ivanti

ITSM-Self-Service (CHS)

ivanti

CONTENTS

1. 概述 3
2. 自助服务门户入门 4
   2.1. 浏览自助服务门户 7
3. 如何做？ 9
4. 使用工作区 11
   4.1. 我的项目 12
   4.2. 服务请求和事件 15
   4.3. 知识中心 17
   4.4. 公告、常见问题解答和警报 18
   4.5. 社交面板消息 19
   4.6. 聊天区 22
   4.7. 使用收藏夹 24
5. Ivanti Neurons for Facilities - 自助服务用户 25
6. Ivanti Neurons for GRC - 自助服务用户 27
7. 企业自助服务欢迎页面 28
8. 自助服务移动版门户 29
   8.1. 报告事件和提交请求 32
   8.2. 知识库 34
9. 自助服务管理门户 V3 37
   9.1. 登录自助服务管理门户 38
   9.2. 浏览自助服务管理门户 42
   9.3. 服务目录 45
      9.3.1. 外部服务 49
   9.4. 我的项目 50
   9.5. 公告 55
   9.6. 知识 57
   9.7. 警报 60
   9.8. 与支持人员聊天 63
   9.9. 常见问题解答 65
10. 使用 Ivanti Service Manager 机器人 66
11. 更多信息 67

1. 概述

访问 Ivanti 自助服务登陆页面，在用户友好的界面中提交请求、跟踪事件和浏览知识文章。 此帮助专用于使用自助服务门户从 IT、人力资源或其他领域请求业务服务的员工和外部客户。 除了记录服务请求/提交工单，自助服务门户中的用户还可以创建事件、检查当前记录的状态、搜索知识文章等.

如果您是 IT 支持人员，要查找关于如何使用 Service Desk 控制台的信息，请参阅使用 Service Desk 控制台。 如果您是管理员，要查找关于如何配置和设置该应用程序的信息，请参阅配置和管理。



入门

在自助服务门户中创建和跟踪问题。



如何做？

使用自助服务门户的一些场景。



工作区

如何使用自助服务门户中不同的工作区。



自助服务移动版门户

如何使用自助服务移动版门户。

2. 自助服务门户入门

这一部分的内容有助于您熟悉如何作为自助服务用户使用自助服务门户。 使用此门户不仅可以创建和跟踪事件与服务请求，也可以查看公司范围内的公告、常见问题解答和知识文章。

> 移动版本门户可供使用智能手机或平板电脑的自助服务移动版用户使用。 有关详细信息，请参阅自助服务移动版门户。

登录自助服务门户

您必须分配到自助服务用户角色才能登录门户。

1. 在浏览器中，输入管理员提供的登录 URL。
2. 在登录页面中，输入用户名和密码。
3. 点击**登录**。 随即会显示角色列表。
4. 向下滚动并选择**自助服务用户**角色，然后点击**提交**。

更改密码、语言和个人资料图片

更改密码

1. 登录自助服务门户。
2. 点击用户名。 在下拉列表中，点击**更改密码**。



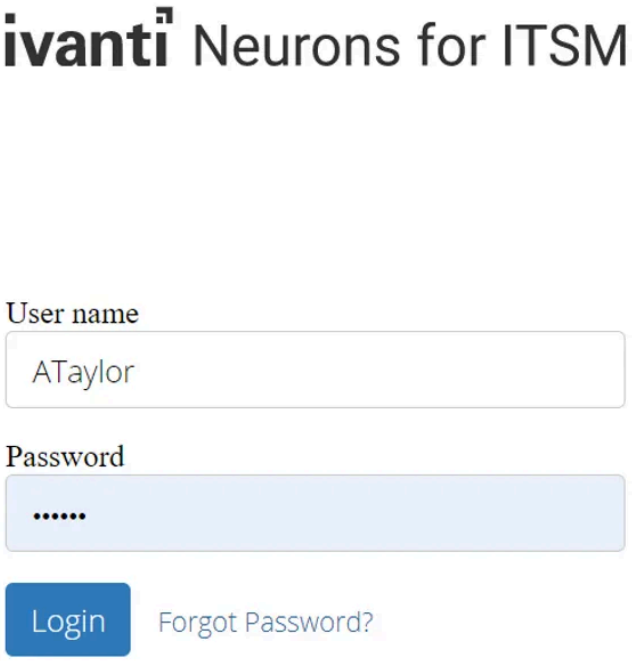
3. 在**更改密码**对话框中，输入旧密码，然后输入新密码并确认。 请注意，密码区分大小写。
4. 点击**更改**。
5. 注销并使用新密码重新登录。

重置密码

此功能仅适用于内部授权，不适用于外部登录。

1. 在主登录窗口中点击**忘记密码？**。

   忘记密码



2. 输入您的用户名或电子邮件地址，然后点击**提交**。

   您已注册的电子邮件地址将收到一次性重置链接。 链接将在 20 分钟或者管理员配置的时间之后过期。

2. 点击链接。 您将重定向至**重置密码**页面。
3. 输入您的**用户 ID**、**新密码**和**确认密码**。 如果您不知道自己的**用户 ID**，请联系您的组织的管理员。
4. 点击**提交**。

更改语言

应用程序的默认语言是英语（美国）。 不过，如果您已取得管理员授予的相关权限，便可将界面的显示语言更改为自己的首选语言。 系统会保留更改，并且会使用设定的语言进行登录，除非再次更改语言。

1. 登录 Neurons for ITSM，接着点击顶部菜单中的用户名。
2. 将鼠标悬停在**更改区域设置**上。 随即会显示由管理员设置的语言列表。



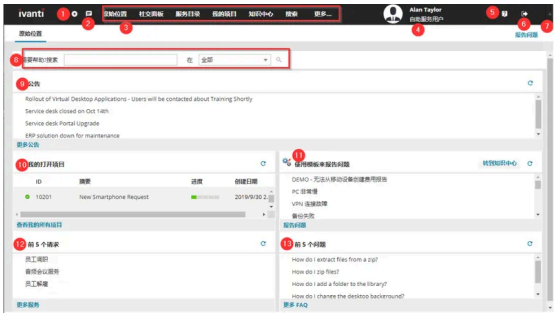
3. 选择要使用的语言。 应用程序会自动刷新以应用更改的区域设置。

更改用户帐户个人资料图片

1. 登录 Neurons for ITSM，接着点击顶部菜单中的用户名。
2. 点击**更改图片**。
3. 在**更改照片**对话框中，点击**浏览**以选择图像文件。
4. 点击**保存**。 所选图片会显示在用户名旁边。

2.1. 浏览自助服务门户

主页工作区是门户的默认视图。 您看到的门户可能与下图有所不同，具体取决于管理员所提供的设置。 例如，所有用户角色所用的颜色和实际模块可能有所不同。



门户**主页**工作区的各个区域如下所述：

1. 工作区列表 — 此图标是访问工作区的另一种方法。 点击图标后便可在列表中选择一个工作区。

2. 社交面板新消息 — 此图标是打开社交面板上的未读消息并发布新消息的快捷方式。 图标上显示的数字代表未读消息的数量。 如果未激活社交面板，则看不到数字。 点击此图标可激活社交面板。

3. 工作区 — 使用门户工作区（**主页**、**社交面板**和**服务目录**等）可完成各种任务。 点击**更多**即可查看用户角色的其他工作区。

4. 登录用户和用户角色 — 点击用户名即可打开一个菜单，可在其中更改应用程序的密码、区域设置（语言）或添加/更新个人资料图片。 点击用户角色即可切换到分配到的其他用户角色。

5. 帮助图标 — 如需有关任何 Neurons for ITSM 功能的信息，点击此图标即可访问帮助文档。

6. 注销图标 — 点击此图标即可注销应用程序。

7. 全屏模式按钮 — 点击此图标可全屏查看应用程序。 要切换回去，请点击**退出全屏** 图标。

8. 搜索面板 — 使用此面板中的字段和选项，可按照特定的关键词搜索和查找常见问题解答、公告和知识文章。 要将搜索范围缩小到特定模块，请在**输入**字段中选择模块。

9. 公告 — 组织希望与所有员工沟通的公告。

10. 我的打开项目 — 您已提交的服务请求和报告的事件。 在列表中选择一个项目即可查看相关详细信息。 如果列表为空，则表示没有打开项目。

11. 使用模板报告问题 — 使用预配置的模板报告问题。 模板会自动填充某些字段，让报告流程更为容易。 若不使用模板报告问题，请点击本部分底部的**报告问题**。

使用模板报告问题

1. 在**使用模板报告问题**下，选择与问题匹配的模板。 随即会显示带有自动填充字段的表单。
2. 在修改字段中的信息之前，请浏览右侧的**可能的解决方案**面板，查看是否可以自行解决问题。 如果其中有可行的解决方案，请点击**解决**（面板右下方）以关闭事件。
3. 如果没有可行的解决方案，请确保正确填写**摘要**、**描述**和**紧急度**字段。
4. 点击**保存事件**以报告问题。 保存后，问题便会成为事件，对应的事件 ID 会显示在**我的打开项目**列表中。

事件关闭后，您可能会收到一封调查电子邮件，请求提供有关问题解决效率的反馈。 您的调查回复将与事件存放在一起。

12. 前 5 大热门请求 — 用户最常提交的服务请求。 您可以在提交请求时从此列表中进行选择，也可以点击**更多服务**（本部分底部）以打开服务目录并搜索所有请求类别。

提交前 5 大热门请求

1. 在**前 5 大热门请求**下，选择符合需要的请求。 随即会显示一个表单；每份表单都各有不同，具体取决于所选的请求类型。
2. 在字段中输入信息。
3. 完成后，点击**审查和提交**以审查信息的准确性。 若要更改任何信息，请点击**编辑/返回**并根据需要修改信息。
4. 点击**提交**。

在主页工作区的**我的打开项目**列表中跟踪请求。

13. 前 5 大热门问题 — 用户最常咨询的问题。 从列表中选择一个问题即可显示详细的解答。 点击**更多常见问题解答**（本部分底部）即可打开“常见问题解答”工作区并浏览所有已发布的常见问题解答。

3. 如何做？

这一部分的内容有助于您了解如何使用不同的工作区执行各种任务。 您可以通过门户顶部标题栏中的工作区菜单来访问工作区。

查看我的项目（服务请求和事件）

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。 随即会显示提交的服务请求和报告的事件的列表：
   - 若要查找特定项目，请在**搜索我的项目**字段中输入关键词，然后使用下拉列表来缩小搜索范围。 然后点击 🔍 图标。
   - 若要详细查看列出的项目，请点击该项目。 查看详细信息时，可以出于任何原因通过添加注释或附件的方式修改项目。

有关详细信息，请参阅我的项目。

提交服务请求

1. 在工作区菜单中，点击**服务目录**。
2. 在左侧导航窗格中按类别浏览。 找到正确的项目后，在主窗格中将其选中。
3. 在显示的表单中，根据需要在字段中输入信息。 如果表单超出一页，请点击**继续**（右下方），以便填写表单中的其他内容。 每份表单都各有不同，具体取决于所选的请求类型。
4. 完成后，点击**审查和提交**以审查信息的准确性。 若要更改任何信息，请点击**编辑/返回**并根据需要修改信息。
5. 点击**提交**。

在**主页**或**我的项目**工作区的**我的打开项目**列表中跟踪请求。

有关详细信息，请参阅服务请求和事件。

报告事件

1. 在工作区菜单中，点击**服务目录**。
2. 在左侧导航窗格中，点击**报告新事件**。 在主窗格中，选择与问题匹配的选项。 如果问题与可用选项不匹配，请点击**新建事件**。

   随即会显示带有自动填充信息的表单。
3. 在显示的表单中，按要求在字段中输入信息。 在执行此操作之前，请浏览右侧的**可能的解决方案**面板，查看是否可以使用建议的解决方法来解决问题：
   - 如果出现与问题匹配的文章，请点击标题将其打开。
   - 如果解决方案有效，请点击**解决**（面板右下方）以关闭事件。 如果解决方案无效，请点击**返回**（面板左上方）以查看其他解决方案。
4. 如果没有可行的解决方案，请根据需要填写字段。
   - 在**描述**字段中，提供详细描述问题的详细信息。
   - 在**紧急度**字段中，选择问题的紧急程度。
5. 点击**保存事件**。

保存后，问题便会成为带有可跟踪 ID 的事件。您可以在**主页**或**我的项目**工作区的**我的打开项目**列表中进行跟踪。

有关详细信息，请参阅服务请求和事件。

对团队、组或用户发布消息

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 点击**共享新消息**字段以输入消息。 默认情况下，共享后所有人都会看到此消息。 若要缩小此消息的受众范围：
   - 点击**添加组**。 在下拉列表中选择一个与之共享消息的团队、组或用户角色。 点击**添加**。 根据需要重复此操作。
   - 点击**添加人员**。 键入用户名，然后从列表中选择一个与之共享消息的用户。 点击**添加**。 根据需要重复此操作。
3. 点击**共享**以发送消息。 您发送的消息会显示在列表顶部。

