

ivanti

ITSM-Self Service (CHT)

CONTENTS

1. 概述	3
2. 開始使用自助服務入口網站	4
2.1. 瀏覽自助服務入口網站	8
3. 我該如何？	10
4. 使用工作區	12
4.1. 我的項目	13
4.2. 服務要求和事件	16
4.3. 知識中心	18
4.4. 公告、常見問題與警示	19
4.5. 社交面板訊息	20
4.6. 聊天區	23
4.7. 使用我的最愛	25
5. Ivanti Neurons for Facilities - 自助服務使用者	26
6. Ivanti Neurons for GRC - 自助服務使用者	28
7. 企業自助服務歡迎使用頁面	29
8. 自助服務行動版入口網站	31
8.1. 報告事件並提交要求	35
8.2. 知識庫	37
8.3. 啟用生物特徵辨識驗證登入	40
8.4. 啟用行動通知	41
9. 瀏覽自助服務管理 UI 第 3 版	42
9.1. 登入自助服務管理入口網站	44
9.2. 瀏覽自助服務管理入口網站	48
9.3. 服務目錄	51
9.3.1. 外部供應項目	55
9.4. 我的項目	56
9.5. 公告	61
9.6. 知識	63
9.7. 警示	66
9.8. 與支援人員聊天	69
9.9. 常見問題	73
10. 使用 Ivanti Service Manager 機器人	75
11. 其他資訊	76

1. 概述

存取 Ivanti 自助服務登陸頁面，以提交請求、追蹤事件並在易於使用的介面中探索知識文章。本說明是為了使用自助服務入口網站向 IT、人力資源或其他部門要求業務服務的員工及外部客戶所設。除了記錄[服務要求](#)/提出票證以外，自助服務入口網站內的使用者還能建立[事件](#)、查看目前記錄的狀態，以及搜尋[知識文章](#)等。

若您是 IT 支援人員，想要查詢有關如何使用服務台控制台的資訊，請參閱[使用服務台控制台](#)。若您是管理員，想要查詢有關如何配置及設定應用程式的資訊，請參閱[配置和管理員](#)。



[快速入門](#)

在自助服務入口網站內建立並追蹤問題。



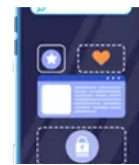
[我該如何？](#)

使用自助服務入口網站的一些情況。



[工作區](#)

如何使用自助服務入口網站的不同工作區。



[自助服務行動版入口網站](#)

如何使用自助服務行動版入口網站。

2. 開始使用自助服務入口網站

本主題的內容可以協助您以自助服務使用者身分開始使用自助服務入口網站。使用入口網站可以建立及追蹤事件和服務要求，也可以檢視全公司的公告、常見問題和知識文章。

入口網站的行動版適用於使用智慧型手機或平板電腦的自助服務行動使用者。如需詳細資訊，請參閱[自助服務行動版入口網站](#)。

登入自助服務入口網站

您必須獲指派自助服務使用者角色才能登入入口網站。

1. 在瀏覽器中，輸入管理員提供的登入 URL。
2. 在登入頁面中輸入您的使用者名稱和密碼。
3. 按一下**登入**。角色清單隨即顯示。
4. 向下捲動並選取**自助服務使用者**角色，然後按一下**提交**。

變更您的密碼、語言和個人資料圖片

▼ 變更密碼

1. 登入自助服務入口網站。
2. 按一下您的使用者名稱。 從下拉式清單中按一下**變更密碼**。



3. 在**變更密碼**對話方塊中輸入您的舊密碼，然後輸入新密碼並進行確認。請注意，密碼區分大小寫。
4. 按一下**變更**。
5. 登出後再使用新密碼登入。

▼ 重設密碼

此功能僅供內部授權使用，無法用於外部登入。

1. 按一下主要登入視窗的**忘記密碼？**。

忘記密碼

ivanti[®] Neurons for ITSM

User name

ATaylor

Password

.....

Login

Forgot Password?

2. 輸入您的使用者名稱或電子郵件地址，然後按一下**提交**。

將會有一次性重設連結寄送到您所註冊的電子郵件地址。該連結將於 20 分鐘後或是您管理員所設時限之後過期。

2. 按一下該連結。便會將您重新導向至**重設密碼**頁面。

3. 輸入您的**使用者 ID**、**新密碼**和**確認密碼**。若您不清楚自己的**使用者 ID**，請與貴組織的管理員聯絡。

4. 按一下**提交**。

▼ 變更語言

應用程式的預設語言為英文 (美國)。不過，若管理員已授予您權限，則可以依照偏好變更介面的顯示語言。系統會保留您的變更，在登入時會自動使用設定的語言，直到再次變更為止。

1. 登入至 Neurons for ITSM，在頂端功能表內按一下使用者名稱。
2. 將滑鼠游標暫留於**變更地區設定**。管理員設定的語言清單隨即顯示。



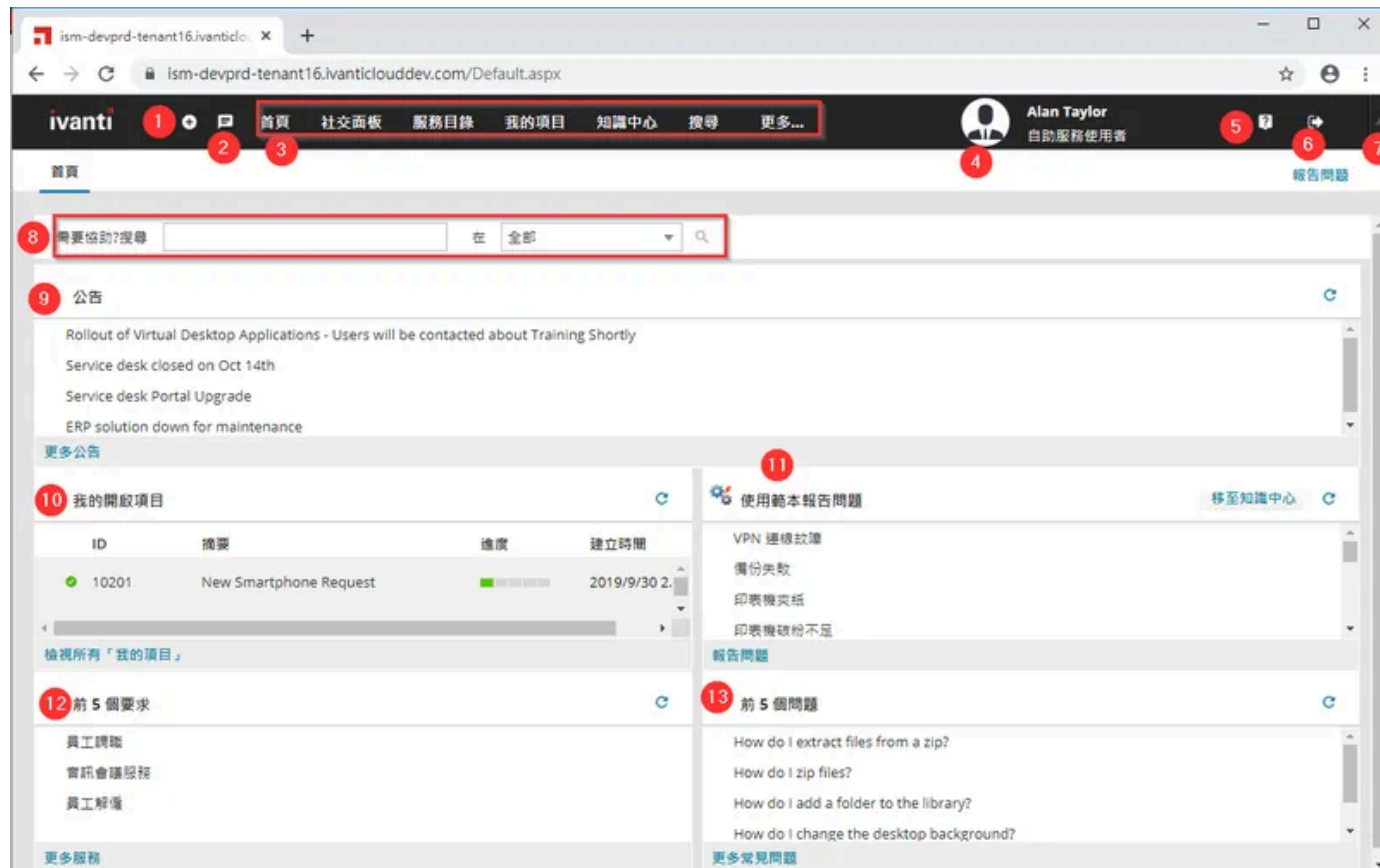
3. 選取要使用的語言。應用程式會自動重新整理，以便套用變更的地區設定。

▼ 變更使用者帳戶個人資料圖片

1. 登入至 Neurons for ITSM，在頂端功能表內按一下使用者名稱。
2. 按一下**變更圖片**。
3. 在**變更相片**對話方塊中，按一下**瀏覽**以選取一個影像檔案。
4. 按一下**儲存**。選取的圖片會顯示在您的使用者名稱旁。

2.1. 瀏覽自助服務入口網站

首頁工作區是入口網站的預設檢視。根據管理員提供的設定，您的入口網站所呈現的外觀與風格可能會與下圖有所不同。舉例來說，所有使用者角色的色彩和實際模組可能不盡相同。



入口網站首頁工作區的不同區域如下所述：

- 工作區清單** - 此圖示是存取工作區的另一種方式。按一下圖示並從清單中選取工作區。
- 社交面板新訊息** - 此圖示是開啟社交面板上的未讀訊息以及張貼新訊息的捷徑。顯示在圖示上的數字表示未讀的訊息數目。若社交面板未啟動，則看不見數字。按一下圖示即可啟動社交面板。
- 工作區** - 使用入口網站工作區（**首頁**、**社交面板**、**服務目錄**等等）來完成各種工作。按一下**更多**以檢視您的使用者角色可使用的其他工作區。
- 登入的使用者及使用者角色** - 按一下使用者名稱可開啟一個功能表，可供變更密碼、應用程式地區（語言），或是新增/更新個人資料圖片。按一下您的使用者角色，以便切換至您獲指派的另一個使用者角色。
- 說明圖示** - 若您需要有關任何 Neurons for ITSM 功能的資訊，按一下此圖示即可存取說明文件。
- 登出圖示** - 按一下此圖示即可登出應用程式。
- 全螢幕模式按鈕** - 按一下此圖示即可在全螢幕下檢視應用程式。若要退出全螢幕模式，按一下**結束全螢幕** 圖示即可。
- 搜尋面板** - 使用此面板中的欄位與選項，可以依特定關鍵字搜尋及尋找常見問題、公告和知識文章。若要根據特定模組重新定義您的搜尋範圍，請在**輸入**欄位中選取模組。
- 公告** - 您的組織要向全體員工傳達的公告。

10. 我的開啟項目 - 您已提交的服務要求和報告的事件。在清單中選取項目即可檢視詳細資訊。若清單為空白，表示您沒有開啟項目。

11. 使用範本報告問題 - 使用預先設定的範本報告問題。範本會自動填入某些欄位，使報告程序更為容易。若不想使用範本報告問題，按一下區段底部的**報告問題**。

▽ 使用範本報告問題

1. 在**使用範本報告問題**之下，選取與問題相符的範本。包含自動填入欄位的表單隨即顯示。
2. 在修改欄位中的資訊之前，您可以先瀏覽右側的**可能的解決方案**面板來查看是否可以自行解決問題。若其中一項解決方案可行，按一下**解決** (面板右下角) 來關閉事件。
3. 若沒有可行的解決方案，請確認填入的**摘要**、**說明**和**緊急程度**欄位是否正確。
4. 按一下**儲存事件**即可報告問題。儲存後，此問題會變成事件，且事件 ID 會顯示在**我的開啟項目**清單中。

事件關閉後，您可能會收到調查電子郵件，要求您針對解決問題的效率提供意見反應。您的調查回應會與事件一併儲存。

12. 前 5 大要求 - 使用者最常提交的服務要求。您可以在提交要求時從此清單中選擇，也可以按一下**更多服務** (位於區段底部) 以開啟「服務目錄」並搜尋所有要求類別。

▽ 提交前 5 大要求

1. 在**前 5 大要求**之下，選取符合您需求的要求。隨即顯示一份表單；每種表單會視選取的要求類型而有所不同。
2. 在欄位中輸入資訊。
3. 完成後，按一下**審查並提交**，以便檢查資訊是否正確。若要變更任何資訊，按一下**編輯/返回**並視需要修改資訊。
4. 按一下**提交**。

在首頁工作區的**我的開啟項目**清單中追蹤要求。

13. 前 5 大問題 - 使用者最常問的問題。在清單中選取問題即可顯示詳細解答。按一下**更多常見問題** (位於區段底部) 以開啟常見問題工作區並瀏覽所有發佈的常見問題。

3. 我該如何？

本主題的內容可以協助您瞭解如何使用工作區執行不同工作。您可以在位於入口網站頂端標題列的工作區功能表中存取工作區。

✓ 檢視我的項目 (服務要求和事件)

1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。提交的服務要求和報告的事件清單隨即顯示：

- 若要尋找特定項目，請在**搜尋我的項目**欄位中輸入關鍵字並使用下拉式清單縮小搜尋範圍。接著按一下  圖示。
- 若要詳細檢視列出項目，請按一下該項目。檢視詳細資訊時，您可以透過新增附註或附件的方式，基於任何原因修正項目。

如需詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。

✓ 提交服務要求

1. 在工作區功能表中，按一下**服務目錄**。
2. 使用左側導覽窗格依類別瀏覽。找到與要求相符的正確項目後，可在主窗格中選取。
3. 在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊。若表單長度超過一頁，請按一下**繼續** (位於右下角) 以繼續填寫表單。每種表單會視選取的要求類型而有所不同。
4. 完成後，按一下**審查並提交**，以便檢查資訊是否正確。若要變更任何資訊，按一下**編輯/返回**並視需要修改資訊。
5. 按一下**提交**。

在**首頁**工作區或**我的項目**工作區的**我的開啟項目**清單中追蹤要求。

如需詳細資訊，請參閱[服務要求和事件](#)。

✓ 報告事件

1. 在工作區功能表中，按一下**服務目錄**。
2. 在左側瀏覽窗格中，按一下**報告新事件**。在主窗格中，選取符合您問題的選項。若您的問題與可用選項不符，按一下**新增事件**。
包含自動填入資訊的表單隨即顯示。
3. 在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊。輸入前，請先瀏覽右側的**可能的解決方案**面板以查看是否可以透過其中一種建議的修正方式來解決問題：
 - 若有相關文章與您的問題相符，按一下標題即可將其開啟。
 - 若解決方案可行，按一下**解決** (面板右下角) 來關閉事件。若解決方案不可行，按一下**返回** (面板左上角) 以查看其他解決方案。
4. 如果沒有可行的方案，請依需要填寫欄位。
 - 在**說明**欄位中，提供詳細資訊以如實描述您的問題。
 - 在**緊急程度**欄位中，選取此問題的緊急程度。
5. 按一下**儲存事件**。

儲存後，此問題會變成可透過 ID 進行追蹤的事件。您可以在**首頁**工作區或**我的項目**工作區的**我的開啟項目**清單中進行追蹤。

如需詳細資訊，請參閱[服務要求和事件](#)。

▽ 針對團隊、群組或使用者張貼訊息

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 按一下**分享新訊息**欄位以輸入訊息。依預設，所有人都可以看見您分享的訊息。若要限制可以看見訊息的人員：
 - 按一下**新增群組**。在下拉式清單中，選取您要分享訊息的團隊、群組或使用者角色。按一下**新增**。視需要重複上述動作。
 - 按一下**新增人員**。一開始先輸入使用者名稱，然後在清單中選取要分享此訊息的人員。按一下**新增**。視需要重複上述動作。
3. 按一下**分享**以傳送您的訊息。您的訊息會出現在清單頂端。

若要回應訊息，請在訊息的**新增註解**欄位中輸入並按下 Enter 鍵。

若要搜尋特定訊息，請在**搜尋貼文**欄位 (頁面右上方) 內輸入文字並按一下  圖示。

若要篩選主要窗格內的訊息即時串流，請使用左側「活動串流」窗格內的篩選準則。

如需詳細資訊，請參閱[社交面板訊息](#)。

▽ 搜尋所有常見問題、公告或知識文章

1. 在工作區功能表中，按一下**搜尋**。清單檢視會顯示所有可用內容 — 常見問題、公告和文章。
2. 在清單內按一下標題即可檢視詳細資訊。

若要搜尋特定內容，請在**搜尋**欄位 (頁面左上方) 內輸入文字並按一下  圖示。

若要篩選清單，請按一下左側窗格內的類型 (常見問題、公告，或知識) 或時間期間 (在最近 7 天、30 天及其他期限內建立)。

如需詳細資訊，請參閱[公告、常見問題與警示](#)。

4. 使用工作區

自助服務入口網站中的每個工作區都具備不同能力，可用來執行不同功能。若想進一步瞭解每個工作區的功能以及身為自助服務使用者所能完成的工作，請選取下方連結：

- 檢視、更新或關閉自己提交的服務要求和事件。如需詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。
- 提交新服務要求或報告新事件。如需詳細資訊，請參閱[服務要求和事件](#)。
- 瀏覽知識文章可協助解決問題。如需詳細資訊，請參閱[知識中心](#)。
- 檢視張貼至入口網站的公告、常見問題與警示。如需詳細資訊，請參閱[公告、常見問題與警示](#)。
- 使用社交面板來傳送及接收其他使用者的訊息。瞭解如何搜尋、篩選及刪除訊息，以及設定要與之分享訊息的使用者群組。如需詳細資訊，請參閱[社交面板訊息](#)。
- 使用即時訊息聊天區與其他人聊天。如需詳細資訊，請參閱[聊天區](#)。

