

SDP 管理员手册

ServiceDesk Plus 快速配置指南（Windows 版）



技术支持部

2019

本档旨在帮助用户快速熟悉产品使用的方法。

目录

简介	3
规划 1: 区域、地点设定	4
规划 2: 添加用户	7
规划 3: 设定权限, 添加技术员	9
规划 4: 开启域认证即单点登录	14
规划 5: 设定工作组	16
规划 6: 工单属性制定	17
规划 7: 设定邮件服务器	33
规划 8: 设定通知规则	36
规划 9: 设定业务规则	38
规划 10: 设定服务级别协议	41
规划 11: 设定定期维护任务	43
规划 12: 设定问题和变更	44
规划 13: 工单处理流程	46
规划 14: 资产管理	48
规划 15: 订购单和合同设定	59
规划 16: 其他设定规划	61
产品文档	65

简介

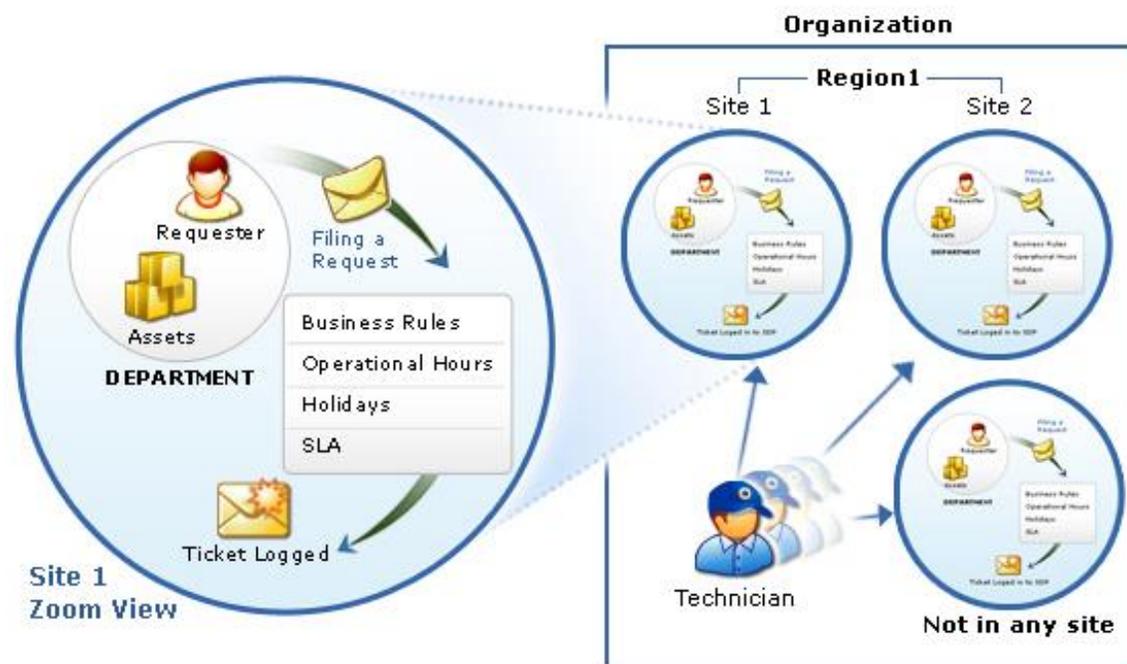
Zoho 的名牌产品 Service Desk Plus 是一个基于 ITIL 框架、面向服务支持流程进行记录、管理的服务平台，它提供了支持服务必不可少的服务台和一系列基于运作层次的流程，即事故管理、问题管理、配置管理、变更管理，有效的确保了支持服务提供方（IT Service Provider）的所提供的服务质量；它独有的服务级别协议管理在保证所交付服务的的质量的同时也大大提高了服务的支持效率；而业务规则的设定、使用和知识库的维护、更新、公开、普及更是大大减轻了服务台人员及支持人员的工作负担，有效避免了工单排队状况，提高工作效率。

Service Desk Plus 的特点：

1. 完整的基于 ITIL 的解决方案（事件、问题、变更管理）
2. 提供了 IT 管理常用的管理功能（订购单管理、合同管理）
3. 用户自建、维护属于自己的知识库
4. 功能灵活，随心定制（可轻松搞定各种 IT 服务流程）
5. 100%的基于 Web（多语言、多平台、基于网络访问、简单易用）
6. 基于邮件的工单转换系统，可集成多种支持邮件发送的系统

规划 1：区域、地点设定

Service Desk Plus 提供的区域和地点的划分可以帮助用户应对处于不同地域的分支机构所规定的不同制度。区域可以进行大范围地域划分，而地点则是区域中具体的实例。不同的地点可以设定不同的工作时间、节假日、部门、技术员、工作组、业务规则和服务级别协议，以满足不同管理制度的需要。



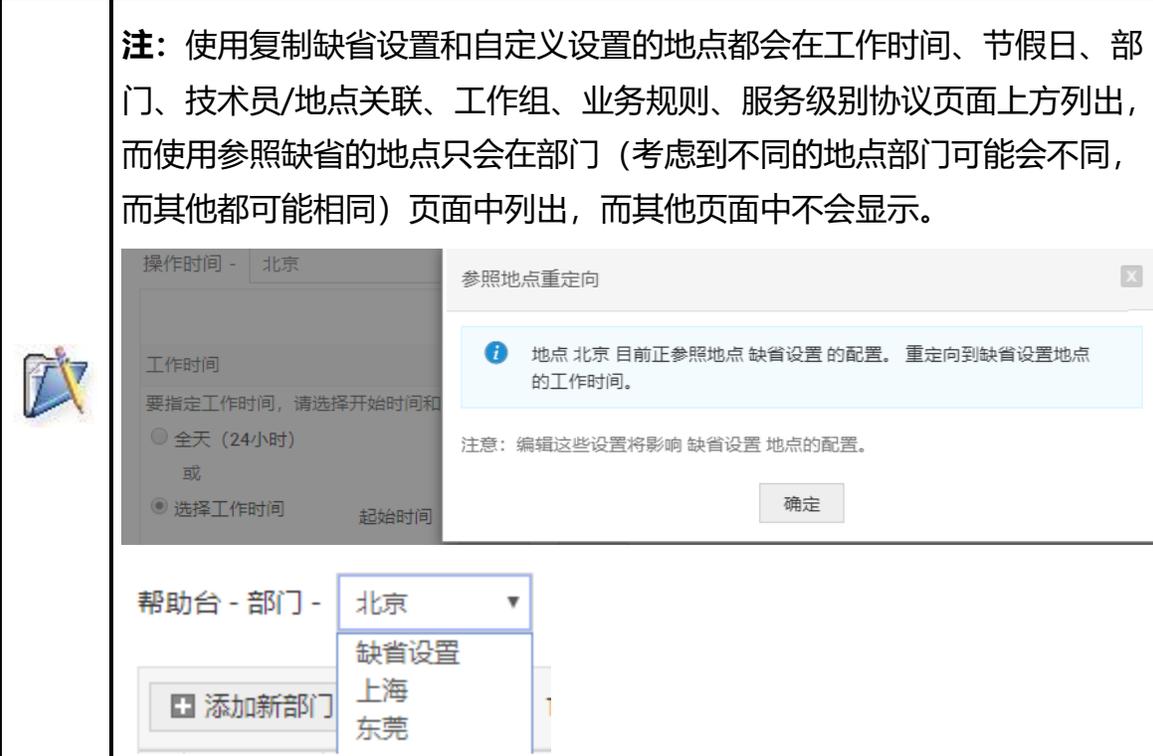
在创建地点的过程中，用户配置该地点中可用配置项的取值标准，该标准有三种：

复制缺省设置： Service Desk Plus 中预设了一个缺省的地点，如果用户在配置工作时间、工作组等这些配置时将默认使用缺省地点（该地点不可被编辑、删除）。用户在创建地点时选中此列的配置项将自动复制缺省的该项设置（复制动作只执行一次，地点完成创建后对缺省地点中配置项进行的修改不再会被复制）。

参照缺省设置：和复制不同，用户在创建地点时选中此列的配置项将会随时和缺省地点的配置项同步，即缺省地点中所做的任何修改和创建操作都会在该地点执行（部门除外）。

自定义设置： 选择该列的配置项不会和缺省地点的设置项进行任何同步操作，也不会和其他地点的配置项有任何关联，属于完全独立的设置项。

注： 使用复制缺省设置和自定义设置的地点都会在工作时间、节假日、部门、技术员/地点关联、工作组、业务规则、服务级别协议页面上方列出，而使用参照缺省的地点只会在部门（考虑到不同的地点部门可能会不同，而其他都可能相同）页面中列出，而其他页面中不会显示。



The screenshot shows a configuration interface for a location named '北京' (Beijing). A dialog box titled '参照地点重定向' (Refer to location redirection) is displayed, containing an information icon and the text: '地点 北京 目前正参照地点 缺省设置 的配置。重定向到缺省设置地点的工作时间。' (Location Beijing is currently referring to the configuration of the default location. Redirect to the working hours of the default location.) Below this, a note states: '注意：编辑这些设置将影响 缺省设置 地点的配置。' (Note: Editing these settings will affect the configuration of the default location.) A '确定' (Confirm) button is at the bottom right. In the background, a '帮助台 - 部门 - 北京' (Helpdesk - Department - Beijing) dropdown menu is visible, with options for '缺省设置' (Default settings), '上海' (Shanghai), and '东莞' (Dongguan), along with a '+ 添加新部门' (Add new department) button.

如何配置?	<input type="radio"/> 复制缺省设置	<input type="radio"/> 参照设置	<input checked="" type="radio"/> 自定义设置
工作时间	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置	<input checked="" type="radio"/>
节假日	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置	<input checked="" type="radio"/>
部门	<input type="radio"/>	没数据	<input checked="" type="radio"/>
技术员/地点关联	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置 应用到 技术员, 支持组, 业务规则, 服务级别协议	<input checked="" type="radio"/>
支持组	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>
业务规则	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>
服务级别协议	<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>

配置地点的业务规则，操作时间，假期和SLA，因为当请求人提交请求或者将请求人或请求关联到某个地点时，将根据地点应用上述配置。

技术员也可以在地点列表页面使用‘动作’中的‘相关设置’来批量设定这些属性配置

机构明细 - 地点

 活动的地点 ▾ 新增地点 动作 ▾ 1 - 3 / 31 ⏪ ⏩ ⏴ ⏵ 1 每页 25 条

地点名	删除地点	相关设置	区域
<input checked="" type="checkbox"/> 上海			
<input type="checkbox"/> 北京			
<input type="checkbox"/> 广州			

相关设置

如何配置?	<input type="radio"/> 复制缺省设置	<input type="radio"/> 参照设置	<input checked="" type="radio"/> 自定义设置
工作时间	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置	<input checked="" type="radio"/>
节假日	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置	<input checked="" type="radio"/>
部门	<input type="radio"/>	没数据	
技术员/地点关联	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
支持组	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 缺省设置	<input checked="" type="radio"/>
业务规则	<input type="radio"/>	应用到 技术员, 支持组, 业务规则, 服务级别协议	
服务级别协议	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

! 配置地点的业务规则, 操作时间, 假期和SLA, 因为当请求人提交请求或者将请求人或请求关联到某个地点时, 将根据地点应用上述配置。

保存 取消



注：地点的概念并非必须用到不同的地域，一些拥有特殊制度的角色和部门也可以用‘地点’概念为其设定不同的配置项，技术员可以处理多个地点的工单，也可以设置为单独处理一个地点的工单。

规划 2：添加用户

添加用户，又叫添加请求人。在 ITIL 中，所有的能够提交请求（工单）的人都可以作为请求人看待。Service Desk Plus 中所支持的请求人添加方法有 3 种：

- 从活动目录导入
- 从 CSV 导入
- 新建请求人

其中从活动目录导入是最常用、也是最简单的方法。在信息时代的今天，大多数企业都会选用活动目录 (Active Directory) 来统计、管理它们的 IT 资产信息，并且它属于 Microsoft 开发的企业版视窗操作系统 (Windows 2003) 的一部分，所以与现在最常用的视窗操作系统 (Windows 系列) 的兼容性和稳定性都是其他任何产品无法比拟的。同时 Service Desk Plus 所提供的数据同步功能（请参考规划：开启域认证及单点登录）更是能和活动目录紧紧的结合在一起，即时体现目前域中用户的详细信息。

从活动目录导入

请注意:

1. 导入时已有的数据将被覆盖。新的数据将被添加。
2. 应用程序当前没有启用“通知请求人自动登录消息”功能，可以通过“管理”页面“通知规则”来启用该功能。
3. 在导入时，在活动目录中删除的用户将被标识以供管理员采取进一步的操作。可以从“管理”->“活动目录”页面更改此配置

* 必需的项目

* 域名: MEDEMO

* 域控制器: ITSM-Domain.medemo.com

* 登录名: administrator

* 密码: 重设密码

选择要导入的字段

<input checked="" type="checkbox"/> 电话	telephoneNum	<input checked="" type="checkbox"/> 手机	mobile
<input checked="" type="checkbox"/> 部门	department	<input checked="" type="checkbox"/> 地点名	physicalDelive ?
<input checked="" type="checkbox"/> 职务/职称	title	<input checked="" type="checkbox"/> 电子邮件	mail
<input checked="" type="checkbox"/> 汇报对象	manager	<input checked="" type="checkbox"/> 员工ID	employeeID

