

מדריך למשתמש אדמין



SysAid

SysAid

SysAid הינה מערכת רחבה ומתקדמת לניהול כולל ומותאם אישית עבור כל חברה.

SysAid משלבת מגוון רחב של כלים מתקדמים שבזכותם אין עוד צורך להתפשר בין איכות השירות לניהול השירות.

SysAid מספקת מידע ושליטה על פעילותיהן של כל המחלקות בארגון.

SysAid מרכזת את פניותיהם של המשתמשים בארגון, וזאת על ידי איסוף מידע מהמשתמשים מתוך בקשות השירות.

SysAid קיים ממשק משתמש זמין וידידותי המקל על משימות התפעול היומיומיות ומאפשר למקד את תשומת הלב של התומך במהות הפניה של המשתמש.

התחברות ראשונית ל-SysAid

ההתחברות למערכת ה-SysAid מתבצעת באמצעות דפדפן האינטרנט. חשוב לציין כי הגרסאות המתקדמות של SysAid אינן תומכות בגירסאות IE הנמוכות מ-11.

כדי להתחבר ל-SysAid יש להקיש פעמיים על סמל הכניסה בשולחן העבודה:



בדף הכניסה למערכת נקליד את שם המשתמש הדומייני והסיסמא של המשתמש בארגון. רוב הארגונים מסנכרנים את ממשק ה-AD בארגון עם SysAid ע"י פרוטוקול ה-LDAP הניתן להגדרה במערכת. לסיום יש לחוץ על **Login**.

Welcome to SysAid!

Please enter your login information

User Name:

Password:

Remember Me

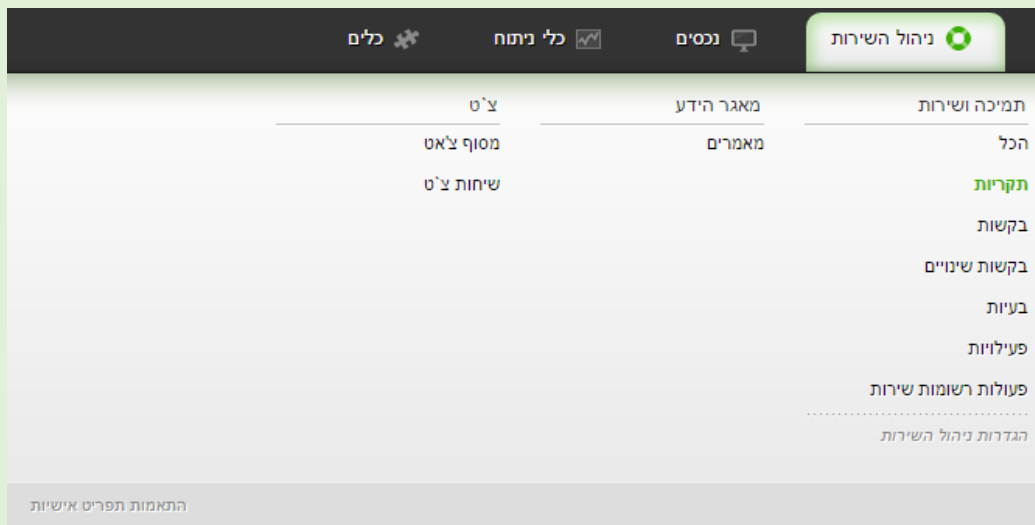
[Forgot your password?](#)

Help Desk software **by SysAid**

ממשק האדמיניסטרטורים

ניהול השירות

ממשק ניהול השירות מאפשר לאדמיניסטרטור לנהל ולענות לכלל פניותיהם של המשתמשים בארגון. ניתן לפתוח קריאה למערכת על ידי שליחת הודעת דוא"ל, או דרך פורטל משתמשי הקצה. התפריט הראשי של ממשק ניהול השירות נמצא בחלק העליון של המסך:



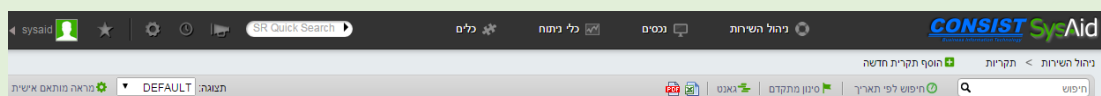
כדי לגשת לרשימת התקריות או כדי לפתוח קריאת שירות חדשה, לחצו על "ניהול השירות" בתפריט העליון ולאחר מכן על "תקריות".

