdesk

Inoltre, certi utenti di Helpdesk hanno Autorizzazioni Speciali, vale a dire:

- II Contatto per un Ticket
- Il "Manager" del reparto che contiene il Contatto per un ticket
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un ticket

Queste Autorizzazioni speciali possono essere modificate impostando le opzioni nella pagina Personalizza.

Impostazione delle Autorizzazioni

Le autorizzazioni possono essere impostate sia al livello delle Impostazioni Predefinite, della Società, del Reparto o dell'Utente.

Le autorizzazioni possono essere impostate utilizzando uno dei modelli delle autorizzazioni predefiniti, oppure impostando manualmente le autorizzazioni specifiche.

Quando le autorizzazioni vengono impostate manualmente, ciascuna può essere impostata ad uno dei tre seguenti stati:

- L'Autorizzazione non è impostata
- ✓ L'Autorizzazione è impostata
- ∇ o L'Autorizzazione è in corso di essere ereditata



Per impostare le Autorizzazioni usando un modello:

- 1. Dal menu di help desk selezionare Amministrazione Utenti.
- 2. Nella visualizzazione ad albero, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente individuale a cui assegnare le autorizzazioni.
- 3. Selezionare la scheda Autorizzazioni.
- 4. Selezionare il Modello contenente le autorizzazioni richieste, oppure attivare/disattivare ciascuna opzione come richiesto.
- 5. Fare clic su Salva per applicare le Autorizzazioni.

Per impostare le autorizzazioni manualmente:

- 1. Dal menu di help desk selezionare Amministrazione Utenti.
- 2. Nella visualizzazione ad albero, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente individuale a cui assegnare le autorizzazioni.
- 3. Selezionare la scheda Autorizzazioni.
- 4. Espandere uno dei gruppi di autorizzazioni.
- 5. Impostare le Autorizzazioni richieste.
- 6. Fare clic su Salva per applicare le Autorizzazioni.

Autorizzazioni Speciali

Come impostazione predefinita, nell'Helpdesk vi sono determinati utenti che hanno autorizzazioni aggiuntive a certi Ticket.

Questi utenti sono:

- II Contatto per un Ticket
- II "Manager" del reparto che contiene il Contatto per un ticket
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un ticket

Questi utenti dispongono delle seguenti autorizzazioni per i ticket a cui sono associati.

- Leggere il Ticket
- Modificare il Ticket
- Eliminare il Ticket
- Aggiungere File
- Modificare lo Stato del Ticket

Queste autorizzazioni Speciali possono essere rimosse impostando le opzioni delle autorizzazioni speciali nella pagina Personalizza.

Preferenze Utente

Le preferenze di visualizzazione possono essere applicate al livello di Società, Reparto o Utente individuale. Ad esempio, la pagina iniziale predefinita per gli Operatori di Help Desk potrebbe essere l'elenco dei Trouble Ticket, e per gli utenti finali potrebbe essere la pagina Crea Nuovo Trouble Ticket.



Per impostare le Preferenze:

- Selezionare Amministrazione Utenti dal menu Help Desk.
- 2. Nella TreeView, selezionare la Società, il Reparto o l'Utente richiesto.
- Selezionare la scheda Preferenze.
- 4. La finestra di dialogo Preferenze consente di specificare:
 - un formato di data alternativo, ad es. MM/GG/AAAA o GG/MM/AAAA.
 - la pagina iniziale predefinita al momento della connessione.
 - se visualizzare o meno un messaggio quando i dati non sono stati salvati.
 - se l'opzione Mostra Filtri deve essere attivata quando si visualizza l'elenco dei Trouble Ticket. Se è attivata, i filtri consento di immettere criteri di ricerca in modo da localizzare tipi specifici di problema.
 - le colonne da includere nell'elenco dei Trouble Ticket. È possibile aggiungere o rimuovere campi dall'elenco dei Trouble Ticket in base alle proprie necessità. Fare clic su Modifica Elenco per specificare le colonne richieste.



Nota: Le preferenze dell'utente connesso possono essere modificate selezionando Miei Dettagli - Preferenze dal menu Help Desk.

Imposta Password

Per impostare/reimpostare una Password Utente:

- 1. Selezionare Amministrazione Utenti dal menu Help Desk.
- 2. Nelle TreeView Utenti, scegliere l'utente finale la cui password deve essere modificata.
- 3. Selezionare Reimposta Password dalla barra degli strumenti.



- 4. Immettere la nuova password e digitarla di nuovo per confermare.
- 5. Fare clic su Cambia per salvare i dettagli.

Per impostare/reimpostare la password dell'utente connesso:

- 1. Selezionare Amministrazione Miei Dettagli Cambia Password.
- 2. Immettere i dettagli come sopra descritto.

Importazione Utenti

DNA helpdesk supporta l'importazione degli utenti da un file .csv o da Active Directory.

Per Importare gli Utenti da un file:

- 1. Dal menu Helpdesk selezionare Amministrazione Utenti.
- Fare clic su Importa per aprire la procedura guidata Importazione Utente.
- 3. Selezionare Importa da file di Testo e premere Avanti.
- 4. Selezionare il file da importare e quindi premere Avanti.
- 5. La pagina successiva visualizza un elenco dei campi nel file di Testo fare corrispondere questi campi ai campi di Informazione Utente contenuti nell'Helpdesk.
- 6. Premere Avanti per iniziare ad importare gli utenti.
- 7. Una volta completata l'Importazione, se non è stato possibile importare alcuni utenti, qualsiasi errore di importazione potrà essere visualizzato premendo Avanti.

Quando si esegue l'importazione da un file di testo, i nomi della società e del reparto elencati nel file di testo verranno creati automaticamente se non esistono già nel database di Helpdesk.

Per Importare gli Utenti da Active Directory:

Per importare da Active Directory, il Server dell'Helpdesk deve essere un membro dell'Active Directory da cui si desidera importare gli utenti.

- 1. Dal menu Helpdesk selezionare Amministrazione Utenti.
- 2. Fare clic su Importa per aprire la procedura guidata Importazione Utente.
- 3. Selezionare Importa da Active Directory e premere Avanti.
- 4. Selezionare il Dominio Windows da cui si desidera importare gli utenti.
- 5. Premere Avanti per iniziare ad importare gli utenti.
- 6. Una volta completata l'Importazione, se non è stato possibile importare alcuni utenti,
- qualsiasi errore di importazione potrà essere visualizzato premendo Avanti.

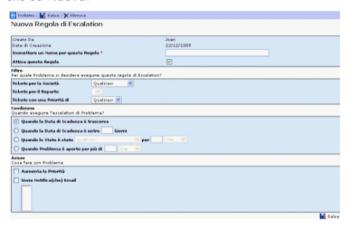
Escalation Procedure

L'opzione Escalation consente di aumentare il profilo dei Trouble Ticket pendenti. L'utente imposta i criteri relativi a quando bisogna escalare i Ticket e determina l'azione da prendere appena la regola è applicabile.

A volte, basterà aumentare la priorità oppure inviare una notifica email automatica alle parti interessate. Se si sceglie quest'ultimo metodo, prima di impostare le regole di Escalation bisognerà creare la email e i dettagli della notifica associata.

Per creare una nuova regola di Escalation:

- Selezionare Amministrazione Escalations dal menu Help Desk. Appare l'elenco delle regole esistenti. Per modificare una regola, fare clic in una delle colonne.
- 2. Fare clic su Nuova.



- 3. Inserire una descrizione per la nuova regola e decidere se attivarla immediatamente.
- 4. Decidere a quali Trouble Ticket deve essere applicata la regola. Questo può essere per una Società o un Reparto specifico, oppure per i Ticket che hanno una determinate Priorità.
- Impostare la condizione che determina quando la regola verrà attivata.
- Decidere quale azione si deve prendere quando la regola è applicabile. È possible o aumentare la Priorità o inviare una notifica email automatica.
- Fare clic su Salva.

Modelli Email

L'Help Desk DNA consente di creare una libreria di modelli Email personalizzati, che forniscono un meccanismo utile per inviare agli utenti notifiche automatizzate in una serie di scenari diversi (ad es., quando si cambia la persona alla quale viene assegnato il problema, oppure quando si desidera escalare lo stato di un problema). Le regole relative a quando bisogna inviare un determinato modello sono impostate nell'opzione Amministrazione - Notifiche. Se si crea una Email a scopi di escalation, bisogna inoltre configurare i criteri nell'opzione Amministrazione - Escalations.

Per creare un Modello Email

Dal menu Help Desk selezionare Amministrazione - Modelli Email.
 Appare un elenco dei modelli esistenti. Per modificare una voce, fare clic in una delle colonne.



2. Scegliere l'opzione Nuovo dalla barra degli strumenti.



- 3. Inserire una breve descrizione del modello, il nome del mittente e il soggetto.
- Inserire il contenuto della email. Scegliere se farlo in formato HTML o in Testo Normale. Per personalizzare l'email, è possibile includere una serie di variabili.
- 5. Fare clic su Salva.

Variabili Email

Diverse variabili possono essere usate nel campo del soggetto o nel corpo del messaggio di un Modello Email. Quando si invia la email, la variabile viene sostituita con i dettagli del Ticket.