4.1. 我的項目

您可以使用**我的項目**工作區來追蹤自己已提交的服務要求及已報告的事件。如有需要，也可以從此頁面提交新的服務要求或事件。

您可以在**首頁**工作區的**我的開啟項目**清單中，追蹤同一項目清單。

✓ 檢視項目

檢視項目 - 您提出的服務要求或票證，以及您建立的事件，

在工作區功能表內按一下**我的項目**可開啟「我的項目」，其中的清單檢視會顯示所有您已提交的要求及事件。

ID	摘要	類型	狀態	到期日	進度	建立時間	修改時間
102...	New Smartphone Request	服務請求	已提交			2019/9/30 20:03	2019/9/30 20:03
101...	Employee Transfer	服務請求	使用中			2019/9/27 12:50	2019/9/27 12:50
101...	Data Backup	服務請求	已提交			2019/9/18 18:36	2019/9/27 12:50
101...	Benefits Package Claim	服務請求	已提交			2018/2/1 18:51	2018/2/1 18:51
101...	Desktop Computer Loaner	服務請求	已提交			2018/2/1 18:38	2018/2/1 18:51

✓ 檢視項目的狀態及其他詳細資訊

透過清單檢視，按一下記錄即可檢視其狀態及其他詳細資訊。

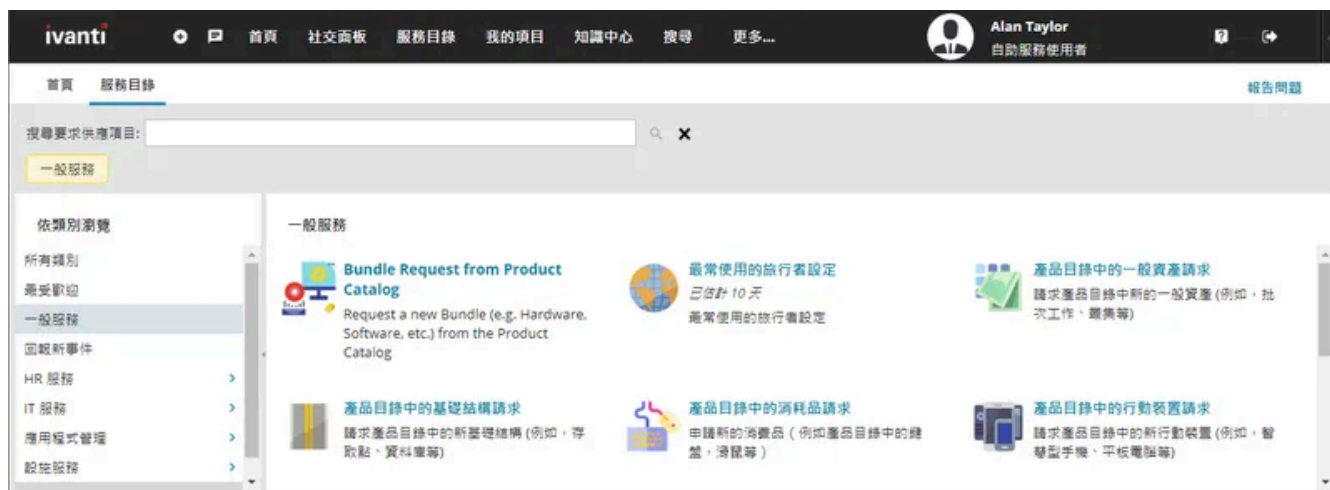
按一下**返回我的項目清單**即可返回清單檢視。

您可以視需要篩選清單檢視。請注意，管理員可檢視此清單中的所有項目：

- 若要搜尋特定項目，請在**搜尋我的項目**欄位內輸入關鍵字並按一下 圖示。相符的結果隨即顯示。
- 若要縮小搜尋範圍，可使用搜尋下拉式清單來選取類別，例如要求、問題等等。
- 若要清除所有搜尋準則，請按一下 圖示。

提交服務要求

1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。
2. 按一下頁面右上方區域的**新增服務要求**。**服務目錄**工作區隨即開啟。



3. 使用左側導覽窗格依類別瀏覽。找到與要求相符的正確項目後，可在主窗格中選取。
4. 在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊。若表單長度超過一頁，請按一下**繼續**（位於右下角）以繼續輸入其他欄位。每種表單會視選取的要求類型而有所不同。
5. 在輸入所有必要資訊後，按一下**審查並提交**。檢查資訊是否正確。
6. 若要在提交前進行任何變更，請按一下**編輯/返回**。請注意，要求一旦提交，便無法再返回編輯表單。
7. 按一下**提交**。要求會顯示在清單檢視中以便追蹤。

您可能會收到服務台或技術支援中心傳送的電子郵件更新，需要您提供與此要求有關的其他資訊。在此情況下，請在電子郵件指示的期限內回應，否則要求會自動關閉且不會提供任何解決方案。

更新進行中的服務要求

您可以透過新增附註或附件（例如影像、文件等等）的方式來更新進行中的服務要求。這些新增的內容會變成要求記錄的永久部分而無法刪除。

1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。
2. 從清單檢視中，開啟想要更新的要求。
3. 按一下**服務要求進度**索引標籤。
 - 在**新增新附註**欄位中，輸入附註並按一下**新增附註**。
 - 在**新增附件**欄位中，按一下  圖示以選取要附加的檔案。
4. 按一下**返回到我的項目清單**。要求會透過新增的資訊進行更新。

下一次您開啟此服務要求並按一下**服務要求進度**索引標籤時，您就會看見時間戳記以及個人附註和/或附加檔案。

▽ 報告事件

1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。
2. 按一下頁面右上方區域的**新增問題**。表單隨即顯示。
3. 在選取範本並在欄位中輸入資訊之前，您可以先瀏覽右側的**可能的解決方案**面板來查看是否可以自行解決問題。若其中一項解決方案可行，按一下**解決**（面板右下角）來關閉事件。
4. 若無可行的解決方案，按一下**範本**下拉式清單以尋找符合您問題的範本。若找不到範本，請使用**無**。
5. 輸入此事件的**摘要**標題，並在**說明**欄位中詳細描述問題。在**緊急程度**欄位中，選取此問題的緊急程度。
6. 按一下**儲存事件**。

儲存後，此問題會變成可透過 ID 進行追蹤的事件。

您可能會收到服務台或技術支援中心傳送的電子郵件更新，需要您提供與此事件有關的其他資訊。在此情況下，請在電子郵件指示的期限內回應，否則事件會自動關閉且不會提供任何解決方案。

▽ 更新已記錄的事件

為了協助服務台或技術支援中心解決事件，您可能需要新增相關附註或附件。您必須先記錄事件才能執行這些動作。新增附註或附件後，新增的內容會變成事件記錄的永久部分而無法刪除。

1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。
2. 在清單檢視中找到事件並將其開啟。
 - 在**附件**區段中，按一下**瀏覽**並選取要附加的檔案。
 - 在**新增附註**文字方塊中輸入附註。
3. 依序按一下**儲存**、**返回到我的項目清單**。

▽ 關閉事件

您可以關閉任何自己建立的事件，無論事件目前狀態為何。常見的原因包括自行解決問題、認為不需要進一步調查，或確定服務台或技術支援中心將事件狀態更新為「已解決」後將其關閉。

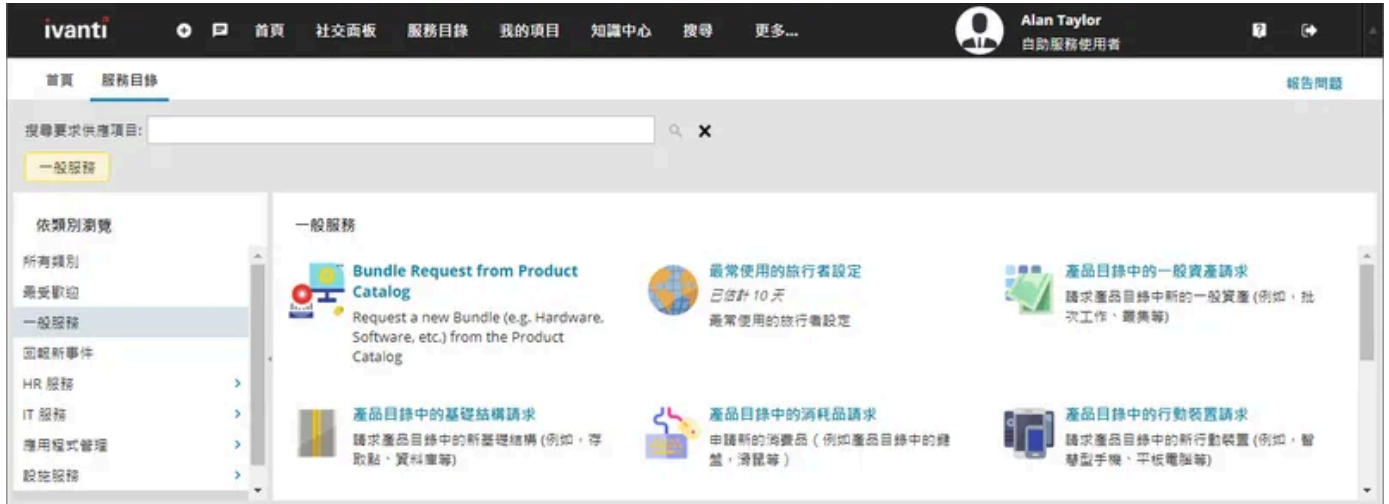
1. 在工作區功能表中，按一下**我的項目**。
2. 從清單檢視中開啟事件。
3. 按一下表單底部的**關閉事件**。
4. 按一下**返回到我的項目清單**。事件狀態會變更為**已關閉**。

事件關閉後，您可能會收到調查電子郵件，要求您針對解決問題的效率提供意見反應。您的調查回應會與事件一併儲存。

4.2. 服務要求和事件

服務要求就是針對會議室預訂、新增電子郵件帳戶等服務提出的要求。事件則包括帳戶鎖定或印表機無法運作等服務中斷問題。

提交事件或服務要求時，系統會透過公司服務台或技術支援中心進行記錄，並在其中進行相關處理。您可以在[首頁](#)工作區或[我的項目](#)工作區的[我的開啟項目](#)清單中追蹤進度。



服務目錄選項和表單取決於貴公司設定 Neurons for ITSM 的方式。若要瞭解立即可用的服務目錄清單，請參閱[預設目錄提供項目](#)。

✓ 提交服務要求

1. 從工作區功能表中，按一下 **服務目錄**。
2. 使用左側導覽窗格依類別瀏覽。找到與要求相符的正確項目後，可在主窗格中選取。
3. 在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊。若表單長度超過一頁，請按一下**繼續**（位於右下角）以繼續填寫表單。每種表單會視選取的要求類型而有所不同。
4. 在輸入所有必要資訊後，按一下**審查並提交**。
5. 檢查資訊是否正確。若要進行任何變更，請按一下**編輯/返回**。
6. 按一下**提交**。

要求一旦提交，便無法再返回、編輯或刪除表單。

在[首頁](#)工作區或[我的項目](#)工作區的[我的開啟項目](#)清單中追蹤要求。

您可能會收到服務台或技術支援中心傳送的電子郵件更新，需要您提供與此要求有關的其他資訊。在此情況下，請在電子郵件指示的期限內回應，否則要求會自動關閉且不會提供任何解決方案。

若需要透過附註或附件（例如圖片或文件等等）更新進行中的服務要求，便可這樣做。如需詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。

▽ 報告事件

1. 在工作區功能表中，按一下**服務目錄**。
2. 在左側瀏覽窗格中，按一下**報告新事件**。在主窗格中，選取符合您問題的選項。若您的問題與可用選項不符，按一下**新增事件**。
3. 在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊。輸入前，請先瀏覽右側的**可能的解決方案**面板以查看是否可以透過其中一種建議的修正方式來解決問題：
 - 若有相關文章與您的問題相符，按一下標題即可將其開啟。
 - 若解決方案可行，按一下**解決** (面板右下角) 來關閉事件。若解決方案不可行，按一下**返回** (面板左上角) 以查看其他解決方案。
4. 如果沒有可行的方案，請依需要填寫欄位。
 - 在**說明**欄位中，提供詳細資訊以如實描述您的問題。
 - 在**緊急程度**欄位中，選取此問題的緊急程度。
5. 按一下**儲存事件**。

儲存後，此問題會變成可透過 ID 進行追蹤的事件。您可以在**首頁**工作區或**我的項目**工作區的**我的開啟項目**清單中進行追蹤。

您可能會收到服務台或技術支援中心傳送的電子郵件更新，需要您提供與此事件有關的其他資訊。在此情況下，請在電子郵件指示的期限內回應，否則事件會自動關閉且不會提供任何解決方案。

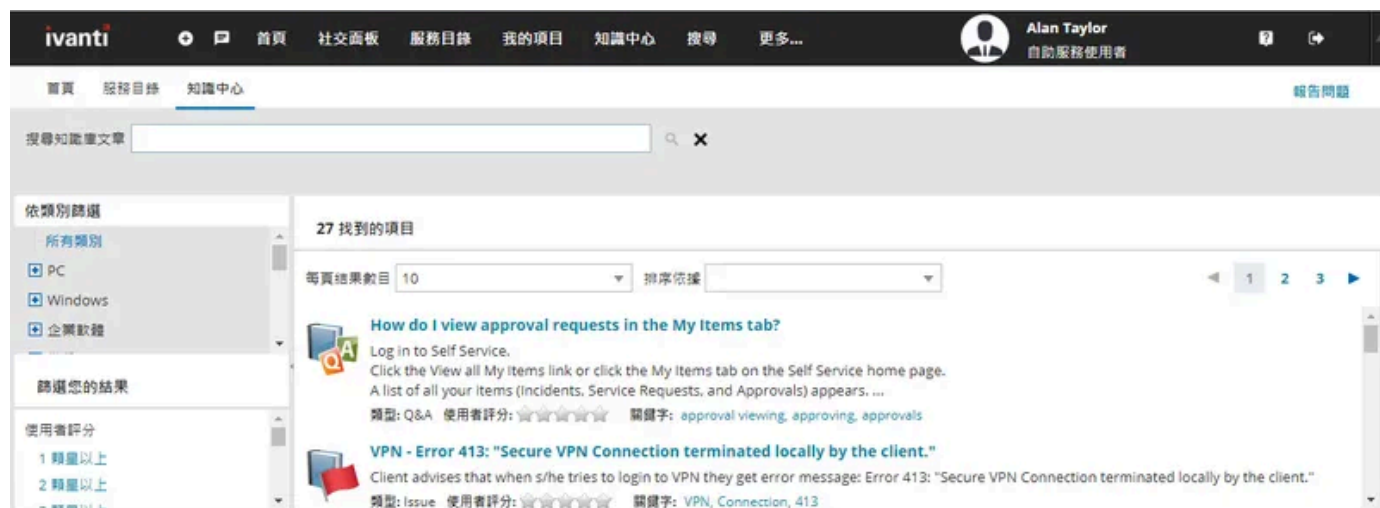
若要尋找部分相符項目，可以在搜尋中使用 * 和 % 作為萬用字元。

您無法編輯已記錄的事件，但您可以透過附註或附件 (例如影像、文件等等) 來更新事件。您也可以關閉事件，無論事件目前狀態為何。如需詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。

4.3. 知識中心

您可以使用「知識中心」工作區來存取所有可用的文章，以便協助您解決問題或找到因應措施。

若要存取知識文章，請按一下工作區功能表內的**知識中心**。清單檢視隨即會顯示所有已發佈的文章。按一下任意文章即可開啟，然後按一下**返回搜尋結果**即可回到清單檢視。



知識中心文章與常見問題的不同之處如下：

- 這些文章是在知識管理系統中建立，且在發佈之前會先通過核准程序。
- 這些文章會由使用者評分。您可以針對清單中的任何文章新增評分和註解。
- 若您使用文章解決了問題，系統會自動開啟並關閉一個事件，以便讓問題和解決方案的統計資料能保持最新狀態。

這些文章會依類別列出。您可以透過下列方式搜尋、排序和篩選文章：

- 在頁面上方的**搜尋知識庫文章**欄位內輸入關鍵字，並按一下 圖示進行搜尋。所有與關鍵字相符的文章隨即顯示。
- 可以使用位於文章清單上方的**排序依據**下拉式清單，依最佳評分、最新文章等條件來排序文章。
- 可以依左側窗格內的類別、使用者評分、時間期間 (在最近 7 天、30 天及其他期限內建立) 或知識類型 (文件、修補程式、錯誤訊息等) 來篩選文章。若要清除篩選器，請按一下位於**搜尋知識庫文章**欄位旁的 圖示。