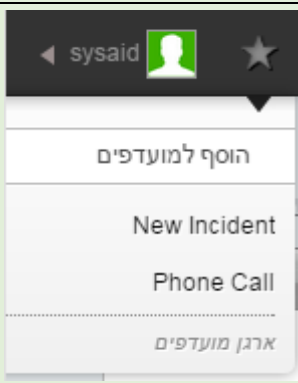



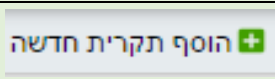
| # | התראה | סטטוס | תת קטגוריה | סחורת | מנב | מבקש | משורר | עריפת | זמן בקשה | זמן לפתרון | אחוז הנוחה | Weight |
|----|-------------------|-------|----------------------|------------|---------------------|--------|-------|---------------------|---------------------|------------|------------|--------|
| 33 | דניאל | | DEFAULT | סגור | דניאל | sysaid | נמוך | 06-07-2015 15:39:52 | 0 | 0 | 0 | |
| 58 | אפיקניה גג | | DEFAULT | חוש | Amit | sysaid | נמוך | 21-09-2015 11:31:14 | 23-09-2015 12:31:14 | 0 | 0 | |
| 35 | Tablet Mobile | | בדיקה | סגור | Einav | sysaid | נמוך | 02-08-2015 16:30:08 | 0 | 0 | 0 | |
| 52 | Tablet Mobile | | dsa | סגור | Daniel | sysaid | נמוך | 01-09-2015 12:31:31 | 03-09-2015 12:31:31 | 0 | 0 | |
| 28 | Tablet Mobile | | המיטוב של Gmail, בכל | חוש | mail- | sysaid | רגיל | 05-07-2015 11:06:04 | 07-07-2015 13:06:04 | 0 | 0 | |
| 32 | Tablet Mobile | | DEFAULT | חוש | sysaid | sysaid | נמוך | 06-07-2015 15:35:40 | 0 | 0 | 0 | |
| 25 | Smartphone Mobile | | DEFAULT | חוש | sysaid | none | נמוך | 01-07-2015 10:05:49 | 0 | 0 | 0 | |
| 55 | Smartphone Mobile | | sda | חוש | דניאל | sysaid | נמוך | 10-09-2015 15:01:39 | 14-09-2015 16:01:39 | 0 | 0 | |
| 57 | ERP | | מכירות | חוש | דניאל | sysaid | נמוך | 10-09-2015 16:49:19 | 15-09-2015 08:49:19 | 0 | 0 | |
| 54 | ERP | | מכירות | אלון-נסיון | סגור סופית | sysaid | נמוך | 01-09-2015 15:58:08 | 03-09-2015 15:58:08 | 0 | 0 | |
| 42 | ERP | | מכירות | חוש | Oz | Husam | נמוך | 13-08-2015 15:22:06 | 17-08-2015 16:22:06 | 0 | 0 | |
| 51 | ERP | | מכירות | חוש | TEST 2608 001 | sysaid | נמוך | 13-08-2015 14:02:58 | 30-08-2015 16:22:59 | 0 | 0 | |
| 6 | אחר | | תוכנה | חוש | Welcome to SysAid | shahar | נמוך | 30-06-2015 15:23:37 | 98 | 322 | 0 | |
| 46 | טלפון | | טלפון מטויר | חוש | Cannot connect to a | sysaid | נמוך | 19-08-2015 10:01:25 | 23-08-2015 10:01:25 | 0 | 0 | |
| 39 | טלפון | | טלפון מטויר | חוש | DEFAULT | Daniel | נמוך | 13-08-2015 14:02:58 | 17-08-2015 15:02:58 | 0 | 0 | |


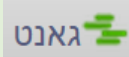
התפריט הראשי

התפריט הראשי כולל כלים המאפשרים גישה מהירה לאיזורים שונים במערכת.

שימו לב: הסמלים בסרגל הכלים הינם זהים עבור כל דף ב-SysAid, כך שתמיד קל לזכור את תפקידו של כל לחצן.