数据导入 取消



注：在从活动目录中导入域用户明细时需要提供域控制器的计算机名称或者 IP 地址，同时还需要一个域用户的登录账号信息，以赋予 Service Desk Plus 访问以此为凭证访问域控制器获取用户信息。

规划 3：设定权限，添加技术员

在 ITIL 中，技术员也叫支持人员或支持服务人员，它不仅包括在前台负责转接电话、事件记录的服务人员，也包括在二线、三线负责故障处理的专业工程师，甚至包括负责指挥和监督的管理阶层。当然，不同权限的赋予也决定着使用此权限的技术员在服务过程中扮演不同的角色。Service Desk Plus 中的权限设定丰富多样，可以满足定义各级技术员的需要。默认预配置好的权限有如下几种：

- AERemoteControl: 远程控制资产桌面权限
- SDAdmin: 提供所有的权限
- SDChangeManager: 提供变更经理的权限
- SDCo-ordinator: 属于协作者，使用这个权限的技术员可以执行如下操作：
 - AddingRequester
 - AddingRequestTasks
 - AssigningTechnician
 - ClosingRequest
 - CommonRole
 - CreateRequests
 - DeleteRequests
 - DeletingOthersNotes
 - DeletingOthersTimeEntry
 - DeletingRequestTasks
 - DisablingStopTimer
 - EditingRequester
 - MergingRequests
 - ModifyingDueTime
 - ModifyRequests

- ModifyResolution
- ReOpeningRequest
- ResolvingRequest
- ViewRequests
- SDGuest: 请求人的权限
- SDReport: 提供了查看报表的权限
- SDSiteAdmin: 提供了对某个地点进行管理的所有权限

当然管理员也可以自行手动创建权限：

• 角色权限名

描述

• 访问权限

	完全控制	查看	添加	编辑	删除
请求	<input type="checkbox"/>				
问题	<input type="checkbox"/>				
变更	<input type="checkbox"/>				
资产	<input type="checkbox"/>				
采购订单	<input type="checkbox"/>				
采购请求	<input type="checkbox"/>				
合同	<input type="checkbox"/>				
解决方案	<input type="checkbox"/>				
报表	<input type="checkbox"/>				

Service Desk Plus 提供了一些高级权限用来满足不同角色的需求：



注：高级权限编辑栏中的禁用停表是指是否允许使用该权限的技术员停止计时器，该计时器是指触发服务级别协议后针对请求逾期的计时(具体参考规划：服务级别协议)。删除其他人的时间明细是指是否允许使用该权限的技术员删除其他技术人员在请求的花费时间项中填写的信息。

高级权限			
请求			
<input type="checkbox"/> 添加	<input type="checkbox"/> 添加/编辑请求任务	<input type="checkbox"/> 添加请求人	
<input type="checkbox"/> 编辑	<input type="checkbox"/> 解决请求	<input type="checkbox"/> 禁用停表	<input type="checkbox"/> 合并请求
	<input type="checkbox"/> 关闭请求	<input type="checkbox"/> 修改逾期时间	<input type="checkbox"/> 修改解决方法
	<input type="checkbox"/> 重新打开请求	<input type="checkbox"/> 指派技术员	<input type="checkbox"/> 编辑请求人
	<input type="checkbox"/> 编辑已关闭的请求		
<input type="checkbox"/> 删除	<input type="checkbox"/> 删除其他注释	<input type="checkbox"/> 删除其他人的时间明细	<input type="checkbox"/> 删除请求任务
	<input type="checkbox"/> 编辑/删除拥有的注释		
<input type="checkbox"/> 技术员允许共享请求			
<input type="checkbox"/> 允许任务技术员获得请求			
<input type="checkbox"/> 允许技术员分组获得请求			
资产清单			
	<input type="checkbox"/> 新添产品	<input type="checkbox"/> 新添厂商	
采购			
	<input type="checkbox"/> 取消采购订单	<input type="checkbox"/> 添加新的供应商服务	
扫描			
	<input type="checkbox"/> 立即扫描		
报表			
	<input type="checkbox"/> 创建查询报表		
技术员可查看	<input checked="" type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 所在地点的全部 <input type="radio"/> 工作组中的以及指派给他的所有请求 [只有请求及变更] <input type="radio"/> 指派给技术员的 [只有请求及变更]		
技术员允许批准解决方案	<input type="checkbox"/>		

Service desk plus 中的技术员可以手动进行创建，也可以由请求人转化而来。
(转化操作在请求人明细中可见)

机构明细-Requester

任务 >> 编辑 变更为技术员 关联工作站 动作 显示其所有请求			
Guest			
配置项的信息 关系 历史			
配置项明细 + 添加			
配置项名称	: Guest	地点	: -
VIP用户	: 否	员工ID	: 888

由于 Service Desk Plus 在从活动目录中获取请求人信息的时候会同时获取用户的登录信息（登录名称和登录密码），这些信息将作为请求人及由请求人所转化技术员的登录信息而保存。



注：Service Desk Plus 在从活动目录中获取的域用户登录信息后会为用户创建一个同名的本地登录用户，而从活动目录中获取的用户密码只有在启用活动目录认证（参见规划：开启域认证及单点登录）后登录域时可用；如果用户若要使用本地用户登录，默认的用户密码和用户名是相同的。比

如用户从域 METEST 的活动目录中扫描到了账户 liusy，他的登录域的密码为 kofzasdf。如果他们启用了活动目录认证，用户可以在登录时选择 METEST 域并使用密码 kofzasdf 登录；如果他们没有启用活动目录认证，那么他们在登录时默认使用本地登录，登录密码为用户名本身，即 liusy。

登录明细

登录名 kanglin

密码 重设密码

域 无

取消登录权限? 是

Not in Domain

MEDEMO

在创建技术员的过程中需要注意几件事情，第一是添加邮箱信息（如果域中已经设置过的话会直接从域中获取），因为邮箱是技术员和请求人之间最主要的通信工具，请求过程中的邮件交流将作为重要的流程历史信息来记录；第二个是设定其地点归属，默认是缺省设置，即‘不在任何地点’，也可以说是缺省地点；第三个是赋予权限，技术员需要适当的权限来扮演不同的角色；

可用的角色权限

- HelpdeskConfig
- SDChangeManager
- SDCo-ordinator
- SDGuest
- SDReport
- SDSiteAdmin
- SDAdmin

指定的角色权限

- 一线技术员



注：技术员明细中提到的成本明细即‘每小时成本’，是指如果某些用户希望以技术员工作量计算其薪金，便可以在此设定技术员的工作每小时应该获取多少收入，这样在请求的花费时间中便会自动计算该请求所花费的技术员成本明细，同时也可以使用报表来统计成本信息。成本的单位符号及¥、\$等可以在‘管理’->‘常规设置’->‘自助门户设置’中设定。

规划 4： 开启域认证即单点登录

在和活动目录导入请求人信息后，请求人或技术员便可以使用他们的域账户登录 Service Desk Plus 了。相对于使用用户名相同的密码进行本地登录来说，无疑直接使用域账户进行域登录显得更加方便和安全。要启用域认证，点击 ‘管理’ → ‘用户’ → ‘活动目录’ 设置：

活动目录身份验证

i 注意:如果已启用活动目录认证,请使用活动目录进行登录进行认证,因此不再需要输入登录信息即可登录到Service的用户名和密码。

启用活动目录认证

启用单点登录认证 - 故障诊断

单点登录在 Service Desk Plus 中又叫密码传递认证，是指用户只需使用自己的域凭证登录了计算机操作系统后再登录 Service Desk Plus 时，Service Desk Plus 能够自动获取系统所使用的域凭证直接登录，无需再输入凭证登录。为了让属于其他域的账户能够正常访问启用单点登录的 Service Desk Plus，在设置单点登录的同时我们需要创建一个计算机类型的账户（Computers Account），该账户将作为 NTLM 安全认证授权提供者，它会为其他域用户提供一个信任关系进而允许他们访问 Service Desk Plus。

启用单点登录认证 - 故障诊断

域名	<input type="text" value="MEDEMO"/>	DNS服务器的IP	<input type="text" value="192.168.0.3.85"/>
计算机账户	<input type="text" value="demo"/>	绑定字符串	<input type="text" value="medemo.com"/>
密码	<input type="password" value="*****"/>	DNS站点	<input type="text" value="Eg: localdc.domain.com"/>

启用调试器 **i**



注：单点登录中的域名设定为主要适用域，如果用户本地的域是拥有父子关系（parent-child domain）的域那么这里要填父域的名称。这里输入

<p>的计算机账户和密码将会被 Service Desk Plus 自动创建到活动目录里的计算机账户门类中。</p>
--

规划 5： 设定工作组

Service Desk Plus 中的工作组是指负责类似任务的技术员的组合，它的主要目标是平衡各个技术员的工作负荷，也可以将其视为一个“过度缓冲区”，工单事件会暂时放在其中等待技术员处理。用户也可以自行定义工作组来满足自己的需要。

在设定工作组的过程中要注意以下几点：

1. 设定地点。如果客户拥有多个地点并且每个地点的技术员配置不同，那么务必针对每个地点进行详细的设置，以防止出现技术员‘丢失’的情况。
2. 设定主要负责人，及组长。一个拥有组长的工作组的机动性和灵活性要比没有组长的工作组高的多。Service Desk Plus 中还为组长及组员设定了专用的通知规则，便于提高工作组工单解决效率。

当新的请求添加到组时邮件通知组内的技术员

通知到

当组内有请求没被提取处理时通知技术员

通知到

通知在 天 | 时间: 小时 分

当组中的请求被更新时邮件通知该组的技术员。

通知到



注：Service Desk Plus 中还可以设定一个组邮箱,任何抄送到该组邮箱的请求都将被直接指派到该工作组中去。

规划 6：工单属性制定

工单属性的设定是 Service Desk Plus 定制的重要一环，合理化的定制能够提高工单的处理效率，丰富工单的信息记录。工单属性包括：

- 分类：分类、子分类和条目是对请求的一个 3 级架构划分，它基本可以满足对各种请求的类别划分。
 - 子分类
 - 条目



注：每个分类都可以设定负责该分类的技术员，这里设定的技术员将被视为最优先处理的一个业务规则，也就是说设定该分类的请求被创建后，其他没有启用串联执行的业务规则都不会在该请求中进行执行。

- 状态：默认拥有 4 个状态：
 - Open：所有正在等待解决的请求的状态都是 open。
 - Assigned：请求分配给技术员，等待技术员的行动。
 - In Progress：请求正在处理中的。
 - Onhold：若某些请求由于不可抗力暂时无法解决则可将其设为 on hold，系统将停止对该请求的计时操作，服务级别规则对其暂时无效。
 - Resolved：若请求已被解决，可以将其状态设置为 Resolved，配合通知规则中的‘当请求被解决(Resolved)时邮件通知请求人’，可以让请求人通过收到邮件中的链接关闭请求。
 - Closed：若请求被解决并已经过确认，则可以进行关闭。关闭的请求则作为一个详细的事件处理流程记录而保留。
- 级别：级别只是用来记录请求的复杂程度，可以作为关键的一个标准进行业绩考核。

- 模式： 模式是指请求来源方式，即创建请求所使用的方式。Service Desk Plus 中默认使用的模式有三种：
 - Email： Service Desk Plus 推荐请求人使用电子邮件的方式创建工单。在设定完邮件接收服务器后，Service Desk Plus 会将所有从邮件服务器中接收的邮件转化成工单。之后工单在处理过程中的邮件交流信息都将作为历史保留，从而是流程更加详细、完整。
 - Phone Call： 服务台人员在接收到故障电话后也可以进行工单提交，他们是作为 Service Desk Plus 的技术员存在的，只需访问 Service Desk Plus 提交即可。
 - Web Form： 请求人也可以直接访问 Service Desk Plus 自助提交故障工单。同时，他们在自助服务台可以查看他们已提交请求的处理状态，也可以修改他们自己的个人信息。
 - Chat： 通过内置聊天工具发起的会话转化而成的工单
- 影响、紧急度、优先级及它们之间的关系处理：
 - 影响：指突发事件对业务影响程度的范围判定。
 - 紧急度：指突发事件需要处理的紧急程度。
 - 优先级：即处理该请求的优先级别。Services Desk Plus 中的优先级默认是由影响和紧急度决定的，通过优先级矩阵设定可以实现优先级的自动判定

帮助台 - 优先级矩阵

根据影响和紧急度决定优先级

		紧急度 →			
		一般	低	紧急的	高
影响 ↓	中等	选择优先级	选择优先级	选择优先级	选择优先级
	低	选择优先级	选择优先级	选择优先级	选择优先级
	微小	选择优先级	选择优先级	选择优先级	选择优先级
	高	选择优先级	选择优先级	选择优先级	选择优先级
<input checked="" type="checkbox"/> 允许请求人和技术员覆盖已有的优先级矩阵 这将允许请求人或者技术员定义请求的优先级，而忽略全局的优先级矩阵的值。					