提供文章意見反應

您可以為知識文章評分或提供意見反應。

1. 在工作區功能表中，按一下**知識中心**。
2. 文章清單隨即顯示。選取要評分的文章。
3. 向下捲動至頁面底部。在**為這篇文章評分**下方，選取這篇文章應得的星星數 (1 顆星代表「沒有幫助」，最高 5 顆星代表「完全符合我的需要」)。
4. 針對「本文章是否有幫助？」，請按一下**是或否**。您也可以在此註解區段中提供更多意見反應。
5. 按一下**留下意見反應**。

無論何時想要修改個人意見反應，都可以按一下**變更我的意見反應**，接著進行必要的編輯，然後再按一下**變更我的意見反應**。

4.4. 公告、常見問題與警示

公告和常見問題 (FAQ) 會顯示在自助服務入口網站的**首頁**以及各自的工作區中。**公告**是一些要傳達給整個組織的訊息 — 所有的使用者角色都可以檢視公告，但只有具備正確存取權限的使用者角色才能建立公告。**常見問題**是針對常見問題所建議的解決方案或因應措施，您可以在報告事件之前先搜尋這些問題。

警示是一種全域通知，包括系統或應用程式錯誤 (例如效能問題或應用程式關閉)、警告 (例如使用者無法執行某些工作) 和資訊訊息 (例如印表機已移動)。

您可以使用**搜尋**工作區，從單一位置搜尋所有已發佈之常見問題、公告和知識文章的清單。

您檢視公告、常見問題與警示的權限會視管理員針對使用者角色所啟用的選項而定。

✓ 檢視公告

1. 在工作區功能表中，按一下**更多 > 公告**。公告清單隨即顯示。
2. 按一下任意項目即可檢視詳細資訊。
3. 完成時，按一下**清單檢視**。

若要搜尋特定公告，請在**搜尋公告**欄位 (頁面右上角) 內輸入關鍵字並按一下  圖示或按下 ENTER 鍵。相符的結果隨即顯示。

✓ 瀏覽所有已發佈的常見問題

1. 在工作區功能表中，按一下**更多 > 常見問題**。常見問題清單隨即顯示。
2. 按一下任意項目即可檢視解答。
3. 完成時，按一下**清單檢視**。

若要搜尋特定常見問題，請在**搜尋常見問題**欄位 (頁面右上方區域) 內輸入關鍵字並按一下  圖示。應用程式隨即顯示相符的結果。

✓ 檢視警示

1. 在工作區功能表中，按一下**更多 > 警示**。所有目前警示的清單隨即顯示。
2. 按一下任意項目即可檢視詳細資訊。
3. 完成時，按一下**清單檢視**。

✓ 若要搜尋所有已發佈的常見問題、公告或知識文章

1. 在工作區功能表中，按一下**搜尋**。所有可用內容的清單 — 常見問題、公告和文章隨即顯示。
2. 在清單內按一下標題即可檢視詳細資訊。

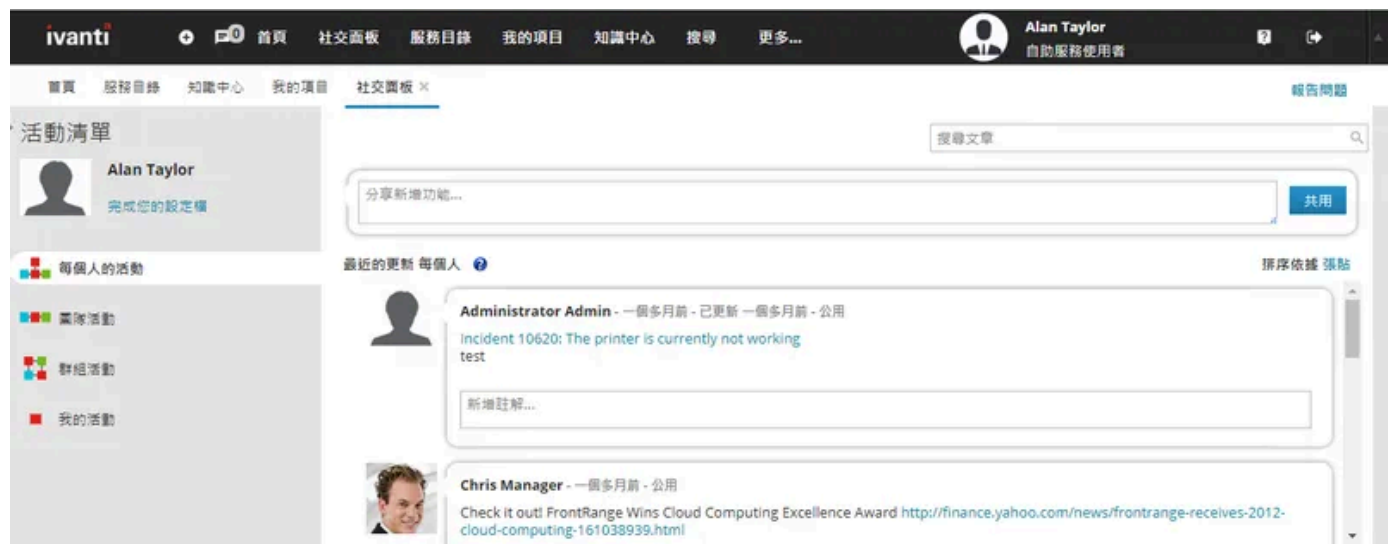
若要搜尋特定內容，請在**搜尋**欄位 (頁面左上方) 內輸入文字並按一下  圖示。

若要篩選清單，請按一下左側窗格內的類型 (常見問題、公告，或知識) 或時間期間 (在最近 7 天、30 天及其他期限內建立)。

4.5. 社交面板訊息

使用**社交面板**工作區來張貼及接收其他使用者、群組、團隊及獲指派角色的訊息。社交面板也可用於：

- 通知受影響的使用者發生升級、狀態更新，以及業務服務停止或降級等情況。
- 與其他人進行協同合作，以及在受管理的社群內提供對等支援。



您使用社交面板及選用即時訊息功能「聊天區」的權限，會視管理員針對使用者角色所啟用的選項而定。如需詳細資訊，請參閱[聊天區](#)。

訊息和註解

您可以將社交面板上的訊息廣播至所有使用者（公開訊息）或特定群組、團隊或個人（限制訊息）。當他們登入應用程式時，這些訊息便會顯示在他們的首頁工作區中。

✓ 將訊息張貼至社交面板

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 在**分享新訊息**文字方塊內按一下，然後輸入您的訊息。
3. 在**發佈至**區段中，您可以：
 - 依預設的**每個人**，將訊息廣播至所有使用者。
 - 將訊息傳送至特定群組、團隊或角色。按一下**新增群組**，然後在下拉式清單中選取，接著按一下**新增**。重複以上動作即可新增其他群組、團隊或角色。
 - 將訊息傳送给特定人員。按一下**新增人員**，接著在文字方塊內搜尋使用者的名稱，然後選取該名使用者。按一下**新增**。重複以上動作即可新增其他使用者。
 - 按一下名稱旁的 **✕** 圖示，即可停止與使用者、群組、團隊或角色分享訊息。他們將不再參與對話（除非您再次將他們新增至對話中）。
4. 按一下**分享**（文字方塊右側）以傳送訊息。

另請注意：

- 若要回應訊息，請在訊息的**新增註解**欄位中輸入並按下 Enter 鍵。您的註解會與接收原始訊息的使用者分享。
- 若要搜尋特定訊息，請在頁面右上角的**搜尋貼文**欄位內輸入關鍵字，然後按下 Enter 鍵或按一下 🔍 圖示以檢視搜尋結果。
- 若要篩選社交面板上分享的訊息即時串流，請按一下左側「活動串流」窗格內的其中一個篩選準則：
 - **每個人的活動** – 所有使用者發佈的訊息。
 - **團隊活動** – 所屬團隊發佈的訊息。
 - **群組活動** – 所屬群組發佈的訊息。
 - **我的活動** – 僅由您發佈的所有訊息和註解。
- 若要刪除訊息或註解，請按一下貼文或註解標題右側的 ✕ 圖示，接著確認刪除。您只能刪除自己而非別人張貼的訊息或註解。

團隊和群組

您可以在社交面板上與特定團隊和群組分享對話。以下是相關動作的規則：

- 團隊由管理員定義，但任何人都可以建立群組。
- 傳送至團隊的訊息會傳送至團隊的所有成員。其他團隊成員可檢視所有的團隊回應。
- 群組中的所有人都能看見張貼至群組的訊息。具有社交面板存取權限的任何人都可加入您建立的群組。您可以選擇哪些成員屬於您的群組。
- 您無法刪除群組，但可以離開群組。不過，您無法離開您自己建立的群組。

✓ 在社交面板中建立群組

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 在「活動串流」窗格中，按一下**群組活動 > 管理群組**。**管理群組**視窗隨即顯示。
3. 按一下**建立新群組**。**建立新群組**視窗隨即顯示。
4. 在欄位中輸入資訊。在**名稱**中輸入唯一名稱，這是其他人識別此群組的方式。**所有者**會自動擷取自您的登入角色和名稱。在**說明**中輸入此群組的選填說明。
5. 按一下**儲存**以儲存群組，然後**關閉**。

✓ 加入群組

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 按一下**群組活動 > 管理群組**。「管理群組」視窗隨即出現。
3. 若從未加入過群組，則會出現兩個按鈕。按一下**加入群組**。若已加入群組，請略過此步驟。
4. 在**公開群組**索引標籤中，按一下群組方塊內的**加入**。
5. 按一下**關閉**。

✓ 離開群組

您無法刪除群組，但可以離開群組。不過，您無法離開您自己建立的群組。

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 按一下**群組活動 > 管理群組**。「管理群組」視窗會與您目前的群組一起出現。
3. 在要離開的群組內按一下**離開**。**離開群組確認**方塊隨即顯示。
4. 按一下**是**即可離開群組。此後，該群組不會再出現在**我的群組**索引標籤之下。

「社交面板新訊息」圖示

您可以將**社交面板新訊息**圖示做為捷徑，用來開啟社交面板中的未讀訊息及張貼新訊息。此圖示會顯示未讀訊息的數量，而且無論開啟哪一個工作區，都會顯示在每個入口網站工作區的標題列上。

 圖示具有下列功能:

- 未讀訊息的數量會顯示在圖示旁。若社交面板未啟動，則看不見數字。(按一下圖示即可啟動社交面板。)
- 每次張貼新訊息後，訊息計數器的數字都會增加，但不會包含您自己張貼的訊息。
- 依預設，「每個人的活動」區域和您的注釋都會即時更新，「團隊活動」區域則是每 5 分鐘更新一次。顯示的通知數量上限為 10。
- 若要清除訊息計數器，請按一下圖示以開啟訊息視窗並按一下**清除並關閉**。

4.6. 聊天區

聊天區是位於**社交面板**工作區的一種即時訊息功能。您可以使用「聊天區」與其他使用者直接進行通訊。您的管理員必須針對您的使用者角色啟用此功能後，您才能看見「聊天區」。

以下是聊天區的功能：

- 「聊天區」在啟用後會自動顯示在「社交面板」工作區的右側。您必須先開啟**社交面板**工作區或「聊天區」才能看見傳送給您的聊天訊息。
- 聊天區一次最多可以顯示十組不同的對話。
- 在開啟**社交面板**工作區（會啟動「聊天區」）之後，您可以關閉工作區並繼續傳送及接收聊天訊息。若要隱藏/顯示聊天區，請切換側邊欄控點。

✓ 與其他使用者聊天

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。「聊天區」在啟用後會自動顯示在頁面的右側，如未顯示，請聯絡您的管理員。
2. 若要開始聊天，請在聊天區內按一下**開始新對話**。聊天視窗隨即顯示。
3. 若要新增使用者，請執行下列動作：
 - 按一下**新增人員**。
 - 在出現的文字方塊中，輸入聊天對象的名稱。
 - 按一下**新增**。視需要重複上述步驟 — 可加入的使用者數量沒有上限。
4. 在下方的訊息區中輸入訊息。
5. 按下 ENTER 鍵即可發佈訊息。在發佈訊息之前，其他使用者無法看到您的訊息。您的訊息會顯示在接收者清單的下方：
 - **公開**對話採用白色背景。
 - **私人**對話採用藍色背景。
6. 若要將對話最小化，請按一下對話標題。再按一下標題即可切換為開啟。
7. 若要移除對話，請按一下**從聊天區中移除對話**  圖示。

✓ 與團隊、群組或角色聊天

您可以在聊天區（以及在「社交面板」）中進行團隊、群組或角色層級的對話。您必須是團隊、群組或角色的成員才能與其聊天。在開始聊天之前，您必須先在「社交面板」中開啟對話。

1. 在工作區功能表中，按一下**社交面板**。
2. 在文字方塊中輸入訊息。
3. 按一下**新增群組**。
4. 從下拉式清單中選擇團隊、群組或角色，然後按一下**新增**。
5. 按一下**分享**。訊息會顯示在「社交面板」中，對話則會提交至團隊。
6. 按一下訊息視窗內的聊天  圖示，即可將對話移至聊天區內。您可以繼續與聊天區中的群組聊天。

▽ 移動聊天視窗

在發佈對話後，您就可以將聊天視窗置於其他視窗之上，以便繼續監控對話。

1. 在對話標題內，按一下彈出箭頭  圖示。
2. 若要移動聊天視窗，請將標題拖放至另一個位置。
3. 若要將視窗移回聊天區，請將其拖放回聊天區。若按一下關閉圖示，便會從聊天區中移除對話。

4.7. 使用我的最愛

使用我的最愛選項，將最頻繁存取的知識文章、服務目錄和服務要求新增至我的最愛，即可輕鬆進行存取。

如果未提供我的最愛選項，則表示您的 管理員 尚未將其啟用。請聯絡貴組織的 管理員 以啟用該功能。

新增和移除我的最愛

將記錄新增至我的最愛

1. 登入 自助服務行動版 入口網站。
2. 開啟「知識/服務目錄/服務要求」工作區。
3. 開啟記錄，或者從清單檢視中找到想要新增至我的最愛的記錄，然後按一下**新增至我的最愛**圖示 .

從我的最愛中移除記錄

4. 開啟「知識/服務目錄/服務要求」工作區。
5. 開啟記錄，或者從清單檢視中找到想要從我的最愛中移除的記錄，然後按一下**從我的最愛中移除**圖示 .

- **搜尋**工作區中也可以使用我的最愛選項。您也可以從**搜尋**工作區中新增或移除我的最愛記錄。
- 按一下**新增至我的最愛**圖示  後，該圖示隨即切換為**從我的最愛中移除**圖示 .

5. Ivanti Neurons for Facilities - 自助服務使用者

版本: 2022.4

Ivanti Neurons for Facilities 2022.4 為自助服務使用者提供了其現有 Neurons for ITSM 系統適用的增強型設施功能。

登入 Ivanti Neurons for ITSM 和 Neurons for Facilities 2022.4 後，自助服務使用者可以獲得以下功能：

- 預訂可用的會議室、設施空間和隔間。
- 選取指派給他們的多項設施資產，以及他們希望遷移到另一個設施點時可跟隨他們遷移的多項設施資產。
- 使用改進後的設施資產要求功能，藉此提升使用者體驗和可用性。

上述所有增強型功能均可在「服務目錄設施服務」區段中找到。

有關提出服務要求的一般說明，請參閱[服務要求和事件](#)。

有關服務目錄中可選取之所有要求功能的資訊，請參閱[預設服務目錄提供項目](#)。

以下所述要求功能是針對 Ivanti Neurons for Facilities 2022.4 的新增或改進。

員工遷移要求

要求從一個設施遷移到另一個設施，包括指派給要求者的任何資產。

建立員工遷移要求：

1. 在自助服務入口網站的**首頁**工作區中，選取**更多服務**。
2. 選取**設施服務**類別，然後選取**員工遷移要求**。
3. 有關填寫要求的詳細資訊，請參閱預設服務目錄提供項目中的[員工遷移要求](#)。
4. 填完所有欄位後，按一下**提交**。

設施預訂

預訂會議室、隔間或設施空間，包括餐點和所需設備。

預訂：

1. 在自助服務入口網站的**首頁**工作區中，選取**更多服務**。
2. 選取**設施服務**類別，然後選取**設施預訂**。
3. 有關填寫要求的詳細資訊，請參閱預設服務目錄提供項目中的[設施預訂要求](#)。
4. 填完所有欄位後，按一下**提交**。

設施資產要求

透過產品目錄要求新的設施資產。

要求設施資產：

1. 在自助服務入口網站的**首頁**工作區中，選取**更多服務**。
2. 選取**設施服務**類別，然後選取**設施資產要求**。
3. 有關填寫要求的詳細資訊，請參閱預設服務目錄提供項目中的[設施資產要求](#)。

4. 填完所有欄位後，按一下提交。

6. Ivanti Neurons for GRC - 自助服務使用者

最低版本: Neurons for ITSM 2023.2。

Ivanti Neurons for GRC 為自助服務使用者提供了其現有 Ivanti Neurons for ITSM 系統適用的增強型治理、風險與遵從性 (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.