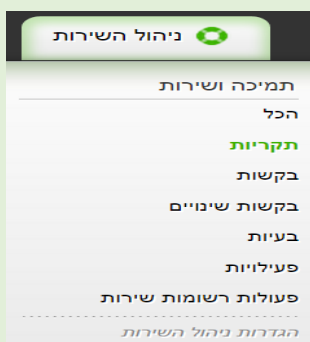
| | | |
|---|--|--|
|  | | <p>"מועדפים"</p> <p>תפריט המועדפים מאפשר לשמור עמודים מסויימים בתוך מערכת SysAid לגישה מהירה מכל מסך (בדומה למועדפים בדפדפן האינטרנט).</p> <p>כדי להוסיף קישור לרשימת המועדפים, היכנסו לעמוד אותו תהיו מעוניינים לשמור כמועדף, לחצו על כפתור המועדפים ואז על הוסף למועדפים.</p> |
|  | | <p>"הגדרות כלליות"</p> <p>לחצן זה מעביר את האדמין אל ממשק ההגדרות המתקדמות של SysAid.</p> |
|  | | <p>הצגת היסטוריית העמודים בהם צפה האדמין, כגון הקריאות האחרונות.</p> |
|  | | <p>הצגת הודעות ועדכונים מאתר היצרן.</p> |
|  | | <p>"הוסף תקרית חדשה"</p> <p>לחצן זה פותח קריאת שירות חדשה.</p> |

| | | |
|---|--|--|
|  | | <p>"ייצוא לאקסל" ייצוא הרשימה המוצגת לקובץ .CSV</p> |
|  | | <p>"ייצוא לPDF" ייצוא הרשימה המוצגת לקובץ .PDF</p> |
|  | | <p>"סינון מתקדם" ביצוע סינון מתקדם על ידי בחירה במשתנה יחיד או במספר משתנים.</p> |
|  | | <p>"חיפוש לפי תאריך" חיפוש לפי תאריך או טווח תאריכים מסוימים.</p> |
|  | | <p>"חיפוש" חיפוש מקיף באמצעות מלל חופשי בשדות השונים של כל קריאת שירות.</p> |
|  | | <p>"הראה הכל" הצגת כל התקריות/בקשות בעמוד אחד, ללא חלוקה לעמודים נפרדים.</p> |
|  | | <p>"מראה מותאם אישית" עריכה של תצוגת הקריאות, כגון הוספת או הסרת עמודות, יצירת מסננים וכו'.</p> |
|  | | <p>"גאנט" תרשים המציג תאריכי יעד של תקריות שירות.</p> |

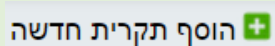
סרגל כלים מורחב

| | | |
|--|--|--|
| <input type="button" value="ייצוא"/> | | "ייצוא" ייצוא קריאות נבחרות לקובץ CSV. לאחר מכן, ניתן להשתמש בנתונים לחישובים מתקדמים נוספים. |
| <input type="button" value="הדפס"/> | | "הדפס" ייצוא נתונים לפורמט PDF, למטרת הדפסה. |
| <input type="button" value="מראה"/> | | "מראה" הצגת קריאות נבחרות. |
| <input type="button" value="מחק"/> | | "מחק" מחיקת קריאות נבחרות. |
| <input type="button" value="מצב"/> | | "מצב" שינוי סטטוס הקריאה. |
| <input type="button" value="משויך ל"/> | | "משויך ל" שינוי שיוך הקריאה לאדמיניסטרטור. |
| <input type="button" value="עדיפות"/> | | "עדיפות" שינוי עדיפות הקריאה. |
| <input type="button" value="קבע"/> | | "קבע" יישום ההגדרות שנקבעו תחת מצב, משויך ל ועדיפות. |