Variabile	Descrizione					
\$APPNAME\$	II Nome dell'Applicazione come configurato all'opzione personalizza.					
\$CREATORNAME\$	II Nome Completo della persona che ha creato il Ticket.					
\$CREATOREMAIL\$	L'Indirizzo Email della persona che ha creato il Ticket.					
\$CONTACTNAME\$	II Nome Completo del Contatto per il ticket.					
\$CONTACTEMAIL\$	L'Indirizzo Email del Contatto per il ticket.					
\$CONTACTDEPT\$	II Reparto a cui appartiene il contatto del ticket.					
\$CONTACTCOMP\$	La Società del contatto del ticket.					
\$CONTACTPHONE\$	II Numero di Telefono del Contatto.					
\$ASSIGNEENAME\$	II nome completo dell'assegnatario corrente del ticket.					
\$ASSIGNEEEMAIL\$	L'indirizzo email dell'assegnatario corrente del ticket.					
\$ASSIGNEEPHONE\$	II Numero di Telefono dell'assegnatario corrente del ticket.					
\$ASSIGNEECELL\$	II Numero di Telefono Cellulare dell'assegnatario corrente del ticket.					
\$ASSIGNEEDEPT\$	II Reparto a cui appartiene l'assegnatario corrente del ticket.					
\$ASSIGNEECOMP\$	La Società dell'assegnatario corrente del ticket.					
\$TICKETID\$	II Numero del Ticket.					
\$TICKETURL\$	L'URL del Ticket.					
\$STATUS\$	Lo Stato Corrente del Ticket.					
\$PRIORITY\$	La Priorità Corrente del Ticket.					
\$DUEDATE\$	La data di scadenza corrente del ticket.					
\$CATEGORY\$	La Categoria Corrente del ticket.					
\$SOLUTION\$	Il testo della soluzione, se ne è stata aggiunta una al Ticket.					
\$DESCRIPTION\$	La Descrizione del ticket (in base a quello che si è inserito nel campo Descrizione del ticket)					

Notifiche

Usare questa opzione per impostare le regole che determinano quando viene inviato il modello email memorizzato.

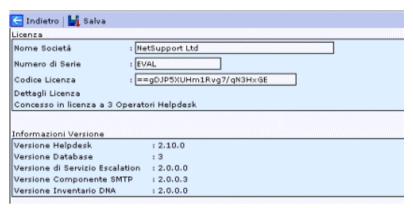
Per impostare le regole di Notifica

- Selezionare Amministrazione Notifiche dal menu Help Desk. Appare un elenco delle notifiche esistenti. Per modificare una voce, fare clic in una delle colonne.
- 2. Selezionare Nuova dalla barra degli strumenti.
- 3. Inserire una descrizione idonea per la Notifica ed impostare la condizione che determina quando si deve inviare la email (ad esempio, quando l'assegnatario cambia oppure quando un Trouble Ticket è stato chiuso). Se si desidera usare immediatamente la Notifica, selezionare l'opzione Attivato.
- 4. Indicare a chi inviare la email, selezionando il pulsante del Destinatario appropriato.
- Selezionare il modello email che si desidera inviare.
- 6. Fare clic su Salva per memorizzare la notifica.



Licenza

La pagina Gestione Licenze consente all'amministratore di visualizzare la Licenza Corrente e di inserire una Nuova Licenza.



Sono disponibili le seguenti modalità di Licenza:

Valut

La licenza di valutazione di 30 giorni limita gli utenti a 2 Operatori di Help Desk e 50 utenti finali.

Per Operatore

In questa modalità, il Prodotto è limitato consentendo solo un determinato numero di tecnici. Se il prodotto è concesso in licenza in questo modalità e si è raggiunto il limite di licenze, non è possibile creare ulteriori tecnici.

Per Utente

In questa modalità, il Prodotto è limitato consentendo di creare solo il numero Limitato di utenti. Una volta raggiunto il limite non è possibile creare ulteriori utenti.

Codici di Stato del Ticket

I Codici di Stato forniscono un'indicazione del progresso dei Trouble Ticket e permettono di identificare rapidamente qualsiasi problema pendente che richiede un'escalation. Quando si emette un nuovo Trouble Ticket, ad esso viene automaticamente assegnato lo Stato di Nuovo. Se si prendono azioni future, lo Stato può essere modificato per riflettere le nuove condizioni

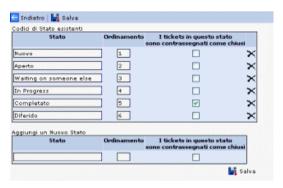
L'Help Desk DNA fornisce un elenco predefinito di codici, nel quale, se necessario, si possono aggiungere ulteriori codici.

Per modificare l'elenco dei Codici di Stato:

- Selezionare Amministrazione Stato dal menu Help Desk. Appare l'elenco dei Codici di Stato esistenti.
- 2. Per modificare una Descrizione di Stato, fare clic sul campo appropriato e modificare il testo come richiesto.
- Scegliere l'ordine di visualizzazione delle voci. Questo è l'ordine in cui le voci appariranno nell'elenco a discesa del campo Stato che appare nella finestra Trouble Ticket.
- 4. Indicare se il sistema deve trattare lo Stato come 'Chiuso', vale a dire, Completato. A questo punto, qualsiasi Ticket al quale viene assegnato lo stato verrà rimosso dall'elenco dei Ticket.
- 5. Per rimuovere uno Stato fare clic sull'icona Elimina.
- Fare clic su Salva.

Per aggiungere un nuovo Codice di Stato:

- 1. Immettere la Descrizione dello Stato.
- 2. Decidere in quale posizione dell'elenco degli Stati dovrà apparire il nuovo codice.
- 3. Indicare se lo stato deve essere contrassegnato come Chiuso.



4. Fare clic su Salva.

Codici di Risoluzione

Questa opzione consente di compilare un elenco di codici di risoluzione. Quando l'operatore di Help Desk chiude un problema, può scegliere il codice appropriato dall'elenco predefinito.



Per modificare l'elenco dei Codici di Risoluzione:

- Selezionare Amministrazione Codici di Risoluzione dal menu Help Desk. Appare l'elenco dei Codici di Risoluzione esistenti.
- Per modificare una Descrizione, fare clic sul campo appropriato e modificare il testo come richiesto.
- Scegliere l'ordine di visualizzazione delle voci. Questo è l'ordine in cui le voci appariranno nell'elenco a discesa che appare nella finestra Trouble Ticket.
- 4. Per rimuovere una Risoluzione, fare clic sull'icona Elimina.
- Fare clic su Salva.

Per aggiungere un nuovo Codice di Risoluzione:

- 1. Immettere una Descrizione.
- Decidere in quale posizione dell'elenco dovrà apparire il nuovo codice.
- Fare clic su Salva.

Codici di Priorità dei Trouble Ticket

Quando si creano i Trouble Ticket, l'iniziatore assegna una priorità al problema. Questa priorità viene selezionata da un elenco predefinito che può essere personalizzato per adattarsi ai requisiti individuali.

Per modificare i Codici di Priorità:

 Selezionare Amministrazione - Priorità dal menu Help Desk. Appare l'elenco delle Priorità esistenti.



 Per modificare o eliminare una voce esistente, fare clic sulla colonna appropriata e selezionare un'icona nuova oppure modificare il testo come desiderato.

oppure

Per aggiungere una nuova Priorità, fare clic sulla colonna appropriata, scegliere una delle icone predefinite, immettere una descrizione e selezionare l'ordine di visualizzazione della priorità nell'elenco a discesa.



Fare clic su Salva.

Tipi di Trouble Ticket

Questa opzione consente di analizzare i tipi di problemi che l'utente finale potrà sollevare e compilare un elenco di Trouble Ticket (il nome predefinito assegnato ad un problema che è stato sollevato dall'utente finale). Il nome può essere personalizzato se si desidera utilizzare la propria terminologia, ad es. Record del Problema e Tipi di Richieste di Assistenza. Una TreeView gerarchica elenca le varie categorie che sono state create. NetSupport fornisce un gruppo di categorie predefinite, al quale si potranno aggiungere altre categorie su richiesta.

La TreeView si espande sotto la descrizione di ogni argomento principale (come, ad es., il termine generico Hardware). Per ogni categoria è quindi possibile aggiungere le descrizioni di sottotipo, come PC, Stampante eccetera.

Quando genera un Ticket, l'iniziatore può scegliere la categoria appropriata del problema a partire dal vostro elenco predefinito.

Per creare i tipi di Trouble Ticket

- Selezionare Amministrazione Tipi di Trouble Ticket dal menu Help Desk.
- Per creare delle voci supplementari, fare clic su Nuovo. Inserire una Descrizione per la nuova voce. Se si tratta della descrizione di una categoria principale, a questo punto fare clic su Salva per aggiungere la voce nella TreeView.



- 3. Per aggiungere categorie sotto l'intestazione principale, fare clic su Nuovo. Immettere la Descrizione e scegliere la categoria per la quale si desidera che l'argomento sia un Sottotipo.
- 4. Se richiesto, si può anche scegliere un operatore o reparto specifico al quale assegnare i ticket di questo tipo.
- 5. Fare clic su Salva.

Dati Personalizzati

DNA Helpdesk fornisce i campi più comunemente utilizzati per memorizzare le informazioni relative ad ogni Ticket, ad esempio lo Stato, la Priorità, la Data di Scadenza eccetera. A volte, sarà comunque necessario memorizzare altre informazioni contro un Ticket, ad esempio si dovrà aggiungere un campo per il Numero di Paga di un Dipendente.

L'Editor di Dati Personalizzati di DNA Helpdesk vi consente di aggiungere ulteriori campi e sezioni ad un Ticket, che potranno quindi essere compilati dall'utente finale o dall'Operatore di Helpdesk.

I campi di dati personalizzati sono organizzati in sezioni simili alle altre pagine visualizzate sull'Helpdesk. Ogni Campo o Sezione può essere impostato in modo da essere visualizzato sul modulo Crea Ticket, sul modulo Modifica Ticket oppure su entrambi i moduli.

Inoltre, i campi e le sezioni di dati personalizzati possono essere impostati in modo da essere visualizzati solo dagli Operatori di Helpdesk.

Per creare il layout dei propri Dati Personalizzati, avviare l'Editor di Dati Personalizzati selezionando **Amministrazione - Dati Personalizzati** dal menu Helpdesk.

Editor di Dati Personalizzati

L'editor dei Dati Personalizzati consente di creare le proprie sezioni e i propri campi di dati personalizzati che vengono visualizzati o nel modulo Crea Ticket o nel modulo Modifica Ticket oppure in entrambi i moduli.