登入 Ivanti Neurons for ITSM 和 Neurons for GRC 2023.2 後，自助服務 GRC 使用者可以：

- 提交廠商上線要求。

上述增強功能可在「服務目錄一般服務」區段取得，而且僅適用於 Neurons for GRC 使用者。其他所有預設自助服務要求也可供使用。

有關提出服務要求的一般說明，請參閱[服務要求和事件](#)。

有關服務目錄中可選取之所有要求功能的資訊，請參閱[預設服務目錄提供項目](#)。

以下所述要求功能是針對 Ivanti Neurons for GRC 2023.2 的新增或改進。

廠商上線要求

提交廠商上線要求以取得所提供的服務或產品。

建立廠商上線要求：

1. 登入 Ivanti Neurons 自助服務入口網站。
2. 選取 **IT 服務**，然後選取**服務目錄**。
3. 選取**一般服務**類別，然後選取**廠商上線**。
4. 如需有關填寫要求的詳細資訊，請參閱「預設服務目錄供應項目」中的[廠商上線要求](#)。
5. 按一下**檢閱並提交**：
 - 如果廠商詳細資料正確無誤，請按一下**提交**。
 - 如果需要進一步編輯，請按一下**編輯**，進行所需的變更，然後重新提交。

提交後，就會傳送廠商上線要求以供核准，而且會將**狀態**標示為「已提交」。

檢視已提交的要求：

1. 選取左欄中的**首頁**圖示。
2. 選取 Ivanti Neurons 服務入口網站首頁中的**我的項目**。
3. 選取**我的項目**清單中的項目。

7. 企業自助服務歡迎使用頁面

企業自助服務歡迎使用頁面是一個中樞頁面，其中提供基於部門所組織的所有自助服務內容。在此，您只需選取想要存取的部門（如 IT 服務、人力資源、設施服務或安全性作業等）即可瀏覽相應的自助服務行動版入口網站。

例如，假設您選取了企業歡迎使用頁面上的**人力資源**，系統會將您重新導向至自助服務行動版入口網站，但其中顯示的內容（**服務目錄**、**公告**、**常見問題集**、**我的項目**，以及**知識文章**等）將僅特定於人力資源範圍。同樣地，若您選取的是**安全性作業**，有關安全性作業的內容隨即顯示。

僅當貴組織的管理員為您啟用此功能時，您才能使用此功能。如您有任何疑慮或疑問，請與貴組織的管理員聯絡。

設計企業歡迎頁面時，請按照以下圖片/標誌格式、大小和解析度建議：

項目	格式	大小限制	解析度
標誌	.svg	1 MB	-
背景圖片	.jpg、.png	2 MB	1920 (寬) x 550 (高)
卡片標誌	.svg	1 MB	-

企業自助服務歡迎使用頁面的範例影像



[javascript:void\(0\);](#)相關主題

相關主題連結圖示

8. 自助服務行動版入口網站

若您已獲指派**自助服務行動版**使用者角色，則可以在智慧型手機和平板電腦等各種 iOS 和 Android 裝置上檢視自助服務行動版入口網站。自助服務行動版入口網站是一種與傳統應用程式類似的 Web 使用者介面，不同之處在於這些頁面會根據在行動裝置上的顯示需要自行調整大小。

建議使用 Google Chrome 瀏覽器來檢視自助服務行動版入口網站。不支援下列瀏覽器：Microsoft Internet Explorer 8 (IE8)、Microsoft Internet Explorer 9 (IE9) 或原生/內嵌式 Android 瀏覽器。

若使用智慧型手機來存取自助服務行動版入口網站，必須先透過 Google Play 商店或 Apple App Store 免費下載 Neurons for ITSM 到裝置上。

- 當您在行動裝置 (包括平板電腦) 上使用 Ivanti Neurons for ITSM 時，僅能使用行動裝置型使用者角色。若想要以非行動裝置型使用者角色登入，請改用您的桌上型電腦或筆記型電腦。
- Ivanti Neurons for ITSM 的使用者介面設計靈活，支援桌上型電腦、平板電腦和各種手機規格。在桌面上檢視時，建議以 1280 x 1024 解析度檢視。
- 當行動應用程式閒置較長時間時，您將登出。這基於 SSO 工作階段逾時組態。

存取自助服務行動版入口網站

✓ 已啟用企業自助服務歡迎使用頁面時

當您以自助服務行動版使用者身分登入 Neurons for ITSM 時，企業自助服務歡迎使用頁面便是登陸頁面。您必須選取某個部門才能存取自助服務行動版入口網站。自助服務行動版入口網站將會顯示特定於您所選部門的相關內容 (**服務目錄**、**公告**、**常見問題集**、**我的項目**，以及**知識文章**等)。

例如，假設您選取了企業自助服務歡迎使用頁面上的人力資源，系統會將您重新導向至自助服務行動版入口網站，其中顯示的內容將僅特定於人力資源範圍。

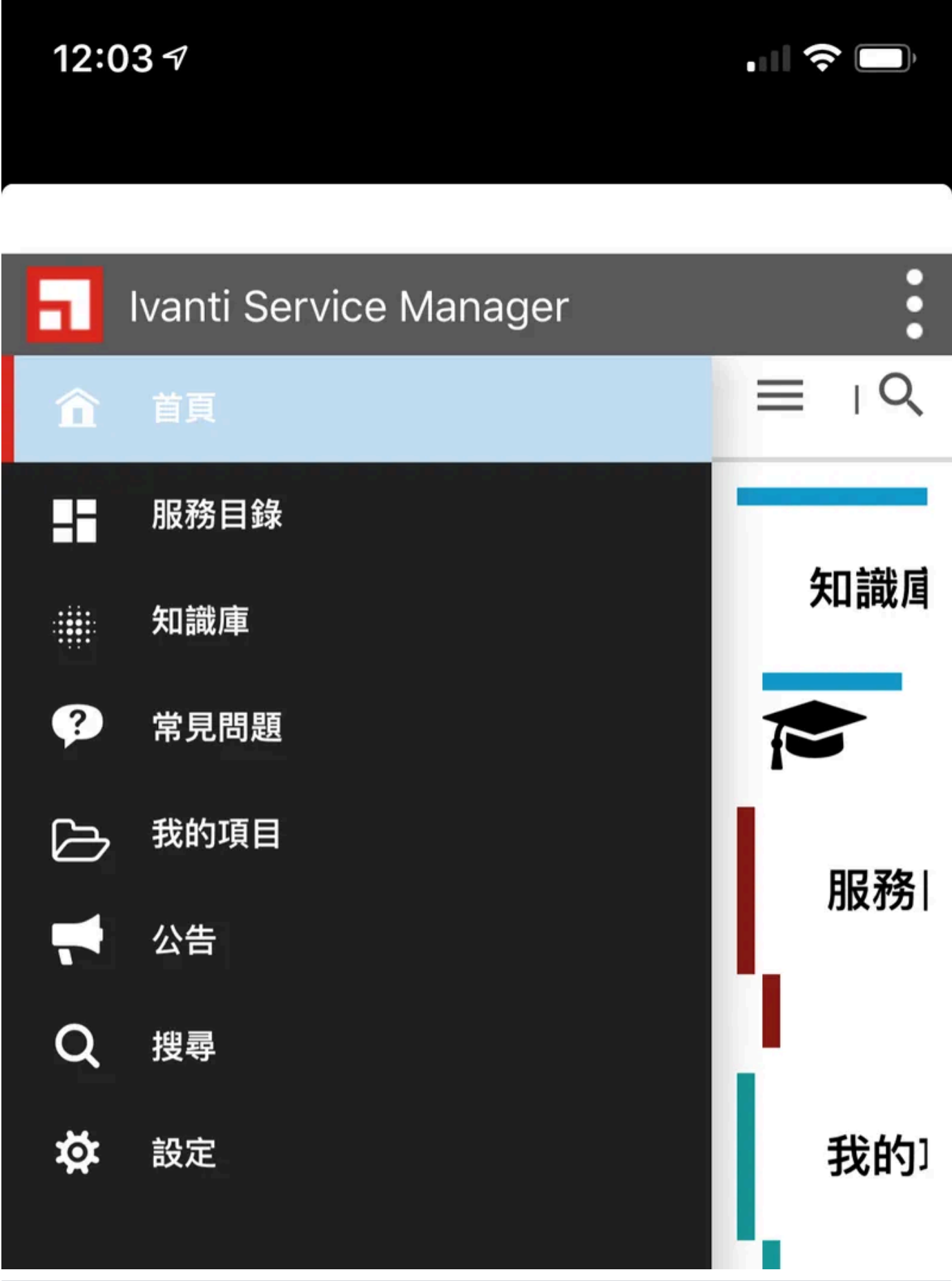
✓ 未啟用企業自助服務歡迎使用頁面時

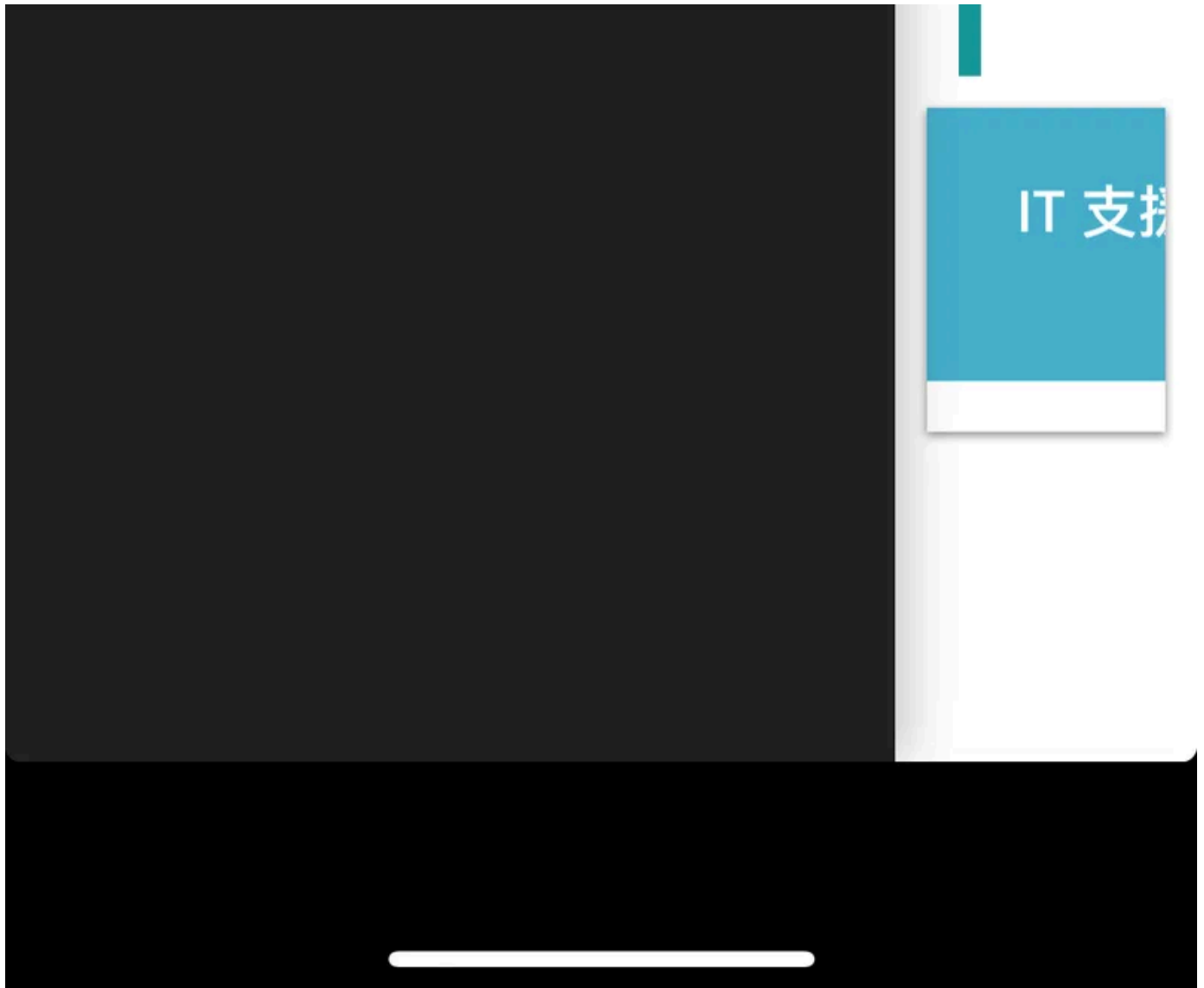
當您以自助服務行動版使用者身分登入 Neurons for ITSM 時，自助服務行動版入口網站便是登陸頁面。所有的自助服務內容均能在此找到，並且不含任何基於部門的分類，這與已啟用企業自助服務歡迎使用頁面時不同。

瀏覽自助服務行動版入口網站

登入自助服務行動版入口網站後，您會注意到介面的外觀與風格可能會與下圖有所不同。根據管理員的設定方式以及檢視所用的裝置，所有使用者角色的色彩和實際模組可能不盡相同。

在自助服務說明中描述的所有程序也適用於自助服務行動版入口網站，但可能會有些許出入。例如，在執行動作時，您可能需要輕觸並滑動螢幕，而非按一下項目並捲動視窗。





使用左側功能表面板瀏覽入口網站:

-  - 展開或收合功能表面板。在智慧型手機上，功能表會在您選取選項後自動關閉。
-  - 登入入口網站時的預設頁面 — 可用於存取服務目錄、瀏覽知識文章、存取已提交的事件和要求等等。
-  - 開啟服務目錄來提交服務要求或報告事件。如需詳細資訊，請參閱[服務要求和事件](#)。
-  - 檢視所有已發佈的知識文章。按一下搜尋  圖示即可使用關鍵字尋找特定標題或內容。按一下  即可使用其中一種下拉式清單進行篩選或排序，以便縮小搜尋範圍。
-  - 在報告事件之前先尋找常見問題的解答或解決方案。輸入關鍵字即可搜尋  中的特定標題或內容。在**所有類別**下拉式清單中進行篩選，以便縮小搜尋範圍。
-  - 檢視您建立 (以及使用其他獲指派使用者角色建立) 的所有事件或服務要求。使用關鍵字即可搜尋  中的特定標題或內容。使用其中一種下拉式清單進行篩選或排序，以便縮小  搜尋範圍。
-  - 檢視公告，也就是要傳達給整個組織的訊息。按一下搜尋  圖示即可使用關鍵字尋找公告。
-  - 使用關鍵字來搜尋為環境所設定的項目 — 這些通常包括公告、常見問題和知識文章。您可以依類別和日期篩選結果，然後以遞增或遞減順序排序。

- ⚙️ - 在管理員許可的情況下，變更您的個人設定。您可能擁有變更應用程式的預設語言、預設登入角色等等。
- 🔑 - 登出應用程式。

8.1. 報告事件並提交要求

您可透過 自助服務行動版 入口網站報告事件或提交要求/提出票證。服務要求就是針對會議室預訂或新增電子郵件帳戶等服務提出的要求。問題則包括如帳戶鎖定或印表機無法運作等服務中斷問題。

在某些裝置上，服務目錄會以清單或動態轉等方式呈現。輕觸頁面右上角區域中的清單檢視圖示  或動態轉檢視  圖示即可進行切換。請注意，動態轉檢視會以大型動態磚顯示項目，因此會占用較多螢幕空間，所以列出的項目會少一些。

填寫服務要求時，您可以選擇先另存為草稿，稍後再完成及提交。未提交的要求會以草稿形式顯示在頁面的右上角。

使用服務目錄工作區

使用服務目錄工作區來提交服務要求或報告問題/事件。服務目錄工作區會列出貴組織所提供的所有服務。

若要瀏覽並尋找服務供應項目，可以使用下列其中一項：

- **依類別篩選：**從篩選選項清單中選取選項。您可以依部門、最受歡迎，以及我的最愛（列出已標記為我的最愛的服務）等方式篩選。
- **搜尋：**在搜尋列輸入關鍵字並按下 ENTER，符合關鍵字的記錄隨即顯示。

使用我的最愛

「我的最愛」類別會列出您已新增至其中的所有服務，其會在清單頂端顯示。

- 若要檢視已新增至「我的最愛」的所有服務，請從篩選選項中選取「我的最愛」。
- 若要新增服務至「我的最愛」，請於服務目錄工作區內輕觸「我的最愛」圖示 。「我的最愛」圖示會變成 ，而您將收到一則快顯訊息，說明選取的服務已新增至「我的最愛」，且該服務會移至清單頂端，與已新增為「我的最愛」的其他服務一同顯示。

「我的最愛」功能僅能在 自助服務行動版 入口網站中使用，並且需要您的管理員啟用該功能。

建立服務要求

1. 輕觸「服務目錄」 圖示。
2. 輕觸頁面上方的下拉式清單以檢視可用類別。在智慧型手機上，您可能需要輕觸右上方的篩選圖示才能存取此清單。
3. 選取類別，然後滑動瀏覽列出的供應項目，以便尋找需要的項目。依序輕觸供應項目、**要求**。表單隨即顯示。
4. 填寫表單欄位，然後輕觸**審查並提交**。
5. 審查資訊是否正確，然後輕觸**儲存以便稍後使用、提交或編輯**。「儲存以便稍後使用」會在頁面的右上角顯示要求草稿。準備提交草稿時，請將其開啟並提交。

報告事件

1. 輕觸「服務目錄」 圖示。
2. 輕觸頁面上方的下拉式清單，接著輕觸**報告新事件**。在智慧型手機上，您可能需要輕觸右上方的篩選圖示才能存取此清單。
3. 滑動瀏覽列出的問題，以便尋找符合您問題的項目。依序輕觸問題、**要求**。隨即開啟一份表單。
4. 填寫表單欄位。若已設定，則會出現**相關項目**面板並列出與您的問題有關的常見問題或文章。這些文件可能已經提供了解決方案，若有幫助，輕觸**解決**。若沒有幫助，請關閉面板，然後填寫表單並輕觸**儲存事件**。

