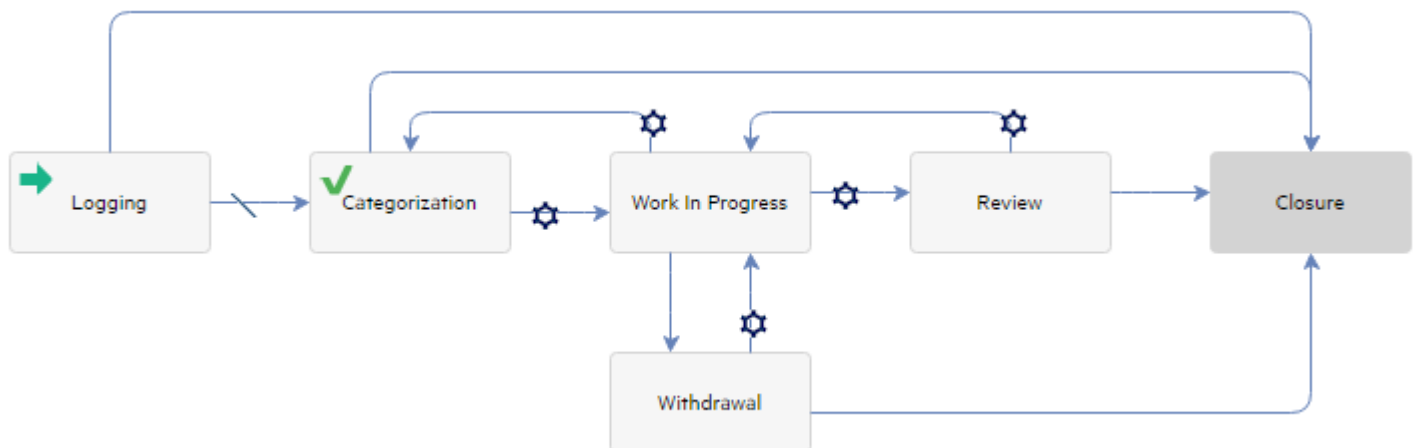


فرآیند مدیریت کاتالوگ سرویس



در هر کدام از این فاز ها تعدادی task مشخص شده که به شرح زیر است :

فاز	tasks
Logging (۱) ورود	<p>۱. یک مورد یا بسته نرم افزاری کاتالوگ خدمات را درخواست کنید</p> <p>۲. درخواست سلف سرویس ایجاد کنید</p> <p>۳. درخواست سلف سرویس را ببندید</p> <p>۴. درخواست سلف سرویس را دوباره ارسال کنید</p> <p>۵. درخواست سلف سرویس را به روز کنید</p> <p>۶. درخواست سلف سرویس را مشاهده کنید</p>
روال کار فاز اول	
<p>۱. روی سفارش از فهرست کلیک کنید.</p> <p>برای مشاهده محصولات و خدمات موجود ، یک دسته را انتخاب کنید و سپس روی جستجو کلیک کنید.</p> <p>برای مشاهده اطلاعات سفارش برای آن مورد ، روی موردی که می خواهید درخواست کنید کلیک کنید.</p> <p>در قسمت Requested for ، فردی را که کالا یا خدمات دریافت می کند انتخاب کنید.</p> <p>مقدار و گزینه های مورد دیگر را انتخاب کنید و سپس روی افزودن به سبد خرید کلیک کنید تا کالای مورد نظر خود را به سبد خرید خود اضافه کنید.</p>	

از صفحه اصلی **Order from Catalog** ، روی مشاهده سبد خرید / پرداخت کلیک کنید.

روی ارسال درخواست کلیک کنید.

هرگونه اطلاعات مورد نیاز را برای توجیه درخواست تایپ کنید.

ارسال را کلیک کنید.

۲.

ارسال درخواست کلیک کنید.

در پنجره ارسال درخواست ، قسمت‌های گیرنده سرویس و تماس اولیه را تأیید کنید.

تنظیمات اعلان خود را در قسمت **Notify By** انتخاب کنید.

فوریت مسئله خود را انتخاب کنید.

