



Kristiansvænget 4
7400 Herning
Tlf. 97 21 60 88
our-site.dk

Helpdesk

IT understøttet helpdesk
Revideret 2004.03.01

Benny Dyhr Thomsen

Indhold

| | |
|---|-----------|
| 1. Indledning..... | 3 |
| 2. Helpdesk..... | 4 |
| 2.1 Definition på en Helpdesk..... | 4 |
| 2.2 Helpdesk ord og termer..... | 4 |
| Helpdesk, supportcenter og brugersupport..... | 4 |
| Associerede, Supportere og Ansatte..... | 4 |
| Kunder, Brugere og tilkald..... | 4 |
| Tilkald, Hændelser og Problem..... | 4 |
| 2.3 Eksempel..... | 5 |
| 2.4 IT-understøttelse til Helpdesk..... | 5 |
| 2.5 Hvad tilbyder OurSite?..... | 5 |
| 2.6 OurSite's Helpdesksystem..... | 6 |
| Start heldesk-system..... | 6 |
| Ny opgave..... | 7 |
| Opgave sendt..... | 8 |
| Opgave-oversigt..... | 8 |
| Ny hændelse..... | 9 |
| Hændelser hober sig op..... | 9 |
| Support..... | 10 |
| Kl. 8:20..... | 12 |
| Journal..... | 12 |
| Kl. 8:45..... | 14 |
| Konklusion..... | 14 |
| Kommentarer kan hjælpe kunden..... | 14 |
| Informationer til kunder..... | 16 |
| 3. Konklusion..... | 18 |

1. Indledning

Formålet med rapporten er at belyse hvilken gavn en din serviceorganisation har af IT-understøtning til en Helpdesk.

Vi vil forklare termer for hvad en Helpdesk er og pege på centrale problemstillinger i en sådan organisation. Vi vil fortælle hvad **OurSite** kan tilbyde i løsninger for din Helpdesk eller serviceorganisation.

2. Helpdesk

2.1 Definition på en Helpdesk

Vi vil definere en Helpdesk som en *formel organisation som yder support funktioner til brugere af firmaets produkter, service eller teknologi*. Lad os bryde det ned i sætninger og analysere.

En *formel organisation som yder support funktioner...* Dette kan være reaktiv ved at sidde og vente på at nogen ringer på telefonen eller proaktiv, ved at søge veje til at gøre brugere mere produktive og effektive i deres job. Support kan være reparere ødelagt udstyr, træning af brugere i metoder for anvendelse af systemer eller sørge for at udstyr og ressourcer er til stede og fungerer optimalt hver dag.

til brugere af firmaets produkter, service eller teknologi... Brugere (kunder) er dem der tilkalder for at få den hjælp du kan yde. Produkter, service eller teknologi er det brugere behøver hjælp til. Det kan være produkter dit firma producerer og sælger eller det kan være udstyr din serviceorganisation vedligeholder og reparerer.

2.2 Helpdesk ord og termer

Helpdesk, supportcenter og brugersupport

Helpdesk er et ord for det som også kunne kaldes supportcenter, kundeservice, brugersupport, teknisk support, hot-line eller kompetencecenter m.v. Både ordet support og hot-line har karakter af reaktiv, men en velfungerende IT-afdeling behøver ikke at være reaktiv, kan lige vel være proaktiv.

Associerede, Supportere og Ansatte

I lang tid har det været sådan, hvis du arbejdede i en virksomhed blev du betragtet som en *ansat*. På det seneste har vi set en tendens til imod en favorisering af *associeret*. I moderne ledelseskultur skal det give dig fornemmelse for at være en del af den store helhed. Vi vil bruge termen *associeret* og *supporter* i stedet for *ansat*. Vi skelner mellem disse ved at bruge *associeret* for en persons karriere og personlig karakteristik og *supporter* når vi refererer til en persons rolle/funktion i eller indenfor en Helpdesk.