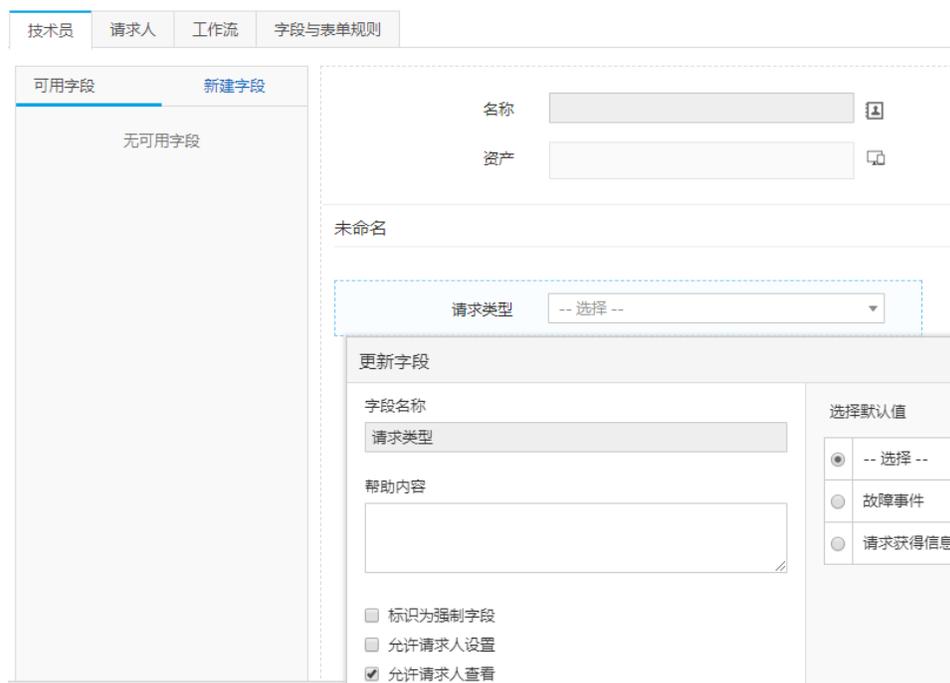
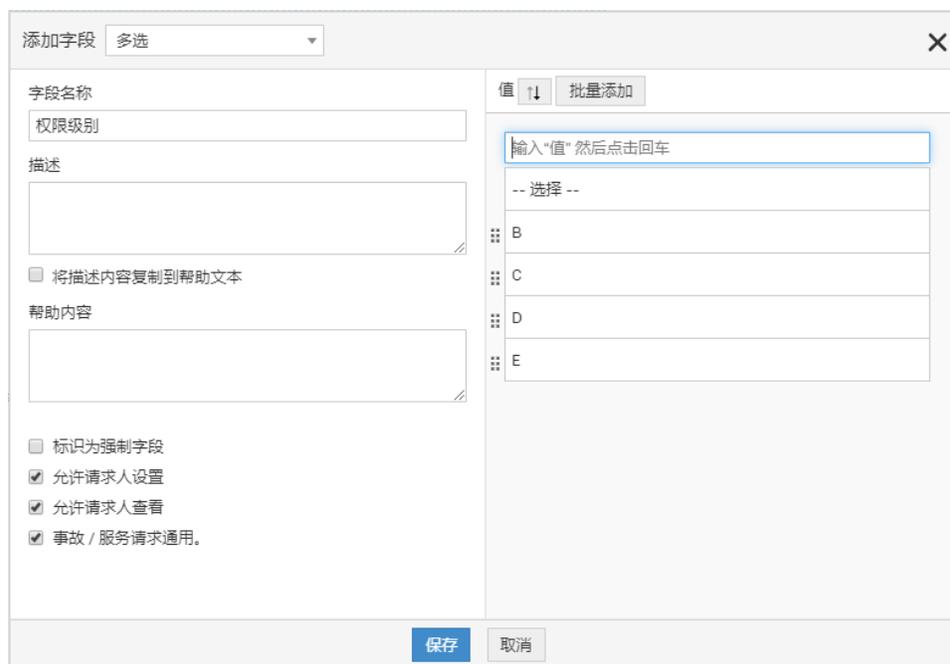
	注： 若取消选择‘允许请求人和技术员覆盖已有的优先级矩阵’，请求的优先级无法由技术员直接修改，只能通过优先级矩阵匹配优先级。
	影响 <input type="text" value="-- 选择 影响 --"/>
	影响明细 <input type="text"/>
	紧急度 <input type="text" value="-- 选择 紧急度 --"/>
	优先级 -

- 请求类型：也可以说是请求的性质。请求有多种类型，如果突发故障式的事件、服务性质的要求、信息咨询等。用户可以根据自己本地的实际情况自行创建。
- 请求关闭规则：主要用于定义技术员关闭请求前必须输入的信息，当缺少这些信息的时候则请求无法被关闭。关闭规则能够帮助用户规范化请求处理流程，获取流程中更多的细节信息，提高请求处理的质量。

	注： 关闭规则中的工作日志是指请求中的花费时间明细。
	用户认知通知设定是指技术员在关闭请求的时候是否通过用户确认，并可以填写关闭请求的备注信息。
	请求自动关闭是指技术员在修改请求状态为 resolved 后系统发送请求关闭链接通知请求人关闭请求，如果请求人没有执行关闭操作系统将在一段时间后自动关闭。

- 模板设计：模板的使用可以大大简化工单创建、处理的流程，为请求人和前台技术员节省了大量的时间，也使得 Service Desk Plus 使用起来更加方便。目前可以设定的模板有：
 - 请求模板：顾名思义，创建请求所使用的模板。请求创建时默认使用 Default Request 模板。模板中基本上所有的字段都支持拖拽和删除，用户也可以将它们设为是否为必填项、是否可由请求人设定、是

否可由请求人查看等。用户可以手动添加自定义字段以满足特殊的信息记录需要，添加的字段都将在‘请求人-附加字段’中进行记录

除了添加删除字段外，用户也可以设定模板中各个属性字段中默认显示的值，这些值将在请求人\技术员套用模板后自动更新到当前工单的属性字段中。

技术员模板：

名称 *

描述

技术员 workflow 字段与表单规则

可用字段 [新建字段](#)

无可用字段

名称

资产

未命名

请求类型

影响

状态

影响明细

模式

紧急度

保存
保存并配置 workflow
取消

组

分类

技术员

子类

服务目录

类目

要抄送的邮箱

未命名

* 主题

描述

B I U **F: 10**

服务器宕机可能原因：
服务器目前的状况：

请求人模板：

技术员 **请求人** workflow 字段与表单规则

[从技术员复制 >](#)

可用字段 [新建字段](#)

Q 搜索字段与分段

默认字段

- 请求类型
⋮
- 影响
⋮
- 状态
⋮
- 影响明细
⋮
- 模式
⋮
- 紧急度
⋮
- 级别
⋮
- 组
⋮
- 技术员
⋮
- 服务目录
⋮
- 要抄送的邮箱
⋮

名称

资产

未命名

分类

优先级

子类

保修方式

类目

未命名

* 主题

描述

B I U **F: 10**

服务器宕机可能原因：
服务器目前的状况：

任务模板：这里的任务模板和后面将介绍到的任务模板稍有不同，Service Desk Plus 中的任务对于请求、问题、变更来说并不是必要的，而这里设置的任务模板是会随着请求模板被套用后自动创建任务并指派。也可以说该模板主要是针对一些必须有任务执行流程的请求而设计的。



注： 此处的任务模板可以添加多个，即用户应用该请求模板的时候系统同时会为此请求创建多个任务。

任务明细

使用任务模板 -- 选择任务模板 --

标题 1 状态 打开

描述

估计工作量 1 天 0 小时 0 分

优先级 一般

附加成本(s) 0.00

组 -- 选择组 --

所有者 -- 选择所有人 --

任务类型 计划

注释

更新任务 取消

➤ 任务的触发方式有多种：

- 一旦事故请求创建，自动触发任务：在创建任务时直接分配拥有者，则在用户应用该请求模板的时候系统同事为此请求创建任务；
- 一旦事故请求获得批准，自动触发任务：在创建任务时标记拥有者而非指派，则应用该模板创建请求并当审批获得批准后，任务才会被触发；
- 使用任务列表下的“触发任务”手动触发任务：任务需要手动触发才会指派给相应的技术员；

技术员 workflow 字段与表单规则

审批明细

批准配置

- 所有审批人必须批准请求
- 任意审批人可以审批请求

任务明细

触发任务

- 一旦事故请求创建，自动触发任务。
- 一旦事故请求获得批准，自动触发任务。
- 使用任务列表下的“触发任务”手动触发任务。

触发任务将当前时间设置为计划开始时间，并将标记的组/所有者指派给该任务。只有独立的任务才被触发，子任务将在父任务关闭时被触发。

任务

新建 搜索 列表 打印 依赖关系 编辑 10 1 - 2 / 2 < >

标题	描述	状态	组	指派给	优先级	任务类型	附加成本	创建者	注释	估计工作量
1	-	打开		康琳	一般	计划	0.00	administrator	-	1天
2	-	打开		梁曼婕	高	实施	0.00	administrator	-	1天

创建请求套用模板：

名称

资产

请求类型 影响

状态 影响明细

模式

级别 紧急度

组 优先级

技术员 分类

服务目录 子分类

要抄送的邮箱

条目

保修方式

主题

描述

使用模板创建请求成功后任务的自动添加：

详细信息 解决方法 任务 工作日志 时间分析 历史

所有任务 动作 新添 模板 依赖关系 触发器 1 - 2 / 2 每页 10 条

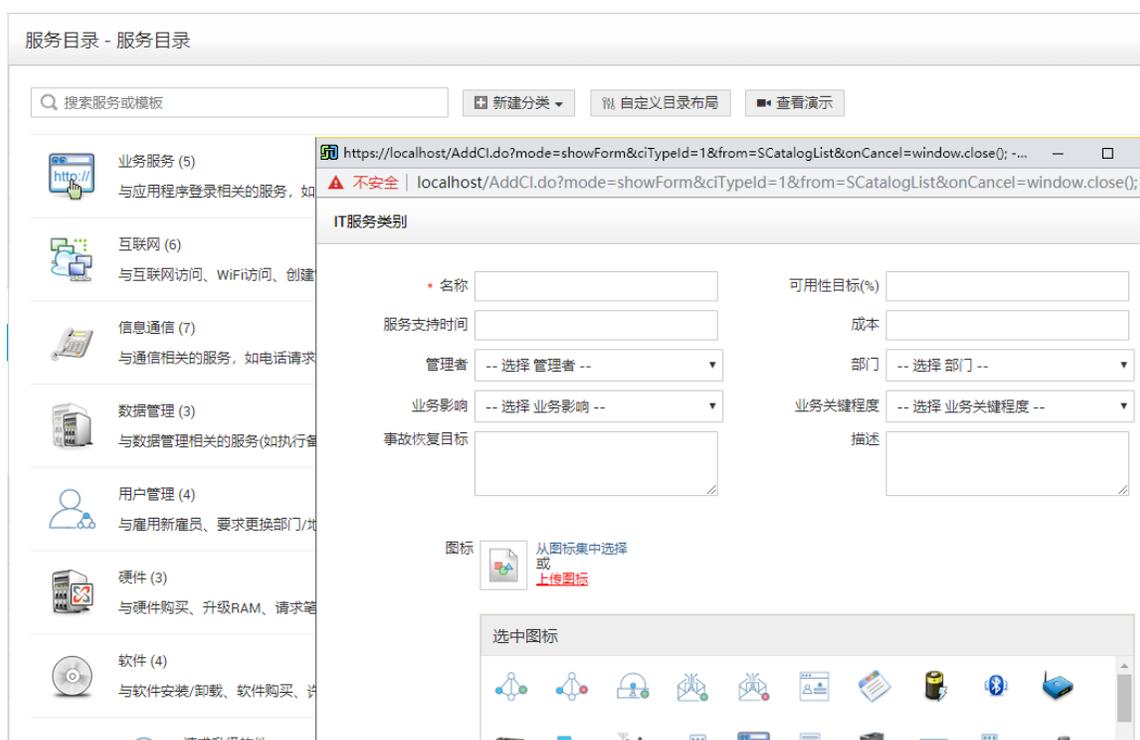
标题	状态	优先级	所有者	计划开始时间	计划结束时间	%完成	任务顺序
1	...	一般	康琳	-	-	0%	1
2	...	高	梁...	-	-	0%	2



注： ITIL 中的请求人是没有权限为工单设置任何属性的，他们在提交工单的时候只能添加基础的故障描述信息，而影响、紧急度、级别、模式、优先级、技术员、工作组等属性的判定操作是由技术员基于企业内部制定好的策略来执行的。Service Desk Plus 对该设定处理的非常灵活，管理员可以将公司的策略以业务规则的方式添加到系统中直接执行属性指派，也可以设定技术员\请求人的请求模板允许技术员\请求人执行指派。