عنوان و توضیحی برای مسئله خود تایپ کنید.

روی **Add Files** کلیک کنید و سپس این مراحل را برای افزودن پیوستهای مربوطه دنبال کنید:

برای یافتن پیوست خود روی مرور کلیک کنید.

پرونده را برای افزودن انتخاب کنید.

تأیید را کلیک کنید.

ارسال را کلیک کنید.

۳.

روی **View Open Requests** کلیک کنید. میز خدمت جدولی از درخواستهای باز شما و وضعیت هر درخواست را نمایش می دهد.

سابقه تعامل **Service Desk** را که می خواهید ببینید انتخاب کنید.

روی بروزرسانی کلیک کنید ، در صورت لزوم توضیحات به روزرسانی را تایپ کنید و سپس روی بستن درخواست کلیک کنید.

دلیلی برای بستن درخواست انتخاب کنید و سپس روی ارسال کلیک کنید. سابقه تعامل **Service Desk** بسته است.

۴.

روی مشاهده درخواستهای بسته کلیک کنید.

سابقه تعامل **Service Desk** را که می خواهید دوباره ارسال کنید انتخاب کنید.

دوباره ارسال را کلیک کنید. میز خدمت یک سابقه تعامل جدید با شماره شناسایی متفاوت ایجاد می کند. با این وجود ، رکورد

جدید همان اطلاعات مربوط به رکورد اصلی تعامل **Service Desk** را نشان می دهد.

دلیل ارسال مجدد درخواست را تایپ کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۵.

برای نمایش جدول درخواستهای باز و وضعیت هر درخواست ، روی **View Open Requests** کلیک کنید.

سابقه تعامل **Service Desk** را که می خواهید به روز کنید انتخاب کنید.

روی بروزرسانی کلیک کنید و سپس جزئیات درخواست جدید ، توضیحات اضافی را وارد کنید یا در صورت لزوم پیوستهای

مربوطه را اضافه کنید.

ذخیره و خروج را کلیک کنید.

۶.

برای نمایش جدول درخواستها و وضعیت هر درخواست ، روی مشاهده درخواستهای باز یا مشاهده درخواستهای بسته کلیک کنید.

وضعیت تعامل سرویس میز بر اساس وضعیت سابقه تحقق آن است:

پس از ایجاد رکورد تحقق و پیوند آن با تعامل ، وضعیت تعامل به طور خودکار به "اعزام" می شود.
هنگامی که رکورد تحقق در وضعیت "مشتري در انتظار" قرار گرفت ، وضعیت تعامل به طور خودکار به "مشتري در انتظار" منتقل می شود.
هنگامی که رکورد تحقق کنار گذاشته شد یا بسته شد ، وضعیت تعامل به طور خودکار به "بسته" می رود.
اگر رکورد تحقق یک حادثه باشد ، وقتی حادثه به وضعیت "حل شده" منتقل شود ، وضعیت تعامل نیز به طور خودکار به "حل شده" منتقل می شود.
سابقه تعامل Service Desk را که می خواهید مشاهده کنید انتخاب کنید.
برای بازگشت به لیست درخواستهای خدمات ، روی برگشت کلیک کنید.

۱. ثبت شکایت ۲. درخواست تغییر را ثبت کنید ۳. درخواست کاتالوگ خدمات را ثبت کنید ۴. ثبت یک حادثه ۵. درخواست اطلاعات را ثبت کنید ۶. سابقه تعامل را به روز کنید ۷. تعامل جدید Service Desk را لغو کنید	Categorization (۲ دسته بندی)
روال کار فاز دوم	

۱.

روی میز خدمات > ایجاد تعامل جدید کلیک کنید.

مدیر سرویس از شما می خواهد یک دسته را انتخاب کنید ، پس از آن فرم تعامل جدید نمایش داده می شود. با این حال ، اگر یک دسته پیش فرض در > Administration > Settings Service Desk تعریف شده باشد ، از شما خواسته نمی شود که یک دسته را انتخاب کنید و فرم تعامل جدید با قسمت دسته از قبل پر شده نمایش داده می شود.