פתיחת קריאת שירות

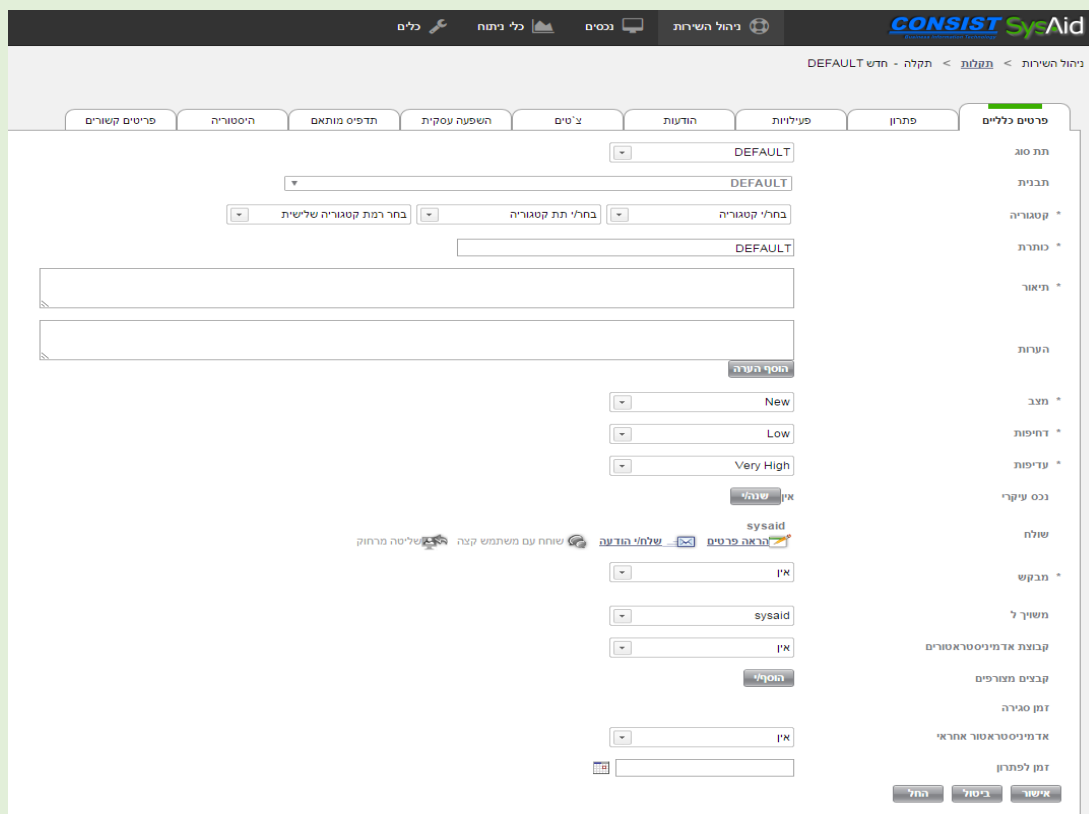


1. כדי לפתוח קריאת שירות חדשה, לחצו על "ניהול השירות" < "תקריות".



2. לאחר מכן לחצו על לחצן "הוסף תקרית חדשה" בתפריט העליון.

לאחר פתיחת הקריאה, יוצג טופס קריאת השירות:



ניהול השירות < תקלות < חדש DEFAULT

פריטים כללים

תת סוג: DEFAULT

תבנית: DEFAULT

קטגוריה: בחלו קטגוריה

כותרת: בחלו תת קטגוריה

תיאור: בחר רמת קטגוריה שלישית

הערות: [Empty text area]

מצב: הוסף הערה

דחופות: New

עדיפות: Low

נכס עיקרי: Very High

שולח: אין שנהי

תבקש: sysaid

משיך ל: הראה פרטים | שלח הודעה | שוחח עם משתמש קצה | שליטה מרחוק

קבוצת אדמיניסטרטורים: אן

קבוצת מוצרים: אן

זמן סגירה: הוסף

אדמיניסטרטור אחראי: אן

זמן לפתרון: אן

החל | ביטול | אישור

טיפול בתקלה פתוחה

כשנפתחת קריאת שירות חדשה במערכת, ניתן לצפות בה ברשימת התקרות. ניתן לגשת אל פרטי הקריאה על ידי לחיצה עליה.

שדה ה"מבקש" מציג את המשתמש שפתח את קריאת השירות.

השדה "משויך ל" מציג את האדמין אליו משוייכת הקריאה. ניתן לשנות את האדמין על ידי לחיצה על השדה ובחירה מחדש של האדמין אליו יש לשייך את הקריאה.

שים לב: על ידי שימוש בהגדרות המערכת המתקדמות, ניתן לשנות את השדה באופן אוטומטי, בהתאם לצרכי הארגון.

ניתן לצפות בפרטיו של המשתמש שפתח את הקריאה על ידי לחיצה על "הראה פרטים" תחת שמו.

כדי ליצור קשר עם המשתמש, ניתן לשלוח לו הודעה באמצעות לחיצה על "שלח/ הודעה" או ליזום איתו צ'אט על ידי לחיצה על "שוחח עם משתמש".