若要回复消息，请在消息的**添加评论**字段中键入内容，然后按 Enter 键。

若要查找特定消息，请在**搜索帖子**字段（页面左上方）中输入文本，然后点击 图标。

若要在主窗格中筛选实时消息流，请使用左侧“活动流”窗格中的筛选条件。

有关详细信息，请参阅社交面板消息。

搜索所有常见问题解答、公告或知识文章

1. 在工作区菜单中，点击**搜索**。 随即会显示所有可用内容的列表视图，其中包括常见问题解答、公告和文章。
2. 在列表中，点击任意标题即可查看详细信息。

若要查找特定内容，请在**搜索**字段（页面左上方）中输入文本，然后点击 图标。

若要筛选列表，请点击左窗格选择类型（常见问题解答、公告或知识）或时间段（在过去 7 天或 30 天等时间段创建）。

有关详细信息，请参阅公告、常见问题解答和警报。

4. 使用工作区

自助服务门户中的每个工作区都有不同的作用，可用于执行不同的功能。 要了解各个工作区的详细信息以及自助服务用户可以完成的任务，请选择以下链接：

- 查看、更新或关闭一个已提交的服务请求和事件。 有关详细信息，请参阅**我的项目**。
- 提交新的服务请求或报告新的事件。 有关详细信息，请参阅**服务请求和事件**。
- 浏览有助于解决问题的知识文章。 有关详细信息，请参阅**知识中心**。
- 查看发布到门户的公告、常见问题解答和警报。 有关详细信息，请参阅**公告、常见问题解答和警报**。
- 使用社交面板发送和接收其他用户的消息。 了解如何搜索、筛选和删除消息，以及设置与之共享消息的用户组。 有关详细信息，请参阅**社交面板消息**。
- 使用即时通讯聊天区与其他人聊天。 有关详细信息，请参阅**聊天区**。

4.1. 我的项目

您可以使用**我的项目**工作区来跟踪已提交的服务请求和已报告的事件。 如有需要，还可以在此页面提交新的服务请求或事件。

您可以在**主页**工作区的**我的打开项目**列表中跟踪同一项目列表。

查看项目

查看项目 - 服务请求、提交的工单、创建的事件，

在工作区菜单中，点击**我的项目**以打开"我的项目"，随即出现的列表视图会显示所有已提交的请求和事件。



查看项目的状态和其他详细信息

在列表视图中，点击记录以查看其状态和其他详细信息。

点击**返回我的项目列表**便可返回到列表视图。

您可以根据需要筛选列表视图。 请注意，管理员可以查看此列表中的所有项目：

- 若要搜索特定项目，请在**搜索我的项目**字段中输入关键词，然后点击 🔍 图标。 随即会显示匹配结果。
- 若要缩小搜索范围，请使用搜索下拉列表选择一个类别，如请求和问题等。
- 若要清除所有搜索条件，请点击 ✕ 图标。

提交服务请求

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。
2. 点击页面右上方的**新建服务请求**。 随即**服务目录**工作区会打开。



3. 在左侧导航窗格中按类别浏览。 找到正确的项目后，在主窗格中将其选中。
4. 在显示的表单中，按要求在字段中输入信息。 如果表单超出一页，请点击**继续**（右下方），以便填写其他字段。 每份表单都各有不同，具体取决于所选的请求类型。
5. 输入所有必需信息后，点击**审查并提交**。 审查信息的准确性。
6. 若要在提交前进行任何更改，请点击**编辑/返回**。 请注意，请求一旦提交，便无法返回并编辑表单。
7. 点击**提交**。 提交的请求会显示在列表视图中，方便您进行跟踪。

服务台或帮助中心可能会给您发送电子邮件，要求提供请求相关的其他信息。 如果发生这种情况，请在电子邮件指定的时间段内回复；否则，请求会自动关闭且不会得到解决。

更新正在处理的服务请求

您可以通过为服务请求添加注释或附件（如图像和文档等）的方式来更新正在处理的服务请求。 添加的内容会成为请求记录中永久保留的部分，您无法将其删除。

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。
2. 在列表视图中，打开要更新的请求。
3. 点击**服务请求进度**选项卡。
   - 在**添加新注释**字段中输入注释，然后点击**添加注释**。
   - 在**添加附件**字段中，点击 图标以选择要附加的文件。
4. 点击**返回我的项目列表**。 随即请求会使用新信息进行更新。

下次打开此服务请求并点击**服务请求进度**选项卡时，便会看到带有注释和/或附件的时间戳。

报告事件

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。
2. 点击页面右上方的**新建问题**。 随即会显示一个表单。
3. 在选择模板并将信息输入字段之前，请浏览右侧的**可能的解决方案**面板，查看是否可以自行解决问题。 如果其中有可行的解决方案，请点击**解决**（面板右下方）以关闭事件。
4. 如果没有可行的解决方案，请点击**模板**下拉列表，找到与问题匹配的模板。 如果找不到模板，请使用**无**。
5. 输入事件的**摘要**标题，并在**描述**字段中详细描述问题。 在**紧急度**字段中，选择问题的紧急程度。
6. 点击**保存事件**。

保存后，问题便会成为带有可跟踪 ID 的事件。

服务台或帮助中心可能会给您发送电子邮件，要求提供事件相关的其他信息。 如果发生这种情况，请在电子邮件指定的时间段内回复；否则，事件会自动关闭且不会得到解决。

更新已记录的事件

为了帮助服务台或帮助中心解决事件，可能需要您为事件添加注释或附件。 此操作只有在记录事件后才能执行。 添加的注释或附件会成为事件记录中永久保留的部分，您无法将其删除。

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。
2. 在列表视图中找到事件并将其打开。
   - 在**附件**部分中，点击**浏览**，然后选择要附加的文件。
   - 在**新建注释**文本框中，输入注释。
3. 点击**保存**，然后点击**返回我的项目列表**。

关闭事件

无论事件当前处于何种状态，您都可以随时关闭自己创建的事件。 常见的原因包括：已自行解决、认为不需要进一步调查，或者在服务台或帮助中心将状态更新为“已解决”后确定事件已关闭。

1. 在工作区菜单中，点击**我的项目**。
2. 在列表视图中打开事件。
3. 点击表单底部的**关闭事件**。
4. 点击**返回我的项目列表**。 事件状态会变为**已关闭**。

> 事件关闭后，您可能会收到一封调查电子邮件，请求提供有关问题解决效率的反馈。 您的调查回复将与事件存放在一起。

4.2. 服务请求和事件

服务请求是指服务相关的请求，如会议室预订或新建电子邮件账户等。 事件是指服务的中断，如账户锁定或打印机不工作等。

提交事件或服务请求时，系统会在公司服务台或帮助中心进行记录，并在其中进行处理。 您可以在**主页**或**我的项目**工作区的**我的打开项目**列表中跟踪进度。



服务目录选项和表格取决于公司如何配置 Neurons for ITSM。 请参阅默认目录产品了解开箱即用的服务目录列表。

提交服务请求

1. 在工作区菜单中，点击 服务目录。
2. 在左侧导航窗格中按类别浏览。 找到正确的项目后，在主窗格中将其选中。
3. 在显示的表单中，根据需要在字段中输入信息。 如果表单超出一页，请点击**继续**（右下方），以便填写表单中的其他内容。 每份表单都各有不同，具体取决于所选的请求类型。
4. 输入所有必需信息后，点击**审查并提交**。
5. 检查信息是否准确。 若要进行任何更改，请点击**编辑/返回**。
6. 点击**提交**。

请求一旦提交，便无法返回、编辑和删除表单。

在**主页**或**我的项目**工作区的**我的打开项目**列表中跟踪请求。

服务台或帮助中心可能会给您发送电子邮件，要求提供请求相关的其他信息。 如果发生这种情况，请在电子邮件指定的时间段内回复；否则，请求会自动关闭且不会得到解决。

如果需要使用注释或附件（如图像或文档）更新正在处理的服务请求，则可以执行此操作。 有关详细信息，请参阅我的项目。

报告事件

1. 在工作区菜单中，点击**服务目录**。
2. 在左侧导航窗格中，点击**报告新事件**。 在主窗格中，选择与问题匹配的选项。 如果问题与可用选项不匹配，请点击**新建事件**。
3. 在显示的表单中，按要求在字段中输入信息。 在执行此操作之前，请浏览右侧的**可能的解决方案**面板，查看是否可以使用建议的解决方法来解决问题：
   - 如果出现与问题匹配的文章，请点击标题将其打开。
   - 如果解决方案有效，请点击**解决**（面板右下方）以关闭事件。 如果解决方案无效，请点击**返回**（面板左上方）以查看其他解决方案。
4. 如果没有可行的解决方案，请根据需要填写字段。
   - 在**描述**字段中，提供详细描述问题的详细信息。
   - 在**紧急度**字段中，选择问题的紧急程度。
5. 点击**保存事件**。

保存后，问题便会成为带有可跟踪 ID 的事件。您可以在**主页**或**我的项目**工作区的**我的打开项目**列表中进行跟踪。

服务台或帮助中心可能会给您发送电子邮件，要求提供事件相关的其他信息。 如果发生这种情况，请在电子邮件指定的时间段内回复；否则，事件会自动关闭且不会得到解决。

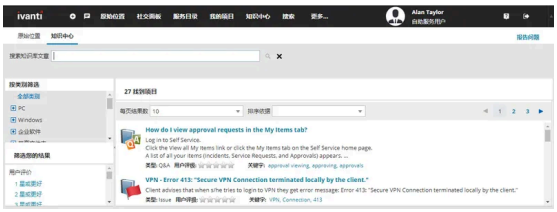
> 若要查找部分匹配，可以在搜索中使用 * 和 % 作为通配符。

记录事件后便无法对其进行编辑，但可以使用注释或附件（如图像和文档等）对其进行更新。 无论事件当前处于何种状态，您都可以将其关闭。 有关详细信息，请参阅我的项目。

4.3. 知识中心

您可以使用“知识中心”工作区来访问所有可用的文章，以便帮助解决问题或找到解决方法。

要访问知识文章，请点击工作区菜单中的**知识中心**。 列表视图会显示所有已发布的文章，点击任意一篇文章即可将其打开，然后点击**返回到搜索结果**便可返回列表视图。



知识中心文章与常见问题解答在以下方面有所不同：

- 知识中心文章是在知识管理系统中创建，并且在发布前会经过审批。
- 知识中心文章可由用户评分。 您可以对列表中的任何文章进行评分和评论。
- 如果使用文章解决了问题，系统会自动打开并关闭一个事件，以便持续更新问题和解决方案的统计信息。

文章会按类别列出。 您可以通过以下方式对文章进行搜索、排序和筛选：

- 在页面顶部的**搜索知识库文章**字段中键入关键词并点击 图标，以此进行搜索。 随即会显示与该关键词匹配的所有文章。
- 使用文章列表顶部的**排序方式**下拉列表，按照最佳评分或最新文章等条件对文章进行排序。
- 在左窗格中按照类别、用户评分、时间段（在过去 7 天或 30 天等时间段创建）或知识类型（文档、补丁或错误消息等）来筛选文章。 若要清除筛选条件，请点击**搜索知识库文章**字段旁边的 图标。

提供文章反馈

您可以对知识文章进行评分并提供反馈。

1. 在工作区菜单中，点击**知识中心**。
2. 随即会显示文章列表。 选择要评分的文章。
3. 向下滚动到页面底部。 在**为这篇文章评分**下，选择该文章可获得的星数（一星为“不实用”，五星为“正是我要找的东西”）。
4. 关于“本文是否有帮助？”，请点击**是**或**否**。 您也可以在**评论**部分中提供更多反馈。
5. 点击**留下反馈**。

若任何时候想要修改反馈，请点击**更改我的反馈**并进行所需的编辑，然后再次点击**更改我的反馈**。

4.4. 公告、常见问题解答和警报

公告和 FAQ（常见问题解答）会在自助服务门户的**主页**及各自的工作区中显示。 **公告**是发送给整个组织的消息 — 所有用户角色都可以查看公告，但是仅拥有正确访问权限的用户角色才能创建公告。 **常见问题解答**是在报告事件之前，可进行搜索的常见问题的建议性解决方案或方法。

