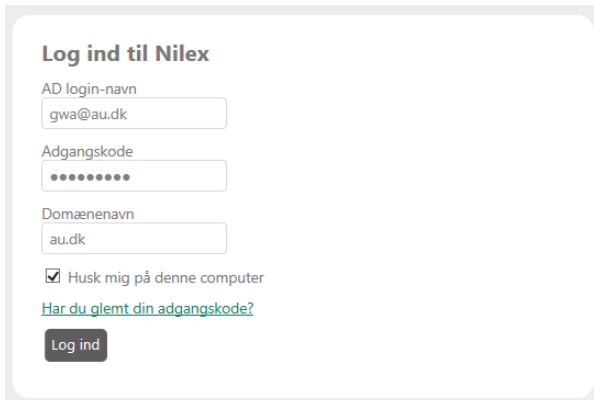


Login i test miljø



I Nilex NSP logger du ind med dit AD-login. På sigt vil dine AD oplysninger blive integreret, så selvstændigt login ikke er nødvendigt.

Du får fat i NSP Test her: <https://support-test.au.dk>

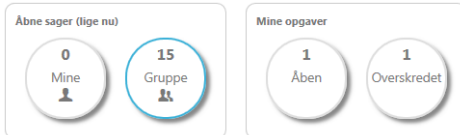
I **test** miljøet skal du logge ind med din e-mail adresse. Alles password vil til at begynde med være "infrasoftware". Medio januar vil det være ændret til AUID og uni-AD-password

Sprog

Alle felter og mails i Nilex NSP bliver vist på engelsk, hvis engelsk er valgt som sprog. Når du skriver en kommentar, skal du selv være opmærksom på sproget. Dit eget sprog kan rettes ved at klikke på dit navn i øverste højre hjørne, og vælge "min profil". "sprog" er i venstre side, nederst "Standardsprog"

Alle mails der bliver sendt automatisk fra Nilex NSP bliver sendt i det sprog der er valgt på forsiden når man logger ind.

Dashboard



Øverst er der mulighed for at vælge, om man vil se sager eller opgaver. Ved sager kan du se, om det er dine egne eller alle for den gruppe du er med i. Ved opgaver kan du få en liste over alle dine opgaver, og hvilke opgaver, der har overskrevet deadline. Husk at det er muligt at ændre deadlines.



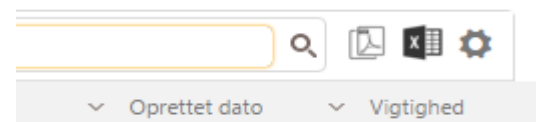
Ved at klikke her kommer du hurtigt retur til Dashboard, uanset hvor du befinder dig i NSP




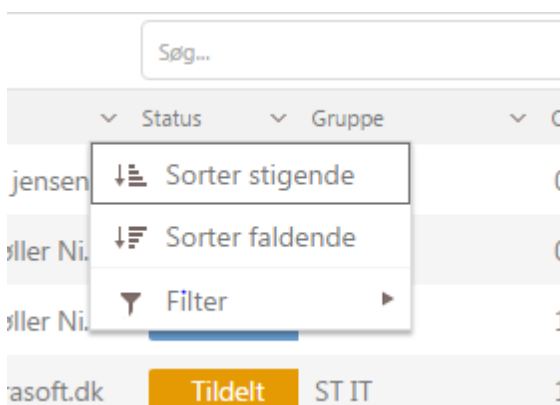
Ved at klikke her får du vist en oversigt over sager og opgaver.

Her vises alle de CI (configuration items), udstyr der er registreret

I højre side af Dashboard er det muligt at få eksporteret en liste over opgaver til PDF eller til Excel, blot ved at klippe på ikonet.



Ved at klikke på  kan du ændre hvilke kolonner, der skal vises i dit oversigts billede, og deres rækkefølge, ved at X'se dem af, og flytte rundt på dem med pilene, til højre.



Ud for hvert felt i sagslisten er det muligt at vælge, om du vil sortere stigende eller faldende, eller om du vil sætte et filter på. Man kan eks. vælge, at man kun vil se alle sager, der starter med "ORD", hvis man kun ønsker at se ordre sager. For at fjerne filteret skal du klikke på pilen med X.

Opret en sag.