○ 服务目录和服务

服务目录是定制面向终端客户的服务性请求模板列表，它能够帮助用户设定详细而便捷的服务流程，帮助前台和一线人员迅速处理用户提交的服务请求。用户可以点击“管理”页面中的“服务类别”来打开服务类别的创建页面。



服务目录 - 服务目录

搜索服务或模板

新建分类

自定义目录布局

查看演示

业务服务 (5)
与应用程序登录相关的服务，如

互联网 (6)
与互联网访问、WiFi访问、创建

信息通信 (7)
与通信相关的服务，如电话请求

数据管理 (3)
与数据管理相关的服务(如执行备

用户管理 (4)
与雇用新员工、要求更换部门/地

硬件 (3)
与硬件购买、升级RAM、请求笔

软件 (4)
与软件安装/卸载、软件购买、节

IT 服务类别

名称

可用性目标(%)

服务支持时间

成本

管理者 -- 选择 管理者 --

部门 -- 选择 部门 --

业务影响 -- 选择 业务影响 --

业务关键程度 -- 选择 业务关键程度 --

事故恢复目标

描述

图标

从图标集中选择
或
上传图标

选中图标

服务类别添加完成后便可以添加相关的服务了，在添加服务之前，我们需要规划一下服务目录自定义字段和服务级别协议。

1. 管理服务目录：点击“管理—服务目录—服务目录”打开现有的服务目录列表，用户可以使用该页面进行服务目录的添加和删除。
2. 设定服务的全局附加字段：点击“管理—服务目录—服务目录-附加字段”，在服务类别下拉菜单中选择“通用字段”，打开服务专用的附加字段创建列表，用户在此创建一个服务目录中的通用附加字段，也可以创建一个所有服务目录的通用附加字段。

创建完成后，用户便可以在创建服务的时候调用这些字段



3. 设定服务专用的服务级别协议：点击服务目录页面中的“管理”，在下拉菜单中选择“服务级别协议”，便可以创建基于服务专用的服务级别协议。

服务目录-服务级别协议

← 添加服务级别协议

服务级别协议明细

服务级别协议名 *

描述

服务级别协议规则

当新的服务到达时:

服务请求的响应时限 : 天 小时 分

服务请求的解决时限: : 天 小时 分

不管是否为工作时间都应解决/响应

不管是否节假日都要处理/响应。

不管是否周末都要处理/响应。

如果快到响应时间或者已过响应时间, 则执行逐步升级:

启用 一级 升级策略

如果超过完成时间则升级:

启用 一级 升级策略

升级到

升级在逾期前 升级在逾期后 天 小时 分

[动作](#)

启用 二级 升级策略

启用 三级 升级策略

启用 四级 升级策略

现在用户就可以配置服务了, 在服务目录栏中点击添加服务:

服务目录 > 业务服务

名称 *
未命名模板

描述

技术员

可用字段 新建字段

搜索字段与分段

默认字段

- 编辑人
- 条目
- 要抄送的邮箱
- 请求类型
- 级别
- 影响
- 选择审批人
- 模式
- 紧急度

名称

资产

未命名

状态 打开 优先级 -- 选择 --

技术员 李荣辉 组 硬件支持

未命名

主题

描述

从左边的服务字段栏中拖拽所需的字段，同时设定该请求中各个字段中默认使用的值，比如说处理该服务的工作组或技术员，完成后便可以进行“资源”的添加：

资源信息 [添加资源](#) 视图类型

没有添加资源

成本明细

使用此区域为请求人显示一个简短的描述、说明、备注或索引。

这里所提到的资源信息是指该服务请求可能涉及到的资源申请，包括资产配置、账户信息、网络连接等等一系列可能伴随该服务请求产生的请求。举例来说，当一个新同事加入时，在为其安排 PC 的同时，可能还需要为其安排网络 IP、添加 Windows 域账户、设定邮箱账户、开通电话等等，这一系列分配资源的动作便可以在我们的添加资源栏目中设定。



用户可以通过设定问题来确定资源添加内容，目前的问题类型包含四种：

- 简单问题设定：该类问题只有两个对立选项，例如“是”和“否”、“对”和“错”等；
- 列表问题选定：该类问题可以是一个预定义列表，提交者需要在其中选择一个结果；
- 复选类问题设定：该类问题也提供了一个预定义结果列表，提交者可以选择一个或多个结果；
- 普通字段类问题：该问题提供了一个纯文本字段供用户提交问题结果；

提交完成后调用该服务提交请求的用户便可以看到这些问题并作答，而被指派处理该服务请求的技术员则可以根据提交者的答案进行对应的操作。

资源提交完成后便可以开始配置服务流程：

审批明细

选择审批人

阶段一 +

审批配置

缺省情况，如果一个审批人批准了一个请求，状态将会置为“已批准”，如果有审批人拒绝了请求，状态将置为“等待审批”，当所有的审批人都拒绝了该审批后，状态将会被置为“已拒绝”。

- 所有审批人必须批准服务请求
- 任意审批人可以审批请求，其他人不拒绝
- 当服务请求提交后，自动发送审批通知
- 在服务请求批准之前不要指派技术员

保存
取消

服务SLA

选择 SLA [新建SLA]

任务明细

触发任务

- 一旦服务请求创建，自动触发任务。
- 一旦服务请求获得批准，自动触发任务。
- 使用任务列表下的“触发任务”手动触发任务。

! 触发任务将把当前时间设置为计划开始时间，并将标记的组/所有者指派给该任务。只有独立的任务才被触发，子任务将在父任务关闭时被触发。

任务

新建
Q
册
■
≡ 依赖性
编辑
10 ▾
0 - 0 / 0
<
>

服务的工作流包含发送审批、服务级别设定、创建任务，其中审批环节有四个选项：

所有审批人必须批准服务请求：某一个阶段的所有审批人审批都通过后才能走下一流程

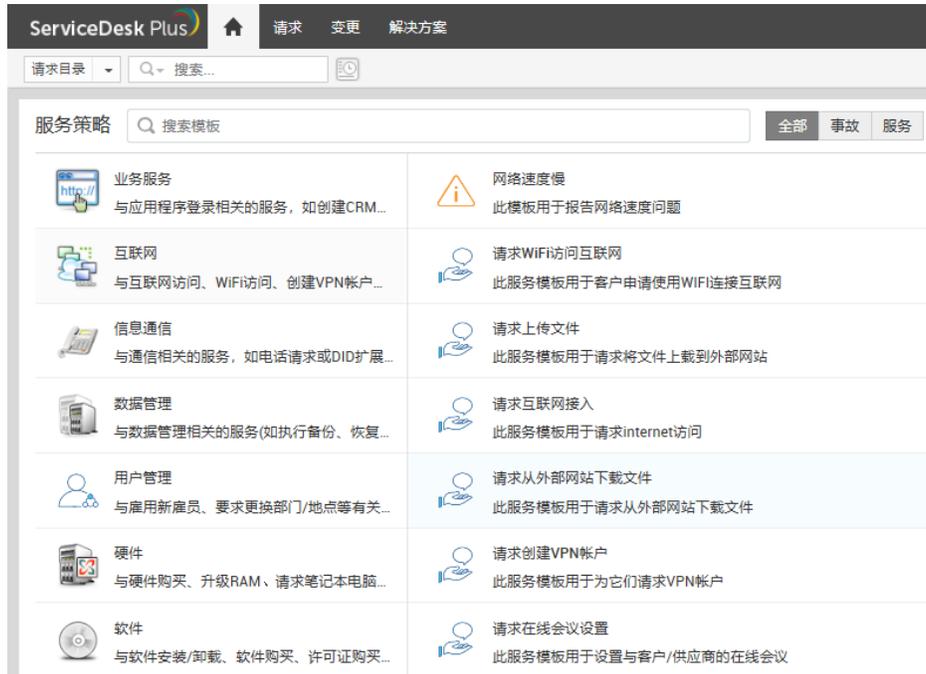
任意审批人可以审批请求，其它人不拒绝：所有审批人审批都通过后才能流转到下一流程

当服务请求提交后，自动发送审批通知：当服务请求被创建后自动发送审批邮件

在服务请求批准之前不要指派技术员：只有审批完成后才能指派技术员处理，即不论用户是否在请求页面设定了技术员，该服务请求在审批完成前不会被指派给任何技术员。

注：不做任何设置的缺省情况是，如果一个审批人批准了一个请求，状态将会置为“已批准”，如果有审批人拒绝了请求，状态将置为“等待审批”，当所有的审批人都拒绝了该审批后，状态将会被置为“已拒绝”。

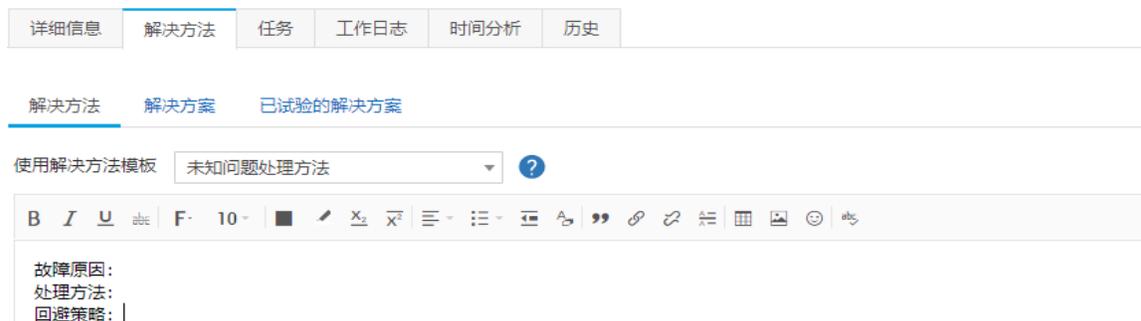
完成了工作流程的设定后，用户便可以进入到主页中点击服务目录创建服务请求了：



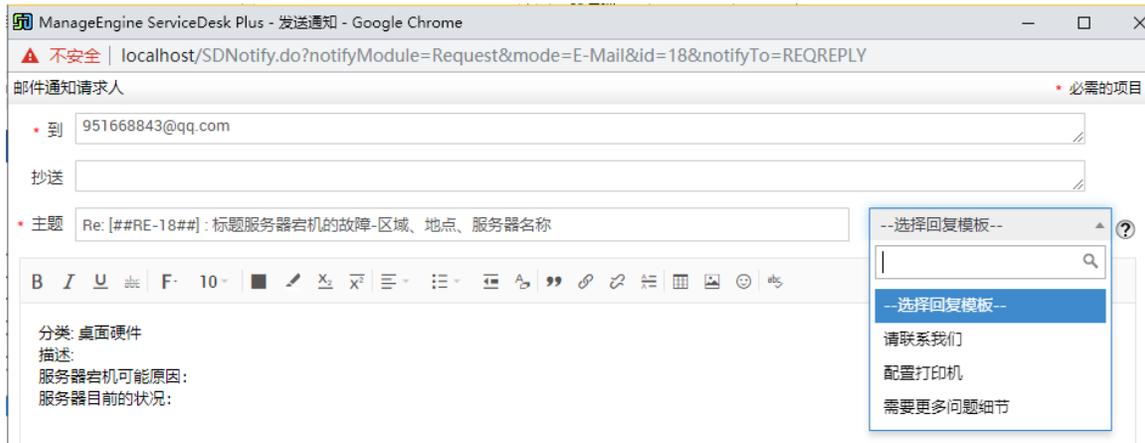
- 解决方法模板：该模板主要用于技术员填写请求解决方法时使用，主要目的是用来规划解决方法填写模式和格式



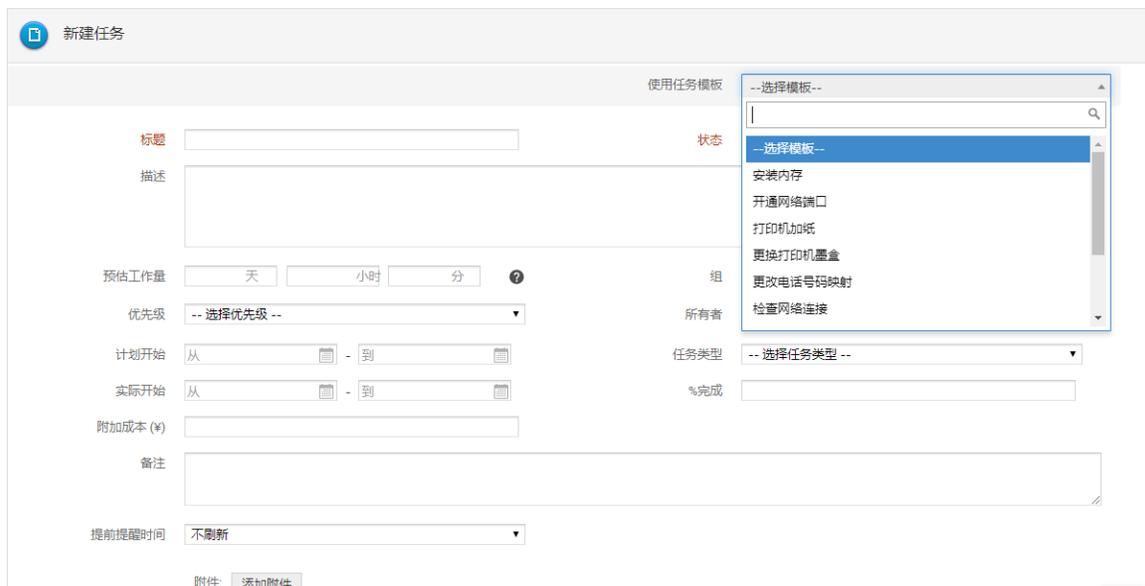
技术员填写解决方法：



- 邮件回复模板：及在收到请求后回复技术员时使用的邮件模板



- 任务模板：即常用任务的模板。不论是请求、问题还是变更，技术员都需要执行一些操作来达到某种目的，而这些操作则可以使用任务信息来及进行记录。技术员也可以直接定制一些任务作为自己将来行动的一个计划，所有任务计划信息都可以在主页中的日程表中进行查看。