مخاطب را برای تعامل انتخاب کنید. قسمتهای مرتبط به طور خودکار پر می شوند.

در قسمت Notify By ، روش اطلاع رسانی مورد نظر کاربر را انتخاب کنید.

در قسمت سرویس گیرنده ، گیرنده سرویس را انتخاب کنید. قسمت مرتبط به طور خودکار پر می شود.

در قسمت سرویس تحت تأثیر ، سرویس تحت تأثیر را انتخاب کنید.

در قسمت Affected CI ، اثرگذاشته را انتخاب کنید.

عنوان و توضیحی برای تعامل تایپ کنید.

منطقه و زیر منطقه را انتخاب کنید.

تعیین کنید که آیا یک راه حل شناخته شده یا راه حل برای مسئله کاربر وجود دارد. برای انجام این کار؛ این موارد را دنبال کنید:
پایگاه های دانش موجود را جستجو کنید.

اگر راه حل یا راه حل موجود در پایگاه دانش پیدا کردید ، تعامل را با استفاده از راه حل تعطیل کنید.

اگر قادر به حل مشکل کاربر نیستید ، یک مشکل یا خطای شناخته شده را جستجو کنید.

اگر در مشکل یا سوابق خطای شناخته شده راه حلی پیدا کردید ، با استفاده از راه حل تعامل را ببندید.

اگر هنوز قادر به حل مسئله نیستید ، تأثیر و فوریت درخواست را انتخاب کنید و سپس بر روی پله برقی کلیک کنید. مدیر سرویس هم تعاملی و هم حادثه ای ایجاد می کند و سپس تعامل را به حادثه مرتبط می کند.

۲.

روی میز خدمات > ایجاد تعامل جدید کلیک کنید.

مدیر سرویس از شما می خواهد یک دسته را انتخاب کنید ، پس از آن فرم تعامل جدید نمایش داده می شود. با این حال ، اگر یک دسته پیش فرض در **Service Desk > Administration > Settings** تعریف شده باشد ، از شما خواسته نمی شود که یک دسته را انتخاب کنید و فرم تعامل جدید با قسمت دسته از قبل پر شده نمایش داده می شود.

مخاطب را برای تعامل انتخاب کنید. قسمت های مرتبط به طور خودکار پر می شوند.

روش اطلاع رسانی مورد نظر کاربر را انتخاب کنید.

گیرنده سرویس را انتخاب کنید. قسمت مرتبط به طور خودکار پر می شود.

سرویس آسیب دیده را انتخاب کنید.

CI مبتلا را انتخاب کنید.

عنوان و توضیحی برای تعامل تایپ کنید.

زیر منطقه را انتخاب کنید.

اگر می توانید درخواست کاربر را برآورده کنید ، تعامل را بسته و راه حل خود را مستند کنید.

اگر نمی توانید درخواست کاربر را برآورده کنید ، تأثیر و فوریت درخواست را انتخاب کنید و سپس روی پله برقی کلیک کنید.

جادوگر تشدید شروع می شود. از دستورالعمل های روی صفحه پیروی کنید. مدیر سرویس هم یک تعامل و هم یک درخواست تغییر ایجاد می کند و سپس تعامل را با درخواست تغییر مرتبط می کند. مدیر سرویس با پایان یافتن جادوگر فرم تعامل جدید را نمایش می دهد.

۳.

روی میز خدمات > ایجاد تعامل جدید کلیک کنید.

مدیر سرویس از شما می خواهد یک دسته را انتخاب کنید ، پس از آن فرم تعامل جدید نمایش داده می شود. با این حال ، اگر یک دسته پیش فرض در **Service Desk > Administration > Settings** تعریف شده باشد ، از شما خواسته نمی شود که یک دسته را انتخاب کنید و فرم تعامل جدید با قسمت دسته از قبل پر شده نمایش داده می شود.

نشانگر را به قسمت سرویس گیرنده منتقل کنید.

روی دکمه **Fill Field** بلافاصله در سمت راست قسمت دریافت کننده سرویس کلیک کنید تا صفحه اطلاعات تماس با جستجو نمایش داده شود.