L'Editor di Dati Personalizzati consente di:

- Creare o Modificare Sezioni di Dati Personalizzati
- Creare o Modificare una Casella di Testo
- Creare o Modificare una Casella di Controllo
- Creare o Modificare un Elenco a Discesa
- Creare o Modificare un'Area di Testo

Dopo avere creato il layout dei propri campi di dati personalizzati, è possible visualizzarli in anteprima per vedere come appariranno sui moduli dell'utente o dell'Operatore di Helpdesk.

Per rendere i campi di Dati Personalizzati visibili, premere il pulsante Salva per salvare il layout dei dati personalizzati.

Creare Sezione

Prima di potere creare un nuovo campo, occorre innanzitutto creare una sezione di Dati Personalizzati.

Le sezioni vengono fornite per raggruppare campi di natura simile.

Per creare una nuova Sezione:

 Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Sezione sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della casella Sezione.



2. Impostare le Proprietà della Sezione e premere il pulsante OK.

Per modificare una Sezione esistente:

- Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del titolo della sezione che si desidera modificare.
- 2. Impostare le proprietà della Sezione e premere OK.

Proprietà della Sezione:

Titolo di Sezione

Il titolo che viene visualizzato in cima alla sezione.

Ordinamento

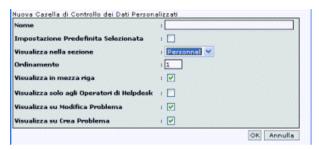
Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questa sezione viene visualizzata se vi è più di una sezione.

Creare Casella di Controllo

Prima di potere creare una nuova Casella di Controllo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

Per creare una nuova Casella di Controllo:

 Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Casella di Controllo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della Casella di Controllo.



 Impostare le Proprietà della Casella di Controllo e premere il pulsante OK.

Per Modificare una Casella di Controllo esistente:

- Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
- 2. Impostare le proprietà della casella di controllo e premere OK.

Proprietà della Casella di Controllo:

Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome visualizzato nel titolo della Colonna di un Elenco di Ticket.

Impostazione Predefinita Selezionata

Quando si seleziona questa opzione, il valore predefinito per il campo viene selezionato.

Visualizza nella sezione

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta questa casella di controllo.

Ordinamento

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

Visualizza su Mezza riga

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato su mezza riga completa di dati personalizzati ed il campo seguente verrà visualizzato alla destra del campo.

Visualizza solo a Operatori di Helpdesk

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di Helpdesk.

Visualizza su Modifica Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Ticket.

Visualizza su Crea Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Ticket.

Creare Elenco a Discesa

Prima di potere creare un nuovo Elenco a Discesa, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

Per creare un nuovo Elenco a Discesa:

 Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Combo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà dell'Elenco a Discesa.



 Impostare le Proprietà dell'Elenco a Discesa e premere il pulsante OK.

Per modificare un Elenco a Discesa esistente:

- Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
- 2. Impostare le Proprietà dell'Elenco a Discesa e premere OK.

Proprietà dell'Elenco a Discesa:

Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome visualizzato nel titolo della Colonna di un Elenco di Ticket.

Visualizza nella sezione

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta questo Elenco a Discesa.

Valore Elenco

È inoltre possibile aggiungere dei valori che appariranno nell'Elenco a Discesa. L'ordine dei valori viene impostato selezionando un valore e utilizzando i pulsanti 'su' e 'giù' per riordinare l'elenco. Un valore può essere impostato come valore predefinito, ed esso verrà selezionato come impostazione predefinita.

Ordinamento

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

Visualizza su Mezza riga

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato su mezza riga completa di dati personalizzati ed il campo seguente verrà visualizzato alla destra del campo.

Richiede un Valore

Quando si seleziona quest'opzione, l'Elenco a Discesa non conterrà un valore vuoto. Se l'opzione non viene selezionata, l'Elenco a Discesa conterrà un valore vuoto.

Visualizza solo a Operatori di Helpdesk

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di Helpdesk.

Visualizza su Modifica Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Ticket.

Visualizza su Crea Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Ticket.

Creare Area di Testo

Un'Area di Testo è simile ad una casella di testo, ma una casella di testo consente all'utente di immettere più di una riga di testo, in modo simile al campo di Descrizione di un Ticket.

Prima di potere creare una nuova Area di Testo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

Per creare una nuova Area di Testo:

 Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Area di Testo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà dell'Area di Testo.



2. Impostare le proprietà dell'Area di Testo e premere il pulsante OK.

Per modificare un'Area di Testo esistente:

- Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
- 2. Impostare le proprietà dell'Area di Testo e premere OK.

Proprietà dell'Area di Testo

Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome visualizzato nel titolo della Colonna di un Elenco di Ticket.

Valore Predefinito

È possibile specificare un valore predefinito per l'Area di Testo che verrà visualizzato quando il valore è vuoto.

Visualizza nella sezione

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta quest'Area di Testo.

Numero di Righe

Il numero di righe di testo che verranno visualizzate nell'Area di Testo. L'Area di Testo permetterà all'utente di immettere un numero maggiore di righe, ed una barra di scorrimento verrà visualizzata nell'Area di Testo.

Ordinamento

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

Deve avere un Valore

Quando si seleziona quest'opzione, l'Area di Testo non conterrà un valore vuoto. Se l'opzione non viene selezionata, l'Area di Testo conterrà un valore vuoto.

Visualizza solo a Operatori di Helpdesk

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di Helpdesk.

Visualizza su Modifica Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Ticket.

Visualizza su Crea Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Ticket.

Creare Casella di Testo

Un'area di testo è una casella di immissione a riga singola, che può essere utilizzata per immettere dati alfanumerici. Una Casella di Testo può essere impostata per permettere di immettere soltanto un numero.

Prima di potere creare una nuova Casella di Testo, occorre creare una sezione di Dati Personalizzati.

Per creare una nuova Casella di Testo:

 Nell'Editor di Dati Personalizzati premere il pulsante Casella di Testo sulla barra degli strumenti per visualizzare le proprietà della Casella di Testo.



Impostare le proprietà della Casella di Testo e premere il pulsante OK.

Per modificare una Casella di Testo esistente:

- Fare clic sul pulsante Proprietà, alla destra del campo che si desidera modificare.
- 2. Impostare le proprietà della Casella di Testo e premere OK.

Proprietà della Casella di Testo

Nome

Il nome che appare alla sinistra del campo, quando si visualizza il campo. Questo è anche il nome visualizzato nel titolo della Colonna di un Elenco di Ticket.

Valore Predefinito

È possibile specificare un valore predefinito per la Casella di Testo che verrà visualizzato quando il valore è vuoto.

Visualizza nella sezione

Questo è il nome della Sezione Dati personalizzata a cui verrà aggiunta questa Casella di Testo.

Larghezza

Il numero di righe di testo che verranno visualizzate nella Casella di Testo. La Casella di Testo permetterà all'utente di immettere un numero maggiore di righe, ed una barra di scorrimento verrà visualizzata nella Casella di Testo.

Ordinamento

Questo è un numero che controlla l'ordine in cui questo campo viene visualizzato nella sezione selezionata.

Visualizza su Mezza riga

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato su mezza riga completa di dati personalizzati ed il campo seguente verrà visualizzato alla destra del campo.

Deve essere un valore Numerico

Quando questa opzione è impostata, nella casella di testo si potranno immettere soltanto caratteri numerici.

Deve avere un Valore

Quando si seleziona quest'opzione, la Casella di Testo non conterrà un valore vuoto. Se l'opzione non viene selezionata, la Casella di Testo conterrà un valore vuoto.

Visualizza solo a Operatori di Helpdesk

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato esclusivamente se l'utente connesso è un Operatore di Helpdesk.

Visualizza su Modifica Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Modica Ticket.

Visualizza su Crea Ticket

Quando si seleziona quest'opzione, il campo viene visualizzato nel modulo Crea Ticket.

Visualizzare e immettere dati personalizzati

Quando si utilizza l'Editor di Dati Personalizzati per creare e salvare un layout di Dati Personalizzati, i campi di Dati Personalizzati verranno visualizzati nel modulo Crea Ticket e nel modulo Modifica Ticket, a seconda delle proprietà impostate.

Dati Personalizzati nel modulo Modifica Ticket

Se vi sono campi di Dati Personalizzati da visualizzare nel modulo Modifica Ticket, verrà visualizzata una nuova Scheda chiamata "Altri Dati". Selezionare questa scheda per visualizzare i campi di Dati Personalizzati, come definito nel layout.



Dati Personalizzati nel modulo Crea Ticket

Se vi sono campi di Dati Personalizzati da visualizzare nel modulo Crea Ticket, ogni sezione di dati personalizzati verrà visualizzata nella scheda dei dettagli del ticket, sottostante al campo "Descrizione".

Visualizzare dati Personalizzati negli Elenchi dei Ticket

Dopo averli definiti, i campi personalizzati saranno disponibili nella finestra di Personalizzazione dell'Elenco dei Ticket, accessibile tramite l'opzione preferenze.

Personalizzare

Questa opzione consente di personalizzare varie impostazioni predefinite di Helpdesk.

Le opzioni di personalizzazione sono suddivise in cinque sezioni:

- Assegnazione di Ticket
- Opzioni di Trouble Ticket
- Opzioni di Autorizzazioni di Trouble Ticket Speciali
- Opzioni di Accesso
- Aspetto

Per cambiare le opzioni di personalizzazione

- 1. Dal menu help desk selezionare Amministrazione Personalizza.
- 2. Cambiare le opzioni come richiesto.
- 3. Premere Salva per salvare le modifiche.

Assegnazione Ticket

Per accedere a queste opzioni, selezionare Amministrazione -Personalizza dal menu help desk.



Metodo di Assegnazione per Nuovo Ticket

Questa opzione incide su Come i Trouble Ticket Vengono Assegnati e può essere impostata in base ad una delle seguenti opzioni:

- Controlla il Contatto poi il Tipo di Ticket per l'assegnatario.
 Il Contatto, il Reparto e la Società vengono controllati per trovare un assegnatario prima che venga controllato il Tipo di Ticket.
- Controlla il Tipo di Ticket poi il Contatto per l'assegnatario.
 I tre tipo di ticket vengono controllati per trovare un Assegnatario prima che vengano controllati il Contatto, il Reparto e la Società.