▼ 更新已記錄的事件

為了協助服務台或技術支援中心解決事件，您可能需要新增相關附註或附件。您必須先記錄事件才能執行這些動作。新增附註或附件後，新增的內容會變成事件記錄的永久部分而無法刪除。

在 iOS 裝置上，您只能附加一個項目。根據應用程式組態，您所能附加的檔案類型可能會受到限制 (例如 .MOV)。

1. 輕觸  圖示以開啟**我的項目**。您的開啟項目清單隨即出現。
2. 尋找已記錄的事件，然後輕觸以開啟。
3. 若要附加檔案或相片：在**附件**區段中，輕觸**瀏覽**以找到檔案。選取檔案並輕觸**儲存**。請注意，您可以看見的可附加檔案會視您安裝的應用程式或裝置的檢視功能而定。
4. 若要新增附註：在**新增附註**區段中，輕觸文字方塊並輸入附註。完成後，輕觸**儲存**。

使用 iOS 裝置相機附加相片

在使用 Safari 的 iOS 裝置上，您可能會因為隱私權設定而無法使用相機功能。雖然相機仍會開啟，但畫面會維持空白且僅啟用「取消」按鈕。若發生此情況，可前往 Apple 裝置上的**設定 > 隱私權 > 相機**來重新啟用相機功能。開啟 Safari 的相機存取。

8.2. 知識庫

知識庫工作區可讓您存取知識中心提供的所有文章，以找出您所面臨問題的解決方案或因應措施。工作區會顯示最實用和最新的文章，因此有助於解決您查詢的問題。

Knowledge

Home / Knowledge

All Filter & Sort

27 search records

Active Directory - Error: "Logon failure: account logon time restriction violation."
Published On 12 Jul 11.
Users may be working normally from home when suddenly they get an error message when trying to access a file from a network drive: Error: "Logon failure: account logon time restriction violation." When trying to access ...
Logon • account

Add a User Account to BlackBerry Enterprise Server
Published On 27 Dec 11.
Add a User Account to BlackBerry Enterprise Server Software v5.0 and Higher Follow the steps below to add a user account:1. In the BlackBerry Administration Service, on the BlackBerry solution management menu, ...
Add User Account BlackBerry Enterprise Server Software v5.0 BlackBerry • Administration Service

BlackBerry Enterprise Server for Microsoft Exchange
Published On 05 Jan 12.
BlackBerry Enterprise Server for Microsoft Exchange Installation and Configuration Guide.
BlackBerry Enterprise Server for Microsoft Exchange

Most helpful articles

MS Word - Error - Shuts down when trying to use bullets

Active Directory - Error: "Logon failure: account logon time restriction violation."

How Do I block emails using McAfee Quarantine Manager?

Latest articles

Keyboard and mouse not responding in Citrix

How can I access the Finance System to create expense report?

"Please wait..." Unable to Launch Published Applications Using Citrix Receiver for BlackBerry

✓ 將文章標記為我的最愛

標記知識文章有助於您快速找到最常被提及的文章。標記為我的最愛的文章會顯示在清單最上方。

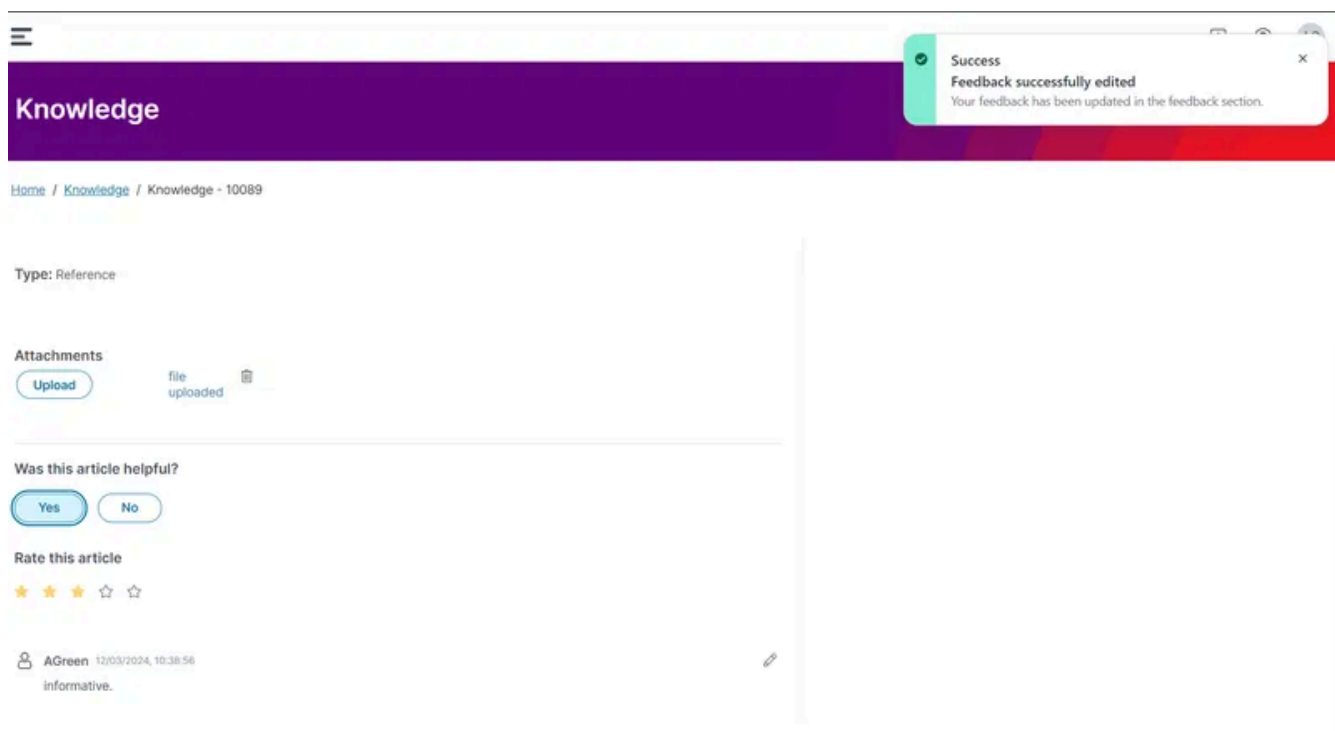
在知識庫工作區中，輕觸知識文章的「我的最愛」圖示 ♥。

此圖示會變成 ♥，並會顯示快顯訊息，說明所選知識文章已標記為「我的最愛」，且該文章已移至清單最上方，與已標記為「我的最愛」的現有文章一同顯示。只有在管理員啟用「我的最愛」功能後，才能使用該功能。

▽ 提供文章意見反應

您可以為知識文章評分或提供意見反應。

1. 從工作區功能表中，按一下**知識庫**。
2. 選取要評分的文章。
3. 在**為這篇文章評分**，選擇反映您評價的星星數量（一星指「沒有用」，最多可達五星，即「正是我在尋找的」）。顯示快顯訊息，表示您已提交此文章的評分。
4. 在「本文章是否有幫助？」下面按一下**是或否**。您也可以**在回饋意見區段中新增回饋意見**。
5. 輸入您的意見回饋後，按一下**提交意見回饋**。
6. 選擇性。如果您想在任何時間點修改您的回饋，請按一下 **進行所需的編輯**，然後按一下**更新回饋意見**。



▽ 檢視知識文章

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從工作區功能表中，按一下**知識**。知識文章清單隨即顯示。
3. 按一下某篇知識文章可檢視資訊。

若要搜尋特定知識文章，請在**搜尋**欄位（頁面右上角）中輸入關鍵字，然後按下 ENTER 鍵。相符的結果隨即顯示。

▽ 使用「篩選依據」和「排序方式」篩選器進行檢視

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從工作區功能表中，按一下**知識**。
3. 按一下**篩選和排序**下拉式清單。**篩選依據**和**排序方式**選項隨即出現在下拉式清單中。您可以使用**排序方式**選項，依「標題」、「說明」、「發佈日期」和「關鍵字」，以遞增或遞減順序檢視文章。
4. 選取篩選選項，然後按一下**套用**。基於您搜尋條件的知識文章隨即出現。

▽ 使用「我的最愛搜尋」篩選器進行檢視

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從工作區功能表中，按一下**知識庫**。
3. 按一下下拉式清單中的**全部**，然後從檢視清單中選取僅為檢視特定文章而建立的我的最愛知識文章。

8.3. 啟用生物特徵辨識驗證登入

若您是 Mobile Analyst 或 自助服務行動版 使用者，可以啟用生物特徵辨識驗證來登入 Ivanti Neurons for ITSM 行動應用程式。這可協助您更快登入 Neurons for ITSM，同時可憑藉單點觸控或臉部掃描改善安全性。

Neurons for ITSM 同時支援指紋及 Face ID 生物特徵辨識類型，您可以選擇要在個人行動裝置上設定的生物特徵辨識類型。不過 Neurons for ITSM 在 Android 裝置上不支援 Face ID。

▼ 啟用 Neurons for ITSM 行動應用程式上的生物特徵辨識驗證

1. 開啟 Neurons for ITSM 行動應用程式。
2. 輸入您的使用者名稱和密碼。
3. 選取**啟用生物特徵辨識驗證**核取方塊並點選**登入**。生物特徵辨識提示隨即顯示。
4. 掃描手指或臉孔。

一旦通過驗證，您便會登入至 Neurons for ITSM 行動應用程式。

- 若因某些原因導致裝置無法正確識別您先前註冊的指紋及 Face ID，系統便會提示您輸入裝置 PIN 碼進行驗證。
- 一旦從 Neurons for ITSM 行動應用程式登出，系統便會清除生物特徵辨識選項，您必須在下次登入時重新啟用。

▼ 重新開啟 Neurons for ITSM 行動應用程式

若已啟用生物特徵辨識驗證，當您未經登出便重新開啟 Neurons for ITSM 行動應用程式時，依預設會顯示生物特徵辨識提示。您可透過掃描指紋或臉孔的方式登入，而且無需輸入使用者名稱和密碼。

▼ 不使用生物特徵辨識驗證登入 Neurons for ITSM

生物特徵辨識提示會在您重新開啟 Neurons for ITSM 行動應用程式時顯示，不過您可以選擇清除生物特徵辨識驗證。

當使用者的指紋或 Face ID 未在行動裝置上註冊時，此方式相當實用。

1. 開啟 Neurons for ITSM 行動應用程式。
2. 點選生物特徵辨識提示快顯視窗以外位置，或是點選**取消**按鈕。
3. 清除現有使用者名稱。**啟用生物特徵辨識驗證**核取方塊隨即顯示。
4. 清除**啟用生物特徵辨識驗證**核取方塊。
5. 輸入您註冊的 Neurons for ITSM 使用者名稱和密碼。
6. 點選**登入**。

您將會登入 Neurons for ITSM 行動應用程式。

8.4. 啟用行動通知

若您是使用 Ivanti Neurons for ITSM 行動應用程式的 Mobile Analyst 或 自助服務行動版 使用者，可在您的行動裝置上收到通知。此舉可確保您不會錯過重要的更新，像是有高優先順序事件或工作建立或更新的情況，或是有 VIP 事件建立或更新的情況等。

通知會在您的行動裝置上彈出，按一下該通知便可前往 Neurons for ITSM 行動應用程式的**通知**專區。

使用通知專區

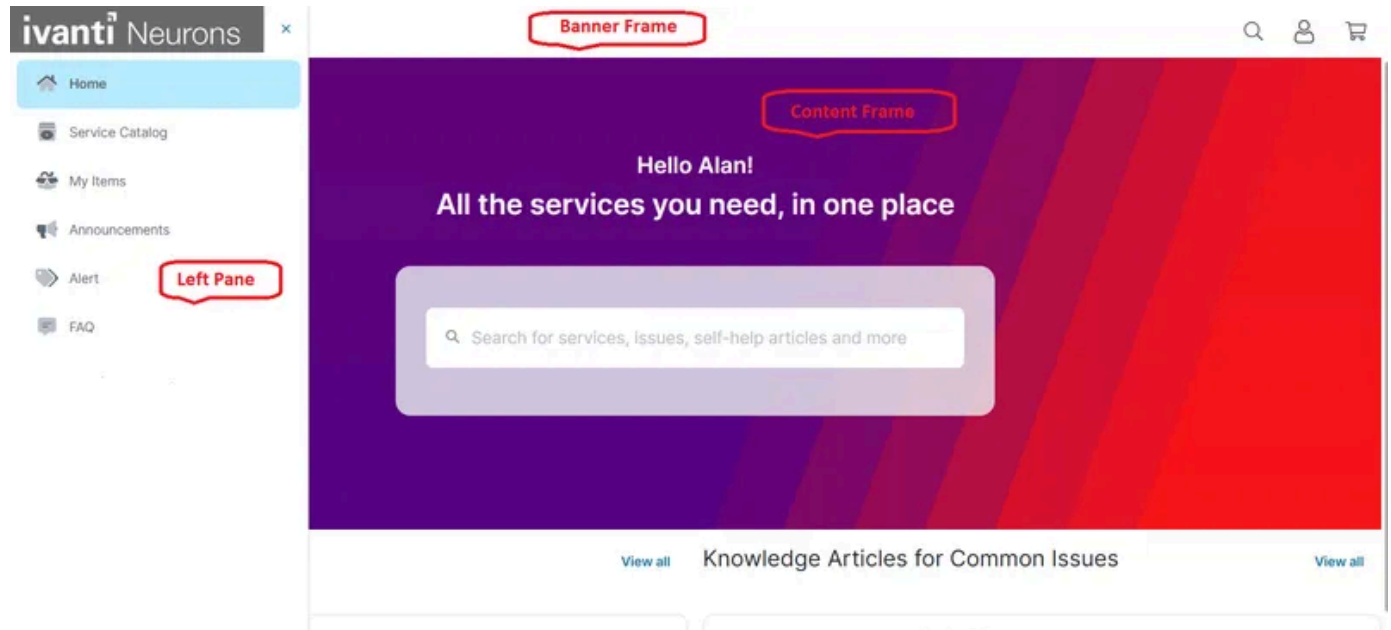
1. 登入 Neurons for ITSM 行動應用程式。
2. 按一下**通知**圖示。若**通知**圖示出現紅色標記，則表示您有未讀訊息。
 - **個人**索引標籤 - 包括直接傳送給您的通知。**個人**索引標籤內的所有未讀通知會以粗體文字樣式顯示。
 - **一般**索引標籤 - 包括傳送給所有員工的通知。所有（已讀與未讀）的通知均會以正常文字樣式顯示。
3. 按一下通知便可檢視詳細資訊。

按一下**全部清除**以刪除**個人**索引標籤中的所有通知。在**一般**索引標籤內無此選項。

9. 瀏覽自助服務管理 UI 第 3 版

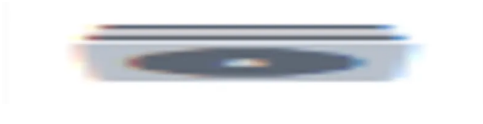
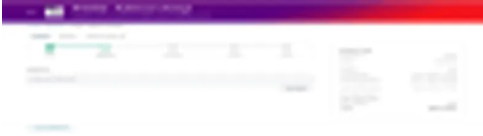
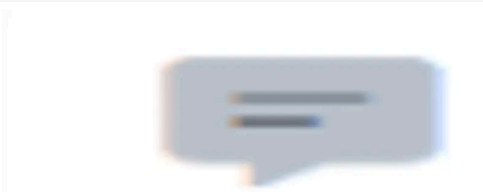
UI 分為三個區域：

- 橫幅框：顯示目前登入使用者的名稱、用於快速找出項目的搜尋文字方塊，以及提交購物車。
- 應用程式導覽器：顯示提供相關資訊和功能的模組或頁面。例如，**我的項目**頁面可讓您建立和檢視事件。
- 內容框：顯示使用者導覽到的頁面。



當您登入 UI 時，將根據您的角色 (管理員、自助服務) 顯示預設首頁。首頁工作區是入口網站的預設檢視。根據管理員提供的設定，您的入口網站所呈現的外觀與風格可能會與上圖有所不同。舉例來說，所有使用者角色的色彩和實際模組可能不盡相同。

自助服務管理 UI 會顯示以下內容：

UI 元素	說明
	首頁工作區是入口網站的預設檢視。顯示首頁，其中包含為登入的使用者角色設定的小工具。
	用於建立服務目錄，供客戶要求服務和產品供應項目等項目。客戶也可以從「服務目錄」頁面追蹤未結要求的狀態。您也可以針對新裝置、軟體提出要求，以及回報問題。
	用於建立、編輯、檢視、管理事件。「我的項目」頁面顯示為使用者開啟的所有事件或工單。您可以建立、編輯、檢視、管理事件，包括解決事件並將其結案
	用於向自助服務入口網站使用者廣播訊息。您可以根據緊急程度、區域、主旨、建立時間和生效日期，對訊息進行篩選和排序
	用於檢視作用中服務警示。系統或應用程式錯誤警告等警示以及資訊訊息都會顯示在此頁面上。
	用於在引發事件之前找出常見問題的解答。
	用於快速找出相關資源。您可以建立知識庫及文章，以便在入口網站上與客戶分享資訊。客戶可以搜尋知識庫中的疑難排解或任務解決方案等資訊，以解決問題並回答疑問
聊天	用於與技術支援團隊聊天。您可以與自助服務使用者聊天，以回答他們的疑問或解決問題，而無需一般使用者提出事件票證。只有在管理員針對您的使用者角色啟用此功能後，您才能使用該功能。