Kunder, Brugere og tilkald

Vi vil bruge disse termer for når vi referer til personer udenfor Helpdesk som behøver service. Termen *kunder* angiver en gruppe af personer som behøver ekstra omsorg og ordet *kunde* skal give dig en følelse af mere engagement til at hjælpe med deres problemer. *Brugere* er måske den mere præcise term fordi de *bruger* dit produkt, men det fremmer ikke din "jeg kærer for" følelse hos en supporter for en Helpdesk. *Tilkald*: *Kunder* kan ringe dig op, de kan gå op til dit skrivebord eller e-mail'e dig et spørgsmål. Pointen er, de har brug for at tilkalde din hjælp.

Tilkald, Hændelser og Problem

Hvad er forskellen på disse termer? Sandheden er, reelt ikke nogen. Et *tilkald* er en hvilken som helst kontakt med Helpdesken. Den er ikke kun begrænset til telefonsnak, men kan være e-mail, fax, Internet chat, voice mail m.m. En *hændelse* er det sammentræf af omstændigheder der gør at tilkalderen erkender situationen som noget der kræver support. Et *problem* er årsagen til hele katastrofen.

2.3 Eksempel

Lad os sætte termer på et eksempel: Du møder op på arbejdet en morgen og går forbi to associerede i IT-afdelingen. De taler i telefon og laver hastige notater. Så snart de har lagt telefonen ringer den igen. Du hvisker til en af dem og spørger hvad der er galt. Hun svarer at der er hardware-problemer med nogle Pc'er, det ser ud som at nogle Pc'er i bygningen er blevet langsomme. Så går du over til den anden associeret og spørger det samme. Han svarer at han arbejder på et software-problem hvor Microsoft Office fryser. Selvom det er lidt usædvanligt at få så mange tilkald så tidligt på morgenen, ser det tilsyneladende ud til at de associerede har kontrol over sagerne.

Men alt er ikke under kontrol. Ladt helt til disse udsagn vil rodproblemet ikke blive løst og måske hele bygningen og dig selv indbefattet vil opleve at computerservicen går helt ned. **Hvorfor?** Fordi de associerede arbejder ikke med *problemet*, hvilket er en serverfejl, i stedet besvarer de telefonopkald og noterer *hændelser* i hastigt tempo.

Tilkaldene er telefonopkald, det er personen der står og venter ved *supporterens* skrivebord og prøver at få kontakt med denne, mobiltelefon der ringer eller SMS'er på den, e-mail, voice-mail der hober sig op. Tilkaldene er kontakten fra kunder ind til Helpdesken. Et tilkald er ikke i tekniske termer, kunder siger hvad de oplever og fra deres begrebsapparat er det korrekte udsagn. Men set ud fra Helpdesken er hjælpsomme kunders ræsonnement på problemer sjældent fordelagtige.

Hændelserne er hvad de to IT-associerede har indkredset gennem tilkaldene fra kunderne - Pc'er er langsomme og Microsoft Office fryser, men de er ikke færdige. Måske vil de finde at hændelserne er relateret til en serverfejl, men indtil dette problem er løst vil opkaldene blive ved med at komme og flere hændelser vil dukke op.

Dette scenario peger på centrale problemer i en Helpdesk.

2.4 IT-understøttelse til Helpdesk

De centrale problemstilling i en Helpdesk-organisation er, at få frigjort tiden for de associerede fra modtagelsen af tilkald til løsningen af problemet. Med IT gives kunder indrapporterings faciliteter gennem en central opsamling af hændelser, dette fjerner belastningen fra andre kommunikationssystemer telefon, e-mail etc. og over på en central indrapportering, som kunden selv foretager. Visse krav stilles til organisatorisk, at få kunder til at benytte et sådant system, men denne organisatoriske ændring er givet godt ud. Fordelen er, at kunden oplever at deres hændelse måske allerede er indrapporteret af andre, supportere vil på den anden side lettere finde problemet ved at sammenkæde hændelser til én årsag, uden konstant at blive afbrudt af telefon, e-mail, mennesker der møder op hos supportere m.m. Hele organisationen vil få synliggjort hvad Helpdesken laver og forløbet i løsninger af hændelser.