Assegnatario Predefinito

Selezionare un contatto che agirà da assegnatario predefinito per il sistema. Quando un Trouble Ticket viene registrato, se il sistema non è in grado di indirizzarlo automaticamente ad un Reparto Tecnico oppure ad un Operatore di Helpdesk, il problema viene assegnato all'utente predefinito specificato in questo campo. NetSupport fornisce un utente Amministrativo, tuttavia questo può essere modificato in base alla richiesta.

Opzioni Trouble Ticket

Per accedere a queste opzioni, selezionare Amministrazione -Personalizza dal menu help desk.



Quando si Chiude un Trouble Ticket

Questa impostazione controlla se ad Operatore di Helpdesk viene richiesto di aggiungere una soluzione al momento della Chiusura di un Ticket. Questa opzione può essere impostata in base ad una delle seguenti:

- Necessita una Soluzione
 - Quando si sceglie quest'opzione, se un operatore imposta lo stato del ticket come chiuso, quando il Ticket viene salvato l'Operatore deve aggiungere una soluzione al Ticket.
- Richiedi una Soluzione
 - Quando si sceglie quest'opzione, se un operatore imposta lo stato del ticket come chiuso, quando il Ticket viene salvato all'Operatore viene chiesto di aggiungere una soluzione, ma può tuttavia salvare il ticket senza aggiungerla.
- Non Richiedi una Soluzione
 Quando si sceglie quest'opzione, all'Operatore non viene chiesto di aggiungere una soluzione al momento della chiusura del ticket.

Quando si Chiude Rapidamente un Trouble Ticket

Questa impostazione controlla se ad Operatore di Helpdesk viene richiesto di aggiungere una soluzione al momento della Chiusura Rapida di un Ticket. Questa opzione può essere impostata in base ad una delle seguenti:

- Necessita una Soluzione
 - Quando si sceglie questa opzione, se un operatore esegue la Chiusura Rapida di un nuovo Ticket, appena preme i pulsanti Salva e Chiudi, egli deve aggiungere una soluzione al Ticket prima di poterlo chiudere.

Richiedi una soluzione

Quando si sceglie questa opzione, se un operatore esegue la Chiusura Rapida di un nuovo Ticket, appena preme i pulsanti Salva e Chiudi gli viene richiesto di aggiungere una soluzione, ma può sempre salvare il ticket senza aggiungerla.

Non Richiedi una Soluzione

Quando si sceglie quest'opzione, all'Operatore non viene chiesto di aggiungere una soluzione al momento della Chiusura Rapida del ticket.

Chi può modificare la priorità di un Ticket

Questa opzione controlla quali utenti sono in grado di modificare la priorità di un Trouble Ticket. L'opzione può essere impostata ad uno dei seguenti:

- Qualsiasi utente che dispone dell'autorizzazione di modificare il Ticket
- Qualsiasi Operatore di Helpdesk
- Solo gli Operatori di Helpdesk che dispongono dell'Autorizzazione Modifica Priorità

Priorità Predefinita per un Nuovo Ticket

Selezionare una Priorità predefinita per i Nuovi Ticket. Se il sistema non è in grado di impostare automaticamente la priorità quando si registra un Trouble Ticket, questa sarà la priorità imposta. Vedere Come si Imposta la Priorità di un Nuovo Ticket.

Metodo di Priorità Automatica per un Nuovo Ticket

Quando si crea un Nuovo Ticket, la Priorità può essere impostata automaticamente in base all'impostazione predefinita della Priorità per l'utente, oppure in base alla priorità predefinita per il Tipo di Ticket.

La Priorità Predefinita di un utente può essere impostata modificando l'utente. La Priorità Predefinita di un Tipo di Ticket può essere impostata modificando il Tipo di Ticket.

Visualizza Riassunto su Nuovo Ticket

Indicare se il campo del Riassunto deve essere visualizzato quando si crea un nuovo Trouble Ticket. L'opzione è disattivata come impostazione predefinita.

Visualizza Riassunto su Modifica Ticket

Indicare se il campo del Riassunto deve essere visualizzato quando si modifica un Trouble Ticket. L'opzione è attivata come impostazione predefinita.

Autorizzazione Speciale

Per accedere a queste opzioni, selezionare Amministrazione -Personalizza dal menu Helpdesk.

Opzioni Autorizzazioni Trouble Ticket Spe	ciali					
		Leggere il Ticket	Elimina il Ticket	Modifica il Ticket	Modifica lo Stato Ticket	Aggiungi file a Ticket
Il Contatto per Ticket	1	✓	~	▽	₩	▽
Il Manager del Contatto per un Ticket	ı	✓	~	₽	~	▽
Il Contatto Predefinito della società per Ticket	:	₩	₩	₩.	✓	✓

Come impostazione predefinita, nell'Helpdesk vi sono determinati utenti dotati di autorizzazioni addizionali a certi Ticket. Questi utenti sono:

- II Contatto per un Ticket.
- Il "Manager" del reparto che contiene il Contatto per un ticket.
- Il "Contatto Predefinito" della società che contiene il contatto per un ticket.

Questi utenti hanno le seguenti autorizzazioni pertinenti ai ticket a cui sono associati.

- Leggere il Ticket.
- Modificare il Ticket.
- Eliminare il Ticket.
- Aggiungere File.
- Modificare lo Stato del Ticket.

Opzioni di Accesso

Per accedere a queste opzioni, selezionare Amministrazione -Personalizza dal menu Helpdesk.



Crea utenti alla prima connessione

Come impostazione predefinita, gli utenti che si connettono per la prima volta con il proprio indirizzo email riceveranno la richiesta di creare il proprio account di utente finale. A volte questa opzione dovrà essere disattivata se si desidera controllare il numero di account creati. Questo garantisce che solo gli Amministratori o gli Operatori di Helpdesk esistenti siano in grado di creare gli utenti.

Accesso Utente utilizzando

Come impostazione predefinita, gli utenti si connettono utilizzando il loro indirizzo email e la loro password. Questo può essere cambiato con uno dei seguenti:

- Indirizzo Email
- Nome Utente NT
- Nome Completo

Autentica Utenti Utilizzano la Protezione NT

Quando è impostata questa opzione, se un utente indirizza il browser all'Helpdesk, gli verrà chiesto di immettere un nome di utente Windows ed una password. Se questo nome di utente Windows corrisponde all'accesso NT di un utente Helpdesk, l'utente verrà automaticamente connesso all'Helpdesk.

Quando questa opzione viene modificata e le impostazioni vengono salvate, viene chiesto di immettere un nome di utente Windows ed una password per impostare la configurazione IIS.

Visualizza elenco di utenti connessi per gli Operatori

Disattivare questa opzione per evitare che gli Operatori di Helpdesk visualizzino l'elenco degli utenti connessi.

Visualizza elenco di utenti connessi per i non Operatori

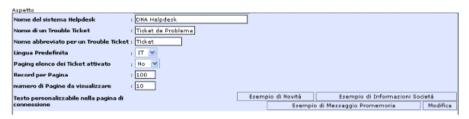
Disattivare questa opzione per evitare che gli utenti finali visualizzino l'elenco degli utenti connessi.

Invia password dimenticate a

Come impostazione predefinita, se un utente tenta di connettersi utilizzando una password sbagliata, gli viene offerto un collegamento per inviare la password all'indirizzo email memorizzato su Helpdesk. Questa opzione può essere impostata in modo che questa richiesta della password venga inviata ad un indirizzo email specifico.

Aspetto

Per accedere a queste opzioni, selezionare Amministrazione -Personalizza dal menu help desk.



Nome del Sistema Helpdesk

Il nome che appare nella barra di titolo della finestra del browser web.

Nome di un Trouble Ticket

Se la terminologia utilizzata da DNA Helpdesk non è appropriata ai propri fabbisogni, è possibile cambiarla utilizzando termini più riconosciuti all'interno della propria organizzazione. Ad esempio, un Trouble Ticket potrà essere chiamato una Richiesta di Aiuto o un Record di Problema.

Nome Abbreviato di un Trouble Ticket

La versione Abbreviata del nome del Trouble Ticket. Ad esempio, se il nome Trouble Ticket è stato cambiato con il nome 'Richiesta Servizio', potrete cambiare il nome abbreviato con 'RS'.

Lingua Predefinita

Selezionare la lingua predefinita per l'interfaccia HelpDesk. Il cambiamento verrà implementato la prossima volta che gli utenti si connettono.

Paging dell'Elenco dei Ticket Attivato

Quando l'opzione è attivata, è possibile controllare il numero di Trouble Ticket elencati su ogni pagina.

Record per Pagina

Con il Paging dell'Elenco dei Ticket attivato, è possibile specificare il numero di Ticket da elencare su ogni pagina.

Numero di Pagine da Visualizzare

Specificare il numero di pagine da visualizzare in qualsiasi momento. Se ci sono più pagine, vi verrà chiesto di selezionare il 'Gruppo Successivo'.

Testo Personalizzabile nella pagina di Accesso

È inoltre possibile specificare dei messaggi personalizzabili che vengono visualizzati sullo schermo di Accesso Utente. Questi messaggi potrebbero essere, ad esempio, informazioni importanti relative al sistema o alla società. Fare clic su Modifica; viene visualizzata la finestra editor di testo.

Utilizzare NetSupport DNA Helpdesk

Trouble Ticket

'Trouble Ticket' è il nome predefinito che l'Help Desk DNA assegna ad un problema registrato da un utente.

Quando gli utenti finali riscontrano dei problemi tecnici, essi possono inviare il problema (o Ticket) all'Help Desk DNA tramite il loro browser web.

Le opzioni di Trouble Ticket accessibili dal menu Help Desk DNA servono per amministrare i problemi sollevati. Le autorizzazioni dell'utente determinano se i suoi diritti sono sufficienti per visualizzare e risolvere i problemi.