ניתן לבצע השתלטות מרחוק על התחנה של משתמש הקצה באמצעות לחיצה על כפתור "שליטה מרחוק".

לאחר שנשלחה הודעה למשתמש ניתן לשנות את סטטוס קריאת השירות לסטטוס שיצביע על כך שהתומך ממתין לתגובה מהמשתמש. לאחר שהמשתמש הגיב להודעה, הודעת המשתמש תשורשר לקריאת השירות הסטטוס שלה ישתנה באופן אוטומטי (למשל, לסטטוס "משתמש הגיב").

כדי להעביר את הקריאה לצוות אדמינים שונה, בחרו את הצוות הרצוי בשדה "קבוצת אדמיניסטרטורים". בדומה לשדה "משויך ל", גם את שדה "קבוצת האדמיניסטרטורים" ניתן להגדיר באופן אוטומטי.

לאחר שטיפול הקריאה מסתיים יש לעדכן את הפתרון של קריאת השירות בשדה "פתרון", ולסיום לשנות את מצב הקריאה ל"סגור".

ניהול שירות < תגובות < תקלה #48 - בדיקה 2

חצונה 10/27

פרטים כלליים

אלון בן דוד (P:) 03

שולח

תת סוג

קטגוריה *

כותרת *

תיאור *

הערות

מצב *

דחיפת *

השפעה *

עדיפות *

מבקש *

נכס עיקרי

מסויד ל

קבוצת אדמיניסטרטורים

מזהה בקשת אב

ראשונות שירות לידים

פעולות

קבצים מצורפים

פרטים קטורים

היסטוריה

השפעת עסקית

צ'טים

הודעות

פעולות

פתרון

DEFAULT

zero

1.5 ליטר

coca cola

מספר מספר 3 - משקאות

תקלה במספר מספר 3

הוסף הערה

New

Low

Low

Low

בריס קלימן

P:) 0502153390

אלון בן דוד

אין

חפש במאגר הידע

חוסף למאגר הידע

הוסף

| זמן ותאריך | משתמש | שנה"י | תיאור |
|----------------|----------------|------------------|------------------|
| 28/10/15 12:48 | alon ben david | incident changed | New Incident #48 |

הסכם

DEFAULT SLA

החל

ביטול

אישור

ניהול נכסים


מודול ניהול הנכסים במערכת ה-SysAid מאפשר את ניהולו של רישום מסודר ומלא של כלל תחנות הקצה בארגון.

ממשק זה מתממשק מול מודולים אחרים במערכת ה-SysAid, כמו למשל ממשק ניהול השירות שדרכו ניתן לראות אילו קריאות נפתחו עבור כל נכס.

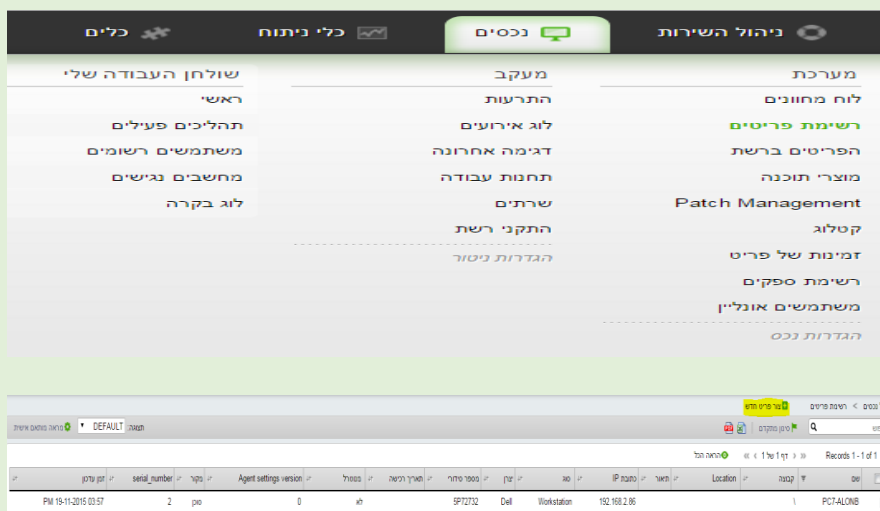
מודול ניהול הנכסים ניתן גם להתממשקות מול מודול הניטור, המאפשר קבלת עדכונים בזמן אמת על שינויים במצבם של נכסים (תחנות קצה, נתבים, שרתים וכו') ובמקביל קבלת התראות בדוא"ל, מסרונים או קריאת שירות.