2.5 Hvad tilbyder OurSite?

Vi har en dyb indlevelse i problemstillinger specielt for IT-Helpdesk gennem årelang erfaringsbase i serviceorganisationer. Helpdesk-systemets base løser centrale problemstillinger i en Helpdesk-organisation, der yder service til kunder indenfor deres eget firma. Dermed er *OurSite's* udgangspunkt i dette Helpdesk-system til intern service, vi tænker ikke systemet i et Helpdesk-system der sælger supportydelser. I salg af supportydelser ligger styring af kontrakter med kunder, der er indeholdt f.eks. SLA (Service Level Agreement) et takstsystem for hvor hurtigt reaktion der skal være på tilkald, der skal være styring med afregning i forhold til kunden m.m.

Helpdesksystemets base er tilstrækkelig for firmaer, der ønsker at effektivisere deres arbejdsressourcer til supportopgaver, men **OurSite** tilpasser ofte også Helpdesksystem til forskellige serviceorganisationers behov.

Forskelle i serviceorganisationer gør, at der er specielle behov at tilgodese. IT-organisationens behov adskiller sig fra f.eks. pedeltjenesten. Pedeltjenesten kan drage fordel af at der udbygges med arrangementsstyring, et modul hvor registrering af arrangementer anvendes af pedeltjenesten til service at opstille stole og borde til et arrangement på en bestemt dato. **OurSite** tilpasser til sådanne formål et modul på Helpdesksystemet, hvor et arrangement inddateres med dato, antal personer, udstyr m.m.

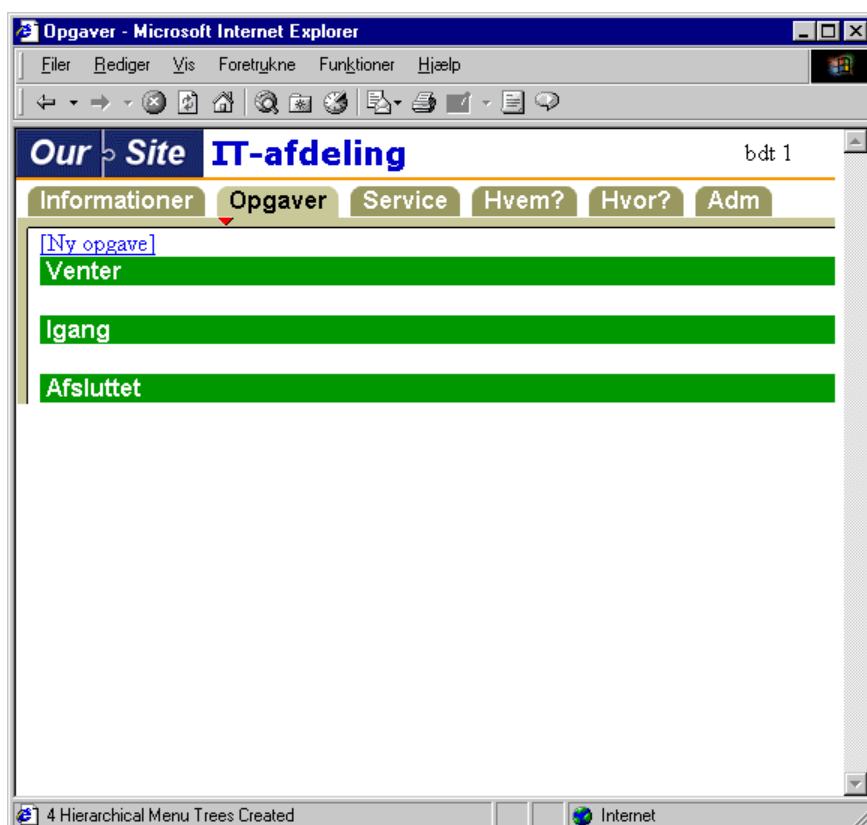
Fælles for IT-organisationen og pedeltjenesten er basen i helpdesksystemet til indrapportering af hændelser fra kunder og at videregive informationer til kunder. IT-organisationen kan informere om en server udtages af drift i et tidsrum for opdatering. Pedeltjenesten kan informere om arbejder der påvirker service til kunder.

2.6 OurSite's Helpdesksystem

Vi har udviklet et Helpdesksystem der funderer på Internet adgang. Helpdesksystemet afvikles på en platform med web-server og SQL-server. Eneste krav til adgangen for kunder og supportere er en browser. Vi gennemgår i det følgende funktionerne i Helpdesksystemet basismoduler i et scenario.

