

Oppsett

Standard verdier ved registrering

Kontroll av timeføring ved registrering av saker	Tid må føres i saken før den kan lukkes.
Kontroller at bruker har telefonnummer registrert ved registrering av sak	Dersom bruker mangler tlf.nummer i MORE SERVICE må det fylles ut før bruker kan gå videre til registrering av sak fra bruker Web.
Kontroll av frister ved registrering av saker	Frist må fylles ut, enten automatisk basert på servicenivå eller manuelt, før saken kan registreres.
Benytt fakturering	Bruk denne om du ønsker å aktivere feltet «Faktureres» i sak. Når det settes hake på «Faktureres» feltet i en sak vil saken opptre i rapporter som går på fakturering.
Kontroll av kategori ved registrering av saker	Kategori er obligatorisk for registrering av sak.
Kontroll av objekttype ved registrering av saker	Objekt er obligatorisk for registrering av sak.
Kontroller at objekt er valgt ved løsning av sak	Objektet er obligatorisk ved avslutning av sak.
Mulig å endre passord på brukerweb	Gir bruker en knapp for å endre passord fra brukerWeb.
Benytt «Påvirker»	Feltet «Påvirker» vises i sakene Hendelse, Tjeneste og Tilgang.
Benytte SLA felt	Feltene for Frist, SL Type og Forbruk vises i sakene Hendelse, Tjeneste, Tilgang og Standardendring.
Ekskluder Eksterne brukere ved søk	Kan velge at brukergrupper merket som "Ekstern" ikke vises i personsøk i registrering/oppdatering av Hendelse /Tjeneste/Problem/Endring og Prosjekt

Malstruktur

Her velger du hvilken del av malstrukturen i Vedlikeholdsmodulen som skal tilgjengelig gjøres for bruker.

Oppsett av brukers websider

Velg en Brukergruppe og velg deretter om virksomhetens saker/brukers saker/OSS skal vises for bruker på bruker Web.

Endre toppseksjon på bruker web: Her kan du legge inn en bildefil som vil vises som banner på bruker Web.

Lenker på brukerweb: Her kan du legge inn lenker som vil vises nederst i hovedmenyen på bruker Web.

Ferie og helligdager

Ferie og helligdager som legges inn her tas hensyn til av Kalenderen og autoeskalering av saker.

Oppsett av link til informasjonsfil om brukers klient

Hvis det benyttes software som gir utvidet informasjon om klientene kan denne informasjonen dukke opp i sakene, under «Brukers klient informasjon» og «Filreferanse».

Roller

Problemansvarlig	Rollen får Epost når nytt Problem er registrert.
Endringsprosessansvarlig	Rollen får Epost når ny Endring er registrert.
Servicedeskansvarlig	Personen får epost når en sak bryter frist. Hvis en sak gjenåpnes og agent er slettet vil saken settes til Servicedeskansvarlig. Når agent endres mer enn 10 ganger for en sak, sendes det en advarsel til Servicedeskansvarlig.
Produksjonssettingskoordinator	Rollen kan sette Endringsvindu ID og bekrefte dato for produksjonssetting i "Endring" -> "Produksjon"
Kunnskapsansvarlig	Dersom dette feltet settes blankt kan alle Agente publisere nye OSS'er. Dersom man setter en person til denne rollen er det vedkommende som publiserer nye OSS'er. Får Epost ved nye OSS'er.
Prosjektadministrator	Kan se alle og behandle alle prosjekt. Kan også slette prosjekt.