9.1. 登入自助服務管理入口網站

若要登入，您必須被指派自助服務使用者角色。請向您的管理員詢問登入 URL。

1. 若要登入：

a. 在行動裝置上

於**租用戶 URL** 欄位中輸入管理員提供的登入 URL。或點選**掃描租用戶 QR**，並在出現提示時允許相機存取。

b. 在桌面應用程式上

開啟瀏覽器並輸入管理員提供的 URL。

登入頁面隨即顯示。

2. 輸入您的**使用者名稱**和**密碼**，然後按一下**登入**。

3. 選取**自助服務**角色，然後點選或按一下**提交**。

顯示自助服務 UI。

變更設定檔設定

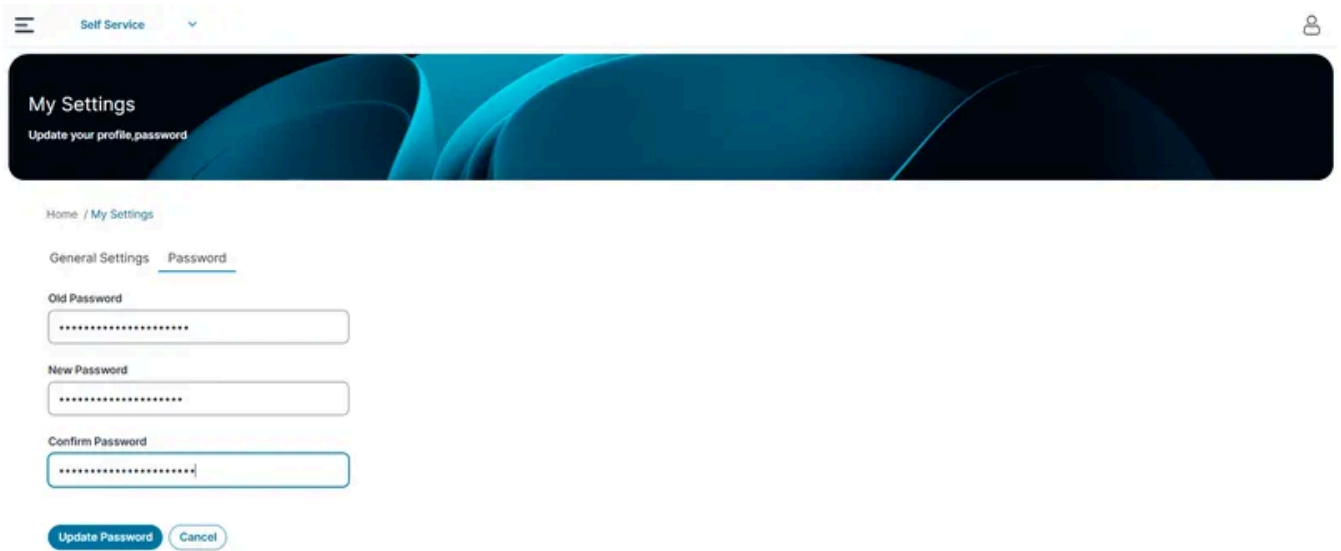
您可以透過**設定檔設定**功能表更新您的密碼、語言和個人資料圖片。

▼ 變更密碼

密碼區分大小寫。

1. 登入自助服務管理入口網站。
2. 按一下  圖示並從下拉式清單中，按一下**設定檔設定**。

顯示**我的設定**頁面。



Home / My Settings

General Settings Password

Old Password

New Password

Confirm Password

Update Password Cancel

3. 在**我的設定**頁面上，選擇**密碼**。
4. 輸入您的**舊密碼**、**新密碼**以及**確認密碼**。
5. 按一下**更新密碼**。
6. 登出，然後使用新密碼重新登入。

▼ 重設密碼

此功能僅適用於透過內部授權驗證的使用者。它不適用於外部登入提供者。

1. 在登入頁面上，按一下**忘記密碼？**。
2. 輸入您的**使用者名稱**或**電子郵件地址**，然後按一下**提交**。

一次性重設連結會傳送至您註冊的電子郵件地址。
3. 開啟您的電子郵件並按一下重設連結。此連結會於 **20 分鐘**後或是您管理員所設時限之後過期。
4. 按一下重設連結。

將顯示**重設密碼**頁面。
5. 輸入您的**使用者 ID**、**新密碼**和**確認密碼**。
6. 按一下**提交**。

若您不清楚自己的**使用者 ID**，請與貴組織的管理員聯絡。

▼ 變更您的語言偏好

預設語言為英文（美國）。如果您的管理員提供權限，您可以變更介面語言。在您變更之前，所選語言保持不變。

1. 按一下  圖示並從下拉式清單中，按一下**設定檔設定**。

顯示**我的設定**頁面。
2. 選取**一般設定**。
3. 選取語言，然後按一下**儲存變更**。

應用程式會重新整理為所選語言。

▼ 更新您的個人資料圖片

1. 從下拉式清單中按一下 ，按一下**設定檔設定**。

顯示**我的設定**頁面。
2. 選取**一般設定**。
3. 按一下個人資料圖片  圖示。

顯示**編輯設定檔**對話方塊。
4. 在**編輯設定檔**對話方塊中，按一下**選擇檔案**選擇影像檔案，然後按一下**儲存**。

設定檔圖片出現在您的使用者名稱旁邊。

▼ 變更角色

1. 從下拉式清單中按一下 呂，按一下**設定檔設定**。

顯示**我的設定**頁面。

2. 選取**一般設定**。
3. 按一下**變更角色**。從下拉式清單中，選取角色。

首頁會根據所選角色更新。

9.2. 瀏覽自助服務管理入口網站

概觀

自助服務管理入口網站是一個集中式平台，可讓您在單一位置請求服務、報告問題、存取個人化內容，以及尋找支援資源。為便於使用而設計，該入口網站簡化了常見的 IT 和業務相關任務，幫助您快速解決問題並隨時掌握最新資訊。

主要功能

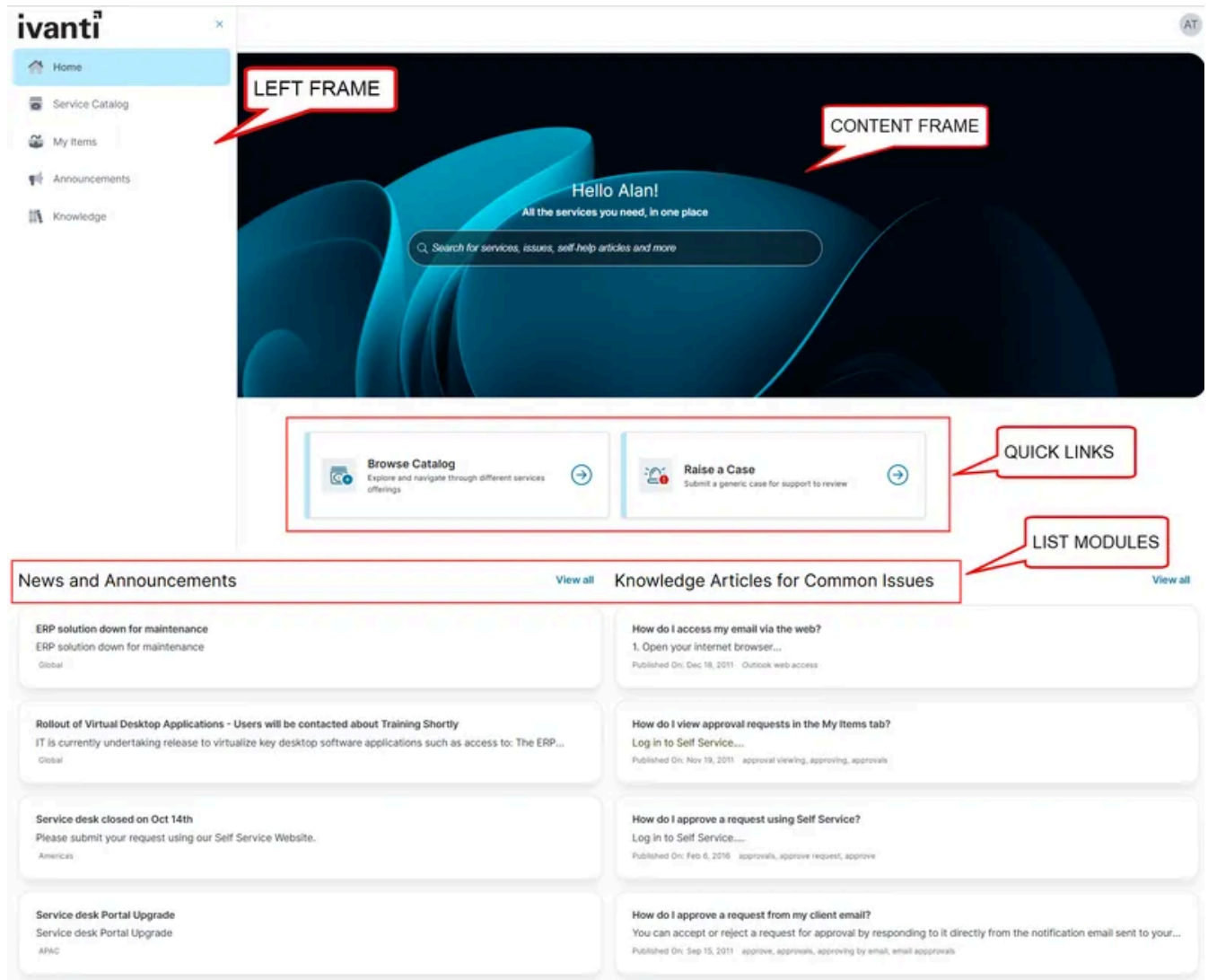
- 服務請求
- 報告問題
- 存取角色型資訊
- 追蹤請求和事件
- 檢視 公告 並瀏覽知識文章。

預設情況下，本節中描述的某些功能或模組不可用。只有當您的管理員已針對您的角色或環境啟用它們時，您才能檢視和存取它們。

入口網站配置

入口網站配置包括三個主要區域：

- **橫幅框架：**顯示您的使用者檔案、快速尋找項目的搜尋方塊，以及**提交購物車**功能。
- **左窗格：**列出如**我的項目**等模組，其可讓您建立和檢視事件。
- **內容框架：**顯示所選工作區的內容。



首頁工作區和登陸頁面檢視

登入時，入口網站會根據您指派的角色 (例如管理員或自助服務) 顯示主工作區。您的檢視可能會因管理員的組態而異，包括版面配置、登陸頁面、可用模組和色彩配置。

登陸頁面顯示選項

- **企業登陸頁面** - 以動態磚顯示所有可用的角色，如樣式編輯器的**例外/自訂角色**部分所定義。每個動態磚都代表一個角色，可供您的使用者角色存取。若要存取自助服務功能，請從下拉清單中選取自助服務選項，或按一下**自助服務**動態磚。
- **自助服務擴展角色** - 顯示針對自助服務使用者角色的詳細資訊。版面配置根據您的權限量身定制，僅顯示相關功能和資料。

搜尋功能

使用內容框架中的搜尋方塊尋找服務、回報的問題、知識庫文章、常見問題解答和公告。當您輸入關鍵字時，會顯示相關建議。按一下建議以導覽至搜尋結果頁面。

使用者登入橫幅框旁可能會出現次要搜尋選項。您可以輸入關鍵字並導覽至搜尋結果頁面。

行動存取和工作階段逾時

您可以在支援的行動裝置上存取入口網站。為了安全起見，入口網站會根據您組織的單一登入 (SSO) 設定，在閒置一段時間後自動將您登出。

使用左窗格

按一下左窗格中的功能表圖示以存取可用模組。您所檢視的模組視您指派的角色與組態而定：

UI 圖示和工作區	說明
 首頁	提供提出請求，報告問題，檢視新聞、公告、文章和常見問題集的快速連結。
 服務目錄	追蹤未解決的請求，或針對裝置、軟體或報告問題提交新的請求。
 我的項目	檢視並追蹤您已提交的服務要求和報告的事件。
 公告	檢視全組織的新聞、更新和系統訊息。 管理員管理此工作區。
 知識	瀏覽為您提供資訊的知識文章。您可以搜尋疑難排解提示和任務解決方法。
如果您的管理員已針對您的角色啟用以下模組，您可以檢視這些模組。	
 警示	檢視作用中警示，例如系統錯誤、警告和資訊性訊息。
 常見問題	在提交事件之前找出常見問題的解答。
聊天	開始與技術支援團隊或自助服務支援人員進行即時聊天。
更多	按一下 更多 以檢視為您的角色設定的附加工作區。

快速連結

瀏覽目錄 - 按一下可瀏覽不同的請求項目，例如裝置或軟體或其他服務，或報告問題。

提出案件 - 建立一般支援請求。當您輸入標題時，相關文章可能會幫助您在提交之前解決問題。

列出模組

新聞 和 **公告** - 檢視整個組織的公告和更新。按一下 **檢視全部** 以開啟公告工作區。

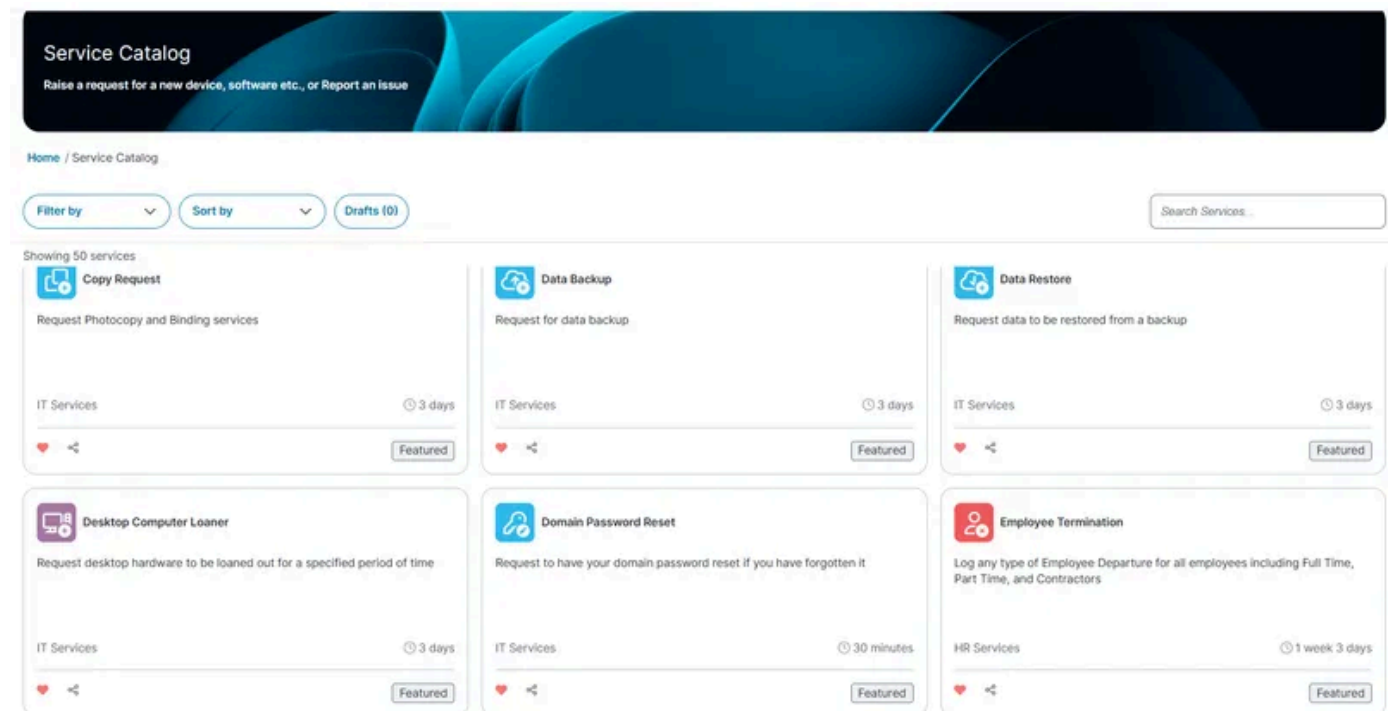
常見文章的知識文章 - 檢視常見疑難排解文章。按一下 **檢視全部** 以開啟知識文章工作區。

9.3. 服務目錄

概觀

服務目錄 工作區可讓您請求、檢視和管理 要求供應項目 事件。它列出您可用的所有產品和 要求供應項目，例如軟體、電腦或電子郵件的請求，並按類別分組。您可以在申請的生命週期中追蹤申請進度。

服務目錄工作區



您可以使用以下功能檢視工作區內的記錄：

- **按類別或預設進行篩選：** 要求供應項目 按部門、最受歡迎或最喜愛 (列出 標記為我的最愛的要求供應項目) 或預設進行篩選，以定義類別，例如 (人力資源服務、最受歡迎的請求產品、新增事件、IT 服務、設施服務)。
- **按類別分組：** 將 要求供應項目 按其類別組織，以簡化您的搜尋，例如遞增或遞減順序。
- **另存為草稿：** 另存 要求供應項目 為草稿，稍後完成並提交。未提交的要求會以草稿形式顯示在頁面右上角。
- **依關鍵字搜尋：** 使用搜尋列經由特定關鍵字尋找 要求供應項目。