Start heldesk-system

Den første kunde der genkender et problem starter sin browser og lad os forestille os, selv om dette måtte være sjældent, at der ingen opgaver er i nogen af kategorierne Venter, I gang eller Afsluttet. Kunden tilkalder hjælp ved at klikke på Ny opgave.



Ny opgave

Hændelsen som Bodil Knudsen genkender er at Word ikke reagerer på klik med musen, hun har sendt en udskrift, men der kommer ikke noget ud på printerens. Hun sender derfor en ny opgave til IT-afdelingen ved at udfylde Vedr. og beskriver opgaven så godt hun kan, hun er lidt usikker på om det noget hun har gjort galt, var udskriften for stor? Hun udfylder resten af formularen så IT-afd. ved hvem hun er og hvor hun kan kontaktes.

The screenshot shows a web interface for reporting a new task. At the top, there is a navigation bar with 'Our Site' and 'IT-afdeling' (with 'bdt 1' next to it). Below this is a menu with 'Informationer', 'Opgaver', 'Service', 'Hvem?', 'Hvor?', and 'Adm'. The 'Opgaver' menu item is selected. The main content area has a green header 'Ny Opgave' and a red note '* skal udfyldes'. The form fields are as follows:

- * Vedr.: Min Pc er langsom
- Opgaven: Min Pc er sløv. Jeg har sendt nogle store udskrifter afsted de er ikke kommet ud endnu. Kan det være fordi udskrifterne er for store at min Pc er sløv.
- * Dit navn: Bodil Knudsen
- * Din email: bk@firma.dk
- Dit tlfnr.: Lok|518
- Dit ICQnr.: [empty]
- Send button

Opgave sendt

Hændelsen som Bodil Knudsen har sendt kvitteres med nedenstående. Hun kan se instruktioner på hvad der sker med opgaven i Helpdesk-systemet.

The screenshot shows the 'Our Site IT-afdeling' interface. The 'Opgaver' tab is selected. A green header reads 'Ny Opgave Ny opgave er sendt'. Below it, text explains that the task 'Min Pc er langsom' has been sent and will move to the 'venter' (waiting) queue. It also notes that the task will move to 'igangsat' (started) when assigned to someone in the IT department, and finally to 'afsluttet' (completed) when solved.

[\[Tilbage\]](#)

Ny Opgave
Ny opgave er sendt

Mange tak for opgaven "Min Pc er langsom" hvis du klikker [tilbage](#) kan du se at opgaven er optaget under opgaver der **venter**.

Når opgaven er startet af en person i IT-afdelingen, flytter den til opgaver der er **igangsat**, der vil du kunne se hvem er har taget opgaven og om muligt hvornår opgaven forventes afsluttet. Det kan også være at vi har knyttet en kommentar til opgaven med det samme eller senere i forløbet.

Opgaven flyttes til **afsluttet** når den er løst og bliver stående der i nogle dage.

Opgave-oversigt

Hændelsen som Bodil Knudsen har sendt, kommer på oversigten placeret under kategorien **Venter**. Alle i virksomheden deriblandt også supportere for Helpdesken kan se opgaven.

The screenshot shows the 'Our Site IT-afdeling' interface. The 'Opgaver' tab is selected. A green header reads 'Venter'. Below it, a table lists tasks. The first task is 'Min Pc er langsom' sent by Bodil Knudsen on 2004-03-01 at 08:17. There are 'Vis' and 'Ret' links for this task. Below the table, there are green headers for 'Igang' and 'Afsluttet'.

[\[Ny opgave\]](#)

Venter

| | | | |
|---|---------------------|--|--|
| 7 | 2004-03-01 08:17 | Min Pc er langsom Sendt af Bodil Knudsen | Vis Ret |
|---|---------------------|--|--|

Igang

Afsluttet

Ny hændelse

Anders Berthelsen finder at han har brug for support, han startede en stavekontrol af et Word-dokument og så frøs programmet fast.