警报是全局通知，包括系统或应用程序错误（如性能问题或应用程序关闭）、警告（如用户无法执行某些任务）和信息性消息（如打印机已移动）。

您可以使用**搜索**工作区在同一个位置搜索所有已发布的常见问题解答、公告和知识文章的列表。

> 您查看公告、常见问题解答和警报的权限取决于管理员为用户角色启用的选项。

查看公告

1. 在工作区菜单中，依次点击**更多** > **公告**。 随即会显示公告列表。
2. 点击任意项目即可查看详细信息。
3. 完成后，点击**列表视图**。

若要搜索特定公告，请在**搜索公告**字段（页面右上角）中输入关键词，然后点击 图标或按 ENTER 键。 随即会显示匹配结果。

浏览所有已发布的常见问题解答

1. 在工作区菜单中，依次点击**更多** > **常见问题解答**。 随即会显示常见问题解答的列表。
2. 点击任意问题即可查看解答。
3. 完成后，点击**列表视图**。

若要搜索特定的常见问题解答，请在**搜索常见问题解答**字段（页面右上角区域）中输入关键词，然后点击 图标。 应用程序会显示匹配结果。

查看警报

1. 在工作区菜单中，依次点击**更多** > **警报**。 随即会显示所有当前警报的列表。
2. 点击任意项目即可查看详细信息。
3. 完成后，点击**列表视图**。

搜索所有已发布的常见问题解答、公告或知识文章

1. 在工作区菜单中，点击**搜索**。 随即会显示所有可用内容的列表，其中包括常见问题解答、公告和文章。
2. 在列表中，点击任意标题即可查看详细信息。

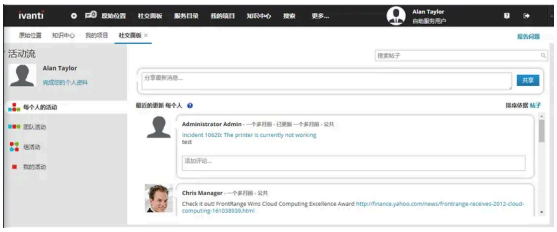
若要查找特定内容，请在**搜索**字段（页面左上方）中输入文本，然后点击 图标。

若要筛选列表，请点击左窗格选择类型（常见问题解答、公告或知识）或时间段（在过去 7 天或 30 天等时间段创建）。

4.5. 社交面板消息

使用**社交面板**工作区可发布和接收来自其他用户、组、团队和已分配角色的消息。 社交面板还可用于：

- 通知受影响的用户有关升级、状态更新，以及已过期或降级的业务服务的信息。
- 与其他人协作并在托管社区中提供对等支持。



是否能使用社交面板以及可选的即时通讯功能“聊天区”，取决于管理员是否已为用户角色启用此功能。 有关详细信息，请参阅聊天区。

消息和评论

您可以在社交面板上向所有用户（公共消息）或特定的组、团队或个人（受限消息）广播消息。 这些消息会在用户登录到应用程序后立即显示在“主页”工作区中。

在社交面板上发布消息

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 点击**共享新消息**文本框，然后键入消息。
3. 在**发布到**部分中：
    - 使用默认设置**所有人**，可向所有用户广播消息。
    - 可向特定的组、团队或角色发送消息。 点击**添加组**，在下拉列表中进行选择，然后点击**添加**。 重复此操作可添加其他的组、团队或角色。
    - 可向特定的人员发送消息。 点击**添加人员**，接着在文本框中搜索用户的名称，然后选择该用户。 点击**添加**。 重复此操作即可添加其他用户。
    - 点击名称旁边的 ✕ 图标便可停止与用户、组、团队或角色共享消息。 停止后他们便不再参与对话（除非将其重新添加到对话）。
4. 点击**共享**（文本框右侧）可发送消息。

另请注意以下几点：

- 若要回复消息，请在消息的**添加评论**字段中键入内容，然后按 Enter 键。 您的评论会与接收原始消息的用户共享。
- 若要搜索特定消息，请在页面右上角的**搜索帖子**字段中输入关键词，然后按 Enter 键或点击 🔍 图标即可查看搜索结果。
- 若要筛选社交面板上共享的实时消息流，请点击左侧“活动流”窗格中的一个筛选条件：
    - **所有人的活动** — 所有用户发布的消息。
    - **团队活动** — 所属团队发布的消息。
    - **组活动** — 所属小组发布的消息。
    - **我的活动** — 仅由您发布的所有消息和评论。

- 若要删除消息或评论，请点击帖子或评论标题右侧的 ✕ 图标，然后确认删除。 您只能删除自己发布的消息或评论，无法删除其他人发布的消息或评论。

团队和组

您可以在社交面板上与特定的团队和组共享对话。 以下是执行此操作的规则：

- 团队由管理员定义，但任何人都可以创建组。
- 发送给团队的消息会发送给团队中的每个人。 其他团队成员可以查看所有团队回复。
- 组中的每个人都可以查看发布到该组的消息。 有权访问社交面板的任何人都可以加入您创建的组。 您无法选择哪些成员可以属于自己的组。
- 您无法删除组，但可以离开组。 然而，您不能离开自己创建的组。

社交面板中创建组

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 在“活动流”窗格中，依次点击**组活动** > **管理组**。 随即会显示**管理组**窗口。
3. 点击**创建新组**。 随即会显示**创建新组**窗口
4. 在字段中输入信息。 对于**名称**，请输入一个唯一名称，用于其他人识别您创建的组。 **所有者**会自动从登录角色和名称中获取。 对于**描述**，请输入该组的可选描述。
5. 点击**保存**可保存该组，然后点击**关闭**。

加入组

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 点击**组活动** > **管理组**。 随即会显示“管理组”窗口。
3. 如果从未加入过组，系统会显示两个按钮。 点击**加入组**。 如果已经加入组，请跳过此步骤。
4. 在**公共组**选项卡中，点击小组框内的**加入**。
5. 点击**关闭**。

离开组

您无法删除组，但可以离开组。 然而，您不能离开自己创建的组。

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 点击**组活动** > **管理组**。 随即会显示“管理组”窗口，其中包含您当前的组。
3. 若要离开组，点击**离开**。 随即会显示**离开组确认**框。
4. 点击**是**离开组。 该组此后不会再显示在**我的组**选项卡下。

“社交面板新消息”图标

您可以将**社交面板新消息**图标作为快捷方式，用于打开社交面板上的未读消息和发布新消息。 此图标会显示您的未读消息数目，而且会显示在每个门户工作区的标题栏中，与打开哪一个工作区无关。

 图标具有以下功能：

- 未读消息的数量会显示在此图标旁边。 如果尚未激活社交面板，则看不到数字。 （点击图标可激活社交面板。）

- 每次发布新消息时（不包括您自己发布的消息），消息计数器的计数都会增加。
- 默认情况下，“所有人的活动”区域和您的评论会即时更新，而“团队活动”区域则是每 5 分钟更新一次。 显示通知的最大数量为 10。
- 若要清除消息计数器，请点击该图标打开消息窗口，然后点击**清除并关闭**。

4.6. 聊天区

聊天区是一项即时消息功能，属于**社交面板**工作区的一部分。 使用聊天区可直接与其他用户通信。 只有管理员为用户角色启用聊天区功能后，您才能看到此区域。

聊天区的功能如下：

- 如已启用，聊天区会自动显示在“社交面板”工作区的右侧。 除非您打开**社交面板**工作区或聊天区，否则系统不会显示发送给您的聊天信息。
- 在激活的聊天区中，您一次可同时与多达十位其他用户对话。
- 打开**社交面板**工作区（激活聊天区）后，可关闭工作区，但仍可继续收发聊天信息。 若要隐藏/显示聊天区，请切换边栏图柄。

与其他用户聊天

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。 如已启用，聊天区会自动显示在页面右侧，如未显示，请联系管理员。
2. 若要开始聊天，请点击聊天区内的**开始新的对话**。 随即会显示聊天窗口。
3. 若要添加用户，请执行以下操作：
    - 点击**添加人员**。
    - 在出现的文本框中，输入要与其聊天的人员的姓名。
    - 点击**添加**。 根据需要重复以上步骤 — 添加的用户数量没有限制。
4. 在底部的消息区域中，键入一条消息。
5. 按 ENTER 键发布消息。 在您发布消息之前，其他用户看不到此消息。 您的消息会出现在收件人列表下方：
    - **公开**对话是白色背景。
    - **私人**对话是蓝色背景。
6. 若要最小化对话，请点击对话标题。 再次点击标题即可将其打开。
7. 若要删除对话，请点击**从聊天区中移除对话** 图标。

与团队、组或角色聊天

您可以在聊天区（以及社交面板）中以团队、组或角色为单位进行对话。 您只能与所属的团队、组或角色聊天。 开始聊天前，必须先在社交面板上打开对话。

1. 在工作区菜单中，点击**社交面板**。
2. 在文本框中输入消息。
3. 点击**添加组**。
4. 在下拉列表中选择一个团队、组或角色，然后点击**添加**。
5. 点击**共享**。 该消息随即会出现在社交面板上，并且对话会提交给团队。
6. 点击消息窗口中的聊天 图标可将对话移到聊天区。 您可以在聊天区中继续与该组聊天。

移动聊天窗口

发布对话后，您可以将聊天窗口置于其他窗口上方，以便继续监控对话。

1. 在对话标题中，点击弹出的箭头 ↗ 图标。
2. 若要移动聊天窗口，请将标题拖至其他位置。
3. 若要让窗口返回聊天区，请将其拖回聊天区。 如果点击“关闭”图标，则对话会从聊天区中删除。

4.7. 使用收藏夹

使用收藏夹选项，可以将您最常访问的知识文章、服务目录和服务请求添加到收藏夹，从而实现轻松访问。

> 如果无法使用收藏夹选项，则表示您的 管理员 未启用此功能。 请联系您的 管理员 以启用此功能。

添加到收藏夹或从收藏夹中删除

将记录添加到收藏夹

1. 登录 自助服务移动版 门户。
2. 打开知识/服务目录/服务请求工作区。
3. 打开记录，或者从列表视图中找到要添加到收藏夹的记录，然后点击**添加到收藏夹**图标 ♡。

将记录从收藏夹中删除

4. 打开知识/服务目录/服务请求工作区。
5. 打开记录，或者从列表视图中找到要从收藏夹中删除的记录，然后点击**从收藏夹中删除**图标 ♥。

> - 收藏夹选项也可在**搜索**工作区找到。 您也可以在**搜索**工作区中，将记录添加到收藏夹或者将记录从收藏夹中删除。
> - 点击**添加到收藏夹**图标 ♡ 后，图标将切换为**从收藏夹中删除**图标 ♥。

5. Ivanti Neurons for Facilities - 自助服务用户

版本：2022.4

Ivanti Neurons for Facilities 2022.4 为自助服务用户提供了适用于现有 Neurons for ITSM 系统的增强设施功能。

登录 Ivanti Neurons for ITSM 和 Neurons for Facilities 2022.4 后，自助服务用户可以：

- 预订空闲的会议室、设施空间和小隔间。
- 选择分配给他们的多个设施资产，以及他们希望在搬迁到另一设施时希望带走的多个设施资产。
- 设施资产请求功能经过改进，能够提供更好的用户体验和可用性。

所有上述增强功能均可参见服务目录设施服务部分。

有关提出服务请求的一般说明，请参阅服务请求和事件。

有关可在服务目录中选择的所有请求功能的信息，请参阅。

以下请求功能是 Ivanti Neurons for Facilities 2022.4 的新功能或改进功能。

员工调动请求

请求从一个设施调动到另一个设施，包括分配给请求者的任何资产。

创建员工调动请求：

1. 在自助服务门户的**主页**工作区，选择**更多服务**。
2. 选择**设施服务**类别，然后选择**员工调动请求**。
3. 请参阅“默认服务目录产品”中的，了解有关填写请求的详细信息。
4. 填妥所有字段后点击**提交**。

设施预订

预订会议室、小隔间或设施空间，包括餐饮和所需设备。

预订：

1. 在自助服务门户的**主页**工作区，选择**更多服务**。
2. 选择**设施服务**类别，然后选择**设施预订**。
3. 请参阅“默认服务目录产品”中的，了解有关填写请求的详细信息。
4. 填妥所有字段后点击**提交**。

设施资产请求

从产品目录中请求新的设施资产。

请求设施资产：

1. 在自助服务门户的**主页**工作区，选择**更多服务**。
2. 选择**设施服务**类别，然后选择**设施资产请求**。
3. 请参阅“默认服务目录产品”中的，了解有关填写请求的详细信息。

4. 填妥所有字段后点击**提交**。

6. Ivanti Neurons for GRC - 自助服务用户

最低版本：Neurons for ITSM 2023.2。

Ivanti Neurons for GRC 为自助服务用户提供了适用于其现有 Ivanti Neurons for ITSM 系统的增强型管理、风险与合规 (GRC) 功能。

> **Important:** The following features are available in the Ivanti Neurons for GRC application, or as part of the Neurons for ITSM Enterprise paid enhancement package.