我的视图 日程表 登录的技术员 后备技术员的图表 技术员的可用性图表

九月 2019 地点 所有地点 选择组 不, 只选技术员 技术员 administrator

星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26 1 任务	27	28
29	30					

注：如果任务是在请求\问题\变更中创建的，则该任务信息会在请求\问题\变更明细中显示。一个请求\问题\变更可以关联多个任务。

详细信息 解决方法 任务 工作日志 时间分析 历史

所有任务 动作 + 新添 回 模板 = 依赖关系 ▶ 触发器 ? 1 - 3 / 3 < > 每页 10 条

<input type="checkbox"/>	标题	状态	优先级	所有者	计划开始时间	计划结束时间	%完成	任务顺序
<input type="checkbox"/>	1	打开	一般	康琳	-	-	0%	1
<input type="checkbox"/>	2	打开	高	梁受婕	-	-	0%	2
<input type="checkbox"/>	安装内存	打开	-	administrator	25/09/2019 12:00 AM	26/09/2019 11:59 PM (1 天剩余)	0%	3

规划 7： 设定邮件服务器

Service Desk Plus 推荐用户使用邮件提交工单，这样可以详细记录请求处理过程中产生的交流信息。在此之前用户首先要配置邮件服务器，包括接收服务器和发送服务器。

接收服务器要使用启用了 POP\IMAP\POPS\IMAPS 协议的的邮箱，并设定对应的端口。设置完成后点击保存，系统会测试该邮箱是否可用，若测试通过则提示成功；若测试失败，则提示邮箱测试失败但保存设置。

成功:保存邮件设定成功。成功检查与邮件服务器的连接。

邮件获取状态: 已停止 开始收信 最后获取邮件时间: Wed May 22 15:24:49 CST 2019

接收服务器 发送服务器 垃圾过滤器 电子邮件解析器 定界符

请创建单独的专用邮件账号。ManageEngine ServiceDesk Plus将在获取邮件之后删除该账户在服务器上的邮件。

连接协议 POP / IMAP / POPS / IMAPS
 EWS (Exchange Web服务)

• 服务器名/IP地址

• 用户名

• 密码

• 邮件地址

邮件类型

• 端口

• 获取邮件间隔 分

失败:成功保存邮件设置。在检查与邮件服务器的连接时出错-指定的用户名和密码验证失败。

邮件获取状态: 已停止 开始收信 最后获取邮件时间: Wed May 22 15:24:49 CST 2019

接收服务器 | 发送服务器 | 垃圾过滤器 | 电子邮件解析器 | 定界符

请创建单独的专用邮件账号。ManageEngine ServiceDesk Plus将在获取邮件之后删除该账号在服务器上的邮件。

连接协议 POP / IMAP / POPS / IMAPS
 EWS (Exchange Web服务)

• 服务器名/IP地址

• 用户名

• 密码

• 邮件地址

邮件类型

• 端口

• 获取邮件间隔 分

发送服务器的设定比较简单，除了配置 SMTP 端口以外，再提供一个发送邮件的凭证即可。

成功:成功更新邮件设置

邮件获取状态: 已停止 开始收信 最后获取邮件时间: Wed May 22 15:24:49 CST 2019

接收服务器 | 发送服务器 | 垃圾过滤器 | 电子邮件解析器 | 定界符

连接协议 SMTP / SMTPS
 EWS (Exchange Web服务)

• 服务器名/IP地址

备用服务器名/IP地址

发件人名称

• 回复地址

邮件类型

启用传输层安全(TLS) 是 否

• 端口

要求验证

• 用户名

• 密码

保存

垃圾过滤器：设定垃圾邮件的匹配标准，符合该标准的邮件都将作为垃圾邮件丢弃，不进行工单创建。



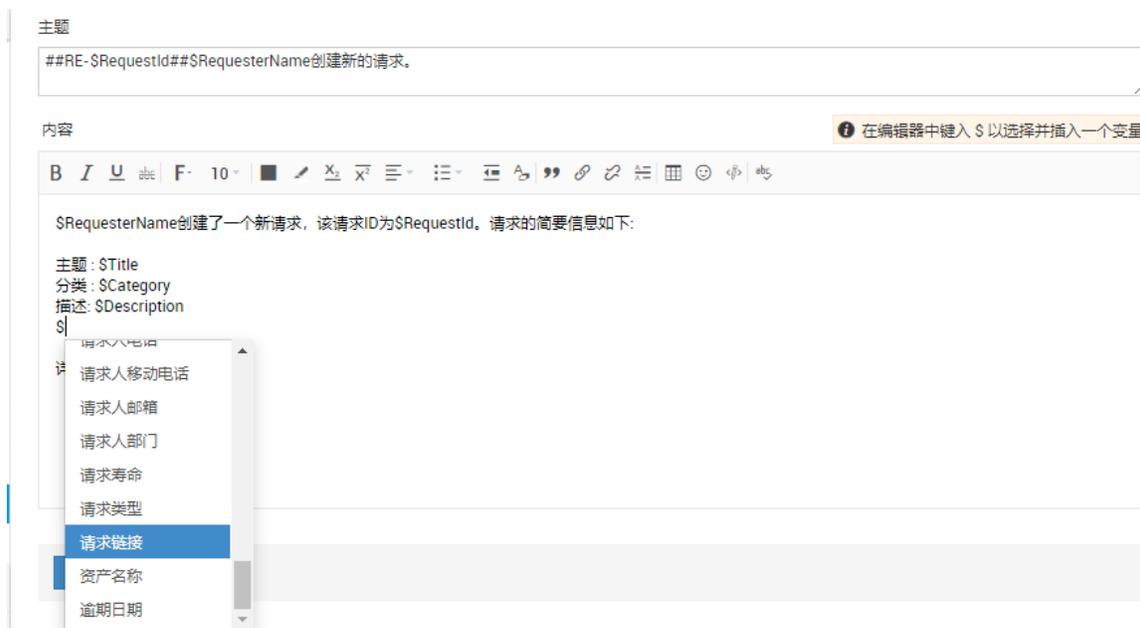
注：垃圾过滤器的使用方法比较灵活，它的规则条件可以设置针对发件人、收件人、抄送人、主题或描述内容中‘包含’或‘不包含’，‘是’或‘不是’，‘开始字符’或‘结束字符’的规则判断，如果用户是企业级用户，请求人大都是企业内部的员工，那么他们通过设定一个‘不包含’规则便可以过滤掉所有的垃圾邮件。例如，该公司中的员工邮箱后缀都使用@zoho.com，那么将垃圾邮件规则设置成：‘发件人’‘不包含’‘@zoho.com’即可（即双重否定），这意味着所有发件人名称不包括@zoho.com的邮件都将被归为垃圾邮件。

规划 8： 设定通知规则

通知规则的设定是衔接各个流程的重要环节，它能够让 Service Desk Plus 为用户展示一个智能化的服务台。

通知规则的设定非常简单，Service Desk Plus 默认提供很多流程定制过程中可能用到的规则，这些规则按归属模块不同分为请求、任务、问题、变更、项目、解决方案、资产、采购、合同、手机应用，而请求通知规则还分为请求人通知规则和技术员通知规则。规则启用后系统将在规则条件满足的时候发送邮件通知技术员/请求人。

每条规则都可以定制通知邮件的模板，Service Desk Plus 默认提供了很多相关的属性信息供邮件模板调用，在主题或内容编辑器中键入\$符号即可选择插入一个变量：



这些属性字段会在邮件创建时自动调用当前请求中的相关属性信息，使得模板的使用方式更加的简单灵活。

请求通知规则下方的**邮件模板**中列出一些常用的邮件通知模板供配置设定：

邮件模板:	
配置回复请求人的邮件信息	定制模板
SLA升级邮件	定制模板
首次响应升级邮件	定制模板
配置转发请求的邮件信息	定制模板
配置通知技术员的邮件信息	定制模板
审批通知	定制模板
公告通知	定制模板
当添加注释时通知技术员	定制模板
当通过邮件的请求被拒绝时通知请求人	定制模板

还有通知过滤器，如果匹配某些标准的话则不发送通知邮件，以减少垃圾邮件的产生。

通知过滤器

 满足以下的匹配条件设定时，禁用所有对该新请求的通知功能。

当创建新的请求：
定义规则

---选择条件--- ----- 条件-----

匹配如下条件 匹配所有(AND) 匹配其中之一(OR)

			规则
		发件人 包含	"MAILER-DAEMON"
		or 主题 包含	"failure notice" or "Returned mail" or "Undeliverable:"

规划 9： 设定业务规则

软件的自动化操作能够大大减少技术人员在流程记录过程中消耗的时间，同时也能规范化请求处理流程。Service Desk Plus 中的业务规则设定可以帮助技术人员完成请求的‘智能化’处理，用户只需按照管理制度设定相应的规则处理方式，业务规则便按照这种方式处理所有未关闭的请求。

业务规则的创建十分简单，首先制定该规则所在地点，然后只需设定该规则匹配的条件和执行的动作即可。匹配的条件可以按照‘与|或’的关系设置多个，执行的动作亦可设置多个。

编辑业务规则-硬件调度

规则名: 硬件调度

地点: 缺省设置

描述: 向硬件组发送请求。请求可能需要分析才能进一步归类为硬件或网络问题

在请求期间执行: 创建操作 任意时间

禁用业务规则
 开启串联执行
 用业务规则的值覆盖请求中的值

当系统创建新的请求时:

匹配如下条件 匹配所有(AND) 匹配其中之一(OR)

			规则
		分类 等于	桌面硬件
		与 抄送 等于	"网络支持"
		与 主题 包含	"系统崩溃"

---选择条件--- 条件----- 选择

执行如下动作:

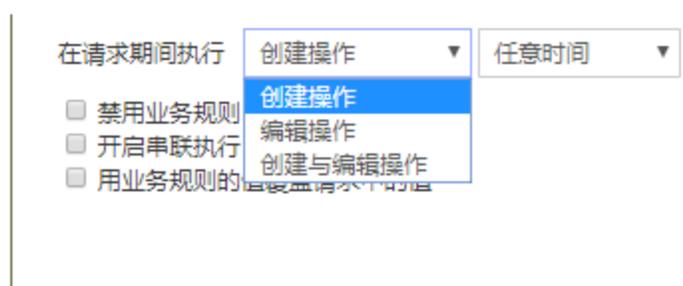
	动作内容
	加入工作组中 "硬件支持"

选择动作----- 为 选择

业务规则默认执行的时间是在请求创建后，用户可设置其在请求被编辑后执行，也可设置为请求‘被创建或被编辑后’都执行。另外还有一些其他选项：

- 禁用业务规则：启用该项后该规则会被禁用，用户可以用它暂时禁用某些规则。

- 开启串联执行：默认情况下系统在请求创建后只执行一条业务规则，比如说新建的请求同时符合三条规则的执行条件，那么系统只会按次序挑选一条规则执行（执行次序的设定参见下文注释）。启用此项的业务规则则不会受到执行限制，就算系统执行过一次业务规则也会执行它。
- 用业务规则的值覆盖工单的值：即如果启用此项，执行业务规则所进行的赋值操作将覆写请求中已有的值。使用该选项配合‘请求被编辑后执行业务规则’，可以有效防止部分技术员违反规则擅自修改请求属性。



如果用户需要详细了解业务规则的执行情况，他们可以设定规则执行后发送邮件或者 SMS 通知自己：




注：如‘开启串联执行’中所述，默认情况下系统在请求创建后只执行一条业务规则，也就是说请求创建后，系统会按照次序‘检查’业务规则中的条件是否匹配该请求，如果找到第一个匹配条件的规则就执行其对应的操作，如果后面没有‘开启串联执行’的规则那么便停止‘检查’。这个检查的次序设定就在业务规则的列表界面，点击‘编制业务规则’后在弹

出的窗口中排列规则次序。



编制业务规则

业务规则将按照下述所列顺序运转。可以通过上移或下移按钮来改变规则顺序。

- 硬件调度
- 网络
- 打印机请求

按Ctrl或Shift键，并点击鼠标左键，可选择项目
按Ctrl键，并点击鼠标左键，可反选项目

保存 **取消**

规划 10： 设定服务级别协议

为了保证客户服务的质量，管理部门需要针对故障处理的紧急程度来判定其处理优先级，进而决定其处理次序。影响范围大、紧急程度高的请求都应该被优先处理，这样可以减少故障对整体业务带来的负面影响。Service Desk Plus 中的服务级别协议通过处理优先级规则判定‘请求响应时限’和‘请求解决时限’，在时限到期后可以进行服务级别升级，并通知等级更高（经验更丰富、技术更精湛）的技术员去处理该问题。