نشانگر را به قسمت **Contact Name** ببرید و سپس روی **Search** کلیک کنید.

روی نام شخصی که درخواست شما را پر می کنید کلیک کنید. نام آن شخص به عنوان گیرنده خدمات نشان داده می شود. سرویس آسیب دیده را انتخاب کنید.

CI مبتلا را انتخاب کنید.

در لیست کشویی **Order from Catalog, More** را انتخاب کنید.

برای افزودن موارد به سبد خرید خود از یکی از روش های زیر استفاده کنید:

موارد مورد نظر در سبد خرید را جستجو کنید

مواردی که برای آنها جستجو می کنید در برابر کلمات قابلیت گیرنده سرویس فیلتر می شوند. مواردی که با معیارهای جستجو مطابقت دارند ، در نتایج جستجو نمایش داده نمی شوند ، مگر اینکه گیرنده سرویس واژه های لازم را داشته باشد. از محبوب ترین درخواست ها را انتخاب کنید

لیست محبوب ترین درخواست ها فقط موارد سبد خرید را نشان می دهد که توسط کلمات قابلیت گیرنده سرویس مجاز است. فهرست خدمات را مرور کنید

کاتالوگ سرویس فقط دسته ها ، موارد و بسته های نرم افزاری را نشان می دهد که توسط کلمات قابلیت گیرنده سرویس مجاز است.

بعد از اینکه موارد مورد نظر را به سبد خرید خود اضافه کردید ، بر روی مشاهده سبد خرید کلیک کنید. در صورت نیاز ، حذف را کلیک کنید تا موردی حذف شود یا برای مشاهده موارد بیشتر به سبد خرید خود ، مشاهده کاتالوگ را کلیک کنید و دوباره روی مشاهده سبد کلیک کنید. بازگشت به درخواست را کلیک کنید.

قسمتهای خالی را در صفحه جزئیات تعامل پر کنید و سپس روی ذخیره کلیک کنید. موارد کاتالوگ مورد درخواست شما در بخش موارد فهرست ثبت تعامل ظاهر می شود.

۴.

روی میز خدمات > ایجاد تعامل جدید کلیک کنید. مدیر سرویس از شما می خواهد یک دسته را انتخاب کنید ، پس از آن فرم تعامل جدید نمایش داده می شود. با این حال ، اگر یک دسته پیش فرض در **Settings > Administration > Service Desk** تعریف شده باشد ، از شما خواسته نمی شود که یک دسته را انتخاب کنید و فرم تعامل جدید با قسمت دسته از قبل پر شده نمایش داده می شود.

مخاطب را برای تعامل انتخاب کنید. قسمتهای مرتبط به طور خودکار پر می شوند. روش اطلاع رسانی مورد نظر کاربر را انتخاب کنید. گیرنده سرویس را انتخاب کنید. قسمت مرتبط به طور خودکار پر می شود. سرویس آسیب دیده را انتخاب کنید.

CI مبتلا را انتخاب کرد.

عنوان و توضیحی برای تعامل تایپ کنید.

Area و Subarea را انتخاب کنید.

برای تعیین وجود راه حل شناخته شده یا راه حل برای مشکل کاربر ، این مراحل را دنبال کنید: پایگاه های دانش موجود را جستجو کنید.

اگر راه حل یا راه حل موجود در پایگاه دانش پیدا کردید ، تعامل را با استفاده از راه حل تعطیل کنید.

اگر قادر به حل مشکل کاربر نیستید ، یک مشکل یا خطای شناخته شده را جستجو کنید.

اگر در مشکل یا سوابق خطای شناخته شده راه حلی پیدا کردید ، با استفاده از راه حل تعامل را ببندید.

اگر هنوز قادر به حل مسئله کاربر نیستید ، تأثیر و فوریت درخواست را انتخاب کنید و سپس بر روی پله برقی کلیک کنید.

ویزارد تشدید باز می شود. از دستورالعمل های روی صفحه پیروی کنید. مدیر سرویس هم یک سابقه تعامل و هم یک سابقه حادثه ایجاد می کند و سپس تعامل را با حادثه مرتبط می کند.