登录 Ivanti Neurons for ITSM 和 Neurons for GRC 2023.2 后，自助服务 GRC 用户可以：

- 提交供应商加入请求。

上述增强功能可在“服务目录一般服务”部分中找到，并且仅适用于 Neurons for GRC 用户。 所有其他默认自助服务请求也可供使用。

有关提出服务请求的一般说明，请参阅服务请求和事件。

有关可在服务目录中选择的所有请求功能的信息，请参阅默认服务目录产品。

以下请求功能是 Ivanti Neurons for GRC 2023.2 的新功能或改进功能。

供应商加入请求

提交供应商加入请求，获得其提供的服务或产品。

创建供应商加入请求：

1. 登录 Ivanti Neurons 自助服务门户。
2. 选择 **IT 服务**，然后选择**服务目录**。
3. 选择**一般服务**类别，然后选择**供应商加入**。
4. 请参阅“默认服务目录产品”中的，了解有关填写请求的详细信息。
5. 点击**审查和提交**：
    - 如果供应商详细信息正确无误，则点击**提交**。
    - 如果需要进一步编辑，请点击**编辑**，进行必要修改并重新提交。

提交后，系统将发送供应商加入请求以供审批，且**状态**标记为“已提交”。

查看已提交的请求：

1. 在左列中选择**主页**图标。
2. 在 Ivanti Neurons 服务门户主页选择**我的项目**。
3. 在**我的项目**列表中选择项目。

7. 企业自助服务欢迎页面

企业自助服务欢迎页面是一个内容中心，根据部门组织所有自助服务内容。 从此处，您可以通过选择要访问的部门（例如 IT 服务、人力资源、设施服务或安全运营）导航至相应的自助服务移动版门户。

例如，如果您在企业欢迎页面上选择**人力资源**，您将重定向至自助服务移动版门户，但其中显示的内容（**服务目录**、**公告**、**常见问题解答**、**我的项目**和**知识文章**）将特定于人力资源。 同样，如果您选择**安全运营**，将显示安全运营的内容。

仅当您的组织的管理员为您启用此功能后，您才可使用此功能。 如果您有任何顾虑或疑问，请联系您的组织的管理员。

设计企业欢迎页面时，请遵循以下图像/徽标格式、大小和分辨率建议：

元素	格式	大小限制	分辨率
徽标	.svg	1 MB	-
背景图像	.jpg、.png	2 MB	1920（宽）x 550（高）
卡片徽标	.svg	1 MB	-

企业自助服务欢迎页面的示例图像



javascript:void(0);相关主题

8. 自助服务移动版门户

若有分配到**自助服务移动版**用户角色，您便可以在各种 iOS 和 Android 设备（如智能手机和平板电脑）上查看 自助服务移动版 门户。 自助服务移动版 门户是一个与应用程序经典界面相似的 Web 用户界面，不同之处在于页面为在移动设备上适当显示进行了相应的调整。

建议使用 Google Chrome 浏览器查看 自助服务移动版 门户。 不支持以下浏览器：Microsoft Internet Explorer 8 (IE8)、Microsoft Internet Explorer 9 (IE9) 或本机/嵌入式 Android 浏览器。

如果使用智能手机访问 自助服务移动版 门户，则需要先通过 Google Play Store 或 Apple App Store 将 Neurons for ITSM 应用程序免费下载到设备上。

- 在移动设备（包括平台电脑）上使用 Ivanti Neurons for ITSM 时，仅可使用基于移动设备的用户角色。 如果您要登录到基于非移动设备的用户角色，请使用台式电脑或笔记本电脑。
- Ivanti Neurons for ITSM 的用户界面采用灵活设计，支持桌面、平板电脑和移动设备。在桌面查看时，建议采用 1280 x 1024 分辨率。
- 当移动应用程序长时间闲置时，您将被注销。 这基于 SSO 会话超时配置。

访问自助服务移动版门户

已启用企业自助服务欢迎页面时

当您以自助服务移动版用户身份登录 Neurons for ITSM 时，企业自助服务欢迎页面就是登陆页面。 您需要选择部门才能访问自助服务移动版门户。 自助服务移动版门户将显示特定于您所选部门的内容（**服务目录**、**公告**、**常见问题解答**、**我的项目**和**知识文章**）。

例如，如果您在企业自助服务欢迎页面上选择**人力资源**，您将重定向至自助服务移动版门户，其中仅显示特定于人力资源的内容。

未启用企业自助服务欢迎页面时

当您以自助服务移动版用户身份登录 Neurons for ITSM 时，自助服务移动版门户就是登陆页面。 与已启用企业自助服务欢迎页面时不同，此处可使用所有自助服务内容，没有任何基于部门的分类。

浏览自助服务移动版门户

登录 自助服务移动版 门户后，您便会注意到出现的界面在外观与风格上可能与下图有所不同。 根据管理员的设置方式和您查看门户时所用的设备，所有用户角色的颜色和实际模块可能有所不同。

自助服务帮助中描述的所有程序也适用于 自助服务移动版 门户，但有微小差别。 例如，执行操作时可能需要轻触和滑动屏幕，而不是点击项目和滚动窗口。



使用左侧菜单面板浏览门户：

☰ — 展开或折叠菜单面板。 在智能手机上，菜单会在您选择一个选项后关闭。

🏠 — 登录门户后出现的默认页面，可用于访问服务目录，浏览知识文章，访问已提交的事件和请求，以及执行其他操作。

⊞ — 打开服务目录以提交服务请求或报告事件。 有关详细信息，请参阅服务请求和事件。

▦ — 查看所有已发布的知识文章。 点击搜索 🔍 图标即可使用关键词查找特定的标题或内容。 点击 ▽ 即可使用其中一个下拉列表对结果进行筛选或排序，以便缩小搜索范围。

💬 — 在报告事件前，先查找常见问题解答中的解答或解决方案。 输入关键词即可搜索 🔍 中特定的标题或内容。 使用**所有类别**下拉列表进行筛选，以便缩小搜索范围。

🗁 — 查看创建的所有事件或服务请求（以及您分配到的某些用户角色）。 使用关键词即可搜索 🔍 中特定的事件标题或内容。 使用其中一个下拉列表即可对结果进行筛选或排序，以便缩小 ▽ 搜索范围。

📢 — 查看公告，这些公告是发送给整个组织的消息。 点击搜索 🔍 图标即可使用关键词查找特定的公告。

— 使用关键词搜索为环境配置的项目，通常包括公告、常见问题解答和知识文章。 您可以按“类别”和“日期”筛选结果，并按升序或降序排序。

— 在管理员允许的情况下，更改个人设置。 您可能有权更改应用程序的默认语言和默认登录角色等。

— 注销应用程序。

8.1. 报告事件和提交请求

您可以从 自助服务移动版 门户报告事件或提交请求/工单。 服务请求是指服务相关的请求，如会议室预订或新建电子邮件帐户。 问题是指服务的中断，如帐户锁定或打印机不工作。

在某些设备上，服务目录支持以列表或图块形式进行查看。 通过点击页面右上方区域中的“列表视图”图标 或“图块视图”图标 即可切换视图。 请注意，图块视图以大图块显示项目，占用空间较大，因此屏幕上显示的项目会变少。

填写服务请求时，可以选择将其另存为草稿，以便稍后完成并提交。 未提交的请求会作为草稿显示在页面右上方。

使用服务目录工作区

使用服务目录工作区可提交服务请求或报告问题/事件。 服务目录工作区列出您的组织提供的所有服务。

要浏览和找到服务产品，您可以使用以下选项之一：

- **按类别筛选**：从**筛选器选项**列表中选择一个选项。 您可以按部门、**最受欢迎**和**收藏**（列出已标记为收藏项的服务）进行筛选。
- **搜索**：在搜索栏中输入关键字并按 ENTER，随后将显示与该关键字匹配的记录。

使用收藏夹

收藏夹目录列出您已添加到收藏夹的所有服务，它们显示在列表顶部。

- 要查看已添加到收藏夹的所有服务，请从**筛选器选项**中选择“收藏夹”选项。
- 要将服务添加到收藏夹，请在服务目录工作区中点击“收藏夹”图标 ♡。 “收藏夹”图标变为 🖤，您将收到一条弹出消息，表明所选服务已添加到收藏夹，并且该服务与已经添加到收藏夹的其他服务一起移动到列表顶部。

> “收藏夹”功能仅在 自助服务移动版 门户中可用，并且需要管理员启用该功能。

创建服务请求

1. 点击服务目录 ⊞ 图标。
2. 点击页面顶部的下拉列表即可查看可用类别。 在智能手机上，可能需要点击右上角的筛选器图标才能访问此列表。
3. 选择一个类别，然后浏览列出的提供项目，以便找出所需的项目。 点击提供项目，然后点击**请求**。 随即会显示一个表单。
4. 填写表单字段，然后点击**审查和提交**。
5. 审查信息的准确性，然后点击**保存以供以后使用**、**提交**或**编辑**。 “保存以供以后使用”会将请求作为草稿显示在页面右上方。 准备好提交草稿时，打开草稿并提交。

报告事件

1. 点击服务目录 ⊞ 图标。
2. 点击页面顶部的下拉列表，然后点击**报告新事件**。 在智能手机上，可能需要点击右上角的筛选器图标才能访问此列表。
3. 浏览列出的问题，以便找出与问题匹配的问题。 点击问题，然后点击**请求**。 随即会打开一个表单。
4. 填写表单字段。 如果已配置表单字段，随即会出现**相关项目**面板，其中会列出与问题有关的常见问题解答或文章。 这些文档可提供解决方案 — 如有帮助，请点击**解决**。 否则，请关闭面板并填写表单，然后点击**保存事件**。

更新已记录的事件

为了帮助服务台或帮助中心解决事件，可能需要您为事件添加注释或附件。 此操作只有在记录事件后才能执行。 添加的注释或附件会成为事件记录中永久保留的部分，您无法将其删除。

在 iOS 设备上，只能附加一个项目。 根据应用程序配置的不同，可附加的文件类型（如 .MOV）可能会受到限制。

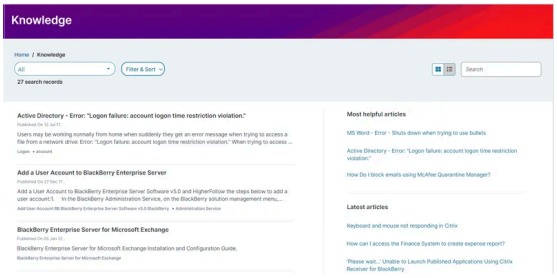
1. 点击 图标可打开**我的项目**。 随即会显示打开项目的列表。
2. 查找已记录的事件，然后点击打开。
3. 若要附加文件或照片：在**附件**部分中，点击**浏览**以查找文件。 选择文件，然后点击**保存**。 请注意，可查看的可附加文件取决于已安装的应用程序或设备的查看功能。
4. 若要添加注释：在**新建注释**部分中，点击文本框并输入注释。 完成后，点击**保存**。

使用 iOS 设备的相机附加照片

在使用 Safari 的 iOS 设备上，隐私设置可能会阻止您使用相机功能。 相机虽然呈打开状态，但屏幕一片空白且仅启用了“取消”按钮。 如果发生这种情况，请转到 Apple 设备上的**设置 > 隐私 > 相机**重新启用相机功能。 为 Safari 打开相机的访问权限。