注：此处提到的请求响应时限是根据请求响应时间设定的，请求的响应时间是指用户回复请求人的时间，比如说用户创建了一个请求，被指派到技术员 A 手中，A 在 Service Desk Plus 给请求人回复了一封邮件，大意为我知道了，马上照办；系统将记录这个时间为响应时间。

服务级别设定的方法非常简单：

- 首先设定地点，默认使用缺省地点，特殊地点的服务级别协议只对该地点中提交的请求有效（具体参看规划：区域和地点设定）；
- 其次设定工作时间和节假日，服务级别协议执行时限设定时需要考虑技术员是否可用，是否在上班时间；
- 然后设定匹配标准，Service Desk Plus 默认使用优先级作为服务级别的判定标准，用户可以根据需要添加其他判定标准；
- 再者设定响应时限和解决时限，如果请求优先级很高，可以选定‘不管是否为工作时间’；
- 最后设定响应时限和解决时限逾期后的升级对象，以及升级规则（如在逾期前一段时间内升级或者逾期后一段时间内升级）。超过响应时限可以升一级，超过解决时限则可以升四级。

匹配如下条件 匹配所有规则(AND) 匹配其中之一(OR)

规则内容
优先级为 "高"

---选择条件--- 为 选择

符合上述规则的请求的响应时限为 : 0 天 1 小时 0 分 响应时间: 1小时0分

符合上述规则的请求的解决时间 : 0 天 4 小时 0 分 解决时间: 4小时0分

不管是否为工作时间都应解决 : [该地点的每天的工作时间: 9小时0分]
 不管是否为节假日都要解决/响应
 不管是否为周末都要解决/响应

超过响应时间时升级

启用一级升级策略

升级到 选择

升级在逾期前 升级在逾期后 0 天 | 时间: 0 小时 0 分

[动作](#)

如果超过规定的解决时间则逐步升级:

启用一级升级策略

升级到 选择

升级在逾期前 升级在逾期后 0 天 | 时间: 0 小时 0 分



注: 用户可以在服务级别协议列表页面选择是否启用升级规则，并可以组编服务级别协议，设定它们的执行次序。

规划 11： 设定定期维护任务

技术员日常事件处理的过程中，免不了要处理一些周期性的事件，如设备维护、工作报告等。Service Desk Plus 中提供的定期维护任务功能可以帮助他们轻松记录这些周期性事件，并会在设定的时间点创建指派一个周期性任务工单，同时进行指派和通知，进而可以提醒技术员处理这些事件。

定期维护任务设定非常简单，首先创建一个定期维护任务，在其中正确填写周期性工单内容明细，然后设定产生的时间计划即可。Service Desk Plus 中支持的计划包括日计划、周计划、月计划、周期性计划和一次性计划。

规划 12：设定问题和变更

问题的设置比较简单，用户只需设定一些附加字段和关闭规则即可，具体使用方法和请求类似，不过问题没有模板设定（应为问题主要来自于请求，通常使用请求转化成问题来处理，并且相对于请求的数量问题只是很小的一部分，鉴于问题的处理原则：无视时间限制，找出根本原因；所以问题的模板设定基本没有必要）。

变更除了附加字段和关闭规则设置以外，还需要设定几个重要项：

- 变更类型：ITIL 中规定的变更类型有以下几种：
 - 标准变更：即公司已经制定好的变更策略，如果需要进行标准变更可以按照公司的策略直接执行，无须审批。
 - 小型变更：即较标准变更而言更高级别的变更，执行它需要通过变更经理的审批。
 - 大型变更：该类型的变更需要通过 CAB（变更顾问委员会）的考核和审批，最后由变更经理决定是否执行。
 - 重大变更：此类型的变更关系到整个企业的命运及发展方向，变更经理需要和管理部门共同对此变更的实施所带来的影响及后果（及可能产生的问题和事件）进行评估，执行一系列的上线计划和回退计划（即上线不成功便回退到变更前的配置），然后进行严谨的实施，在实施结束后需要经过变更经历和部门的复审检查变更是否成功。
 - 紧急变更：此类型的变更是针对一些无法预料到的灾难性事件设定的变更，执行者一般是由变更经理和公司相关部门组成的紧急事件委员会。

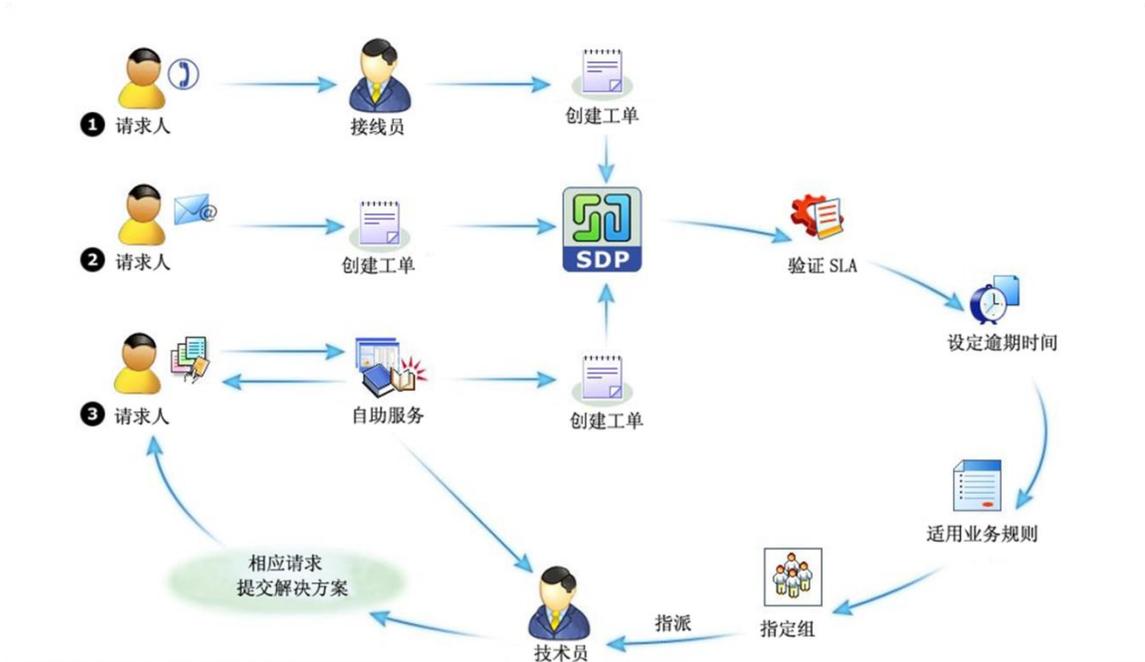
Service Desk Plus 中默认设定好的变更类型有四种：标准、小型、大型和重大变更，它们分别用四种颜色表示，技术员可以在变更列表视图中看到这些色彩的应用：

所有变更								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	标题	变更所有者	分类	变更类型	阶段	状态
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Load Paper in Printer Tray	未指派	打印机	■ 小型	提交	提交
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Change the phone number map...	未指派	电话	■ 大型	提交	提交
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	系统升级	未指派	操作系统	■ 重大变更	关闭	完成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	变更	曹媛媛	互联网	■ 标准	审批	等待审批
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	换显示屏	未指派	互联网	■ 标准	关闭	完成

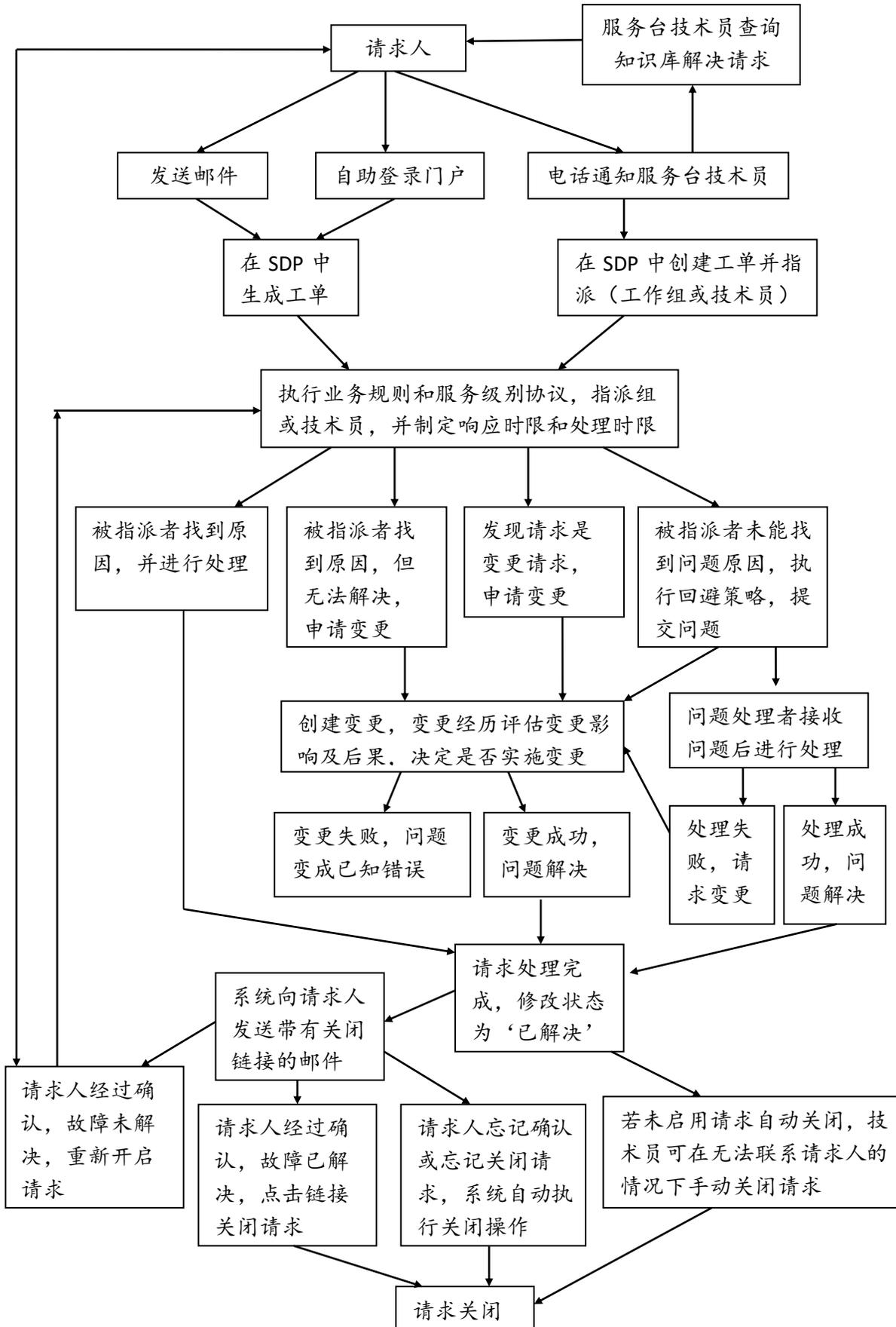
- 变更阶段：Service Desk Plus 可以对变更在各个阶段的状态进行详细的记录。根据 ITIL 中对变更的标准过程定义产品默认有 6 个阶段作为变更的必经阶段，它们分别是 Submission（提交）、Planning（计划）、Approval（审批）、Implementation（实施）、Review（复审）、Close（关闭）。各个阶段的状态可以根据用户本身对变更的理解来自行设定。
- 变更顾问委员会：对部分变更实施的审批者和评估者，他们的审批结果只能被作为变更意见参考，不会对变更经理执行变更产生任何影响。

规划 13：工单处理流程

Service Desk Plus 中工单执行的大致流程可参见下图：



具体的流程执行方法可参见下图



规划 14：资产管理

配置管理是 ITIL 管理中的重要的一环，它和配置管理紧密集成可以让管理者轻松管理资产明细。Service Desk Plus 提供的资产管理主要面向 IT 资产，通过用户提供的域管理员凭证即时扫描资产详细信息，使配置管理员随时了解最新的资产信息。Service Desk Plus 还可以配置周期性资产扫描，并在每次扫描后审计资产进行了哪些变更。

资产扫描之前需要进行一些配置设定：

- Windows 域扫描：Service Desk Plus 会自动探测所在局域网内存在的域，并将其加入域列表中。用户需要在此列表中选择域并为其配置详细的域控制器、管理员账户和密码信息（因为域管理员可以登录域内的所有设备，所以此处只有配置域管理员凭证才可以保证扫描到域内所有目前可访问设备），便可以执行对该域的扫描。Service Desk Plus 会对应活动目录中的计算机账户列表进行逐个扫描，在此过程中所有登录域的设备都将接受扫描。

* 域名

公开域名 注释:当启用ActiveDirectory认证时，登录画面将显示公开域名.

