

## Pikaopas käytön aloittamiseen

Tervetuloa tutustumaan Sydesk HelpDeskin käyttöön!

### Alkusanat

Järjestelmään on pyritty liittämään kaikki IT-ammattilaisen päivittäin tarvitsemat toiminnot samaan yhtenäiseen käyttöliittymään. Toiminnot, sekä niistä saatavat tiedot, ovat tarkoitettu tukemaan ja tehostamaan toimintaa ja tuottavuutta.

Ohjelman käyttöliittymän suunnittelun lähtökohtana on ollut yksi tärkeä asia: toimintojen täytyy toimia loogisesti sekä yhtenäisesti.

Käyttöliittymässä on myös pyritty huolehtimaan siitä, että manuaalisesti syötettävien tietojen määrä pysyy mahdollisimman pienenä, koska, ylimääräisen vaivan lisäksi, manuaaliset toimenpiteet lisäävät aina virhepainallusten mahdollisuutta. Esimerkkinä mainittakoon esim. laitteiden merkkien kirjoitusasu - mikäli merkki/malli-tiedossa on yhdenkin merkin heitto, niin se tekee tietojen hakemisesta ja käyttämisestä huomattavasti vaikeampaa, kun merkki ei olekaan enää yksiselitteinen.



Alasvetovalikoita käytetään paljon juuri em. syystä. Kaikki valittavat tiedot syötetään omaan erilliseen tietokantatauluunsa, ja muihin asioihin tallennetaan vain viittaus tähän tiettyyn tietueeseen. Käytännössä tämä eliminoi virhepainallukset ja suoraviivaistaa ohjelman toimintaa, sekä myös mahdollistaa tietojen monipuolisen lajittelun ja kategorioinnin.

Tämä tietojen eriyttäminen tuo myös muutamia huomion arvoisia seikkoja, jotka saattavat aluksi tuntua hieman kummalliselta.

Otetaan esimerkiksi uuden kannettavan tietokoneen lisääminen.

- Kannettavan tietokoneen merkki on XYZ Pro 2000.
- Jotta lisättävälle laitteelle voidaan valita merkki-tieto, niin tämä kyseinen merkki täytyy ensin käydä lisäämässä.
- Merkkiä lisätessä tulee myös valita merkin kategoria, eli tässä tapauksessa siis kategorian tulisi olla esim. "Kannettavat". Luonnollisesti mikäli tuota kategoriata ei ole luotuna järjestelmään, niin sitä ei voida myöskään valita merkin kategoriaksi.

Tässä tapauksessa toimintoketju etenisi näin:

1. Luo kategoria nimeltä "Kannettavat".
2. Lisää merkki XYZ Pro 2000 kategorian "Kannettavat" alle.
3. Lisää uusi laite, ja valitse tuo äsken luomasi merkkitieto.

Tätä "takaperoisuutta" on hieman helpotettu esimerkiksi siten, että uutta laitetta lisätessä voidaan käydä luomassa uusi merkki, ilman että tarvitsee poistua laitteen lisäämisestä.

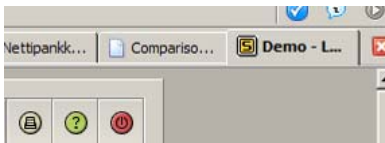
Kannattaa kuitenkin miettiä ja syöttää pohjatiedot ajan ja harkinnan kanssa, jotta käytön aloittaminen sujuisi helpommin ja nopeammin. Näihin käytön kannalta tarpeellisiin pohjatietoihin kuuluu:

- Toimipisteet ja yksiköt
- Merkkien kategoriat (pöytäkoneet, palvelimet, tulostimet, yms.)
  - Tarvittavien merkkien lisääminen
- Komponenttien kategoriat
  - Tarvittavien komponenttietojen lisääminen
- Laitetoimittajat
- Palvelupyyntöjen kategoriat
- Ohjelmien kategoriat
  - Tarvittavien ohjelmien lisääminen (Windowsit yms.)
- Dokumenttien kategoriat

Näiden pohjatietojen syöttäminen käydään tarkemmin läpi ylläpitäjän ohjeessa.