Prima che gli utenti finali possano registrare i problemi, ci sono varie attività amministrative connesse all'utente da effettuare. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Amministrazione-Utenti.

L'opzione Personalizza consente di cambiare il termine "Trouble Ticket" con un nome più appropriato per la propria organizzazione.

Gli utenti che non sono in grado di accedere al sito web possono contattare un utente Amministratore o un Operatore di Help Desk per telefono o email per registrare il loro problema.

Come Vengono Assegnati i Trouble Ticket

Quando si configura l'ambiente Help Desk DNA, un elemento chiave è quello di decidere dove assegnare i Trouble Ticket. Quando un utente finale registra un problema, il sistema assegna automaticamente il Ticket in base alle regole che erano state predefinite dall'Amministratore.

In base alla persona che registra il Trouble Ticket

Al momento in cui si registra un Ticket, il sistema controlla le proprietà della Società/del Reparto dell'iniziatore, per determinare quale Reparto Tecnico o Operatore di Help Desk è registrato come assegnatario per quell'area.

In base al tipo di Trouble Ticket

Anche il tipo di Trouble Ticket può determinare a chi vengono assegnati i problemi. Se una persona è specializzata in una determinata applicazione o in determinato dispositivo hardware, tutti i Ticket di questo tipo possono essere filtrati a tale operatore.

L'opzione Amministrazione-Personalizza consente di specificare quale regola ha priorità.

Pagina di Riepilogo del Ticket

Il Riepilogo del Ticket viene visualizzato al momento del logon se era stato impostato come pagina iniziale predefinita nelle Preferenze dell'utente.

Il riepilogo è particolarmente utile per gli utenti finali in quanto mostra lo stato dei Trouble Ticket che hanno sollevato e fornisce collegamenti a certe funzioni chiave dell'help desk. Gli utenti possono scegliere di Creare Nuovi Ticket, ricercare il database delle Soluzioni per cercare d'identificare problemi simili e modificare i propri dettagli di utente.



Pagina di Riepilogo del Ticket per un utente finale

Gli operatori e gli amministratori dell'Help Desk hanno un riepilogo, suddiviso per categoria, dei Trouble Tickets che sono stati assegnati a loro e al loro reparto.



Pagina di Riepilogo del Ticket per gli operatori/amministratori dell'help desk

Elenco dei Ticket

Le Autorizzazioni degli utenti connessi determinano a quali Trouble Ticket possono accedere. Gli utenti finali possono solo visualizzare i Ticket che hanno creato, mentre gli Amministratori e gli Operatori di Help Desk possono verificare i Ticket in base all'Assegnatario, al Reparto o a Tutti.

Vi sono vari modi per accedere all'Elenco dei Ticket:

- Quando si creano i record degli utenti, impostare l'Elenco dei Ticket in modo che sia la pagina iniziale predefinita nelle Preferenze dell'utente.
- Usando la pagina di Riepilogo dei Ticket, se questa è la pagina iniziale predefinita dell'utente.
- Selezionando i Trouble Ticket dal menu.
- Usando la funzione di Ricerca Rapida dalla barra superiore.



L'elenco può essere ordinato facendo clic su uno dei titoli delle colonne. È possibile, ad esempio, ordinarlo in base al tempo di apertura, per evidenziare i Ticket che non sono stati risolti da più tempo.

Per aggiungere i Ticket chiusi all'elenco, selezionare Mostra Chiusi sulla barra degli strumenti.

Per visualizzare un Ticket specifico, fare clic su una delle colonne del record desiderato, esclusa la colonna Contatto. Quando si fa clic sulla colonna Contatto, è possible inviare una email all'utente che ha creato il Ticket.

Crea Nuovo Trouble Ticket

Questa opzione viene usata per registrare i problemi. Benché l'accesso al sistema sia principalmente indirizzato agli utenti finali, se per qualsiasi ragione essi non riescono ad aprire il sistema, possono chiedere a un Amministratore o ad un Operatore di Help Desk di registrare i dettagli per loro conto.

Prima di permettere agli utenti di accedere all'Help Desk DNA verificare di avere configurato le varie attività Amministrative. Creare la propria struttura di Società e Reparto, e controllare di avere assegnato le autorizzazioni appropriate ai Reparti Tecnici e agli Operatori di Help Desk. Decidere dove assegnare i problemi.

Utenti per la Prima Volta

La prima volta che gli utenti tentano di accedere all'Help Desk DNA, essi devono immettere i loro dettagli di utente. Questi dettagli includono la loro Società e il loro Reparto, e dovrebbero essere già stati predefiniti dall'Amministratore del Sistema. Una volta inviati, i dettagli vengono indirizzati alla pagina iniziale predefinita dell'utente finale, dove può decidere di creare un nuovo Ticket.

Nota: La pagina iniziale predefinita dell'utente può essere modificata mediante l'opzione Utenti-Preferenze.



fig 1 - Pagina di Riepilogo

Utenti Esistenti

Una volta registrati, gli utenti che si connettono con il proprio indirizzo email vengono indirizzati alla pagina iniziale predefinita, come definito nelle loro preferenze.

Creare Trouble Ticket per Conto di un Altro Utente

Se per qualsiasi ragione l'utente finale non riesce ad aprire il sistema, egli può chiedere a un Amministratore o ad un Operatore di Help Desk di registrare il problema per suo conto. Il Ticket può sempre essere sollevato per conto dell'utente finale.

Per Creare un Trouble Ticket



fig 2 - Pagina Nuovo Trouble Ticket

 Se la pagina Nuovo Trouble Ticket non è la pagina iniziale predefinita dell'utente, selezionare Trouble Ticket - Nuovo Trouble Ticket dal menu Help Desk.

oppure

Fare clic su **Nuovo Ticket** nella barra superiore.

oppure

Se la **Pagina di Riepilogo**, come mostrato nella fig. 1, è la pagina iniziale predefinita, fare clic su **Crea un Nuovo Ticket**.

2. Se l'utente connesso ha autorizzazioni di 'utente finale', i dettagli di contatto della persona che ha creato il problema verranno registrati automaticamente.

oppure

Se il problema viene registrato da un Amministratore o Operatore di Help Desk, come impostazione predefinita i dettagli di contatto saranno lasciati vuoti. Questo serve nei casi in cui il problema viene immesso per conto di un utente finale che non è in grado di accedere al sistema. Per indicare l'originatore del Ticket, scegliere **Seleziona un Utente** dalla barra degli strumenti se l'utente finale è già registrato, oppure **Nuovo Contatto** per aggiungere un nuovo account di utente finale al sistema.

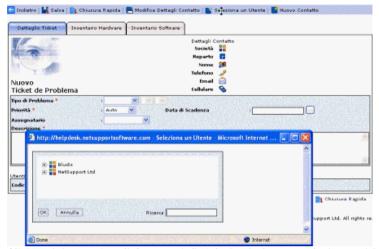


fig 3 - Gli Amministratori e gli Operatori di Help Desk devono selezionare i Dettagli di Contatto quando creano un Trouble Ticket

- 3. Selezionare il **Tipo di Problema**. L'elenco a discesa dovrebbe già contenere delle scelte appropriate.
- 4. Scegliere la Priorità richiesta.
- 5. Inserire una **Scadenza** per la risoluzione.
- 6. Se connesso come Amministratore o Operatore di Help Desk, selezionare l'Operatore al quale assegnare il Ticket. Questo non è necessario se il Ticket viene registrato da un utente finale; in tale caso, il database conterrà già le regole che determinano dove assegnare il Ticket.
- 7. Inserire una **Descrizione** per il problema.
- 8. Una volta completati tutti i dettagli, fare clic su Invia questo Ticket.
- 9. Viene visualizzata una schermata di conferma, che fornisce il Numero di Riferimento del Ticket e indica dove è stato assegnato il Ticket.

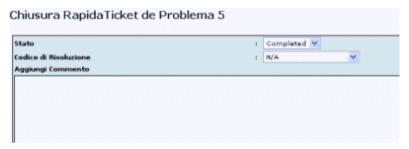
Chiusura Rapida

La funzione di Chiusura Rapida di DNA Helpdesk consente all'Operatore di Helpdesk di registrare rapidamente un nuovo Ticket e di chiudere simultaneamente il Ticket. Questa funzione è spesso utile se un utente chiama l'Helpdesk con un problema, e l'Operatore di Helpdesk lo risolve immediatamente.

Quando un Ticket viene chiuso rapidamente, non vengono inviate notifiche Email.

Per Chiudere Rapidamente un Nuovo Ticket:

- 1. Creare un Nuovo Ticket e completare tutte le informazioni richieste.
- 2. Premere il pulsante Chiudi Rapidamente. Verrà visualizzata la pagina di chiusura rapida mostrata in basso.



- Se necessario, aggiungere un commento. Questo commento verrà aggiunto alle Informazioni addizionali del Ticket.
- 4. Inoltre, vi è l'opzione di Aggiungere una Soluzione facendo clic sul relativo pulsante della barra degli strumenti.
- 5. Una volta completata l'operazione, premere i pulsanti Salva e Chiudi.

Come si Imposta la Priorità di un Nuovo Ticket

Quando si crea un nuovo Ticket, la Priorità viene impostata automaticamente a meno che l'Operatore di Helpdesk non selezioni una priorità specifica.

Per calcolare la priorità Automatica di un nuovo ticket, Helpdesk controlla la Priorità Predefinita che può essere impostata per un Tipo di Ticket oppure per un Utente. Se una priorità predefinita è impostata sia per l'utente, sia per il tipo di ticket, l'impostazione per il Metodo di Priorità Automatico verrà utilizzata per determinare quale priorità bisogna impostare.