您也可以從**我的項目**工作區追蹤您的請求和事件的進度。

✓ 建立一般要求

如果您的管理員尚未設定一般請求，它將不會出現在搜尋結果中，且無法建立。

建立一般要求

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 在**服務目錄**的搜尋列中，輸入一般請求。
出現 **一般請求**，或顯示管理員設定的供應項目類型。
3. 在**一般請求**頁面，輸入所需的詳細資料，然後按一下**提交**以提出工單請求。

✓ 報告新事件

當意外問題干擾正常供應作業時，例如系統中斷、應用程式錯誤或硬體故障，就會提交**事件報告**。與供應項目不同，事件是緊急事件，需要立即注意才能恢復供應項目。事故報告涉及調查、診斷和解決，通常需要採取後續行動以確保完全解決。當您在提出案件時輸入問題標題時，會顯示相關連結。您可以檢閱這些連結，在未提交事件的情況下可能解決問題。

1. 在工作區功能表中，按一下**服務目錄**  圖示。
預設情況下，系統會顯示可用產品和服務的所有供應記錄。
2. 從**篩選依據**下拉式清單中，選擇**回報新事件**。
「服務記錄」表單隨即出現。
2. 若您的問題與可用選項不符，按一下**新增事件**。在顯示的表單中，視需要在欄位中輸入資訊，然後按一下**繼續**。
相符面板頁面顯示可能有助於解決問題的相關文章。瀏覽建議的解決方案：
 - 若解決方案可行，按一下**解決**，將事件結案。
 - 如果解決方案無效，請按一下**返回**以探索其他選項。
2. 如果解決方案無效，請填寫表單中的欄位，並在**說明**欄位中提供詳細資訊。
3. 在**緊急**欄位中，選擇問題的緊急程度，然後按一下**儲存事件**。
問題是具有 ID 的事件，您可以在**我的項目**工作區中追蹤它。
6. 您可能會收到服務台或技術支援中心傳送的電子郵件更新，需要您提供與此事件有關的其他資訊。在此情況下，請在電子郵件指示的期限內回覆，否則，事件會自動結案，而不會提供任何解決方案。
7. 您可以使用搜尋**服務**欄位搜尋供應項目。您無法編輯已記錄的事件，但您可以透過附註或附件 (例如影像或文件) 來更新事件。您也可以關閉事件，無論事件狀態為何。如需詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。

▼ 提交和管理服務請求

服務要求 是您為產品、服務或存取而提出的正式要求，作為常規組織運作的一部分。這可能包括硬體、軟體、系統存取或其他標準供應項目的請求。

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 在工作區功能表中，選取**服務目錄** 圖示。

預設情況下，系統會顯示可用產品和服務的所有供應記錄。

3. 使用**篩選依據**或**排序依據**下拉式清單，以縮小搜尋範圍並選取想要的方案。

出現服務選項表單。

Address Change
Request a formal address change to your employee record

Add to favorites

[Home](#) / [Service Catalog](#) / Address Change

Employee Details
Valid from*

Department*

Employee Name*

Employee E-Mail

Old Address Verification
Address

City

State

Zip/Postal Code

Country

New Address
Street

Address 2
Appt #, Floor #, Suite #, etc

City

State

Zip / Postal Code

Country

One Time Price
New Address \$100
Total \$100 (USD)

Delivery Info
Estimate 1 day
Average N/A

Save as Draft

Cancel

Request Now

4. 在**服務選項**表單中，於欄位中輸入必要資訊。

表單的配置會因所選的請求類型而異。

2. 輸入所有必要資訊後，按一下**立即要求**以提交您的請求。

現在您可以從**我的項目**工作區中追蹤要求。

一旦提交請求，您就無法編輯或刪除請求。

2. 您可從**我的項目**工作區中追蹤要求的狀態。您可能會收到服務台傳送的電子郵件更新，要求您提供其他相關資訊。在給定的時間內回應；否則，請求將在未解決的情況下自動關閉。
3. 如果您需要更新正在進行的供應項目請求，您可以新增備註或附件，例如影像或文件。如需更多詳細資訊，請參閱[我的項目](#)。

▼ 使用複製連結並傳送電子郵件

您可以使用**複製連結**和**傳送電子郵件**功能，將供應記錄分享給其他應用程式，例如電子郵件。

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從**服務目錄**工作區中，選擇一個記錄，然後按一下複製或共用連結  圖示。
 - **若要複製連結**: 選取**複製連結**。訊息將確認連結已複製到剪貼簿。
 - **若要傳送電子郵件**: 選取**電子郵件**  圖示。預設電子郵件用戶端會開啟，並在電子郵件本文中顯示供應項目記錄。請輸入收件者詳細資料並傳送電子郵件。

▼ 使用我的最愛

預設情況下未啟用此選項，只有當您的管理員已為您的角色設定此選項時，才會顯示此選項。

「我的最愛」類別會列出您已新增至其中的所有產品，其會在清單頂端顯示為動態磚。

- 若要檢視所有「我的最愛」，請從**篩選依據**下拉式清單中選取**我的最愛**選項。
- 若要將供應項目新增至我的最愛，請在服務目錄工作區中，按一下**我的最愛**圖示。

快顯訊息確認已新增供應項目。

9.3.1. 外部供應項目

您可以按一下外部網站上的 URL，透過外部產品存取和提交 要求供應項目。您可以檢視和請求服務、使用使用者和 URL 中的供應項目 ID 來追蹤請求，並選擇請求的顯示方式 - 可以是在新視窗內、Neurons for ITSM 內或在 **服務目錄**內。

若要使用管理員建立的外部供應項目，請依照下列步驟操作：

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從**服務目錄**工作區中，使用搜尋列搜尋外部供應項目記錄。

外部供應項目記錄隨即顯示。

3. 按一下外部供應項目卡片。

將出現一個對話方塊，提示您確認是繼續還是留在頁面上。

2. 如果您選取**繼續**，會在新分頁中開啟 URL，其中包含您的使用者 ID 和供應項目 ID。

9.4. 我的項目

我的項目工作區可協助您追蹤所有已提交的服務請求和事件。您可以透過顯示這些階段的進度列來監控其狀態：

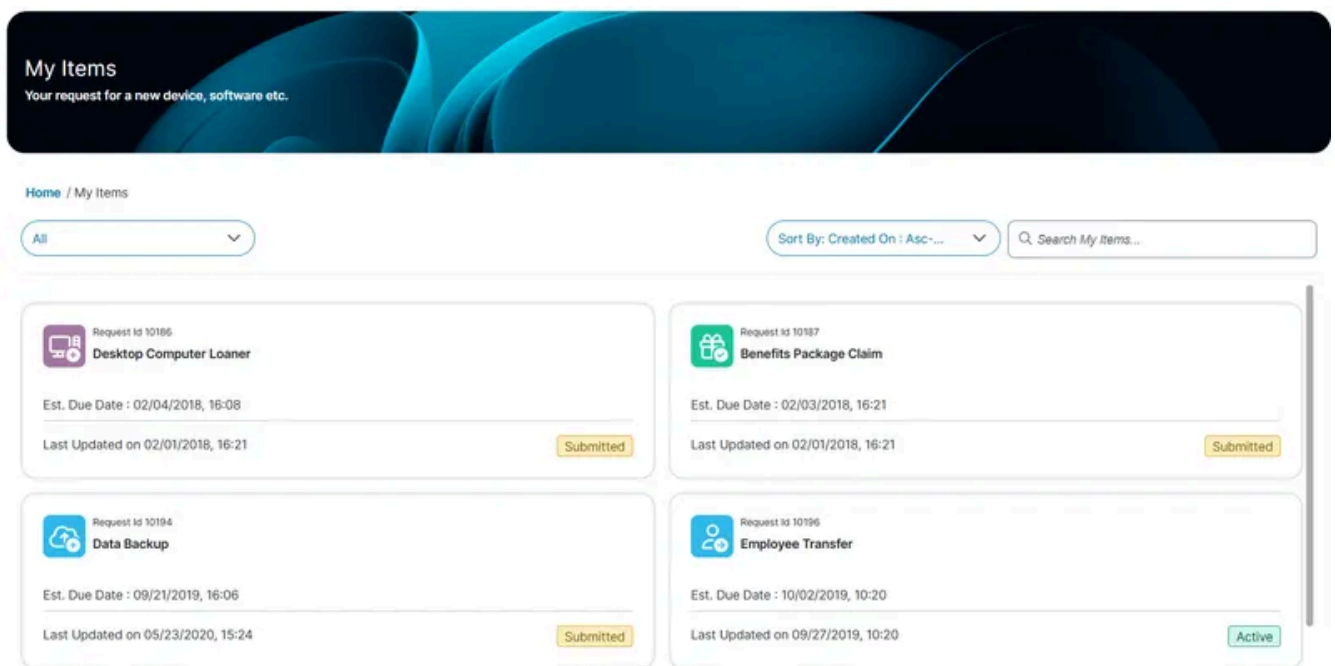
- 已記錄
- 進行中
- 已解決
- 關閉

此外，您可以直接從此工作區新增備註、附件和提交新的服務請求或事件。一旦提交 服務要求 或 事件，便無法編輯。

▼ 存取和檢視您的項目

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從左側功能表中，選擇我的項目。

記錄清單出現。



我的項目主頁面

3. 按一下某個記錄可開啟和檢視詳細資訊。出現事件頁面並顯示以下索引標籤：

- 狀態 - 預設索引標籤
- 詳細資料
- 附件

▼ 篩選和搜尋項目

您可以根據自己的特定要求來篩選和搜尋您的項目。

搜尋項目

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 在左側功能表中，按一下**我的項目**。

記錄清單隨即出現。

3. 在**搜尋我的項目**欄位內輸入關鍵字並按一下搜尋  圖示。

依狀態篩選項目

在**我的項目**工作區中，按一下**篩選**，然後選取下列其中一個選項：

- **全部**
- **核准**
- **問題**

頁面會根據您的選擇顯示已篩選的項目。

如何依特定條件排序項目

按一下**排序方式**並從下列選項中選擇：

- **建立日期: 增- 減** - 遞增或遞減順序
- **修改時間: 遞增-遞增** - 遞增或遞減順序
- **ID** - 項目編號
- **狀態** - 根據項目狀態。

頁面將更新並顯示根據您所選條件排序的項目。

▼ 新增備註和附件至我的項目

若要新增備註至服務請求或事件：

1. 從左側功能表中，選擇**我的項目**。

記錄清單隨即出現。

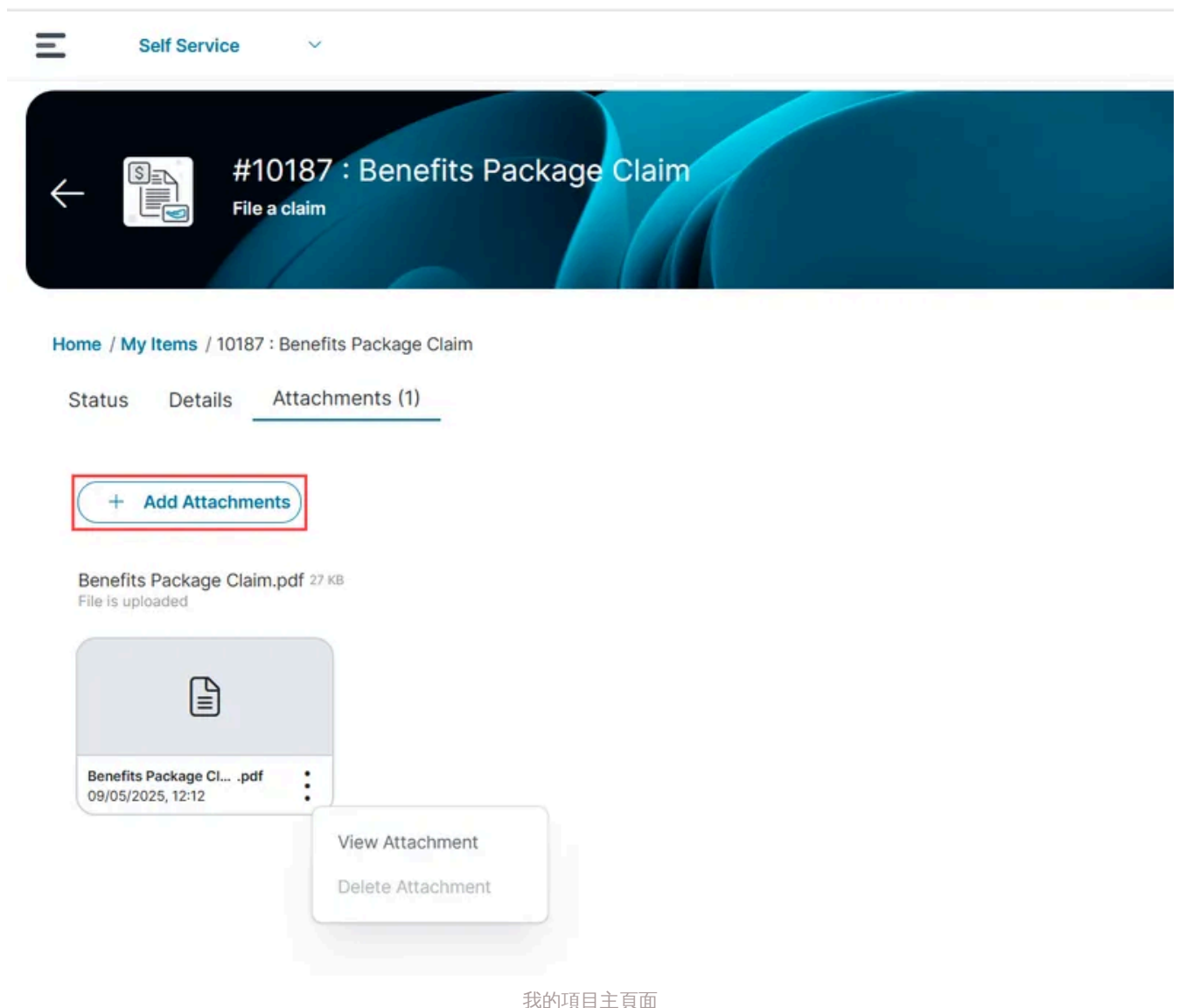
2. 按一下您要更新的記錄。
3. 按一下**狀態索引**標籤，然後在**附註**下，輸入您的註解，再按一下**新增附註**。
 - 您可以新增備註至處理中的請求或事件，但只有在事件到達**關閉**狀態之前，一旦新增，便無法刪除備註。
 - 由具有管理員角色的使用者新增的附註，可見於附註部分，以供追蹤和協同作業。

新增附件

1. 從左側功能表中，選擇**我的項目**。

記錄清單隨即出現。

2. 按一下您要更新的記錄。



Home / My Items / 10187 : Benefits Package Claim

Status Details Attachments (1)

+ Add Attachments

Benefits Package Claim.pdf 27 KB
File is uploaded

Benefits Package Cl... .pdf
09/05/2025, 12:12

View Attachment
Delete Attachment

我的項目主頁面

3. 按一下**附件索引**標籤，然後按一下**新增附件**。
 - 選取要附加的檔案，或直接將檔案拖放到頁面上。
 - 您可以新增多個附件至進行中的請求或事件
4. 若要檢視附件，請按一下省略號  圖示，然後按一下**檢視附件**。

附件將下載。

5. 若要刪除附件，請按一下省略號  圖示，按一下**刪除附件**。

出現確認對話方塊以防止意外刪除。

只有在您的角色具有管理員提供的必要權限時，才可使用刪除選項。

▼ 更新進行中的服務請求和已記錄的事件

您可以新增備註或附件來更新正在進行的服務請求。這些新增內容將成為記錄的一部分，無法移除。

1. 從左側功能表中，選擇**我的項目**。
2. 從清單檢視開啟服務請求。
3. 按一下**狀態**索引標籤，輸入您的備註，然後按一下**新增備註**。
4. 若要新增附件，請在**附件**索引標籤下，按一下**新增附件**，然後選擇檔案。

當您重新開啟請求時，備註和附件會連同時間戳記一起顯示。

▼ 更新已記錄事件

1. 從左側功能表中，選擇**我的項目**。
2. 從清單檢視中找出並開啟事件。
3. 在**附件**區段中，按一下**瀏覽**並選取要附加的檔案。
4. 在**狀態**區段中，輸入附註，然後按一下**新增附註**。