Our Site IT-afdeling
bdt 1

Informationer
Opgaver
Service
Hvem?
Hvor?
Adm

[\[Tilbage\]](#)

Ny Opgave

* skal udfyldes

* Vedr.:

Opgaven:

Venlig hilsen
Anders

* Dit navn:

* Din email:

Dit tlfnr.: Dit ICQnr.:

Hændelser hoer sig op

I løbet af få minutter kan kunder og supportere se at der er opstået flere hændelser. Nu er der kommet 4 tilkald indenfor 2 minutter. Alle i virksomheden der har problemer, og der er nok mange efterhånden, kan måske identificere deres problem og undlader måske at tilkalde hjælp. Supportere i Helpdesken har nu et overblik over situationen og kan gå i gang med at løse problemet uforstyrret af at tilkaldene bliver ved med at komme til Helpdesk-systemet.

Our Site IT-afdeling
bdt 1

Informationer
Opgaver
Service
Hvem?
Hvor?
Adm

[\[Ny opgave\]](#)

Venter

| | | | |
|----|---------------------|---|--|
| 7 | 2004-03-01 08:17 | Min Pc er langsom Sendt af Bodil Knudsen | Vis Ret |
| 8 | 2004-03-01 08:18 | Word fryser Sendt af Anders Berthelsen | Vis Ret |
| 9 | 2004-03-01 08:18 | Min Pc er også langsom Sendt af Ulla Mikkelsen | Vis Ret |
| 10 | 2004-03-01 08:19 | Excel kan ikke udskrive Sendt af Niels P. Mortensen | Vis Ret |

Igang

Afsluttet

Support

En supporter finder et mønster i hændelser og afprøver sin teori om en serverfejl og finder problemet. En supporter tager nu et eller flere tilkald og udfylder informationer om hvem han er, en **kommentar** der anvendes så kunder og andre supportere holdes orienteret om hvad der gøres ved hændelsen. Supporteren ændrer **status** på hændelsen fra **Venter** til **I gang** og kan også skrive et forventet tidspunkt for afhjælpningen af hændelsen. Felter **Journal** gemmer han til senere når problemet er løst.

Our Site IT-afdeling
bdt 1

Informationer
Opgaver
Service
Hvem?
Hvor?
Adm

[\[Tilbage\]](#) [\[Ret alle felter\]](#)

Ret Opgave

| Nr. | Dato | Titel |
|-----|------------------------|-------------------|
| 7 | 2004-03-01 08:17:00 | Min Pc er langsom |

Opgaven

Min Pc er sløv. Jeg har sendt nogle store udskrifter afsted de er ikke kommet ud endnu. Kan det være fordi udskrifterne er for store at min Pc er sløv.

| Indberettet af | Status |
|-------------------------------|--------|
| Bodil Knudsen | Venter |

| Telefonnr. | ICQ |
|------------|-----|
| Lok 518 | |

| fra IP-nummer | Igangsatt | Forventet | Afsluttet |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| 192.168.1.13 | 2004-03-01 08:17 | 2004-03-01 08:17 | 2004-03-01 08:17 |

Sup.Initialer:

Kommentar:

Der er formodentlig sket en serverfejl, serveren undersøges.

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Kommentar: | Der er formodentlig sket en serverfejl, serveren undersøges. | |
| Status: | <input type="text" value="1"/> | Forventet: <input type="text" value="2004-03-01 08:30"/> |
| Journal: | | |
| <input type="button" value="Send"/> | | |

Status: 0=venter, 1=Igang, 2=Afslutet, 3=Arkiv
Sup.Initialer: er nok at skrive bdt, fhe, jfj...emailadressen hentes automatisk fra personalebasen.

KI. 8:20

Kunden der sendte opgaven og alle andre i virksomheden, kan se at der er koblet en supporter på.

| Our Site | | IT-afdeling | | bdt 1 | | |
|------------------|---------------------|---|---------|-------|-------|--|
| Informationer | | Opgaver | Service | Hvem? | Hvor? | Adm |
| [Ny opgave] | | | | | | |
| Venter | | | | | | |
| 8 | 2004-03-01 08:18 | Word fryser Sendt af Anders Berthelsen | | | | Vis Ret |
| 9 | 2004-03-01 08:18 | Min Pc er også langsom Sendt af Ulla Mikkelsen | | | | Vis Ret |
| 10 | 2004-03-01 08:19 | Excel kan ikke udskrive Sendt af Niels P. Mortensen | | | | Vis Ret |
| Igang | | | | | | |
| 7 | 2004-03-01 08:17 | Min Pc er langsom Sendt af Bodil Knudsen | | | | Vis Ret |
| Afsluttet | | | | | | |