۵.

روی میز خدمات > ایجاد تعامل جدید کلیک کنید.

مدیر سرویس از شما می خواهد یک دسته را انتخاب کنید ، پس از آن فرم تعامل جدید نمایش داده می شود. با این حال ، اگر یک دسته پیش فرض در **Service Desk > Administration > Settings** تعریف شده باشد ، از شما خواسته نمی شود که یک دسته را انتخاب کنید و فرم تعامل جدید با قسمت دسته از قبل پرشده نمایش داده می شود.

مخاطب را برای تعامل انتخاب کنید. قسمت های مرتبط به طور خودکار پر می شوند.

روش اطلاع رسانی مورد نظر کاربر را انتخاب کنید.

گیرنده سرویس را انتخاب کنید. قسمت مرتبط به طور خودکار پر می شود.

سرویس آسیب دیده را انتخاب کنید.

CI مبتلا را انتخاب کنید.

عنوان و توضیحی برای تعامل تایپ کنید.

منطقه را انتخاب کنید. مدیر خدمات قسمت زیر منطقه را به طور خودکار انتخاب می کند.

تعیین کنید که آیا یک راه حل شناخته شده یا راه حل برای مسئله کاربر وجود دارد. برای انجام این کار؛ این موارد را دنبال کنید: پایگاه های دانش موجود را جستجو کنید.

اگر راه حل یا راه حل موجود در پایگاه دانش پیدا کردید ، تعامل را با استفاده از راه حل تعطیل کنید.

اگر قادر به حل مشکل کاربر نیستید ، یک مشکل یا خطای شناخته شده را جستجو کنید.

اگر در مشکل یا سوابق خطای شناخته شده راه حلی پیدا کردید ، با استفاده از راه حل تعامل را ببندید.

اگر هنوز قادر به حل مسئله نیستید ، تأثیر و فوریت درخواست را انتخاب کنید و سپس بر روی پله برقی کلیک کنید. مدیر سرویس هم تعاملی و هم حادثه ای ایجاد می کند و تعامل را به حادثه مرتبط می کند.

۶.

با استفاده از یکی از روشهای زیر ، رکورد تعامل **Service Desk** را پیدا کنید:

یک رکورد از صف تعامل خود انتخاب کنید.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

هر فیلدی را که نیاز به تجدید نظر دارد به روز کنید.

برای به روزرسانی سابقه تعامل **Service Desk** ، روی ذخیره کلیک کنید.

۷.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

در حالی که در فرم تعامل جدید هستید ، روی لغو کلیک کنید.

برای لغو تعامل بدون ذخیره تغییرات ، روی **Yes** کلیک کنید.

Work in progress

۳) کار در حال انجام

Review

۴) مرور

Closure

۵) خاتمه

۱. تعامل اولین بار با سرویس دسک را ببندید

۲. تعامل موجود در سرویس دسک را ببندید

روال کار فاز پنجم

۱.

برای یافتن یک یا چند رکورد از جستجو یا جستجوی پیشرفته استفاده کنید.

در بخش "جزئیات تعامل" در فرم تعامل میز کار ، کد بسته شدن را انتخاب کرده و یک راه حل برای تعامل تایپ کنید.

بستن تعامل را کلیک کنید.

۳.

روی میز خدمات < صف تعامل کلیک کنید. مدیر سرویس لیستی از تعاملات باز را نمایش می دهد.

سابقه تعامل Service Desk را که می خواهید ببندید ، پیدا کنید.

برای تعیین این که کدام کاربر راه حل را مطلع کند از مخاطب این تعامل استفاده کنید.

اگر کاربر راه حل را قبول کرد ، یک کد بسته را انتخاب کنید و سپس روی بستن تعامل کلیک کنید. اگر کاربر راه حل را رد کرد ،

حادثه مربوطه را دوباره باز کنید یا حادثه جدیدی ایجاد کنید و سپس حادثه را به تعامل حل نشده پیوند دهید.

Withdrawal

۶) صرف نظر کردن