Verifica dei Trouble Ticket

A seconda delle autorizzazioni dell'utente, i Trouble Ticket possono essere verificati come segue:

- Gli utenti finali possono seguire l'andamento dei Ticket creati.
- Gli utenti nominati come Manager di Reparto possono ottenere una scomposizione dei Ticket pendenti per il loro Reparto.
- Gli Operatori di Help Desk possono vedere quali Ticket sono assegnati personalmente a loro ed al loro Reparto.
- Gli Amministratori possono visualizzare tutti i Ticket.

L'opzione Preferenze permette di specificare la pagina iniziale predefinita per ogni utente. Al momento del logon, l'utente viene indirizzato direttamente al riepilogo dei relativi Ticket pendenti oppure all'elenco dei Ticket.

Inoltre, per trovare dei Trouble Ticket specifici, è possibile utilizzare le opzioni di ricerca disponibili sulla barra superiore dell'Help Desk. Digitare il Numero di Riferimento del Ticket o usare l'opzione di Ricerca Rapida per individuare tipi particolari di Ticket.

Alternativamente, selezionare Trouble Ticket dal menu Help Desk DNA e usare le opzioni disponibili per passare all'elenco dei Ticket.

Per visualizzare i Ticket chiusi nell'elenco dei ticket, selezionare **Mostra Chiusi** dalla barra degli strumenti.

Ricerca di Ticket

Se un utente dispone dell'autorizzazione di leggere i Ticket, il menu conterrà un'opzione di ricerca nella sezione relativa ai Trouble Ticket.

Quando si seleziona l'opzione di Ricerca dal menu, si visualizza la pagina di ricerca mostrata in basso. Questa pagina viene usata per aggiungere dei criteri ed elencare i campi da visualizzare nei risultati della ricerca.

Dopo avere definito i criteri, premere il pulsante Vai sulla barra degli strumenti per effettuare la ricerca.



Trattare i Trouble Ticket

L'assegnatario ha a disposizione vari strumenti che lo aiutano ad analizzare i problemi e comunicare con l'utente finale. Durante la durata della vita di un Ticket, gli assegnatari possono aggiungere informazioni relative all'avanzamento, inviare notifiche email automatizzate, recuperare un Inventario completo dell'Hardware/Software del computer dell'utente finale, avviare sessioni di conversazione in linea e persino controllare remotamente i desktop degli utenti.

Note: Per utilizzare la funzione Inventario bisogna avere installato il modulo Inventario DNA. Analogamente, per utilizzare le funzioni di Controllo Remoto bisogna avere installato un'applicazione di Controllo Remoto fornita da terzi sul computer dell'operatore e su quello dell'utente finale.

Aggiungere/Cambiare le Informazioni del Ticket

Trovare il Trouble Ticket richiesto.

Scegliere dall'Elenco dei Ticket o dalla Pagina di Riepilogo che si visualizza al momento della connessione.

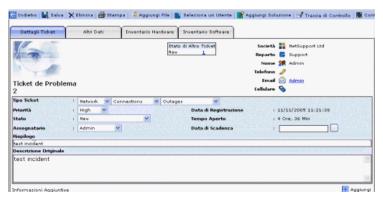
oppure

Digitare il numero di riferimento del Ticket (se conosciuto) oppure selezionare la funzione Ricerca Rapida dalla barra superiore.

oppure

Selezionare i **Trouble Ticket** dal menu Help Desk DNA ed elencare i Ticket assegnati all'utente connesso.

 Viene visualizzata la finestra Informazioni di Ticket per il problema selezionato. Se l'iniziatore del Ticket ha altri problemi pendenti, si visualizzerà anche il loro Stato.



3. Se richiesto, è possibile cambiare le informazioni esistenti come la **Priorità**, lo **Stato**, l'**Assegnatario**, e la **Scadenza**.

Nota: È possibile creare notifiche email automatizzate che vengono attivate non appena si cambiano questi dettagli.

- 4. Usare la sezione della finestra **Ulteriori Informazioni** per aggiungere commenti relativi all'andamento. Fare clic su Aggiungi ogni volta che si desidera inserire un nuovo commento. Viene visualizzato l'editor di testo dell'Help Desk DNA.
- 5. La cronologia dei cambiamenti e degli aggiornamenti apportati al Ticket è memorizzata nel sistema; per visualizzarla, selezionare **Itinerario di Controllo** dalla barra degli strumenti.
- 6. Quando si tenta di analizzare il problema, può essere utile controllare remotamente il computer dell'utente finale o avviare una sessione di conversazione in linea. Se l'Help Desk DNA è installato sul computer dell'Operatore di Help Desk e su quello dell'utente finale, è possibile integrarlo ad un'applicazione di controllo remoto fornita da terzi.
- 7. Dopo avere aggiornato tutte le voci richieste fare clic su Salva.

Chiudere un Ticket

Per chiudere un Trouble Ticket procedere come segue:

- 1. Selezionare Completato per lo Stato del Ticket.
- 2. Selezionare il Codice di Risoluzione predefinito appropriato.
- Per ogni Ticket completato bisogna aggiungere dei commenti di risoluzione appropriati. Il database dell'Help Desk DNA contiene un elenco di Soluzioni predefinite; scegliere una di queste oppure crearne una nuova. Selezionare Aggiungi Soluzione dalla barra degli strumenti. Viene visualizzata la finestra Ricerca Soluzione.



Per trovare una Soluzione esistente, digitare un criterio idoneo nei campi di ricerca e fare clic su Cerca. Vengono visualizzate le voci corrispondenti. Selezionare la Soluzione richiesta dall'elenco e aggiungere qualsiasi commento supplementare relativo al Ticket. Fare clic su **Aggiungi al Ticket** per applicare la Soluzione.

Se non vi sono opzioni adatte, fare clic su Nuovo e aggiungere i dettagli pertinenti. Scegliere le categorie appropriate e fare clic su Salva per aggiungere i dettagli al database. I commenti relativi a determinati Ticket possono essere aggiunti in un secondo tempo, piuttosto di salvarli come parte della Soluzione memorizzata. Fare clic su Aggiungi al Ticket per aggiornare il Trouble Ticket.



4. Una volta completati tutti i dettagli fare clic su Salva. I Ticket chiusi possono essere visualizzati nell'elenco dei Trouble Ticket selezionando l'opzione **Mostra Chiusi**.

Aggiungere Note ai Ticket

I ticket in DNA Helpdesk hanno un campo strutturato per le Informazioni Aggiuntive che può essere utilizzato per aggiungere note ad un Ticket.

Quando si aggiunge una Nuova Nota, essa appare nell'elenco con il nome di utente della persona che ha aggiunto la Nota, la Data e l'Ora in cui la Nota era stata aggiunta, e, come opzione, la Durata dell'azione.

Per Aggiungere una nota:

- 1. Aprire il Ticket richiesto.
- 2. Fare clic sul pulsante Aggiungi nella sezione Informazioni Aggiuntive. Viene visualizzata la finestra Editor.
- 3. Immettere qualsiasi Informazione aggiuntiva e, opzionalmente, immettere la durata.
- 4. Premere il pulsante Salva.

Il Ticket verrà aggiornato con le Informazioni Aggiuntive, e se si immette il valore della Durata, anche la Durata Totale per il Ticket verrà aggiornata.

Una volta aggiunta, una Nota potrà essere modificata esclusivamente da un utente dotato delle autorizzazioni necessarie per Modificare le Note.

Aggiungere File ad un Ticket

DNA Helpdesk consente di aggiungere un file ad un Ticket. Appena il file viene aggiunto al Ticket, sul Ticket appare un'altra scheda denominata File Associati. Ogni utente in grado di leggere il ticket può quindi caricare e visualizzare qualsiasi file associato a partire da questa scheda.

Spesso, è necessario aggiungere un file a più Ticket. A volte, si dovrà associare un patch per una specifica applicazione a due ticket provenienti da utenti diversi che hanno la medesima applicazione installata. DNA Helpdesk permette agli Operatori di Helpdesk di aggiungere un file condiviso che, una volta caricato sul server di Helpdesk, può essere associato a vari Ticket.

Analogamente a tutte le funzioni di DNA Helpdesk, solo gli utenti che dispongono delle autorizzazioni corrette sono in grado di caricare i file su Helpdesk.

I file che possono essere associati a più ticket sono chiamati File Condivisi; I File Condivisi possono essere aggiunti solo dagli Operatori di Helpdesk. I file che sono e possono solo essere associati ad un Ticket sono chiamati file Ticket:

Nota: Attualmente DNA Helpdesk non supporta i caratteri localizzati in varie lingue nei nomi di file, ad es. la dieresi tedesca. Questo non vi impedisce di associare il file ad un ticket, tuttavia a volte i caratteri non saranno interpretati ed il nome del file verrà emendato di conseguenza.

Aggiungere un file ad un solo Ticket

Questo metodo per aggiungere un file ad un ticket è l'unico metodo disponibile sia agli utenti normali sia agli Operatori di Helpdesk.

Per Aggiungere un File Solo al Ticket Aperto

- 1. Aprire il Ticket al quale si desidera aggiungere un file.
- 2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti; verrà aperta una nuova finestra in cui sono visualizzate tre opzioni.
- Selezionare l'opzione "Aggiungi un File Solo a questo Ticket" e premere Avanti.
- Nella pagina successiva, premere il pulsante Sfoglia per selezionare il file da aggiungere. Inoltre, vi è la possibilità di inserire una descrizione del file. Questa descrizione verrà visualizzata nell'elenco dei file sul Ticket.
- Premere il pulsante Avanti per caricare il file ed associarlo al Ticket Aperto.
- 6. Una volta caricato il file, viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file caricato ed un pulsante Fine.

Una volta premuto il pulsante Fine, la finestra Caricamento File verrà chiusa ed il Ticket verrà salvato.

Aggiungere un nuovo file condiviso ad un Ticket (Solo gli operatori di Helpdesk)

Per aggiungere un file che può essere associato a più ticket, esso deve essere aggiunto come file condiviso. Solo gli operatori di Helpdesk sono in grado di aggiungere file condivisi.