ניתן להוסיף נכסים חדשים לתוך המודול במגוון תצורות:

1. התקנה של סוכן SysAid בתחנות הקצה ברשת, המאפשרת ל-SysAid לסרוק את התחנות ולהפיק מידע על החומרה והתוכנה המותקנות בהן. התקנת הסוכן תתבצע על ידי לחיצה על גלגל השיניים < גילוי רשת > הודות < הודות > הודד סוכן SysAid לחלונות.
2. הוספת נכס באופן ידני עבור נכסים שאינם תחנות קצה, או כאלה שלא ניתן להתקין עליהם את הסוכן. הוספת נכס באופן ידני תתבצע על ידי לחיצה על **נכסים > רשימת פריטים** ולחיצה

על כפתור  צור פריט חדש

ראו צילום מסך לדוגמה :



| שולחן העבודה שלי | מעקב | מערכת |
|------------------|--------------|---------------------|
| ראשי | התרעות | לוח מחוונים |
| תהליכים פעילים | לוג אירועים | רשימת פריטים |
| משתמשים רשומים | דגימה אחרונה | הפריטים ברשת |
| מחשבים גישים | תחנות עבודה | מוצרי תוכנה |
| לוג בקרה | שרתים | Patch Management |
| | התקני רשת | קטלוג |
| | הגדרות ניטור | זמינות של פריט |
| | | רשימת ספקים |
| | | משתמשים אונליין |
| | | הגדרות נכס |

| שם | מיקום | IP | מחשבים | מחשבים | מחשבים | מחשבים | מחשבים | מחשבים | מחשבים |
|---------------------|-------|----|--------|--------|--------|--------|-------------|--------------|-----------|
| PM-19-11-2015 01:57 | 2 | pc | 0 | לא | 972732 | Dell | Workstation | 192.168.2.86 | PCT-ALONG |

3. ייבוא נכסים מקובץ CSV (אקסל). אם רשימות המלאי בארגוןך מנוהלות בקבצי אקסל, ניתן לייבא את רשימת הפריטים אל תוך SysAid ולנהלם באופן ישיר.

ייבוא נכסים באמצעות קובץ CSV יתבצע על ידי לחיצה על גלגל השיניים < **ניהול נכסים** < **ייבוא פריטים**.

4. סריקת פריטי רשת התומכים ב-SNMP. רוב ציוד הרשת כיום תומך בפרוטוקול SNMP המאפשר לציוד רשת לדווח מידע על זהותם ועל אירועים מסוימים. SysAid מאפשרת סריקה של כל הרשת למכשירים התומכים בפרוטוקול זה ויצירת נכסים על פי המידע הרלבנטי.





פריטים ברשת


עמוד זה מאפשר יצירת מבנה גרפי של כל הנכסים בארגון הרשומים במערכת ה-SysAid על פי הקבוצה בה הם נמצאים. קבוצות יכולות להיבנות על פי משרד, סניף, מחלקה או כל חלוקה אחרת שתתאים לצרכי הארגון. חלוקה זו מאפשרת יצירת טופוגרפיה של הרשת והנכסים בה.

בנוסף לכך, בעמוד זה ניתן לראות לאלו נכסים ישנן קריאות פתוחות ולקבל חיווי בצבע על מצב הקריאות המשויכות לנכס או לקבוצת הנכסים.

מערכת < הפריטים ברשת

קבוצה נוכחית: \

| תיאור | שם | | | |
|-------|--------------|---|--------------------------|--|
| | cisco |  | <input type="checkbox"/> | |
| | LT7-BENH |  | <input type="checkbox"/> | |
| | PC7-DANIELSH |  | <input type="checkbox"/> | |
| | SYSAIDTEST |  | <input type="checkbox"/> | |

כדי להוסיף קבוצת נכסים, יש ללחוץ על הכפתור "הוסף"  ולהקליד את שם הקבוצה המבוקש.