8.2. 知识库

知识库工作区让您可以访问知识中心中提供的所有文章，帮助您找到所面临问题的解决方案或解决方法。 该工作区会显示最有帮助且最新的文章，以助您解决疑问。



将文章标记为收藏项

标记知识文章有助于您快速找到引用最多的文章。 标记为收藏项的内容会显示在列表顶部。

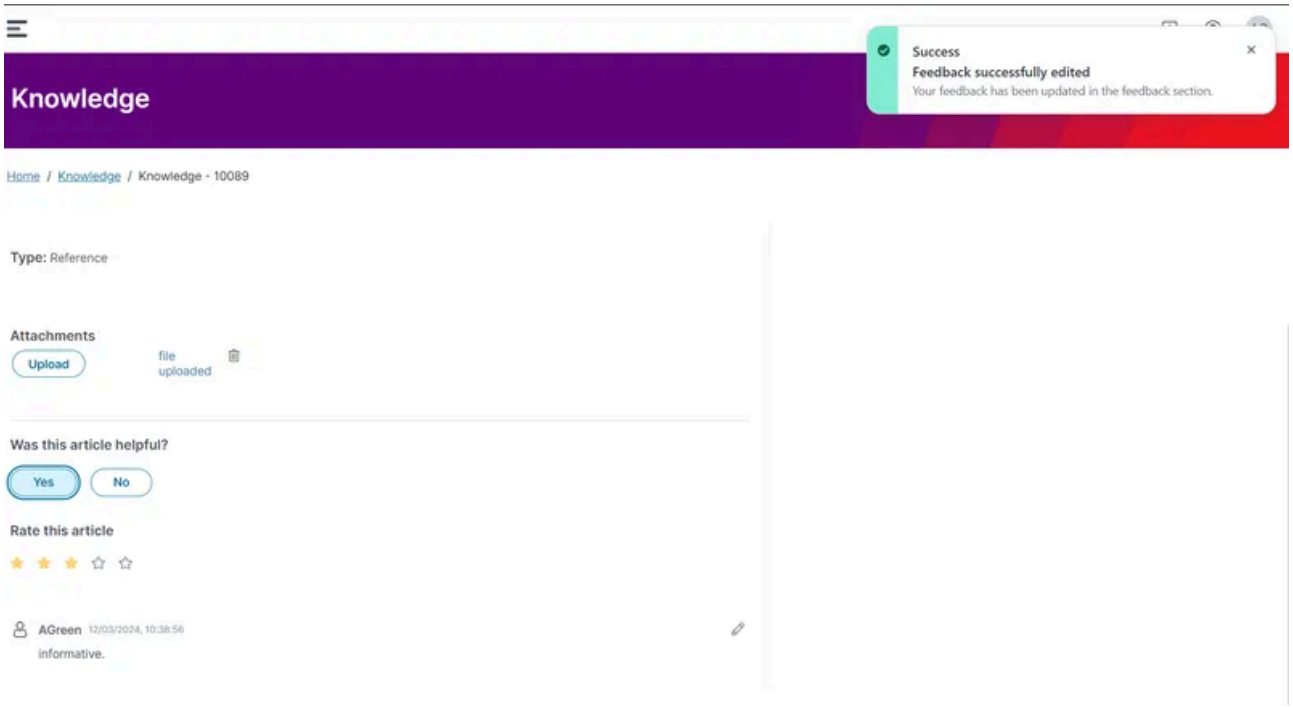
在知识库工作区中，点击知识文章的“收藏”图标 ♡。

图标变为 ♥，显示一条弹出消息，表明所选知识文章已标记为收藏项，并且该文章与标记为收藏项的现有文章一起移动到列表顶部。 “收藏夹”功能需要管理员启用才可以供使用。

提供文章反馈

您可以对知识文章进行评分并提供反馈。

1. 在工作区菜单中，点击**知识库**。
2. 选择要评分的文章。
3. 在**为这篇文章评分**下，选择反映您的评级的星数（一星为“不实用”，五星为“正是我要找的东西”）。 此时会显示一条弹出消息，其中包含您为本文提交的评级。
4. 在本文是否有帮助？下，请点击**是**或**否** 您也可以在**反馈**部分添加反馈。
5. 输入您的反馈后，点击**提交反馈**。
6. 可选。 如果您想随时修改反馈，请点击 进行所需的编辑，然后点击**更新反馈**。



查看知识文章

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在工作区菜单中，点击**知识**。 随即显示知识文章列表。
3. 点击知识文章查看信息。

若要搜索特定知识文章，请在**搜索**字段（页面右上角）中输入关键词，然后按 ENTER 键。 随即显示匹配结果。

使用“筛选条件”和“排序方式”筛选器进行查看

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在工作区菜单中，点击**知识**。
3. 点击**筛选并排序**下拉列表。 随即**筛选条件**和**排序方式**选项在下拉列表中显示。 您可以使用**排序方式**选项，以升序或降序以及基于“标题”、“描述”、“发布日期”和“关键词”查看文章。
4. 选择筛选器选项，然后点击**应用**。 随即基于您的搜索条件显示知识文章。

使用“收藏夹搜索”筛选器查看

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在工作区菜单中，点击**知识库**。
3. 点击下拉列表中的**全部**，并从视图列表选择专为查看特定文章而创建的收藏夹知识文章。

9. 自助服务管理门户 V3

***版本**：*Ivanti Neurons for ITSM* 2023.3 及更高版本**

角色：自助服务 用户

自助服务管理门户 V3 提供了一个供用户跟踪服务请求的简单界面。 **自助服务**角色用户还可以访问常见问题解答、公告、知识文章并与支持团队聊天。

> 只有具有管理员角色的用户才能为角色添加和配置工作区。

自助服务管理门户 V3 提供以下 OOTB 工作区：

- 服务目录
- 我的项目

只有具有**管理员**角色的用户可以添加“知识”和“公告”工作区并启用“警报”和“常见问题解答”，使其以工作区形式显示在您的主页。

9.1. 登录自助服务管理门户

要登录，您必须被分配自助服务用户角色。 请向管理员索取登录 URL。

1. 登录：

   a. **在移动设备上**

   在**租户 URL** 字段，输入管理员提供的登录 URL。 或点击**扫描租户 QR**，并在出现提示时允许访问摄像机。

   b. **在桌面应用程序上**

   打开浏览器并输入管理员提供的 URL。

   随即显示登录页面。

2. 输入您的**用户名**和**密码**，然后点选或点击**登录**。
3. 选择**自助服务**角色并点选或点击**提交**。

   显示自助服务 UI。

更改您的个人资料设置

您可以通过**档案设置**菜单来更新密码、语言和个人资料图片。

更改密码

> 密码区分大小写。

1. 登录自助服务管理门户。
2. 在下拉列表中点击 图标，点击**个人资料设置**。

   显示**我的设置**页面。



3. 在**我的设置**页面上，选择**密码**。
4. 输入您的**旧密码**、**新密码**，以及**确认密码**。
5. 点击**更新密码**。
6. 注销，然后使用新密码重新登录。

重置密码

> 此功能仅适用于通过内部授权进行身份验证的用户。 它不适用于外部登录提供者。

1. 在登录页面上，点击 **忘记密码？**。
2. 输入您的**用户名**或**电子邮件地址**，然后点击**提交**。

   一次性重置链接将发送到您的注册电子邮件地址。
3. 打开您的电子邮件并点击重置链接。 此链接将在 **20 分钟**或者管理员配置的时间之后过期。
4. 点击重置链接。

   显示**重置密码**页面。
5. 输入您的**用户 ID**、**新密码**和**确认密码**。
6. 点击**提交**。

   如果您不确定自己的**用户 ID**，请联系您的组织的管理员。

更改您的语言偏好

默认语言是英语（美国）。 如果管理员提供权限，您可以更改界面语言。 在您更改之前，所选语言保持不变。

1. 在下拉列表中点击 图标，点击**个人资料设置**。

   显示**我的设置**页面。
2. 选择**通用设置**。
3. 选择语言，然后点击**保存更改**。

   应用程序以所选语言刷新。

更新您的个人资料图片

1. 在下拉列表中点击 图标，点击**个人资料设置**。

   显示**我的设置**页面。
2. 选择**通用设置**。
3. 点击个人资料图片 图标。

   这时将显示**编辑配置文件**对话框。
4. 在**编辑配置文件**对话框中，点击**选择文件**，选择图像文件，然后点击 **保存**。

   个人资料图片显示在您的用户名旁边。

更改角色

1. 在下拉列表中点击 图标，点击**个人资料设置**。

   显示**我的设置**页面。

2. 选择**通用设置**。
3. 点击**更改角色**。 从下拉列表中，选择角色。

   主页将根据所选角色更新。

9.2. 浏览自助服务管理门户

概述

自助服务管理门户是一个集中式平台，允许您在一个地方请求服务、报告问题、访问个性化内容和查找支持资源。 该门户专为易于使用而设计，可简化常见的 IT 和业务相关任务，帮助您快速解决问题并随时掌握最新信息。

关键能力

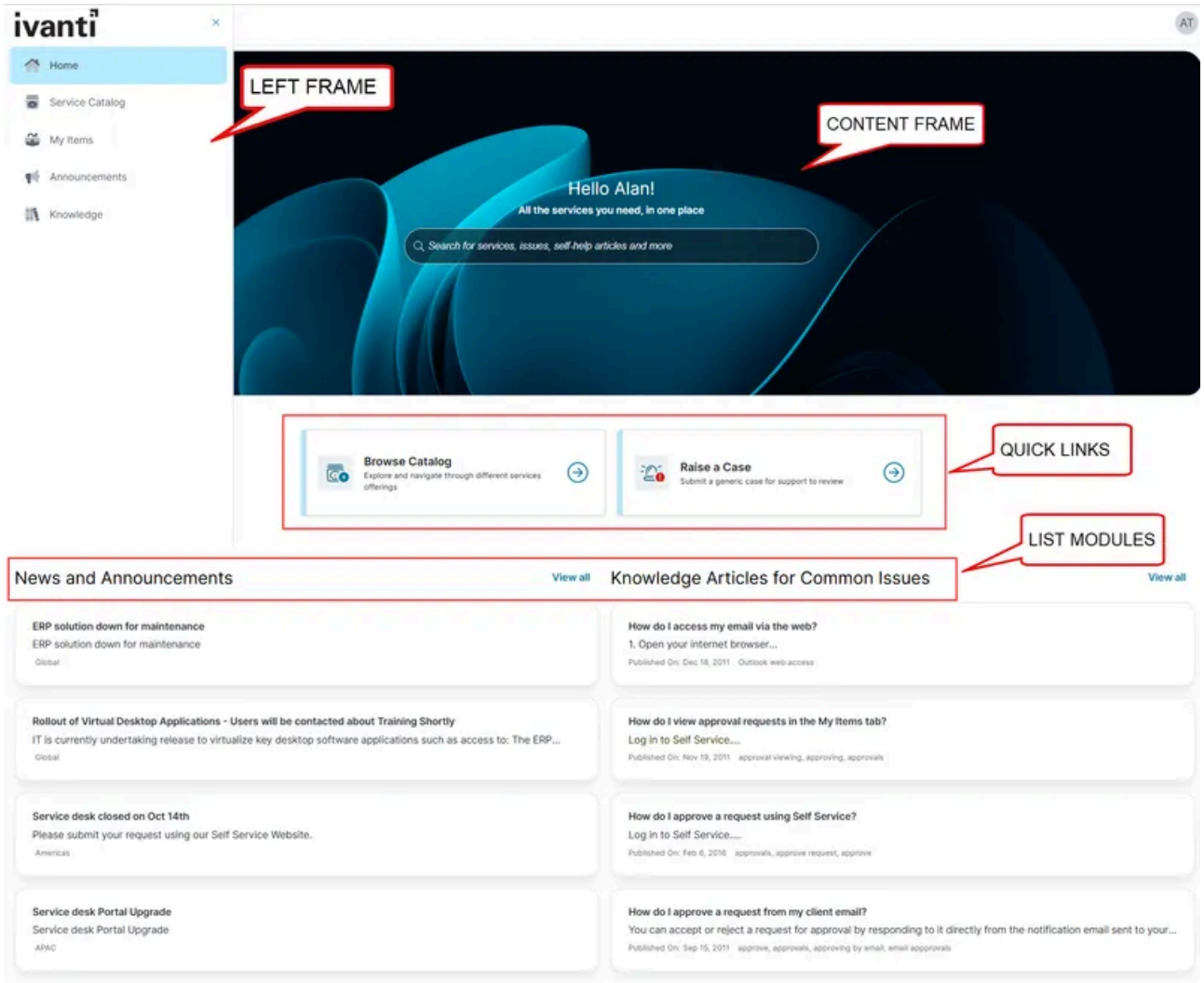
- 服务请求
- 报告问题
- 基于访问角色的信息
- 跟踪请求和事件
- 查看 公告 和浏览知识文章。

> 默认情况下，本节中描述的某些功能或模块不可用。 仅当管理员为您的角色或环境启用了它们时，您才能查看和访问它们。

门户布局

门户布局包括三个主要区域：

- **横幅框架**：显示您的用户个人资料、快速查找项目的搜索框以及**提交购物车**功能。
- **左侧窗格**：列出**我的项目**等模块，允许您创建和查看事件。
- **内容帧** ：显示所选工作区的内容。



主页工作区和登陆页面视图

当您登录时，门户将根据对您分配的角色（例如，管理员或自助服务）显示主页工作区。 您的视图可能因管理员的配置而异，包括布局、登录页面、可用模块和配色方案。

登录页面显示选项

- **企业登陆页面** - 将所有可用角色显示为磁贴，如样式编辑器的 **例外/自定义角色**部分所定义。 每个磁贴代表您的用户角色可访问的角色。 要访问自助服务功能，请从下拉列表中选择自助服务选项或点击**自助服务**图块。
- **自助服务扩展角色** - 显示特定于自助服务用户角色的详细信息。 布局根据您的权限量身定制，仅显示相关功能和数据。