## Käytön aloittaminen (login)

Järjestelmä on luonnollisesti suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla, joten luonnollisesti käyttö alkaa siitä, että järjestelmään kirjaututaan sisään käyttäen sinulle ilmoitettuja tunnuksia.

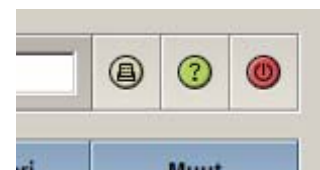


Oletusarvoisesti kirjautuminen on voimassa niin pitkään, kuin selaimesi on auki. Otathan kuitenkin huomioon, että ns. välilehtiä käyttävissä selaimissa, kuten esim. Firefox, välilehden sulkeminen ei suinkaan katkaise kirjautumista.

Vinkki: voit vaihtaa sisäänkirjautumisen keston valitsemalla päivän, viikon tai kuukauden pituisen sisäänkirjautumisen.

## Käytön lopettaminen (logout)

Järjestelmästä kirjaututaan ulos klikkaamalla käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa sijaitsevaa punaista "Sammuta"-nappia.



Jos et kirjaudu ulos, niin on aina teoreettinen vaara, että joku asiaton pääsee järjestelmään tunnuksillasi. Harkitse esim. edellisessä kohdassa esitettyä huomiota välilehtiä käyttävien selaimien toiminnasta - käyttäjäsessiosi jää taustalle auki, vaikka sulkitkin sen tietyn välilehden.

Uloskirjautumisen unohtaminen ei ole kuitenkaan mitenkään hirvittävän vaarallista, ja se tulee aivan varmasti jokaisella eteen, mutta on joka tapauksessa hyvä tapa huolehtia omista käyttäjätunnuksistaan kirjautumalla asiallisesti ulos.

## Yleiset toimintaperiaatteet

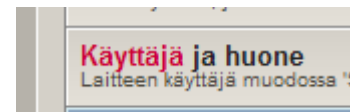
Sydesk HelpDesk on täysin selaimella käytettävä järjestelmä. Selainpohjaisuus tuo omat kommervenkkinsä, jotka on hyvä tiedostaa, jottei tapahdu mitään yllätyksiä.

Sydeskin selainkäyttöliittymässä mitään tietoa ei tallenneta, ellei erikseen näin halua. Toisinsanoen, jos teet jollain sivulla väärän valinnan, niin voit yksinkertaisesti ladata sivun uudelleen ja jatkaa siitä. Kääntäen tämä tarkoittaa myös sitä, että jos olet tehnyt sivuun muutoksia, jotka haluat tallentaa, niin muista aina painaa sitä toimintoon yhdistettyä Tallenna-nappia. Useimmiten ”oho”-tilanteesta voidaan palautua käyttämällä selaimen Takaisin/Back-toimintoa, mutta tähän ei aina kannata luottaa.



Ohjelman käyttäminen nojaa pitkälti erilaisten ”lomakkeiden” täyttämiseen ja muokkaamiseen, ja lomakkeiden kentät on aina pyritty asettelemaan loogisesti ja selkeästi.

Mikäli kentän otsikko-teksti näkyy punaisena, niin se tarkoittaa, että kyseessä on pakollinen kenttä, johon täytyy syöttää jotain sisältöä. Ei-pakolliset otsikot ovat aina normaalilla värillä.



Tekstikenttä	<input type="text" value="abc"/>
Tekstilaatikko	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">abc</div>
Alasvetovalikko	<input type="text" value="1"/>
Checkbox	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
Radio	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3

Kentän arvo voidaan valita käyttämällä joko

- tekstikenttää,
- tekstilaatikkoa (textarea),
- alasvetovalikkoa (select)
- tai radio/checkbox-laatikoita.