Per aggiungere un file condiviso

- 1. Aprire uno dei Ticket al quale si deve associare il file.
- 2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti.
- 3. Selezionare l'opzione "Aggiungi un file al Ticket XX che si può associare anche ad un altro Ticket" e premere Avanti.
- 4. La pagina successiva visualizza una visualizzazione ad albero delle cartelle di file condivisi, un'area di Testo per inserire una descrizione del file ed una casella di immissione di File con un pulsante Sfoglia.
- 5. Se si dispone delle autorizzazioni è possibile creare e eliminare le Cartelle di File nella visualizzazione ad albero.
- Selezionare una cartella in cui memorizzare il file Caricato e premere il pulsante Sfoglia per selezionare il file da caricare. Si ha inoltre la possibilità di inserire una descrizione del file. Questa descrizione verrà visualizzata nell'elenco dei file sul Ticket.
- 7. Quando l'Operatore preme il pulsante Avanti, il File viene caricato sul server di Helpdesk ed il file viene associato al Ticket Aperto.
- 8. A questo punto viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file caricato ed un pulsante Fine.
- 9. Una volta premuto il pulsante Fine, la finestra Caricamento File verrà chiusa ed il Ticket verrà salvato.

Associare un file condiviso ad un Ticket (Solo gli operatori di Helpdesk)

Se un file è già stato aggiunto ad un ticket come file condiviso, lo si può quindi associare ad altri ticket. Solo gli operatori di Helpdesk possono associare un file esistente ad un ticket.

Per associare un file condiviso esistente ad un ticket

- 1. Aprire i Ticket ai quali si deve associare il file.
- 2. Premere il pulsante Aggiungi File nella barra degli strumenti; verrà aperta una nuova finestra in cui sono visualizzate tre opzioni.
- 3. Selezionare l'opzione "Associa un file Esistente al Ticket XX" e premere Avanti.

- 4. La pagina successiva visualizza una visualizzazione ad albero delle cartelle di file condivisi ed un elenco dei file che mostra il contenuto della cartella di file selezionata.
- 5. Selezionando una cartella, si visualizza un elenco di tutti i file condivisi che sono stati caricati su tale cartella. Selezionare il file richiesto dall'elenco e premere il pulsante Avanti.
- 6. A questo punto viene visualizzata una pagina di riassunto che mostra i dettagli del file Associato ed un pulsante Fine.
- 7. Una volta premuto il pulsante Fine, la finestra Aggiungi File verrà chiusa ed il Ticket verrà salvato.

Eliminare file associati

Quando un Ticket che ha dei file associati viene aperto, si visualizza una Nuova Scheda chiamata "File Associati".

Quando si seleziona questa scheda, si visualizza un elenco dei file associati. Se si dispone dell'autorizzazione per eliminare i file, accanto ad ogni file apparirà un pulsante di eliminazione.

Premere il pulsante di eliminazione per eliminare i file. Se il file selezionato è un file condiviso ed è associato ad altri ticket, esso verrà rimosso dal ticket aperto ma non verrà eliminato dagli altri ticket a cui è associato.

Solo gli utenti che dispongono delle autorizzazioni per eliminare i file sono in grado di rimuovere i file da un Ticket.

Visualizzare File associati ad un Ticket

Quando un Ticket che dispone di file associati viene aperto, si visualizza una nuova scheda chiamata "File Associati".

Selezionare questa scheda per visualizzare un elenco dei file associati. Questo elenco mostra il Nome di File, la Dimensione del file e la Descrizione del file al momento in cui era stato aggiunto.

Inoltre, il Nome di File è un hyperlink che può essere utilizzato per scaricare o visualizzare il file.

Qualsiasi Utente che dispone dell'autorizzazione per la lettura dei Ticket è in grado di visualizzare i file associati.

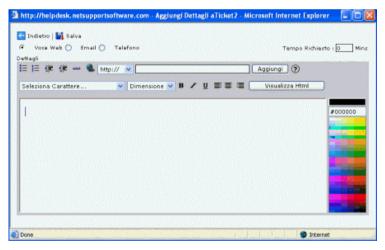
Editor di Testo

L'Help Desk DNA viene fornito con uno strumento di modifica di testo standard, per aggiungere ai Trouble Ticket informazioni relative al progresso, oppure per includere messaggi personalizzabili nella pagina di logon. Oltre ai messaggi basilari di testo, è anche possibile aggiungere collegamenti a siti web e ad indirizzi email.

Quando si aggiungono informazioni ai Trouble Ticket, è possibile selezionare uno di tre pulsanti (web-entry, email, telefono) per indicare il mezzo di comunicazione. Nella finestra Trouble Ticket la voce verrà quindi contrassegnata con l'icona appropriata.

Lo strumento di modifica consente di visualizzare il testo in formato WYSIWYG o HTML. Sono inoltre disponibili altri strumenti di modifica per formattare le informazioni.

Una volta immesse le informazioni fare clic su Salva.



Traccia di Controllo

DNA Helpdesk mantiene un record di qualsiasi azione intrapresa su un Ticket. Qualsiasi utente che ha l'autorizzazione di leggere il Ticket può visualizzare la Traccia di Controllo.

Per Visualizzare la Traccia di Controllo:

- 1. Aprire il Ticket richiesto.
- 2. Fare clic sul pulsante "Traccia di Controllo" nella barra degli strumenti.
- Si apre una nuova finestra che visualizza la traccia di controllo del Ticket.

I seguenti eventi sono registrati nella Traccia di Controllo:

- Creazione di un nuovo Ticket
- Cambiamenti di Stato
- Cambiamenti di Priorità
- Escalations del Ticket
- Note aggiunte al Ticket
- Note rimosse dal Ticket
- · Cambiamenti nella data di scadenza
- Soluzioni aggiunte o rimosse
- Cambiamenti di Assegnatario
- File aggiunti e rimossi

Soluzioni

Prima di potere chiudere un Trouble Ticket, l'operatore deve aggiungere dei commenti di risoluzione appropriati. Per assistere questo processo, il database dell'Help Desk DNA contiene un elenco di Soluzioni predefinite che possono essere create inizialmente da un Amministratore/Operatore dell'Help Desk, oppure che possono essere definite quando si chiude il Ticket

Per accedere alle varie opzioni di questa categoria, selezionare Soluzioni dal menu Help Desk DNA. Vengono visualizzate tre scelte:



Nuova

Permette di definire una Soluzione nuova. Scegliere il Tipo di Soluzione dagli elenchi a discesa. Le scelte disponibili si basano su quelle definite all'opzione Amministrazione - Tipi di Trouble Ticket, pertanto è possibile definire una Soluzione per ogni problema potenziale. Inoltre, è possibile includere dei commenti di supporto. Gli operatori possono tuttavia aggiungere i dettagli specifici appena chiudono il Ticket. Una volta completate le informazioni fare clic su Salva.

Ricerca

Permette di cercare le Soluzioni esistenti nel database.



Inserire il criterio di ricerca desiderato e fare clic su Ricerca. Appare un elenco delle voci corrispondenti.

Visualizza tutte

Elenca tutte le Soluzioni elencate nel database. Fare clic in uno dei campi per selezionare la Soluzione da visualizzare o modificare. Se la Soluzione richiesta non è definita, fare clic su Nuova nella barra degli strumenti.

Inventario Hardware/Software

La configurazione del computer di un utente finale, se conosciuta, può fornire indicazioni vitali quando si cerca di analizzare un problema. L'Help Desk DNA è in grado di recuperare remotamente un inventario Hardware/Software completo dal PC di un utente finale.

Per potere usare questa funzione, bisogna avere a disposizione una copia installata della Suite DNA Enterprise, e bisogna avere configurato un percorso al database DNA. Gli indirizzi IP dei computer di destinazione sono contenuti nel database principale di DNA; l'Help Desk non ha mezzi per identificare i PC remoti da solo. Una volta stabilito il collegamento tra l'Help Desk e DNA, è possibile recuperare i dati dell'Inventario e quindi proseguire usando altre funzioni di Controllo Remoto.

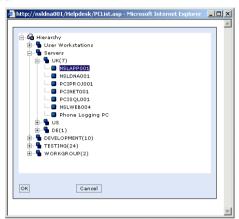
Per potere recuperare un inventario bisogna stabilire innanzitutto il collegamento con il database DNA. Dal menu Help Desk, selezionare **Amministrazione - Opzioni DB**. Attivare l'opzione **Usa DNA per Dati di Inventario**. I dettagli di accesso predefiniti per l'Origine Dati DNA dovrebbero già essere specificati.

Nota: Se il database dell'Help Desk risiede su un server diverso dal database DNA, per stabilire il collegamento si dovrà creare un'Origine Dati.

Fare clic su Salva.

Per Recuperare un Inventario da un PC remoto

- 1. Aprire il Trouble Ticket che richiede l'azione.
- 2. Fare clic sulla scheda Inventario Hardware o Software.
- Scegliere il computer dal quale recuperare l'Inventario facendo clic su Seleziona un altro Computer. Verranno visualizzati i dettagli dei computer presenti nel database DNA. Selezionare il PC richiesto e fare clic su OK.



4. Fare clic su Salva per recuperare i dati dell'Inventario.

Per Recuperare un Inventario dal PC Locale

1. Dal menu Help Desk selezionare Inventario - Hardware o Software.

Assegnare I'Hardware

Se l'Integrazione con NetSupport DNA per le informazioni dell'Inventario è attivata, è possibile assegnare una periferica dalla Gerarchia di DNA ad un Ticket nell'Helpdesk.

Se un utente crea un Ticket da un computer su cui è installato un Client DNA, I dati dell'inventario del computer vengono automaticamente associati al nuovo Ticket.

Se un Operatore di Helpdesk sta creando il nuovo Ticket da un computer su cui è installato un Client DNA, i dati dell'inventario non vengono automaticamente associati, ma l'operatore può scegliere un computer dalla gerarchia di DNA facendo clic sul pulsante "Seleziona un PC diverso" nella scheda Inventario.