搜索功能

使用内容框中的搜索框查找服务、报告的问题、知识文章、常见问题解答和公告。 当您输入关键字时，将显示相关建议。 点击建议以导航至搜索结果页面。

次要搜索选项可能出现在您的用户登录横幅框旁边。 您可以输入关键字并导航至搜索结果页面。

移动访问和会话超时

您可以在支持的移动设备上访问门户。 为安全起见，门户会在一段时间不活动后根据您组织的单点登录 (SSO) 设置自动将您注销。

使用左侧窗格

点击左侧窗格中的菜单图标以访问可用模块。 您查看的模块取决于您分配的角色和配置：

UI 图标和工作区	描述
主页	提供快速链接以提出请求，报告问题，查看新闻、公告、文章和常见问题解答。
服务目录	跟踪未决请求或提交设备、软件或报告问题的新请求。
我的项目	查看和跟踪您已提交的服务请求和报告的事件。
公告	查看整个组织的新闻、更新和系统消息。 管理员管理此工作区。
知识	浏览为您提供信息的 知识 文章。 您可以搜索故障排除提示和任务解决方法。
如果您的管理员已为您的角色启用以下模块，您可以查看这些模块。	
警报	查看系统错误、警告和信息消息等活动警报。
常见问题解答	在提交事件前，查找常见问题的答案。
聊天	开始与技术支持团队或自助服务支持人员进行实时聊天。
更多	点击**更多**即可查看为您的角色配置的其他工作区。

快速链接

浏览目录 - 点击以浏览不同的请求产品，如设备或软件或其他服务，或报告问题。

立案 - 创建一般支持请求。 当您输入标题时，相关文章可能有助于您在提交前解决问题。

列表模块

新闻和 公告 - 查看整个组织的公告和更新。 点击**查看全部**以打开 公告 工作区。

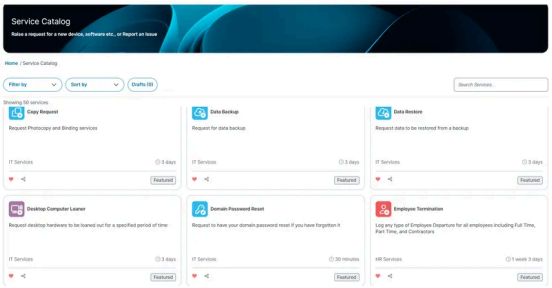
常见文章的知识文章 - 查看常见故障排除文章。 点击**查看全部**以打开 知识 文章工作区。

9.3. 服务目录

概述

服务目录工作区允许您请求、查看和管理 请求提供项目 和 事件。 它列出了所有可供您使用的产品和 请求提供项目，例如软件、计算机或电子邮件的请求，并按类别对其进行分组。 您可以跟踪请求在整个生命周期中的进度。

服务目录工作区



您可以使用以下功能查看工作区中的记录：

- **按类别或预设筛选**：按部门、最受欢迎或收藏夹（列出已标记为收藏项的 请求提供项目）或预设筛选 请求提供项目，以定义类别，例如（人力资源服务、最受欢迎的请求产品、新建事件、IT 服务、设施服务）。
- **按类别分组**：按类别组织 请求提供项目 以简化搜索，例如升序或降序。
- **另存为草稿**：将 请求提供项目 另存为草稿，以便稍后完成和提交。 未发送的请求将作为“草稿”显示在页面右上方。
- **按关键字搜索**：使用定关键字，通过搜索栏查找 请求提供项目。

> 您还可以从**我的项目**工作区跟踪请求和事件的进度。

创建一般请求

> 如果管理员尚未配置常规请求，则它不会出现在搜索结果中，也无法创建此类请求。

创建一般请求

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在**服务目录**的搜索栏中，键入一般请求。

   默认情况下，将显示**常规请求**或显示管理员设置的产品类型。

3. 在**通用请求**页面中，输入所需的详细信息，然后点击**提交**以提出工单请求。

报告新事件

当意外问题中断正常供应操作时（例如系统中断、应用程序错误或硬件故障），**将提交**事件报告。 与提议不同，事件很紧急，需要立即关注才能恢复产品。 事故报告涉及调查、诊断和解决，通常需要采取后续行动以确保完全解决。 当您在提出案例时输入问题标题时，将显示相关链接。 您可以查看这些链接，以便在不提交事件的情况下解决问题。

1. 在工作区菜单中，点击**服务目录** 图标。

   默认情况下，系统显示可用产品和服务的所有供应记录。

2. 从**筛选条件**下拉列表中选择**报告新事件**。

   随即显示"服务记录"表单。

2. 如果问题与可用选项不匹配，请点击**新建事件**。 在显示的表单中，根据需要在字段中输入信息，然后点击**继续**。

   匹配面板页面显示可能有助于解决问题的相关文章。 浏览建议的解决方案：

   - 如果解决方案有效，请点击**解决**以关闭事件。
   - 如果解决方案不起作用，请点击**返回**以探索其他选项。

2. 如果没有解决方案，请填写表单中的字段，并在**描述**字段中提供详细信息。
3. 在**紧急性**字段中，选择问题的紧急程度，然后点击**保存事件**。

   问题是具有 ID 的事件，您可以在**我的项目**工作区中跟踪该 ID。

6. 服务台或帮助中心可能会给您发送电子邮件，要求提供事件相关的其他信息。 如果发生这种情况，请在电子邮件指定的时间段内回复；否则，事件会自动关闭且不会得到解决。
7. 您可以使用**搜索服务**字段搜索产品。 记录事件后便无法对其进行编辑，但可以使用注释或附件（如图像或文档等）对其进行更新。 无论事件处于何种状态，您都可以将其关闭。 有关详细信息，请参阅**我的项目**。

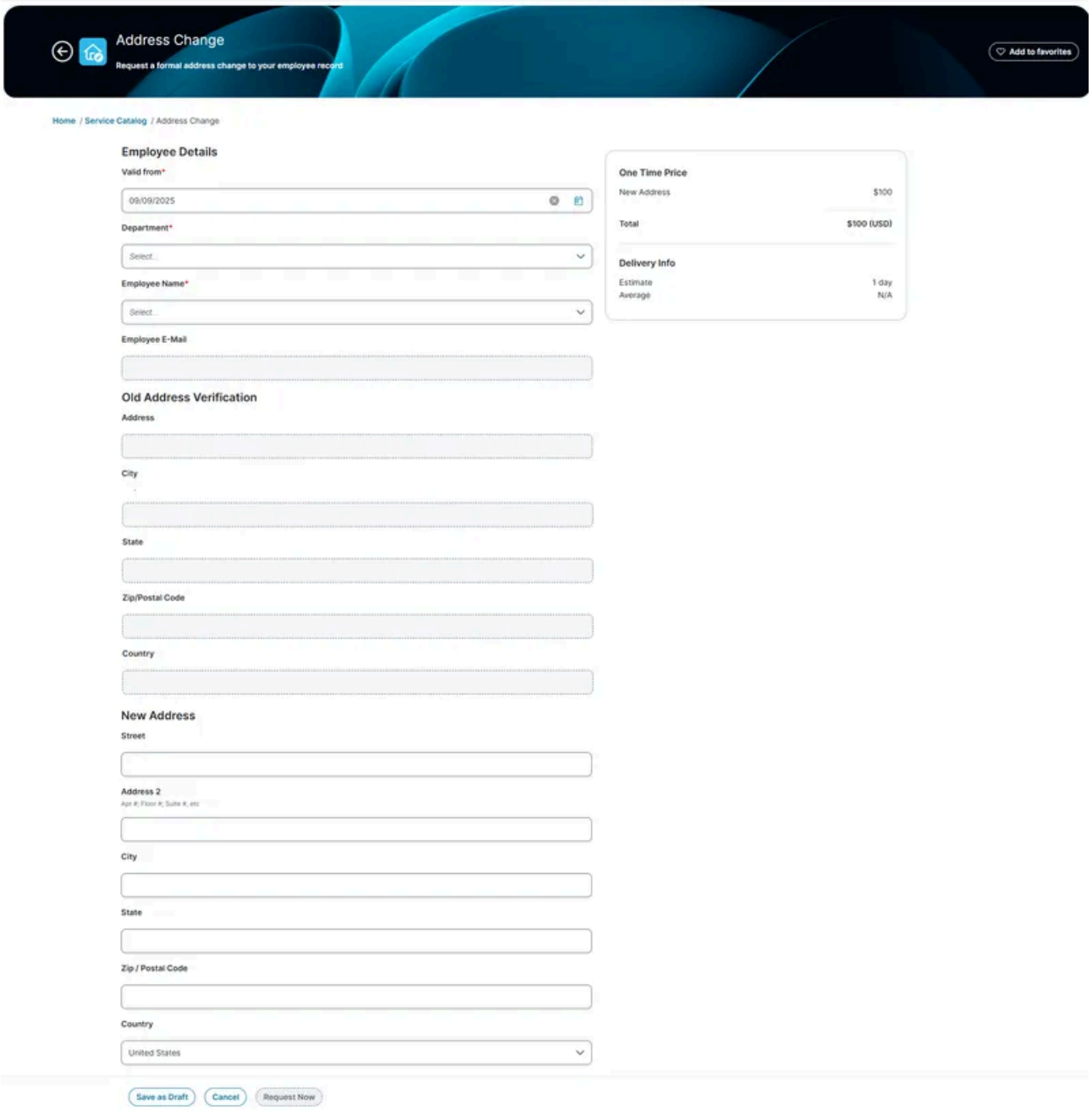
提交和管理服务请求

服务请求 是您作为常规组织运营的一部分而对产品、服务或访问权限提出的正式请求。 这可能包括对硬件、软件、系统访问或其他标准产品的请求。

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在工作区菜单中，选择**服务目录** 图标。

   默认情况下，系统显示可用产品和服务的所有供应记录。
3. 使用**筛选条件**或**排序依据**下拉列表，缩小搜索范围并选择所需的产品。

   此时将显示“服务选项”表单。



2. 在**服务选项**表单中，在字段中输入必要的信息。

   表单的布局因所选请求类型而异。

2. 输入所有必要信息后，点击**立即提出请求**以提交请求。

   您现在可从**我的项目**工作区跟踪请求。

   > 提交请求后，您将无法编辑或删除请求。

2. 您可从**我的项目**工作区跟踪请求的状态。 服务台可能会给您发送含最新信息的电子邮件，要求提供其他信息。 在给定时间内响应；否则，请求将自动关闭，不会进行解决。
3. 如果您需要更新正在进行的产品请求，您可以添加注释或附件，例如图像或文档。 有关更多详细信息，请参阅我的项目。

使用复制链接并发送电子邮件

您可以使用 **复制链接**和**发送电子邮件**功能将产品记录共享给其他应用程序，例如电子邮件。

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从**服务目录** 工作区中，选择一个记录，然后点击复制或共享链接 图标。
   - **要复制链接**：选择**复制链接**。 一条消息将确认链接已复制到剪贴板。
   - **要发送电子邮件**：选择**电子邮件** 图标。 默认电子邮件客户端在电子邮件正文中打开，并显示产品记录。 输入收件人详细信息并发送电子邮件。

使用收藏夹

> 默认情况下，此选项未启用，只有当管理员为您的角色设置了此选项时，才会显示此选项。

收藏夹目录列出您已添加到收藏夹的所有服务供应项目，它们在顶部显示为图块。

- 要查看所有收藏项，请从**筛选条件**下拉列表中选择**收藏夹**选项。
- 要将产品添加到您的收藏夹，请在服务目录工作区中点击**收藏夹**图标。

  弹出消息确认已添加产品。

9.3.1. 外部服务

您可以通过点击外部网站上的 URL 并通过外部提供来访问和提交 请求提供项目。 您查看和请求服务，使用 URL 中的用户和产品 ID 跟踪您的请求，并选择请求的显示方式 - 在新窗口中、在 Neurons for ITSM 中或在**服务目录**中。