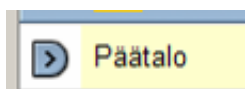
Tekstikentät ovat määritelty niin, että et voi syöttää niihin enempää tietoa, kuin mikä on kentän maksimimerkkimäärä. Tekstilaatikot ovat tässä suhteessa hieman ongelmallisia,

koska niiden maksimimerkkimäärää ei pystytä rajoittamaan millään joka tilanteessa toimivalla menetelmällä. Käytännössä tekstilaatikoihin ei kannata yrittää syöttää mitään pitkiä tarinoita, ja tarkoille tiedoksi, että tietokantaan tallentuu ainoastaan ensimmäiset 255 merkkiä.

Useimmilla sivuilla toimintohierarkia on seuraavanlainen, ja nyrkkisääntönä voidaan myös pitää, että uuden tietueen lisäämiseen pääsee aina myös Listaus-kohdasta.

- Tietueiden listaus
  - Valitun tietueen tiedot
    - Uuden tietueen lisääminen
    - Tietueen tietojen muokkaaminen

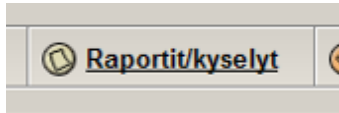
Listaus-näkymästä siirrytään eteenpäin yleensä painamalla listan vasemmassa reunassa näkyvää nuoli-ikonin. Joissain tapauksissa myös osa rivillä olevasta sisällöstä voi toimia linkkinä samaan paikkaan, esim. Laitteet-sivun tunniste toimii myös linkkinä laitteen tietoihin.



## Linkitys ja raportointi

Sydesk HelpDeskissä on suuri määrä tietoa IT-omaisuudesta ja siihen liittyvistä oheistiedoista. Merkillepantavaa on se, että kaikki toisiaan tukevat tiedot on pyritty linkittämään ”ristikkäin”.

Esimerkiksi klikkaamalla laitteen toimittajaa saat listan kaikista laitteista, jotka on merkitty valitsemasi laitetoimittajan toimittamiksi. Tästä voidaan jatkaa suoraan johonkin toiseen merkkiin, jonka tietojen alta voidaan hypätä esim. kalenteriin katsomaan tietyn päivän tapahtumia, josta voidaan hypätä toimipisteen tietoihin... Periaatteessa linkkiketjua voisi jatkaa loputtomiin.



Alkusilmäyksellä voi näyttää, että ohjelmassa on kappalemäärältään vähän perinteisen kaltaisia raportteja, mutta käytännössä hyvin suuren osan halutusta tiedosta saa yksinkertaisesti seuraamalla sivuilla olevia linkkejä ja toimintoja.

Toimintojen ja vaihtoehtojen määrä voi aiheuttaa sen, että menee hetken aikaa ennen kuin oppii löytämään itselleen parhaiten sopivat keinot ja paikat, mutta erilaisista listauksista on saatavilla hyvin suuret määrät tietoa aivan muutamalla klikkauksella.

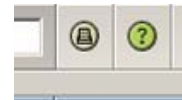
Yhtäkaikki, ohjelmaan on tulossa lisää erilaisia raportteja ja kyselyjä seuraavien versiopäivitysten myötä.

## Saatesanat

Loppukädessä IT-omaisuuden hallinnassa on kyse monesta suhteellisen pienestä ja yksinkertaisesta asiasta, jotka vain täytyy pystyä hallitsemaan jollain tavalla järkevänä kokonaisuutena. Näiden pienten, mutta tärkeiden asioiden, yhteenniputtaminen on nähdäksemme ehdottomasti yksi Sydeskin eduista.

Mitä enemmän Sydeskin ominaisuuksia hyödyntää, niin sitä enemmän sieltä saadaan kallisarvoista tietoa. Edut eivät välttämättä tule selkeästi esille vain jonkun tietyn osan käytöllä, sillä toiminnot ovat suunniteltu tukemaan toisiaan.

Vielä lopuksi mainittakoon vinkkinä, että ohjelmassa on kattava aputoiminto, johon pääsee kunkin sivun ylälaudassa olevaa vihreää ikonia painamalla. Ohjetiedosto avautuu aina uuteen selaimen ikkunaan, eikä täten vaikuta mitenkään sivulle jo ehkä osittain syötettyihin tietoihin.



Sydesk - Vaivatonta IT-omaisuuden hallintaa.