Sessioni di Controllo Remoto

La possibilità di connettersi remotamente e di visualizzare il desktop di un utente finale costituisce un mezzo molto utile per l'analisi dei problemi. L'Help Desk DNA può essere configurato in modo da utilizzare la funzionalità di controllo remoto. Questo permette di visualizzare il desktop dell'utente finale, di recuperare un inventario di hardware/software completo e di svolgere una sessione di conversazione con messaggi di testo in linea.

Il prerequisito per potere utilizzare queste funzioni è di avere installato una copia della Suite DNA Enterprise. Per potere stabilire il collegamento con il computer remoto, l'Help Desk DNA deve conoscere l'indirizzo IP del computer di destinazione. L'Help Desk DNA non ha queste informazioni, e si affida al database principale DNA per questi dettagli.

Appena si conosce l'indirizzo IP, è possibile recuperare un Inventario di Hardware/Software da tale computer. A sua volta, questo fornisce il meccanismo che consente di controllare remotamente i computer 'conosciuti'.

Potete scegliere come fornire le funzionalità supplementari necessarie per controllare remotamente i computer. Come impostazione predefinita, l'Help Desk DNA non fornisce queste funzioni e deve pertanto essere configurato per interagire con un'applicazione fornita da terzi. Se installata, la Suite DNA Enterprise offre una funzionalità di controllo remoto di base, oppure si può installare un prodotto specifico di Controllo Remoto, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

Iniziare una Sessione di Controllo Remoto

La possibilità di controllare remotamente il computer di un utente finale costituisce uno strumento prezioso quando si cerca di analizzare un problema. Benché come impostazione predefinita l'Help Desk DNA non fornisca da solo una funzionalità di controllo remoto, è possibile configurarlo per integrarlo con un'applicazione fornita da terzi. La Suite DNA Enterprise offre una funzionalità di controllo remoto di base, oppure si può installare un prodotto specifico di Controllo Remoto, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

Nota: Il prerequisito per potere utilizzare queste funzioni è di avere installato una copia della Suite DNA Enterprise. Per potere stabilire il collegamento con il computer remoto, l'Help Desk DNA deve conoscere l'indirizzo IP del computer di destinazione. L'Help Desk DNA non ha queste informazioni, e si affida al database principale DNA per questi dettagli.

Per Iniziare una Sessione di Controllo Remoto

- 1. Aprire il Trouble Ticket che richiede l'azione.
- 2. Stabilire un collegamento con i computer conosciuti dal Database Principale DNA, recuperando un Inventario di Hardware/Software dal computer desiderato.
- Per iniziare la sessione di controllo remoto, fare clic su Controllo Remoto o su Conversa nella barra degli strumenti. (Se non è ancora stata stabilita una sessione, configurare innanzitutto le impostazioni di Controllo Remoto).
- Per aprire una sessione con un computer diverso, recuperare il suo Inventario di Hardware/Software e fare clic su Controllo Remoto o Conversa.

Imposta Opzioni di Controllo Remoto

Per usare la funzionalità di Controllo Remoto, bisogna integrare l'Help Desk con un'applicazione di Controllo Remoto fornita da terzi, come ad esempio NetSupport Manager della NetSupport.

Uso per la Prima Volta

Quando si visualizza un Trouble Ticket, se non era già stata stabilita una sessione di controllo remoto, sullo schermo appare la finestra **Imposta Opzioni di Controllo Remoto**. Dopo avere stabilito un collegamento con il prodotto di Controllo Remoto appropriato, basterà semplicemente recuperare un Inventario di Hardware/Software ogni volta che si desidera aprire una sessione di controllo remoto con un altro computer.

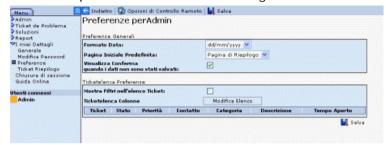
- Cercare il file eseguibile che avvia il programma. Nel caso del programma Controllo di NetSupport Manager, il file è PCICTLUI.exe.
- 2. Inserire i parametri appropriati della riga di comando che avvierà una sessione di visualizzazione e conversazione. Specificare il nome del computer al quale si desidera connettersi, se conosciuto.
- Fare clic su Salva.



Per Cambiare le Impostazioni

Se necessario, è possibile cambiare le impostazioni di Controllo Remoto.

1. Dal menu Help Desk selezionare Miei Dettagli - Preferenze.



- 2. Selezionare Opzioni di Controllo Remoto dalla barra degli strumenti.
- 3. Viene visualizzata la finestra Opzioni di Controllo Remoto.

Reporting

L'Help Desk DNA offre le seguenti opzioni di reporting:

- Un dashboard su schermo fornisce dati statistici in tempo reale che consentono di analizzare immediatamente lo stato dei Trouble Ticket.
- Il motore Crystal Reports fornisce una gamma di report predefiniti a stampa ottimizzata. Se è installato localmente, è possibile creare i propri report 'Crystal', basati sulle informazioni contenute nel database dell'Help Desk.

Dashboard

Il Dashboard di Help Desk fornisce agli operatori rapporti di stato in linea, aggiornati minuto per minuto. A partire dalle categorie predefinite l'operatore sceglie semplicemente le voci appropriate da includere. È possibile scegliere simultaneamente varie categorie, e i risultati su schermo vengono aggiornati in base agli intervalli richiesti.

Per usare il Dashboard dei Report



- Dal menu Help Desk selezionare Report Dashboard. Viene visualizzata la finestra Configurazione Dashboard.
- Impostare l'intervallo di aggiornamento, o usare l'impostazione predefinita di 30 secondi. Questo determina la rapidità di commutazione del dashboard attraverso ogni report.

- 3. Scegliere le impostazioni di visualizzazione, i colori di sfondo/primo piano, il tipo di carattere e la dimensione del carattere.
- 4. Selezionare le pagine da includere. È possibile selezionare varie pagine, in quanto il sistema commuta attraverso ogni voce in base all'intervallo di aggiornamento selezionato.
- 5. Fare clic su Visualizza per avviare il Dashboard. I report vengono visualizzati a schermo intero.
- 6. Fare clic quando si desidera uscire dal Dashboard.

Per avere dei record più permanenti, l'Help Desk DNA fornisce vari report predefiniti a stampa ottimizzata.

Esplora Report

Usando il motore Crystal Reports, l'Help Desk DNA fornisce vari report gestionali predefiniti. Questi report incorporati dovrebbero essere sufficienti per la maggior parte dei requisiti, tuttavia, se gli utenti hanno l'applicazione Crystal installata localmente, essi potranno creare nuovi report e importarli nell'Help Desk DNA.

Come impostazione predefinita, tutti gli utenti dotati di autorizzazioni per Leggere i Report sono in grado di aprire qualsiasi report elencato. Se è necessario limitare l'accesso a certe cartelle di report, è possibile impostare le autorizzazioni per una cartella particolare.

Per Accedere ai Report Standard dell'Help Desk DNA

- 1. Dal menu Help Desk selezionare Report Esplora.
- Viene visualizzata una TreeView contenente le cartelle dei report predefiniti. I report contenuti in ciascuna cartella sono elencati nel riquadro destro.
 - Le opzioni nella barra degli strumenti sono disponibili soltanto se l'utente connesso ha le autorizzazioni appropriate. Nella barra degli strumenti, l'opzione Autorizzazioni viene usata per concedere agli utenti l'accesso alle cartelle dei report.
- 3. Per visualizzare un report, selezionare la cartella appropriata nella TreeView e quindi fare clic sul nome del report richiesto nel riquadro destro. Viene visualizzata una finestra di output che mostra i risultati. Il report può quindi essere esportato in vari formati.

Per Aggiungere un Nuovo Report

Gli utenti che hanno accesso al motore Crystal Reports possono definire nuovi report ed aggiungerli al database dell'Help Desk, sia in una cartella esistente, sia in una cartella nuova.

1. Dalla barra degli strumenti selezionare Nuovo Report. Appare la finestra Aggiungi Report.



2. Cercare il report predefinito Crystal che si desidera aggiungere. Digitare una descrizione. Fare clic su Aggiungi.

Autorizzazioni per la Cartella dei Report

Se bisogna limitare l'accesso a specifiche cartelle di report, è necessario modificare le autorizzazioni sulla cartella dei report. Come impostazione predefinita, il gruppo Tutti dispone delle autorizzazioni per accedere a tutte le cartelle. Per proteggere una cartella, occorre aggiungere una Società, un Reparto o un Utente alle autorizzazioni della cartella e rimuovere il gruppo Tutti.

Un utente che dispone dell'autorizzazione di Modificare i Report è in grado di visualizzare tutte le cartelle dei report, indipendentemente da qualsiasi autorizzazione definite per le cartelle.

Per impostare le autorizzazioni per la Cartella:

- 1. Dal menu selezionare Report Esplora.
- 2. Selezionare la cartella richiesta dall'elenco delle cartelle.
- 3. Fare clic sul pulsante Autorizzazioni nella barra degli strumenti per visualizzare le autorizzazioni per la cartella.



4. Dopo avere impostato le autorizzazioni richieste, premere OK per salvare le modifiche.

Cambia dettagli dell'utente connesso

L'opzione '**Miei Dettagli**' del menu Help Desk DNA consente all'utente connesso di cambiare i dettagli personali e le preferenze, e di visualizzare la pagina di Riepilogo del Ticket.

Contatti

Regno Unito & Internazionali

www.netsupportsoftware.com
Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com
Vendite (Regno Unito & Irlanda): sales@netsupportsoftware.co.uk
Vendite (Internazionali): sales@netsupportsoftware.com

Nord America

www.netsupport-inc.com Assistenza Tecnica: support@netsupport-inc.com Vendite: sales@netsupport-inc.com

Germania, Austria e Svizzera

www.pci-software.de
Assistenza Tecnica: support@pci-software.de
Vendite: sales@pci-software.de

Giappone

www.pcip.co.jp
Assistenza Tecnica: support@pcip.co.jp
Vendite: sales@pcip.co.jp