要使用管理员创建的外部服务，请按照以下步骤操作：

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 在**服务目录**工作区中，搜索外部服务记录。

   随即显示外部服务记录。

3. 点击外部服务卡。

   随即出现对话框，提示您确定是要继续，还是留在当前页面。

2. 如果您选择**继续**，URL 会在新选项卡中打开，其中包含您的用户 ID 和服务 ID。

9.4. 我的项目

我的项目工作区可帮助您跟踪已提交的所有服务请求和事件。 您可以通过显示以下阶段的进度条监控其状态：

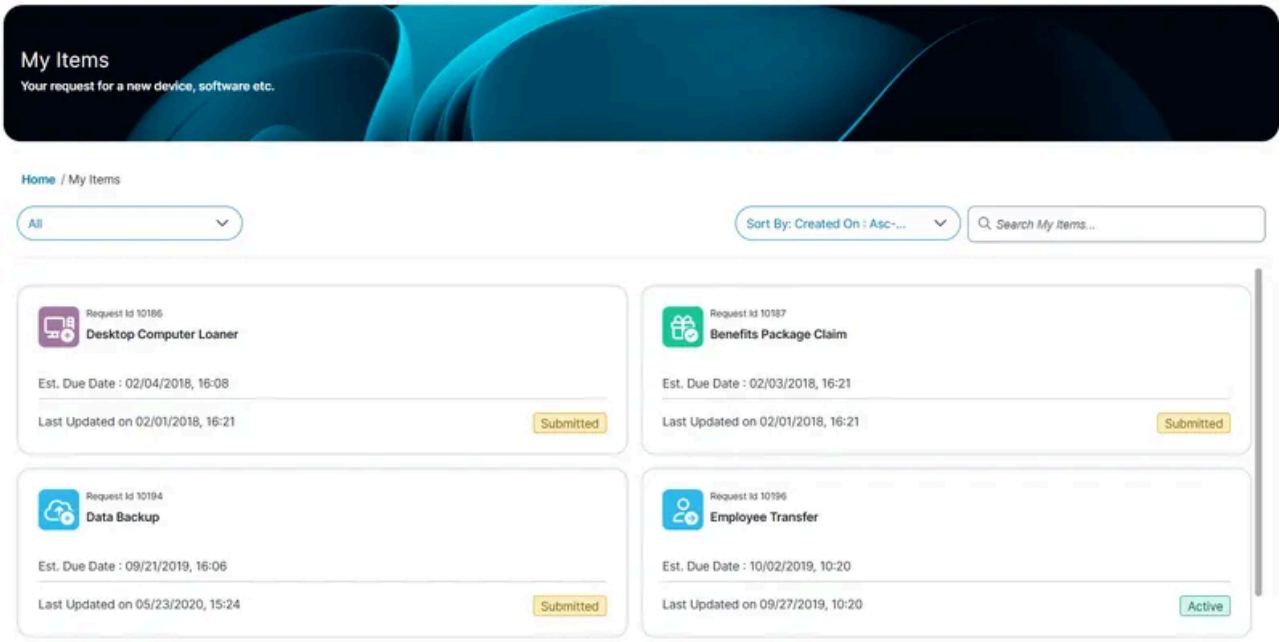
- 已记录
- 进行中
- 已解决
- 关闭

此外，您可以直接从此工作区添加注释、附件并提交新的服务请求或事件。 提交 服务请求 或事件 后，将无法编辑它。

访问和查看您的项目

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中选择**我的项目**。

随即显示记录列表。



3. 点击记录可打开和查看详细信息。 此时将出现事件页面，并显示以下选项卡：
   - **状态** - 默认选项卡
   - **详细信息**
   - **附件**

筛选和搜索项目

您可以根据自己的具体要求筛选和搜索您的项目。

搜索项目

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中，点击**我的项目**。

随即显示记录列表。

3. 请在**搜索我的项目**字段中输入关键词，然后点击搜索 图标。

按状态筛选项目

在**我的项目**工作区中，点击**筛选**并选择以下选项之一：

- **全部**
- **批准**
- **问题**
- **请求**

  页面根据您的选择显示筛选项。

按特定标准对项目排序

点击**排序依据**并从以下选项中进行选择：

- **创建时间：Asc-Des** - 升序或降序
- **修改日期：Asc-Asc** - 升序或降序
- **ID** - 项目编号
- **状态** - 基于项目状态。

  页面将根据您选择的条件更新并显示排序的项目。

向我的项目添加备注和附件

要向服务请求或事件添加注释：

1. 从左侧菜单中选择**我的项目**。

随即显示记录列表。

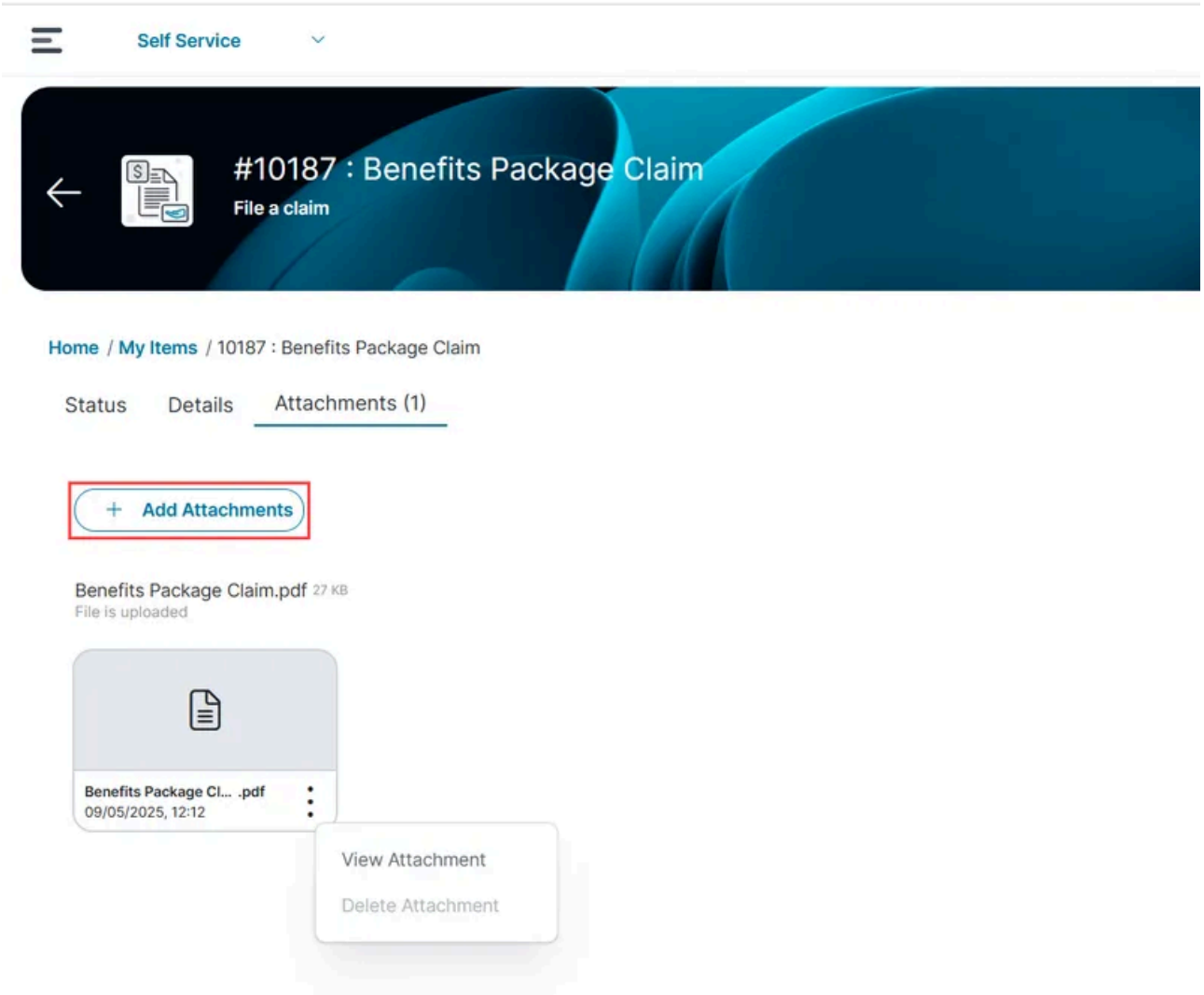
2. 点击要更新的记录。
3. 点击**状态**选项卡，然后在**注释**下输入您的意见，然后点击**添加注释**。
    - 您可以向进行中的请求或事件添加注释，但只能在事件达到**已关闭**状态之前，添加后便无法删除注释。
    - 具有管理员角色的用户添加的注释在注释部分可见，以便跟踪和协作。

添加附件

1. 从左侧菜单中选择**我的项目**。

随即显示记录列表。

2. 点击要更新的记录。



2. 点击**附件**选项卡，然后点击**添加附件**。

- 选择要附加的文件，或将文件直接拖放到页面上。
- 您可以将多个附件添加到进行中的请求或事件

3. 要查看附件，请点击省略号 ⋮ 图标，然后点击**查看附件**。

   将下载附件。

5. 要删除附件，请点击省略号 ⋮ 图标，点击**删除附件**。

   出现确认对话框以防止意外删除。

> 仅当您的角色具有管理员提供的必要权限时，删除选项才可用。

更新进行中的服务请求和记录的事件

您可以通过添加注释或附件来更新正在进行的服务请求。 这些添加成为记录的一部分，无法删除。

1. 从左侧菜单中选择**我的项目**。
2. 从列表视图打开服务请求。
3. 点击**状态**选项卡，输入您的注释，然后点击**添加注释**。
4. 要添加附件，请在**附件**选项卡下，点击**添加附件**，然后选择一个文件。

   当您重新打开请求时，注释和附件会显示时间戳。

更新已记录事件

1. 从左侧菜单中选择**我的项目**。
2. 从列表视图中找到并打开事件。
3. 在**附件**部分中，点击**浏览**，然后选择要附加的文件。
4. 在**状态**部分中输入注释，然后点击**添加注释**。

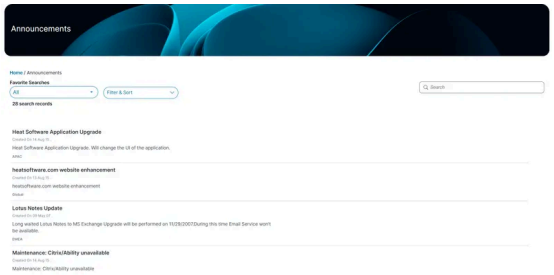
   所有更新都成为事件记录的永久部分。

9.5. 公告

> 公告模块并非开箱即用 (OOTB)。 仅当管理员已为您的角色配置此工作区时，此工作区才会显示。

公告 工作区允许您查看最新的消息和警报，例如停机时间通知、维护计划、升级通知、病毒威胁以及整个组织共享的其他公告型通信。

您可查看公告。 仅 管理员 能创建或编辑它们。



查看公告

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中选择 公告。

显示 公告 的列表。

3. 点击 公告 以查看以下信息：
    - 描述
    - 紧急性
    - 地区
    - 创建者
    - 生效日期
    - 到期日期
    - 创建时间

搜索公告

1. 在 公告 工作区中，转到**搜索**文本字段，输入与 公告 相关的关键字。
2. 按 **Enter**键。

工作区显示与您的关键字匹配的 公告。

筛选和排序公告

1. 在 公告 工作区中，点击下拉列表中的**筛选并排序**。
2. 选择以下排序顺序之一：
    - **升序**
    - **降序**
3. 选择要排序的字段：
    - **主题**
    - **紧急性**
    - **创建日期时间**
    - **描述**
    - **地区**
4. 点击**应用**对列表进行排序。
5. 要删除排序，请点击**全部重置**。

使用收藏夹搜索筛选器

> 此功能需要管理员启用才可以供使用。

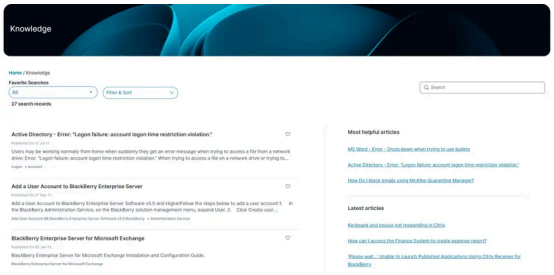
1. 在 公告 工作区中，从下拉列表中点击**全部**。
2. 选择特定公告，例如**紧急公告**、**人力资源公告**或**已发布的公告**，以筛选列表。