Id	Pri...	Emne	Requester	Status	Gruppe	Oprettet dato
IT0000009		Knækket kabel	Jens Ole jensen	Tildelt	ST IT	18-12-2015 04:...
IT0000008		Skærmen tænder ikke	Jens Ole jensen	Tildelt	ST IT	17-12-2015 04:...
ORD0000001		test indkøb	two@infrasoft.dk	Registreret	ServiceDesk	17-12-2015 11:...
IT0000007		test nummer 2	Stefan Timm	Tildelt	ST IT	17-12-2015 02:...
IT0000006		Test af mail til NSP	Jens Ole jensen	Tildelt	ST IT	17-12-2015 02:...
IT0000005		Test af sagsflow	Allan Møller Ni...	Tildelt	ST IT	17-12-2015 02:...
BYG0000001		test bygninger	two@infrasoft.dk	Tildelt	ServiceDesk	17-12-2015 11:...
STU0000001		sag stu test	two@infrasoft.dk	Tildelt	ServiceDesk	17-12-2015 11:...
HR0000001		sag HR	two@infrasoft.dk	Registreret	ServiceDesk	17-12-2015 11:...
REQ0000001		A first ticket	Super Admin**	Tildelt	ServiceDesk	02-06-2014 06:...
IT0000003		test1	two@infrasoft.dk	Tildelt	ST IT	10-12-2015 09:...
IT0000002		En hel ny testsag fra kl. 14:57	Super Admin**	I gang	ST IT	09-12-2015 12:...
IT0000004		test	two@infrasoft.dk	Registreret	ServiceDesk	10-12-2015 02:...
IT0000001		SV: IT0000019 - test	two@infrasoft.dk	Registreret	ST IT	09-12-2015 12:...

Der er mulighed for at oprette flere typer sager i Nilex NSP.

Når du vælger "opret" kan du se de muligheder der er:

1. CI = Configuration Items – hardware. De bliver normalt oprettet automatisk, og det vil ikke være ret ofte, der er behov for at gøre det manuelt.
2. Opgaver – Er en del af en sag, hvor en opgave kan sendes til en anden sagsbehandler. Der skal vælges en hovedsag, som opgaven kan ligge under. Der kan godt være flere opgaver i samme sag.



3. IT – Sager der vedrører IT. De vil kunne ses af alle sagsbehandlere der er i IT, eller i den gruppe, hvor sagen ligger.
4. Indkøb – IT, indkøbs sager. Kommer normalt fra Webshops
5. HR – Sager der vedrører HR. Vil kunne ses af alle sagsbehandlere i HR eller af sagsbehandlere i den gruppe, de ligger i.
6. STU - Sager der vedrører Studier. Vil kunne ses af alle sagsbehandlere i Studier eller af sagsbehandlere i den gruppe, de ligger i.
7. Bygninger. Sager der vedrører Bygningsdrift. Vil kunne ses af alle sagsbehandlere i Bygningsdrift eller af sagsbehandlere i den gruppe, de ligger i.

Sager

Hver sag er opdelt i tre hoved emner:

1. sags oplysninger
2. Bruger oplysninger
3. Organisations oplysninger.

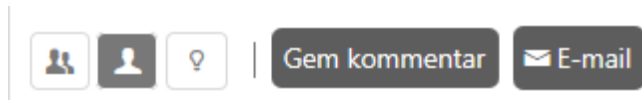
Sagsoplysninger

- Bruger: Brugeren der har indsendt/oprettet sagen. Det kan være en fordel at rette brugeren til den person, der har problemet, og sætte anmelderen på i feltet "kopier til" hvis anmelder og bruger ikke er den samme.
- Kopi til: Udfyldes hvis en anden end, ud over brugeren, også skal have mails og opdateringer. (CC)
- Agent/sagsbehandler: Den der løser sagen, eller har ansvar for den. Hvis du ønsker at søge en sagsbehandler frem, klikker du på  og skriver navnet i søgefeltet. Nu vil du få vist de grupper sagsbehandleren er tilknyttet.
- Kategori – Hvis du kender kategorien, kan du bare skrive i feltet, så kommer den frem. Hvis ikke, så klik på  så vil listen over kategorier komme frem.
- Vigtighed – Hvor meget haster opgaven. Pas meget på med at bruge "Høj"
- Omfang – Hvor mange brugere er ramt af problemet?
- Agent påmindelse: Hvis du ønsker at få en påmindelse om, at der skal ske noget i opgaven. Der vil komme en mail til sagsbehandleren på det angivne tidspunkt.
- Aftalt tid - Udfyldes hvis der er lavet en aftale med en bruger. Der skal udfyldes både dato og tid. Dato og tid vil blive vist på opgave-listen.


Kommentarer

Her er sags -beskrivelsen, og de kommentarer der er til sagen. Alle kommentarer er som standard interne, og kan ikke læses af brugerne. Hvis en bruger skal kunne læse kommentaren, skal du klikke på knappen med de to hoveder.

Hvis den skal sendes som en E-mail, eller der skal sendes en e-mail til en anden vedr. sagen, vælges E-mail knappen.



Når løsningen på sagen er fundet, skrives den som en kommentar, og markeres med udråbstegnet. Løsningen vil så blive sendt ud til brugeren i en E-mail, når sagen lukkes.