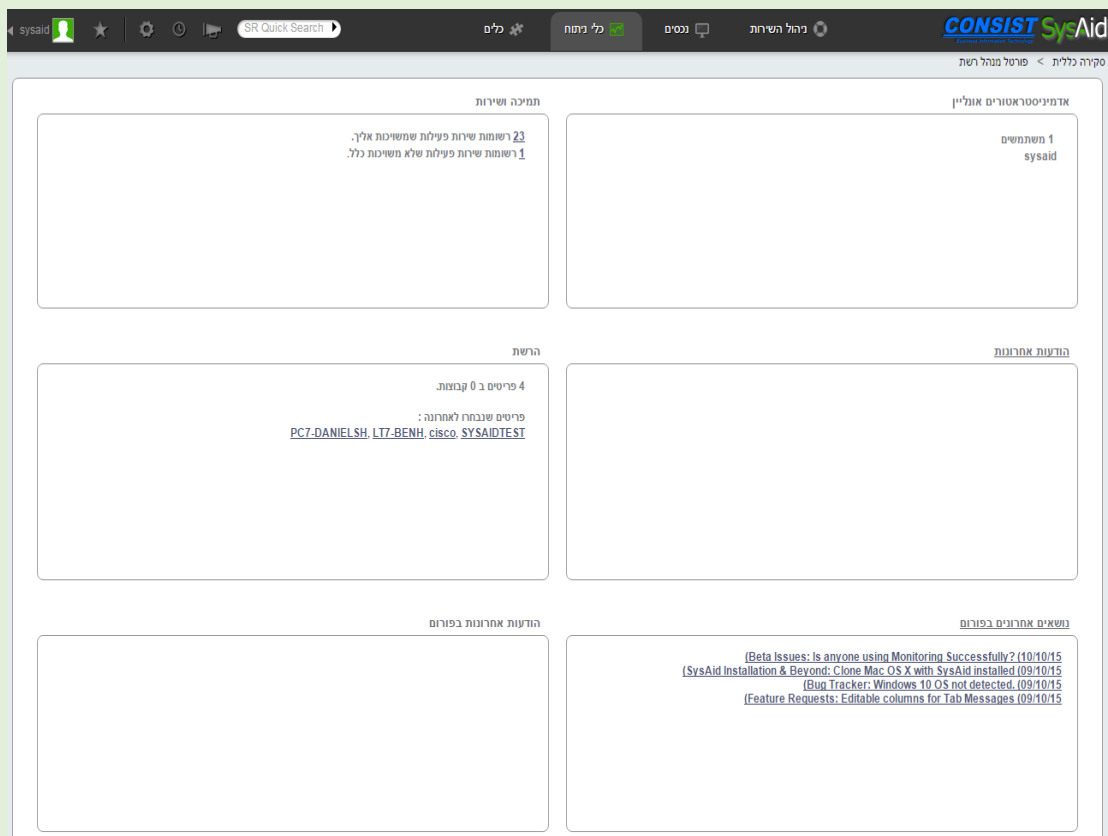
עמוד הבית









מיד לאחר הכניסה למערכת, יוצג עמוד הבית של המערכת.

בעמוד הבית נמצא התפריט הראשי בחלק העליון של המסך, המאפשר גישה לכל חלקי המערכת.

בעמוד זה ניתן לצפות במספר התקריות הפעילות (תחת "תמיכה ושירות") ומספר הקריאות המשוייכות אליהם.

כמו כן, ניתן לצפות ברשימת האדמיניסטרטורים הפעילים במערכת, בנושאים האחרונים בפורום ובהודעות האחרונות ששוייכתם אליהן.



sysaid    SR Quick Search  כלים  כל ניתוח  נסכים  ניהול השירות  סקירה כללית < פורטל מנהל רשת

תמיכה ושירות
23 רשומות שירות פעילות שמשיכות אלך.
1 רשומות שירות פעילות שלא משיכות כלל.

אדמיניסטרטורים אנוניין
1 משתמש
sysaid

הרשת
4 פריטים ב 0 קבוצות.
פריטים שנבחרו לאחרונה:
[PCT-DANIELSH](#), [LT7-BENH](#), [cisco](#), [SYSAIDTEST](#)

הודעות אחרונות

הודעות אחרונות בפורום

נושאים אחרונים בפורום
(Beta Issues: Is anyone using Monitoring Successfully? (10/10/15)
(SysAid Installation & Beyond: Clone Mac OS X with SysAid installed (09/10/15)
(Bug Tracker: Windows 10 OS not detected. (09/10/15)
(Feature Requests: Editable columns for Tab Messages (09/10/15)