域控制器

登录名

密码 [重设密码](#)

描述



注：域扫描凭证中的域控制器最好使用 DNS 解析到的域控制器的计算机名称，这样可以有效的避免一些不可预知的问题发生，当然大多情况下 IP 地址也可以正常使用。

通过正确的凭证 Service Desk Plus 可以检测到活动目录中的域单元供用户选择扫描范围（通过域单元的设定可以轻松划分需要扫描的设备和无需扫描的设备）：

* 域名

公开域名 注释:当启用ActiveDirectory认证时,登录画面将显示公开域名.

域控制器

登录名

密码 重设密码

描述

正在扫描... ADVENTNET-CHINA 显示域中的IT资产: ADVENTNET-CHINA

16% 完成...最后扫描 ...hercules.adventnet-china.com 已扫描 15 总共 95 IT资产



资产总计, 域 - ADVENTNET-CHINA : 95

- 扫描成功 : 2
- 扫描失败 : 13 [\[Troubleshoot\]](#)

注意: 要查找扫描问题的原因, 可点击错误信息旁边的“故障诊断”链接。

! 扫描失败的资产列表		查看错误日志
2	2eecfe2741b848d.adventnet-china.com	No response received from workstation. Probably the workstation might be switched off or does not exist. 故障诊断
3	advntzl.adventnet-china.com	Either access denied for the user or the remote DCOM option might be disabled in the workstation. 故障诊断
4	APTTestMachine.adventnet-	No response received from workstation. Probably the workstation might be switched off or



注: 针对扫描失败的设备, Service Desk Plus 会进一步找到扫描失败的原因, 用户可以点击错误日志中设备对应的故障诊断来查看失败原因及解决方法。扫描操作基于 WMI 协议, 默认情况下只要用户设备中的防火墙允许其端口开放既可成功扫描。

若有很多正在运行的设备无法成功扫描, 针对每台设备都进行故障诊断和排错操作时很难的, Service Desk Plus 提供了两种脚本 (资产-故障诊断) 来解决此问题:

快速选项 [显示所有工作站]

Windows机器使用WMI进行扫描，因此如果某机器的DCOM被禁用，或者有防火墙运行，就有可能扫描失败。使用下述的脚本可以帮助您解决问题，这些脚本可以在远程工作站上执行，也可以将它配置成AD的登录或者启动脚本。

 扫描设置脚本	执行该脚本将在远程工作站中配置所需的DCOM设置和Windows防火墙的设置，这样就可以通过Windows域扫描对这些工作站进行扫描。	 Windows/Linux 扫描脚本	执行该脚本将扫描远程的工作站，并将清单数据上推到ServiceDeskPlus服务器(如果SDP服务器可达)，或者产生一个xml文件(如果SDP服务器不可达)，该文件可被导入到ServiceDeskPlus。
---	---	---	--

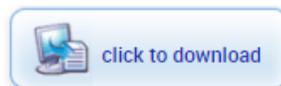
- 扫描设置脚本：管理员可以使用该脚本修改设备的 DCOM 配置和 Windows 防火墙设置，使其满足扫描的要求。

配置Windows工作站以便进行WMI扫描:

>在远程工作站中执行以下脚本，将对远程工作站的扫描所必需的DCOM和Windows防火墙进行配置。该脚本也可配置为域控制器的登录/启动脚本。

执行脚本的步骤:

- 1.点击下载链接，将目标文件保存为：“scan_setup.vbs”。



- 2.打开命令行（DOS）窗口，移动到保存上述文件的文件夹下，输入以下命令执行该脚本:

```
CSCRIPTscan_setup.vbs
```

- Windows 扫描脚本：管理员可以使用该脚本作为域内所有设备登录时必须执行的脚本，那么当用户使用该设备登录域时系统将通过该脚本执行域扫描，扫描完成后脚本会将扫描到的信息自动添加到 Service Desk Plus 中。若脚本上传数据失败，那么会将数据保存到脚本当前所在目录中，用户可以手动将其导入到 Service Desk Plus 中。

孤立工作站的审计:
将它配置成登录/启动脚本, 用于扫描所有的Windows机器。

孤立工作站的审计:

如果某些工作站或服务器不在网络中 (或者不可联网), 可下载/复制该文件, 在相应的机器中执行它, 将生成的XML文件复制到这里然后导入。

定位要导入数据的XML文件: 未选择任何文件

执行脚本的步骤:

1. 点击下载链接, 并将目标保存为 "ae_scan.vbs".



2. 打开命令行窗口, 导航到保存脚本的文件夹, 执行如下所示的命令。

```
CSCRIPT ae_scan.vbs
```

3. 执行脚本后, 数据将推送到AssetExplorer服务器, 如果该服务器不可达, 产生的XML文件也可以通过在这里导入

设定为 Active Directory 的登录脚本:

将文件"ae_scan.vbs"配置为 Active Directory 中登录脚本, 并将脚本参数设为 "-SilentMode".将在用户登录时扫描目标工作站, 并将扫描到得数据上推到本产品的服务器中。

在 Active Directory 中的配置步骤:

1. 将"ae_scan.vbs"文件保存到网络共享文件夹中, 以便从目标工作站中访问该文件。
2. 在域控制器中, 点击 开始 -> 管理工具 -> Active Directory 用户和计算机
3. 在控制台的树状列表中, 右击你的域名, 然后选择属性。
4. 在属性窗口中, 点击"组策略"页签, 然后点击"添加(新建)"
5. 如果点击添加, 在弹出窗口中, 选择要配置脚本的域名或组织单元名, 然后点击 "在此创建 GPO 链接"
6. 输入新建的 GPO 的名称(如: AE_SCAN)。
7. 右击新建的 GPO("AE_SCAN"), 点击"编辑"。

8. 在新的弹出窗口中，移到 用户配置 -> Windows 设置 -> 脚本 -> 双击登录。
9. 在新的登录属性窗口，点击"添加"，浏览并选定脚本名称 "ae_scan.vbs"，该脚本应该从需要执行的目标工作站可以访问到。
10. 在脚本参数字段中，键入 "-SilentMode "然后点击"确定"，该参数用于防止在客户端机器上弹出不想要的对话框（在出错的情况下）。
11. 点击登录属性窗口中的“确定”。

<input type="checkbox"/>	 adventne-b6e8c7.adventnet-chin ...	Dimension E521	Microsoft Windows XP Professio ...	91K542X	In Store
<input type="checkbox"/>	 adventne-dvc.adventnet-china.c ...	OptiPlex 330	Microsoft Windows XP Professio ...	2W4VG2X	In Store
<input type="checkbox"/>	 cp1.zohodemo.com	VMware Virtual Platf ...	Microsoft(R) Windows(R) Server ...	VMware-56 4d 2e cf 2 ...	In Store
<input type="checkbox"/>	 file.adventnet-china.com	System Product Name	Microsoft Windows XP Professio ...	System Serial Number	In Store
<input type="checkbox"/>	 lihanq.adventnet-china.com	Dell DM051	Microsoft Windows XP Professio ...	98GC21X	In Store
<input type="checkbox"/>	 niagara.adventnet-china.com	OptiPlex 760	Microsoft Windows XP Professio ...	HVJLQ2X	In Store
<input type="checkbox"/>	 printer.adventnet-china.com	VT82C694X	Microsoft Windows XP Professio ...		In Store
<input type="checkbox"/>	 xunxus.adventnet-china.com	VMware Virtual Platf ...	Microsoft Windows XP Professio ...	VMware-56 4d e5 dd 3 ...	In Store
<input type="checkbox"/>	 yadianna.adventnet-china.com	PE PRO	Microsoft(R) Windows(R) Server ...	00000000	In Store
<input type="checkbox"/>	 z_xx.adventnet-china.com	Dimension E521	Microsoft Windows XP Professio ...	81K542X	In Store



注：对于不在域中的 Windows 设备来说也可以使用 Windows ‘域’ 扫描，这里的 ‘域’ 并不是指真正的域，而是指普通的工作组。但是一个工作组只能配置一套用户账户信息，所以只能扫描一台设备或者多台使用相同登录账户和密码的设备。

- 网络扫描：针对使用非 windows 操作系统的设备可以通过网络扫描获取其资产信息。网络扫描支持 SSH 和 Telnet，同时也支持使用 SNMP 扫描启用该协议的网络设备，如路由器、交换机、网络打印机等。
- 分布式扫描：Service Desk Plus 支持跨多个地点进行分布式的资产扫描，即在需要扫描资产的远程地点安装 Asset Explorer（AdventNet 的另一款产品，是一款专门的资产管理软件），通过它进行扫描。扫描完成后，可以从远程的 Asset Explorer 服务器导出该地点的资产数据并把它导入到 Service Desk Plus 中。

在远程设备上安装 Asset Explorer 后，在启动后第一次登录时系统时，需要导航到“管理—发现—分布式的资产扫描”下选择“更改为远程服务器”：

The screenshot shows the '发现 - 分布式的资产扫描' (Discovery - Distributed Asset Scanning) page. On the left is a navigation menu with '分布式的资产扫描' (Distributed Asset Scanning) selected. The main content area has a sub-header '分布式的资产扫描' with a button '[更改为远程服务器]' (Change to Remote Server) highlighted in red. Below this, there is a section for importing data from a remote server, including a text input for '定位Zip文件:' with a '浏览...' (Browse...) button, and a dropdown for '选择地点:' (Select Location). A blue '导入' (Import) button is visible. At the bottom, there is a table with columns: File Name, Received Time, Imported Time, Site, Status, and Comments. The table is currently empty, with a message '没有数据被导入到中央服务器。' (No data imported to the central server.)

然后单击“中央服务器的设置”来配置中央服务器的详细信息。

The screenshot shows the '分布式的资产扫描' (Distributed Asset Scanning) page with the sub-header '分布式的资产扫描' and a button '[更改为中央服务器]' (Change to Central Server) highlighted in red. The main content area contains a paragraph explaining that IT assets scanned on a remote server (including workstations, servers, printers, routers, switches, and access points) and user information imported from AD can be manually pushed to the central server or pushed automatically on a schedule. Below this, there are three buttons: '导出数据' (Export Data), '中央服务器的设置' (Central Server Settings), and '导出数据并将其推送至中央服务器' (Export Data and Push to Central Server). A section titled '推送数据的计划时间表:' (Schedule for Pushing Data) contains a paragraph stating that the schedule is used to periodically export and push data to the central server, and that the central server must be configured before using the schedule. At the bottom, there is a yellow box with the text '与中央服务器进行数据同步的计划表' (Schedule for Data Synchronization with Central Server).

如果必须经过代理才能访问中央服务器，请同时设置代理服务器。并为此远程服务器设置在中央服务器中可用的地点，如果中央服务器中启用了 AD 认证，还需要配置域名。

中央服务器的设置

请配置中央服务器的详细信息。如果必须经过代理服务器才能访问中央服务器，请同时设置代理服务器。
注意：以下配置的地点应该在中央服务器中可用，如果中央服务器中启用了AD认证，还需要配置域名。

连接设置

* 服务器名	<input type="text"/>	* 用户名	<input type="text"/>
* 服务器端口	<input type="text"/>	* 密码	<input type="text"/>
* 服务器协议	-- Select --	域名	<input type="text"/> ?
登录到域	<input type="text"/> ?		