Det er muligt at ændre kommentar-type til en løsning, eller ændre fra interne til offentlige, også efter at den er skrevet, ved at klikke på ikonerne længst til højre i kommentarfeltet 

Sager

Her vises sager som er kædet sammen med den aktuelle sag, som omhandler samme emne. Hvis man lukker en sag, kan løsningen kopieres til de andre sager, og alle lukkes på en gang.

Udstyr

Det hardware opgaven omhandler. Hvis det eks er en pc, skal sagsbehandleren selv vælge den. Det gør det lettere at finde historikken for eks en pc, så man undgår at to sagsbehandlere laver det samme, med kort mellemrum.

Opgaver

De opgaver der er tilknyttet sagen. Eks sager, der er lagt til driften, eller hvor der er flere opgaver i samme sag. Du kan oprette en opgave på en sag ved at klikke på.



Nu vil der komme en boks frem, hvor opgaven kan beskrives. Der kan tildeles en sagsbehandler, og en godkender, som typisk er sagsbehandleren på sagen. Deadline er obligatorisk, men kan ændres af sagsbehandleren. Klik på "gem". Der kan oprettes flere opgaver på samme sag.

Bruger oplysninger.

Mange af disse oplysninger er udfyldt automatisk i forhold til den bruger der er valgt i første fane. Oplysningerne er hentet fra AD som igen henter dem fra IDM. Hvis der er fejl i disse oplysninger, er det brugerens person-data-redaktør, der skal rette dem. Alle registrerede opgaver på den pågældende bruger vil blive vist her.

- Brugertype. Er det en bruger, eller en agent.
- Organisation: Hvilken afdeling er brugeren **primært** tilknyttet.
- Sprog: Hvilket sprog bruger brugeren. Nilex NSP har alle mail og kommentar skabeloner på dansk og Engelsk. Nilex NSP oversætter dog ikke dine kommentarer.

Sager

Viser hvilke sager brugeren har i Nilex NSP. Det gør det lettere at se, om en bruger har to enslydende sager, eller at samle sagerne hos samme sagsbehandler, hvis dette giver mening.

Udstyr.

Her vises alt det hardware der er registreret på brugeren, når den nye CMDB kommer op at køre.

Opgaver

Opgaver der er tilknyttet samme bruger

Organisation:

Her har du mulighed for at se de øvrige opgaver, der er i brugerens organisation/afdeling, uafhængigt af hvem der er sagsbehandler på den/dem

- Er der et generelt problem?
- Er der flere opgaver i samme afdeling som jeg kan tage med?

Status

IT-, HE-, STU-, BYG sager

Registreret	Sagen er registreret i Nilex NSP
Tildelt	Sagen er tildelt til en sagsbehandler eller en gruppe
I gang	Sagen løsningen er startet.
Afventer brugere	Afventer svar fra Brugeren /anmelderen
Afventer leverandør	Afventer svar fra ekstern leverandør
Aftalt	Der er aftalt et besøg eller en tid med brugeren. Husk at udfylde feltet i venstre side af sagen, så brugeren og andre kan se hvornår.
Løst	Sagen er løst, men mangler svar fra evt. bruger om det er OK.
Lukket	Sagen er afsluttet.

ORD-sager (IT-indkøb)

Registreret	Ordren er reg.
Afventer svar bruger	Ordren afventer svar fra brugeren
Afventer svar fra leverandør	Afventer svar på spørgsmål fra leverandøren
Afventer - vare bestilt	Varerne er bestilt, og afventer levering.
Klar til installation	Varerne er leveret og afventer at en supporter konfigurerer eller installerer.
Klar til transport	Varerne er klar, men afventer at blive transporteret imellem to afdelinger
Klar til udlevering	Varen er klar til at blive udleveret. Der er sendt en mail, om afhentning, eller aftalt en tid om aflevering.
Udleveret - Kan faktureres	Varerne er udleveret, og er klar til at blive faktureret, hvis det ikke allerede er gjort.
Lukket	Ordren er færdigbehandlet, og kan lukkes.

Genveje

Genvej	Hændelse	Kommentar
CTRL+ALT+O	Åbner en sag når man indtaster sagsnr.	Hvis din browser er Explorer, skal du også trykke på ESC.
CTRL+ALT+N	Opretter en ny sag.	
CTRL+ALT+S*	Gemmer en status på en sag.	
CTRL+ALT+L	Åbner for sags oversigt	
CTRL+ALT+I	Åbner for CI oversigt	
CTRL+ALT+G	Åbner for søgning	
CTRL+ALT+R	Viser det sidste oversigtsbillede	Eks Dashboard, oversigt, eller søgning
F7*	Vælg en bruger	Ved Mac brug fn+F7
F8*	Vælg en sagsbehandler	Ved Mac brug fn+F8
CTRL+ALT+K*	Vælg en kategori	
CTRL+ALT+W*	Skriv en kommentar på en sag	
Alt+F12	Åben bruger oplysninger	Ved Mac brug CMD knappen

*virker kun når en sag er åben