De kan af **Kommentar** feltet se et muligt bud på problemet og hvornår de kan forvente at EDB-systemet kommer i gang igen. Andre supportere i Helpdesk kan også se at der er en supporter på sagen.

| Our Site | | IT-afdeling | | bdt 1 | | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|-------|-------|-----|
| Informationer | | Opgaver | Service | Hvem? | Hvor? | Adm |
| [Tilbage] | | | | | | |
| Opgave | | | | | | |
| Nr. | Dato | Titel | | | | |
| 7 | 2004-03-01 08:17 | Min Pc er langsom | | | | |
| Opgaven | | | | | | |
| Min Pc er sløv. Jeg har sendt nogle store udskrifter afsted de er ikke kommet ud endnu. Kan det være fordi udskrifterne er for store at min Pc er sløv. | | | | | | |
| Indberettet af | | | Status | | | |
| Bodil Knudsen | | | Igang | | | |
| Telefonnr. | | ICQ | | | | |
| Lok 518 | | | | | | |
| Serviceres af | | Startet | Forventet | | | |
| bdt | | 2004-03-01 08:17 | 2004-03-01 08:30 | | | |
| Kommentarer | | | | | | |
| Der er formodentlig sket en serverfejl, serveren undersøges. | | | | | | |

Journal

Supporteren har genstartet serveren, kontrolleret at Bodil Knudsen kunne udskrive og sætter sig skriver en **Journal** til opgaven. Han skriver i Journalen, når behovet er at få samlet informationer omkring hændelser og problemløsningen. Journalen bruges kun af Helpdeskens supportere, de bruger dem på deres møder for at se om de kan lave noget proaktivt, der kan forbedre EDB-driften.

Our Site IT-afdeling bdt 1

Informationer **Opgaver** Service Hvem? Hvor? Adm

[\[Tilbage\]](#) [\[Ret alle felter\]](#)

Ret Opgave

| Nr. | Dato | Titel |
|-----|---------------------|-------------------|
| 7 | 2004-03-01 08:17:00 | Min Pc er langsom |

Opgaven

Min Pc er sløv. Jeg har sendt nogle store udskrifter afsted de er ikke kommet ud endnu. Kan det være fordi udskrifterne er for store at min Pc er sløv.

| Indberettet af | Status |
|-------------------------------|--------|
| Bodil Knudsen | Igang |

| Telefonnr. | ICQ |
|------------|-----|
| Lok 518 | |

| fra IP-nummer | Igangsatt | Forventet | Afsluttet |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| 192.168.1.13 | 2004-03-01 08:17 | 2004-03-01 08:30 | 2004-03-01 08:17 |

Sup.Initialer:

Kommentar:

Status: Forventet:

Journal:

| Telefonnr. | | ICQ | |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Lok 518 | | | |
| fra IP-nummer | Igangsat | Forventet | Afsluttet |
| 192.168.1.13 | 2004-03-01 08:17 | 2004-03-01 08:30 | 2004-03-01 08:17 |

| | |
|----------------|--|
| Sup.Initialer: | <input type="text" value="bdt"/> |
| Kommentar: | <input type="text" value="Der er formodentlig sket en serverfejl, serveren undersøges."/> |
| Status: | <input type="text" value="2"/> Forventet: <input type="text" value="2004-03-01 08:30"/> |
| Journal: | <input type="text" value="* Serveren blev genstartet og alt kører igen. Sagsnr. 7,8,9 og 10 var påvirket af fejlen. Vi har måske et problem med den sidste installation af Norton Antivirus upgrade, jeg foreslår at vi prøver at gå tilbage til forrige version medens vi efterforsker årsagen, men selvfølgelig med nyeste virusdata. (bdt)"/> |
| | <input type="button" value="Send"/> |

Status: 0=venter, 1=Igang, 2=Afsluttet, 3=Arkiv
Sup.Initialer: er nok at skrive bdt, fhe, jfj...emailadressen hentes automatisk fra personalebasen.

Kl. 8:45

Supporteren har opdateret alle opgaver vedrørende fejlen i serveren, ændret status så alle opgaverne er **Afsluttet**.