工作区根据您的选择显示。

9.6. 知识

> 知识 模块并非开箱即用 (OOTB)。 仅当管理员已为您的角色配置此工作区时，此工作区才会显示。

知识 工作区让您可以访问知识中心中提供的所有文章，帮助您找到所面临问题的解决方案或解决方法。 它显示最有帮助和最新的文章，以帮助您排除查询故障问题。



查看知识文章

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中选择 知识。

显示 知识 文章的列表。

3. 点击文章以查看内容。

若要搜索特定知识文章，请在**搜索**字段（页面右上角）中输入关键词，然后按 **Enter**。 随即显示匹配结果。

搜索知识文章

1. 在 知识 工作区的**搜索**字段中输入关键字。
2. 按 **Enter**键。

显示 知识 文章的列表。

筛选和排序文章

在 知识 工作区中，您可以使用**筛选并排序**来精简或组织文章列表。

筛选文章

1. 点击**筛选并排序**下拉列表，然后展开**筛选条件**
2. 从以下筛选器选项中进行选择：
    - **作者** - 我的
    - **分配** - 未分配，我的团队，我的
    - **状态** - 待定、已发布、待批准、审核中、已存档等
    - **发布日期** - 今天、本周、本月、本年
    - **生效日期** - 今天、本周、本月、本年
    - **更多选项** - 链接到 - 事件、或问题或配置项目
    - **类别** - 可访问性、备份、桌面 - 硬件、软件、电话等
    - **用户评级** - 基于星数
    - **创建时间** - 从过去 7 天到 1 年
    - 知识 **类型** - 文档、错误消息、常见问题解答、修补程序、Q&A、参考

对文章排序

1. 展开**排序依据**
2. 选择排序顺序：**升序**或**降序**
3. 选择排序字段：
    - **标题**
    - **描述**
    - **发布的日期**
    - **关键词**
4. 点击**应用**以更新文章。

使用收藏夹保存和查看知识文章

> 只有管理员为您的角色启用此功能，您才可以使用此功能。

您可以将重要的知识文章标记为收藏夹，以便稍后从筛选的视图轻松访问。

将文章标记为收藏项

在 知识 工作区中，点击要保存的文章旁边的**收藏夹** ♡ 图标。

- 图标将更改为 🖤 以显示文章现在是收藏项。
- 将出现确认消息，文章将随您的其他收藏夹移至列表顶部。

查看您收藏的文章

在 知识 工作区的**最喜欢的搜索**下，从下拉列表中选择**我最喜欢的知识**。

- 您保存的文章将根据管理员配置收藏夹视图的方式显示，例如**紧急文章**、**人力资源政策**或 **所有已发布的知识文章** 。

为文章提供反馈

1. 在 知识 工作区中，选择要评价的文章。

   显示所选 知识 文章。

2. 在**本文是否有帮助？**下，请点击**是**或**否**
3. 在**为这篇文章评分**，选择评星：
   - 1 星 = 无用
   - 5 星 = 正是我要找的东西
4. （可选）在**反馈**部分输入详细反馈。
5. 点击**提交反馈**。
6. 要稍后更新您的反馈，请点击 图标，进行更改，然后点击**更新反馈**。

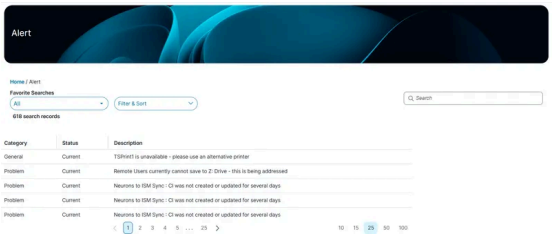
9.7. 警报

> **警报**模块并非开箱即用 (OOTB)。 仅当管理员已为您的角色配置此工作区时，此工作区才会显示。

警报工作区允许您查看重要通知，包括：

- 系统或应用程序错误（如性能问题或应用程序关闭）
- 警告
- 信息性消息。

警报可帮助您在问题影响用户之前主动识别和解决问题。



访问警报工作区

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中选择**警报**。

警报列表显示类别、状态、描述等关键详细信息。

3. 点击下面的数字，在页面上显示相应的警报集。

查看和管理提醒

查看警报详情

1. 点击要查看的提醒。

显示以下详细信息：

- 类别
- 状态
- 详细描述
- 严重性
- 创建者
- 上次修改者
- 创建日期
- 上次修改日期

排序提醒

1. 点击**筛选并排序**下拉列表。
2. 选择以下排序顺序之一：
   - **升序**
   - **降序**
3. 选择要排序的字段：
   - **类别**
   - **状态**
   - **描述**
4. 点击**应用**对列表进行排序。
5. 要删除排序，请点击**全部重置**。

搜索警报

1. 在**搜索**框中，输入关键字。
2. 点击 **Enter**。

显示列表更新和匹配警报。

自定义 自助服务 移动应用程序中的警报视图

1. 在**警报**工作区中，点击下拉列表中的**所有**。
2. 点击**平铺视图** 图标，将警报显示为图块（或砖）。

图块优化了空间和数据的可读性。

3. 点击**列表视图** 以列表记录视图形式查看记录。

列表记录视图将按行显示记录。

9.8. 与支持人员聊天

您可以使用 Neurons for ITSM 的内置聊天功能或使用 Microsoft Teams 向支持/服务台分析人员团队发送即时消息，以便通过一对一聊天解决问题或解答疑问。 您还可以通过聊天来创建事件。

> 如果您无法使用此功能，则您的管理员可能没有为您启用此功能。请联系您的组织的管理员以启动该功能。

使用 Neurons for ITSM 的内置聊天

1. 点击**与支持人员聊天**图标 。
   - 如有空闲的支持/服务台分析人员 人员，便会显示一个新的聊天窗口，同时显示消息"*我们在线*"。否则会显示消息"*当前聊天功能不可用!*"。
   - 服务台分析人员 分配给聊天会话后，聊天窗口便会显示消息"*已连接到* <服务台分析人员 *名称*>"。
2. 在文本框中键入查询或面临的问题，然后点击发送图标 。

   服务台分析人员 会回复提出的查询或问题。如果查询或问题无法通过聊天解决，则会发起一个事件，事件编号会显示在聊天窗口中。

> 如果聊天窗口长时间处于空闲状态，系统会在发出两次警告消息后退出。

使用 Microsoft Teams 机器人

必备项：

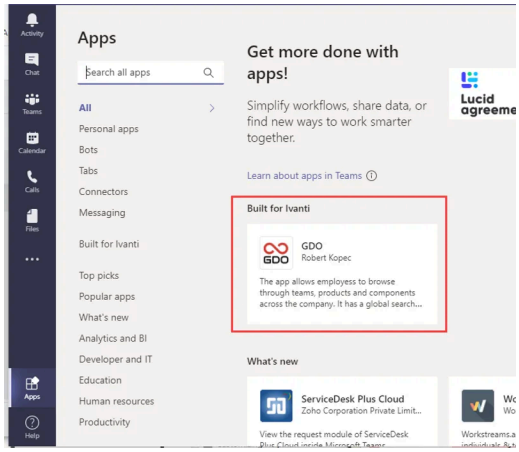
- 您应该已经在计算机上安装 Microsoft Teams 并已创建客户端帐户。
- 您应该已经将为您的组织构建的 Teams 应用程序添加到您的 Teams 客户端帐户。

  a. 登录您的 Teams 客户端帐户。

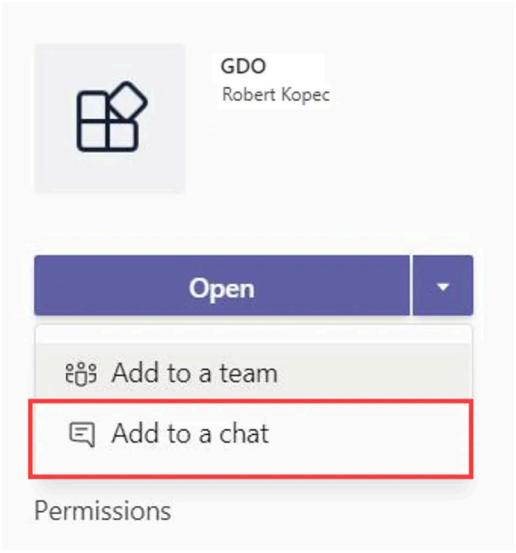
  b. 点击**应用程序** > 选择您的组织已构建的 Teams 应用程序 > **添加到聊天**。

  您的组织的 Teams 应用程序现已添加到您的聊天联系人中，您可以将其用于与服务台分析人员聊天。

  为 构建的 Teams 应用程序的示例图像 Ivanti



将为 Ivanti *构建的 Teams 应用程序添加到 Teams 聊天的示例图像*



> 如果您无法找到您的组织的 Teams 应用程序，或者在将其添加到您的 Teams 聊天时遇到问题，请联系您的组织的管理员。

1. 登录您的 Microsoft Teams 客户端账户。
2. 点击您在**必备项：**部分中添加到聊天的您的组织的 Teams 应用程序。
3. 要发起与机器人的对话，请发送 Hi。

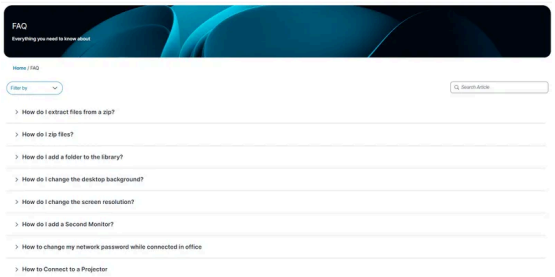
   随即显示带有命令的弹出窗口。
4. 选择以下任意命令：
   - **创建工单** - 提示您输入问题的主题和症状以创建事件。 机器人将创建事件并显示事件 ID。 然后，事件会发送给支持/服务台团队进行解决。
   - **查看我的工单状态** - 显示为您创建/由您创建的所有事件和服务请求的列表。 点击事件或服务请求即可查看其状态。
   - **与支持人员聊天** - 开启聊天会话，与空闲支持/服务台分析人员 沟通，帮助您解决问题。
   - **离开聊天对话** - 结束聊天会话。
   - **帮助** - 显示关于以上每个命令的简短描述。

> - 如果聊天窗口处于空闲状态，根据管理员的会话过期超时设置，您的会话将在 3 次警告消息后过期。
> - 根据贵组织管理员的设置方式，可用选项可能有所不同。

9.9. 常见问题解答

> **常见问题** 模块并非开箱即用 (OOTB)。 仅当管理员已为您的角色配置此工作区时，此工作区才会显示。

常见问题解答工作区可帮助您找到常见问题解答。 您可以使用此工作区在引发事件之前确定常见问题的解决方案或解决方法。



浏览所有已发布的常见问题解答

1. 登录 Neurons for ITSM。
2. 从左侧菜单中选择**常见问题解答**。

此时将显示所有已发布的常见问题解答列表。

3. 点击任何常见问题旁边的展开图标，查看其完整内容。
4. 点击右下角的数字，在页面上显示相应的常见问题集。

搜索特定常见问题解答

1. 在**常见问题解答**工作区中，转到**搜索文章**框。
2. 输入与您的问题相关的关键字，然后按 **Enter**键。

系统将显示匹配的常见问题解答。

按“类别”筛选常见问题解答

1. 在**常见问题解答**工作区中，点击**筛选条件**下拉列表。
2. 从以下选项中选择您要查看的类别：
    - 所有类别
    - 硬件
    - 软件
    - 电话语言

10. 使用 Ivanti Service Manager 机器人

可以使用 Ivanti Service Manager 机器人来执行多种操作，如创建事件、查看事件状态以及同分析人员聊天。

1. 打开 Ivanti Service Manager 机器人并对消息执行 ping 命令。

> 如果无法使用机器人，请联系贵组织的管理员进行配置。

2. 根据需要选择下列任意选项。
    - **创建工单** - 创建事件。
    - **查看我的工单状态** - 显示所有打开事件的状态。
    - **与支持人员聊天** - 系统会将您连接到分析人员，以便解决问题/回复查询。
        - 如果分析人员没有响应您的聊天，您将收到一条消息，显示“请稍后，我们会将您连接至其他分析人员”。 您可以等待连接。
        - 如果没有分析人员在线，您将收到消息“所有分析人员均已离线”。 您可以继续等待直至有分析人员在线，或者直接退出。 等待分析人员连接的最长时间为 5 分钟，之后会显示以下消息：“抱歉，我们目前无法为您连接。”点击**是**继续使用机器人，点击**否**退出。
    - **离开聊天对话** - 退出聊天。
    - **帮助** - 显示描述以上选项的对话框。

> - 如果发送短信而非选择给定选项，将显示以下消息：“选择无效。 请选择可用选项之一。”
> - 只要机器人显示选项，请务必从给定选项中进行选择。 否则，将显示无效消息，提示您只能从显示的选项中进行选择。

11. 更多信息

点击下面的链接了解更多信息：

- Ivanti 软件
- 培训
- 客户支持
- 联系我们

您的反馈至关重要

如果有关于 Neurons for ITSM 应用程序（包括此在线帮助）的问题和意见，请访问以下网站记录事件，联系 Ivanti 全球支持服务团队：

https://www.ivanti.com/support/ivanti-support.

如遇紧急事件，请致电您的支持服务代表，立即获取帮助。

在线帮助版本

此在线帮助支持 Ivanti Neurons for ITSM 发布版本：(Undefined variable: Primary.Release Version)。

已发布 五月 26, 2026