通过代理服务器连接:

* 代理服务器的名称	<input type="text"/>	* 代理服务器的用户名	<input type="text"/>
* 代理服务器的端口	<input type="text"/>	* 代理服务器的密码	<input type="text"/>

数据设置

* 地点	没有关联到任何地	<input type="button" value="获取"/>
------	----------	-----------------------------------

如果不设置中央服务器，则在配置域凭证执行资产扫描（扫描过程和方法和服务台 Plus 一般不二，当然也包括脚本扫描）完成后在“分布式的资产扫描”页面中点击“导出数据”完成后系统将提供数据下载链接，手动将生成的 zip 文件导入到 Service Desk Plus 中完成对远程资产数据的扫描

导出数据

成功创建数据文件。
[点击这里 \(scandata_2019_09_26_17_27_lin.zip\)](#) 下载

发现 - 分布式的资产扫描

分布式的资产扫描 [更改为中央服务器]

在远程服务器扫描到的IT资产(包括: 工作站、服务器、打印机、路由器、交换机、接入点等), 和远程服务器中从AD导入的用户信息, 可以通过手动推送至中央服务器, 也可以设置计划时间表定期自动推送。两者都需要正确设置中央服务器的信息。

推送数据的计划时间表:

该计划表用于定期将扫描的数据导出并推送至中央服务器。在启用计划表之前必须配置中央服务器。

[与中央服务器进行数据同步的计划表](#)

如果设置了中央服务器, 则可以在扫描资产后点击“导出数据并将其推送至中央服务器”或者设置“与中央服务器进行数据同步计划表”(请注意推送数据的前提是系统中设置了发送邮件服务器)

与中央服务器进行数据同步的计划表

计划 启用 禁用

执行间隔 days

开始时间 * 时间 小时 分

备份失败时通知 *

- 计划扫描：即周期性计划扫描设定，扫描完成后用户可以查看报表中的审计报告来检查资产的变更情况。
- 产品类型：即基础的设备类型，Service Desk Plus 自带接入点、答应及、路由器、交换机、工作站和服务器的，这些都属于 IT 资产。其他还有非 IT 资产和组件类型的资产，用户可以根据需要自行添加。



注：Service Desk Plus 中扫描的桌面设备信息都会被添加到工作站和服务器中去，这些信息包括扫描到的软件和硬件信息。而新添加的其他产品类型中的资产中只会记录一些基础的信息，所以要慎用产品类型的设定。

- 产品：产品是指资产的型号，这些型号一般是指资产在出厂的时候厂商为其设置的产品代号。比如说 Dell 笔记本中的 Latitude D600 就是一个产品。在 Windows 域扫描中系统会自动将扫描到的资产型号添加到产品列表中，这些扫描添加的资产型号的产品类型都将设为 workstation，即工作站。用户也可以自行定义资产型号的产品类型，所有该型号的资产都将被添加到此产品类型中。

删除	显示：1 - 12 / 12	每页 25 条	
<input type="checkbox"/>	产品名 ^	产品类型	制造商
<input type="checkbox"/>	Dell DM051	Workstation	Dell Inc.
<input type="checkbox"/>	Dimension E521	Workstation	Dell Inc.
<input type="checkbox"/>	GZ638AA-AB2 q3238cx	Workstation	HP-Pavilion
<input type="checkbox"/>	OptiPlex 330	Workstation	Dell Inc.
<input type="checkbox"/>	OptiPlex 760	Workstation	Dell Inc.
<input type="checkbox"/>	PE PRO	Workstation	ASRock
<input type="checkbox"/>	System Product Name	Workstation	System manufacturer
<input type="checkbox"/>	Unknown Server	Server	-
<input type="checkbox"/>	Unknown Workstation	Workstation	-
<input type="checkbox"/>	VGN-CR23 B	Workstation	Sony Corporation
<input type="checkbox"/>	VMware Virtual Platform	Workstation	VMware, Inc.
<input type="checkbox"/>	VT82C694X	Workstation	VIA Technologies, Inc.

注：每个产品中都可以设定该产品属于台式机还是笔记本，默认判定依据是从设备中扫描到的某关键字段来确定的。用户可以在产品明细中手动更改此信息。



资产管理-产品

产品明细 厂商

* 产品类型

 台式机 便携机

* 产品名称

制造商

- 厂商：即供应商主要用于设定订购单和合同的资产购买对象。这里可以设定经常联系的厂商，以及他们能够提供的产品信息，同时还可以设定他们销售产品的价格（不同的供应商提供的价格当然不同）。

← 编辑厂商-惠普

厂商明细 产品 服务

厂商明细

* 名称

* 货币

描述

- 软件类型：即扫描到的软件的类型，默认是 Unidentified，即未知的软件类型。若需要对软件进行许可管理和设定，需要先将其类型设置成 managed 即已管理的。



注：系统默认的软件类型无法被修改，它们作为最基础的软件信息被系统使用。用户可以按照需要自行创建软件分类。另外设成 Prohibited 的软件

在被扫描到后会在资产主页中列出。

- 软件分类：即对软件内容性质的判定，默认分类无法被修改。
- 资产状态：即资产在企业中所处的状态。默认新添加或新扫描的资产状态都是 in store，用户可以按需自行设定资源的状态信息。



注：Service Desk Plus 中规定的资源是指除软件之外的所有实体资产信息，包括组件、IT 资产和非 IT 资产。

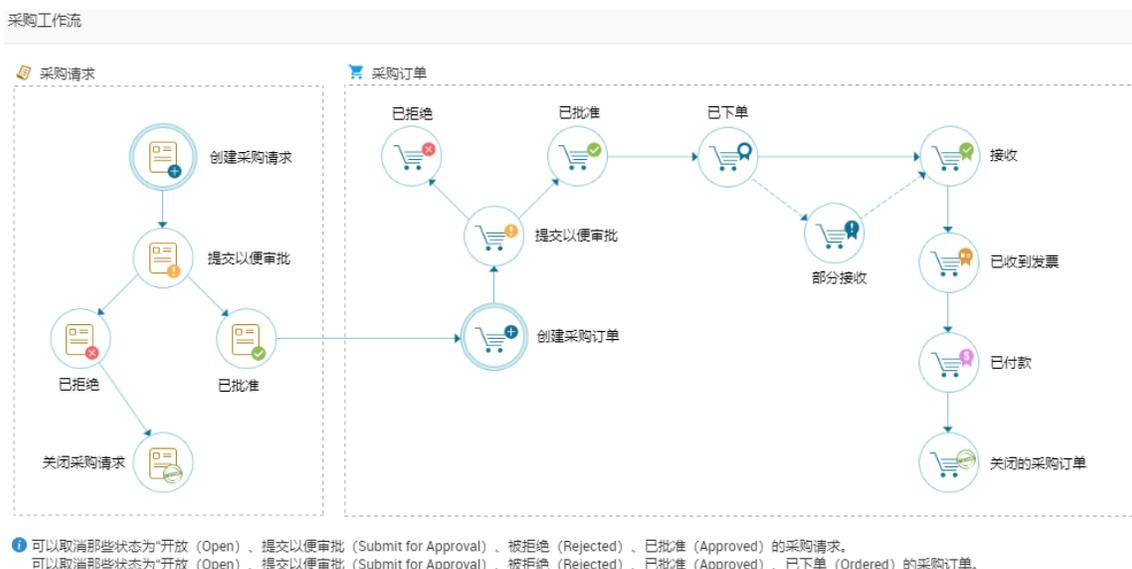
- 资源分组：包括静态组和动态组
 - 静态组：即直接手工指定该组内的设备，不论设备作任何修改都将存在在此组中
 - 动态组：即设定一条组规则，符合该规则的设备都将被加入到该组中。

规划 15：订购单和合同设定

定购单主要用来记录资产的购入信息，购买的资产包括已存在供应商提供的产品，也包括手动添加的新的产品。下面介绍需要配置的两个属性：

- **成本中心：**成本中心是其责任者只对其成本负责的单位。是指只对成本或费用负责的责任中心。成本中心的范围最广，只要有成本费用发生的地方，都可以建立成本中心，从而在企业形成逐级控制、层层负责的成本中心体系。
- **总账代码：**GL code (general ledger code) 是会计软件中为提高运算速度和精度而设计的科目代码。输入记帐凭证时只需输入科目代码，方便操。

订购单的基本流程可以在订购单主页中看到，这里我们提供了一套详细的定购单管理流程供参考：



另外通过订购单购买的设备可以直接添加到资产列表中去，但是这些设备在资产中只是一个设备记录，需要对它们进行扫描后才能获取更多实际的信息。

合同管理可以对已管理资产进行设定维护合同信息，包括设备信息、维护费用及维护期限，在到期前可以发送邮件通知相关管理员。

规划 16：其他设定规划

- 机构明细：机构明细主要记录了用户所在机构的一些信息，包括地址、联系信息和公司标识，公司标识会在报表的页头中显示。
- 受影响的服务：主要是介绍变更流程中变更的实施可能会为哪些服务带来影响，属于记录性字段。
- LDAP：如果用户使用 LDAP 管理他们本地的域和人员，便可以使用该项从 LDAP 中导入域中用户的相关信息，包括用户登录信息。当启用 LDAP 登录后，用户的请求人使用 LDAP 账户便可以登录 Service Desk Plus 提交工单。
- 休假类型：记录性字段，用于显示技术员休假的状态信息，该信息会在技术员的日程表（即主页中的日程表）中显示出来。
- 用户调查设定：为了获取用户对 IT 服务的满意度，Service Desk Plus 允许在请求被关闭后发送用户调查信息到请求人，请求人可以通过填写调查记录为技术员提供的服务进行打分。

在“管理—用户调查—调查配置”里基于请求或服务创建用户调查，可以添加 4 种类型的问题。

The screenshot displays the 'New Survey' configuration page in Zoho Service Desk Plus. At the top, there are tabs for 'New Survey' and 'Preview'. Below the tabs, there are two input fields: 'Name' (containing '无标题的调查') and 'Description' (containing '输入有用的提示，让用户进行调查。'). Underneath, there is a 'Workspace' section with a 'Question Type' list. The list includes four options: '★ 评级', '评价尺度', '二进制的', and '单选', each with a drag handle icon. To the right of the list, there is a hand icon and the text '拖动问题类型 或者从调查模板中选择。' Below this text is a 'Survey Template' button.



注：为了防止调查邮件发送太多导致请求人反感，用户可以在 Service Desk Plus 修改调查发送规则为 ‘当多少个请求被关闭后发送调查’ 或 ‘当多少个请求被请求人关闭后发送调查’ 等。

- 知识库的提交与审批：知识库中的知识来源于请求的处理和问题的解决所使用的解决方案。用户可以将请求或问题的解决方案直接保存到支持库中，请求和问题中的相关信息也会自动被添加到知识点的标题中。为了防止垃圾知识点的添加，新添加的知识点需要被审批后才会被正式添加到知识库中。
- 备份计划：Service Desk Plus 中提供详细的备份计划，以防止出现 Service Desk Plus 发生故障后无法恢复的情况。备份计划设置完成后便可以周期性的进行数据备份，如果备份数据操作失败将发送邮件通知指定的技术员失败信息。用户也可以另行设定备份的位置，以保证有足够的磁盘空间保证备份的顺利进行。
- 数据归档：数据归档是用来将过时的或者参考价值不大的请求备份保存，这些被归档的请求将不会再显示在请求列表中，进而减轻请求页面加载时的负担，加快访问速度，也使得请求列表更加简洁。

常规 - 数据归档

启用数据归档计划
归档就是将旧请求集合起来，减少数据库空间的占用.. [更多信息](#)

最近的归档完成时间 N/A
下次归档开始时间 N/A

对符合以下规则请求进行归档:

请求状态为 与 早于

注意:提前时间段将从计划归档的日期开始进行计算。

允许例外
符合以下条件之一(OR关系)的请求将不被归档。

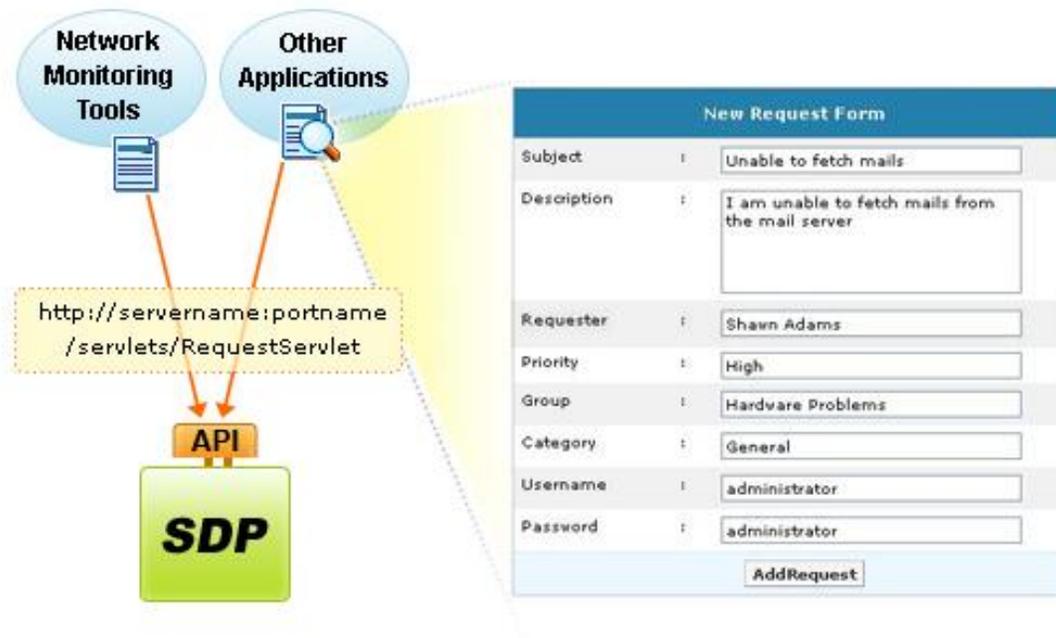
列名	条件	值
<input type="text" value="--选择列--"/>	<input type="text" value="--选择条件--"/>	<input type="text"/>

下次计划归档开始时间 小时 分

注意:归档处理将在每天的计划时间点自动执行。

用户可以设置多个归档条件，符合这些条件的请求都将被归档，但也可以设置列外来防止一些符合条件但又很重要的请求被归档。

- 使用 API: Service Desk Plus 支持允许用户使用 API 通过 HTTP 协议操作请求信息。Service Desk Plus 默认提供了请求、地点、技术员、请求人、资产、变更、项目、解决方案、CMDB、附件等 API 属性信息，用户只需要向 Service Desk Plus 提交响应的属性字段的值来执行数据添加、更新和删除操作。



产品文档

关于更详细的说明可参见用户手册：

<http://www.zohocorp.com.cn/manageengine/products/service-desk/help/adminguide/index.html>

在线演示平台：<http://itildemo.servicedeskplus.com>

技术支持：me@zohocorp.com.cn

交流论坛：<http://forums.zoho.com>