Konklusion

Du har set basis problemløsningen, med en IT-understøttet helpdesk. Du har fået et overblik over hændelser, der har frigjort dine ressourcer til at problemløse istedet for på en sådan travl morgen at tale i telefon og notere hændelser, tale med og forklare for mennesker der er mødt op på kontoret at i arbejder på højtryk på en løsning, medens du faktisk ikke gør det fordi du bliver forstyrret.

Kommentarer kan hjælpe kunden

En Kunde der indrapporterede hændelsen "Printer fejl" får vist en kommentar fra supporteren hvormed kunden, muligvis kan udbedre problemet selv. Problemet skyldes sandsynligvis at papir har sat sig fast i printeren og fjernes dette kører printeren igen.

Our Site IT-afdeling

Informationer **Opgaver** Service Hvem? Hvor? Adm

[\[Tilbage\]](#)

| Opgave | | |
|--------|---------------------|--------------|
| Nr. | Dato | Titel |
| 5 | 2002-10-14 10:03 | Printer fejl |

Opgaven

Printeren vil ikke skrive ud der står fejl 42 i displayet.

| Indberettet af | Status |
|------------------------------------|--------|
| Henriette Pedersen | Igang |

| Telefonnr. | ICQ |
|------------|-----|
| 525 | |

| Serviceres af | Startet | Forventet |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| bdt | 2002-10-14 10:03 | 2002-10-14 11:00 |

Kommentarer

Hvis du åbner bagklappen på printeren og fjerner papiret vil printeren formodentlig virke igen. Vi kommer så snart det er muligt og checker den.

Informationer til kunder

Informationer til kunder inddateres af supportere i Helpdesk, disse er delt i to kategorier "Opslag" og "Nyheder". Hver information bliver tildelt en udløbsdato hvorved information skjules automatisk.

Our Site **IT-afdeling**
bdt 1

Informationer
Opgaver
Service
Hvem?
Hvor?
Adm

[\[Vis Opslag\]](#)
[\[Vis Nyheder\]](#)
[\[Nyt Opslag\]](#)
[\[Ny Nyhed\]](#)

Nyt opslag

* skal udfyldes

*Titel:

Tekst:

Link:

*Afsluttes: f.eks. 2002.12.24 23.59

Oversigt over information

Our Site **IT-afdeling**
bdt 1

Informationer
Opgaver
Service
Hvem?
Hvor?
Adm

[\[Vis Opslag\]](#)
[\[Vis Nyheder\]](#)
[\[Nyt Opslag\]](#)
[\[Ny Nyhed\]](#)

Opslag

| Nr. | Dato | Afslut | Titel | |
|-----|------------------|------------------|---|--|
| 1 | 2002-10-14 14:06 | 2002-10-18 18:00 | Server nedlukkes fredag kl. 13:30-14:30 | Vis Ret |

Kunder ser i indgangssiden informationen.

Our Site IT-afdeling bdt 1

Informationer Opgaver Service Hvem? Hvor? Adm

Opslag Nyheder

2002-10-16 14:14 Server nedlukkes fredag kl. 13:30-14:30

Grundet opdateringer på server lukkes denne 1 time fredag mellem kl. 13:30-14:30.

Det vil påvirke administrationen og ikke være muligt at udskrive generelt og dine dokumenter i Microsoft Office programmer vil midlertidig være utilgængelig.

Vi undskylder forstyrrelsen i driften og hvis driftstoppet skulle tage længere tid håber vi på forståelse herfor.

Venlig hilsen sysadm.

3. Konklusion

OurSite's Helpdesksystem er helt igennem baseret på kendt web-teknologi og er forberedt på integration med vidensdatabase, FAQ eller anden information som Deres IT-afdelingen ønsker at inddrage i Helpdesk. Vi påtager os gerne alle opgaver, men det ligger også for at IT-afdelingen selv kan udbygge. Databasen med opgaver er åben for adgang med ODBC, dvs. at Microsoft Access eller anden programmel kan trække data ud af SQL-serveren. Vi har erfaringer med løsninger og skulle De ønske vores bistand eller bare en snak til Deres idéer om udbygning vil vi gerne besvare spørgsmål.