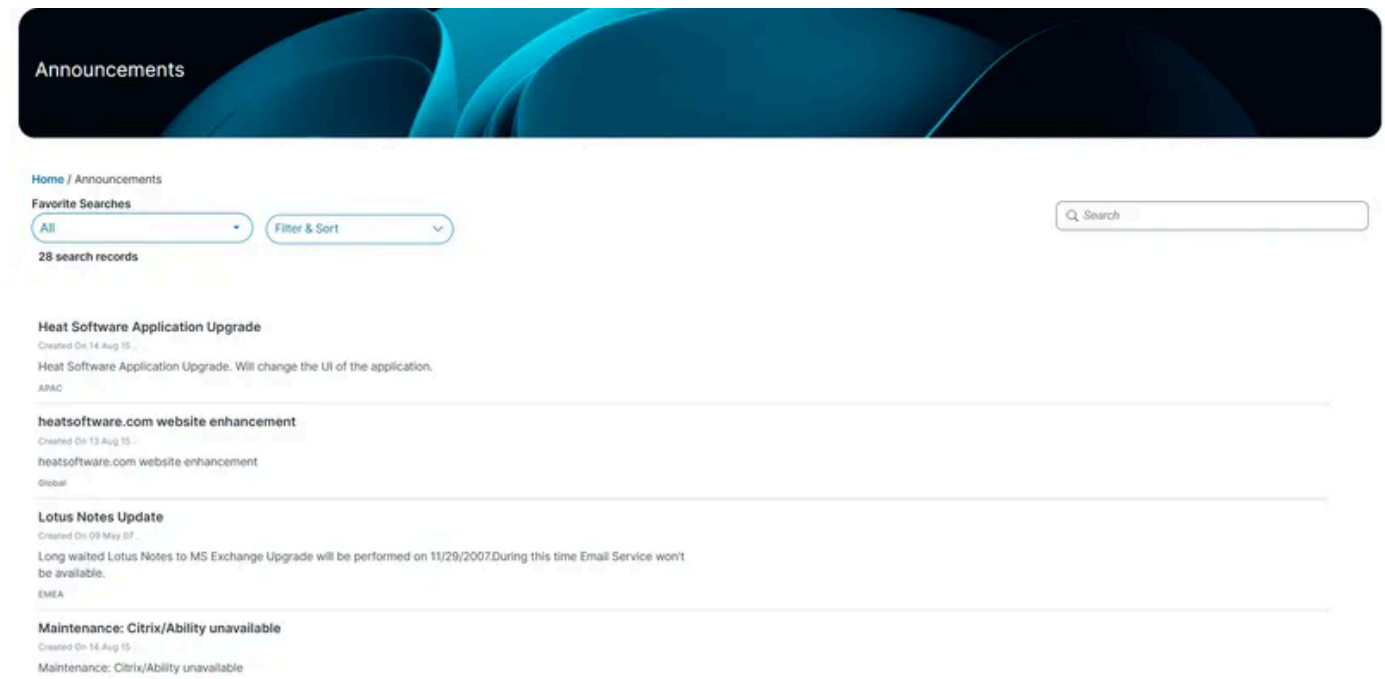
所有更新都會成為事件記錄的永久部分。

9.5. 公告

公告 模組並非開箱即可用。只有當您的管理員已針對您的角色設定此工作區後，才會出現此工作區。

公告 工作區可讓您檢視最新的訊息和警示，例如停機時間通知、維護排程、升級通知、病毒威脅，以及整個組織共用的其他公告型通訊。

您可檢視公告。僅 管理員 能建立或編輯它們。



✓ 檢視公告

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從左側功能表中，選擇 公告。

顯示 公告 清單。

3. 按一下 公告 以檢視下列資訊：

- 說明
- 緊急程度
- 地區
- 建立者
- 生效日期
- 到期日期
- 建立時間

▽ 搜尋公告

1. 在 公告 工作區中，前往**搜尋**文字欄位，輸入與 公告 相關的關鍵字。
2. 按下 **Enter**。

工作區會顯示與您的關鍵字 公告 相符的畫面。

▽ 公告篩選和排序

1. 在 公告 工作區中，從下拉式清單中按一下**篩選和排序**。
2. 選擇以下排序順序之一：
 - 遞增
 - 遞減
3. 選擇要排序的欄位：
 - 主題
 - 緊急程度
 - 建立日期時間
 - 說明
 - 地區
4. 按一下**套用**以排序清單。
5. 若要移除排序，請按一下**全部重設**。

▽ 使用我的最愛搜尋篩選器

只有在管理員啟用此功能後，才能使用該功能。

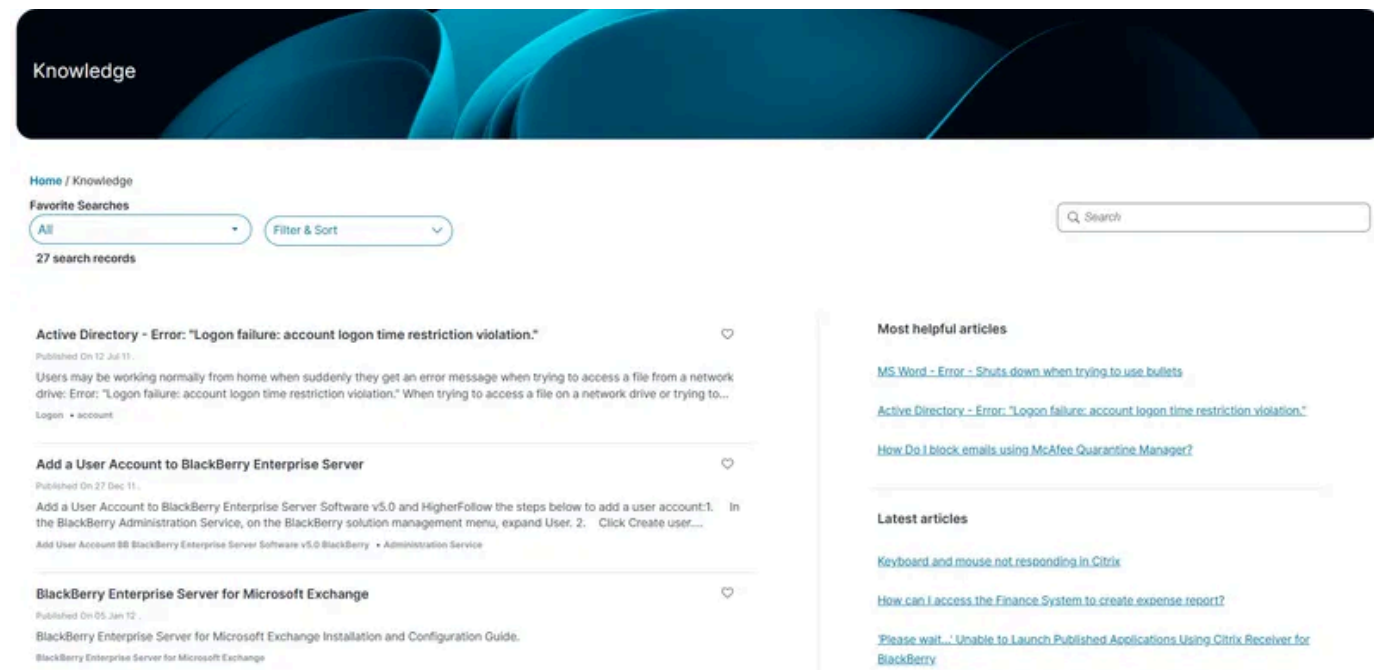
1. 在 公告 工作區中，從下拉式清單中按一下**全部**。
2. 選擇特定公告，例如**緊急公告**、**人力資源公告**或**已發佈的公告**，以篩選清單。

工作區會根據您的選擇顯示。

9.6. 知識

知識 模組並非開箱即可用。只有當您的管理員已針對您的角色設定此工作區後，才會出現此工作區。

知識 工作區可讓您存取知識中心提供的所有文章，以找出您所面臨問題的解決方案或因應措施。它會顯示最有用且最新的文章，協助您進行查詢疑難排解資訊。



✓ 檢視知識文章

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從左側功能表中，選擇 知識。

顯示 知識 文章清單。

3. 按一下文章以檢視內容。

若要搜尋特定知識文章，請在**搜尋**欄位（頁面右上角）中輸入關鍵字，然後按下 **Enter** 鍵。相符的結果隨即顯示。

✓ 搜尋知識庫文章

1. 在 知識 工作區的**搜尋**欄位中輸入關鍵字。
2. 按下 **Enter**。

顯示 知識 文章清單。

文章篩選和排序

在知識工作區中，您可以使用**篩選和排序**來縮小或組織文章清單。

篩選文章

1. 按一下**篩選和排序**下拉式清單，然後展開**篩選依據**
2. 從下列篩選選項中選擇：
 - **作者** - 我的
 - **指派** - 未指派、我的團隊、我的
 - **狀態** - 待處理、已發佈、待核准、審核中、已封存等
 - **發佈的日期** - 今天、本週、本月份、本年度
 - **生效日期** - 今天、本週、本月份、本年度
 - **更多選項** - 連結至 - 事件，或問題，或組態項目
 - **類別** - 存取性、備份、桌面 - 硬體、軟體、電話等
 - **使用者評分** - 根據星級數
 - **建立時間** - 過去 7 天至最長 1 年
 - 知識 **類型** - 文件、錯誤訊息、常見問題、修補程式、Q&A、參考

排序文章

1. 展開**排序依據**
2. 選擇排序順序: **遞增或遞減**
3. 選取排序欄位：
 - **標題**
 - **說明**
 - **發佈的日期**
 - **關鍵字**
4. 按一下**套用**以更新文章。

✓ 使用我的最愛儲存並檢視知識文章

只有在管理員針對您的角色啟用此功能後，您才能使用該功能。

您可以將重要的知識文章標記為我的最愛，以便稍後從篩選的檢視中輕鬆存取。

將文章標示為我的最愛

在 知識 工作區中，按一下您要儲存的文章旁邊的**我的最愛**  圖示。

- 圖示隨即變更， 顯示文章現已成為我的最愛。
- 出現確認訊息，文章連同您的其他最愛移至清單頂端。

檢視您最愛的文章

在 知識 工作區中，在 **我的最愛搜尋** 下，從下拉式清單中選擇**我的最愛知識**。

- 您儲存的文章會根據管理員設定最愛檢視的方式顯示，例如**緊急文章**、**HR 原則**或**所有已發佈的知識文章**。

✓ 為文章提供意見回饋

1. 在 知識 工作區中，選取您要評分的文章。

顯示選取的 知識 文章。

2. 在**本文章是否有幫助？**下面按一下**是**或**否**。

3. 在**為這篇文章評分**下，選擇評星：

- 1 顆星 = 沒用
- 5 顆星 = 正是我在尋找的

4. (可選) 在**回饋意見**部分輸入詳細的回饋意見。

5. 按一下**提交意見回饋**。

6. 若要稍後更新您的意見回饋，請按一下  圖示，進行變更，然後按一下**更新回饋意見**。

9.7. 警示

警示模組並非開箱即可用。只有當您的管理員已針對您的角色設定此工作區後，才會出現此工作區。

警示工作區可讓您檢視重要通知，包括：

- 系統或應用程式錯誤（例如效能問題或應用程式關閉）
- 警告
- 資訊性訊息。

警示可協助您在問題影響使用者之前，主動識別並解決問題。

Category	Status	Description
General	Current	TSPrint1 is unavailable - please use an alternative printer
Problem	Current	Remote Users currently cannot save to Z: Drive - this is being addressed
Problem	Current	Neurons to ISM Sync : CI was not created or updated for several days
Problem	Current	Neurons to ISM Sync : CI was not created or updated for several days
Problem	Current	Neurons to ISM Sync : CI was not created or updated for several days

存取警示工作區

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從左側功能表中，選擇**警示**。

顯示重要詳細資訊的警示清單，例如類別、狀態、說明。

3. 按一下以下數字，即可在頁面上顯示對應的警示集。

✓ 檢視和管理警示

檢視警示詳細資料

1. 按一下您要檢視的警示。

會顯示下列詳細資料：

- 類別
- 狀態
- 詳細說明
- 嚴重程度
- 建立者
- 上次修改者
- 建立日期
- 上次修改日期

排序警示

1. 按一下**篩選和排序**下拉式清單。
2. 選擇以下排序順序之一：
 - 遞增
 - 遞減
3. 選擇要排序的欄位：
 - 類別
 - 狀態
 - 說明
4. 按一下**套用**，對清單進行排序。
5. 若要移除排序，請按一下**全部重設**。

搜尋警示

1. 在**搜尋**方塊中，輸入關鍵字。
2. 按一下 **Enter**。

顯示清單更新和相符的警示。

✓ 在自助服務行動應用程式中自訂警示檢視

1. 在**警示**工作區中，從下拉式清單按一下**全部**。
2. 按一下**表格檢視**  圖示，將警示顯示為動態磚 (或磚)。

動態磚可將資料的空間和可讀性最佳化。

3. 按一下**清單檢視** ，在清單記錄檢視中檢視記錄。

清單記錄檢視會將記錄顯示為列。

9.8. 與支援人員聊天

您可以使用 Neurons for ITSM 的內建聊天功能，或使用 Microsoft Teams，即時傳訊給支援/服務台分析師團隊，透過一對一聊天的方式，協助您解決問題或解答疑問。您也可以透過聊天建立事件。

若您無法使用此功能，則可能是您的管理員並未為您啟用該功能。請聯絡貴組織的管理員來啟用該功能。

使用 Neurons for ITSM 的內建聊天

1. 點選與支援人員聊天圖示 .

- 當支援/服務台分析師 人員有空時，會顯示一個新的聊天視窗以及訊息「我們在線上」。若目前無法提供服務，便會顯示「目前無法使用聊天!」訊息。
- 當系統指派 服務台分析師 到您的聊天工作階段後，您會在聊天視窗內看見「已連線至 <服務台分析師 名稱>」訊息。

2. 在文字方塊中輸入欲查詢的內容或目前面臨的問題，然後點選傳送圖示 .

服務台分析師 將會回覆您的查詢或問題。若該事項無法透過聊天解決，便會引發事件並會在您的聊天視窗內顯示事件編號。

若聊天視窗長時間處於閒置狀態，系統會在兩次警告後登出。

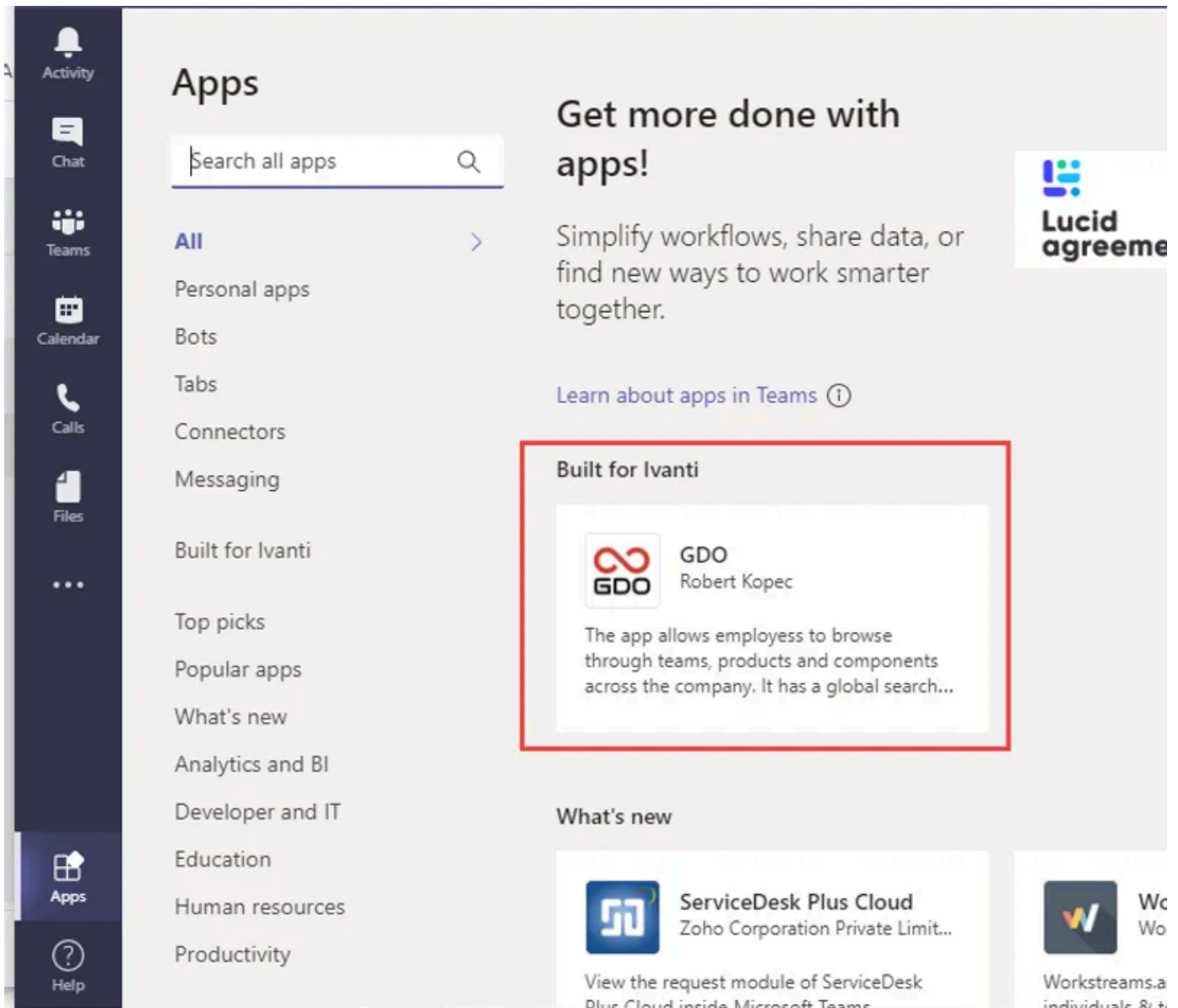
使用 Microsoft Teams 機器人

先決條件:

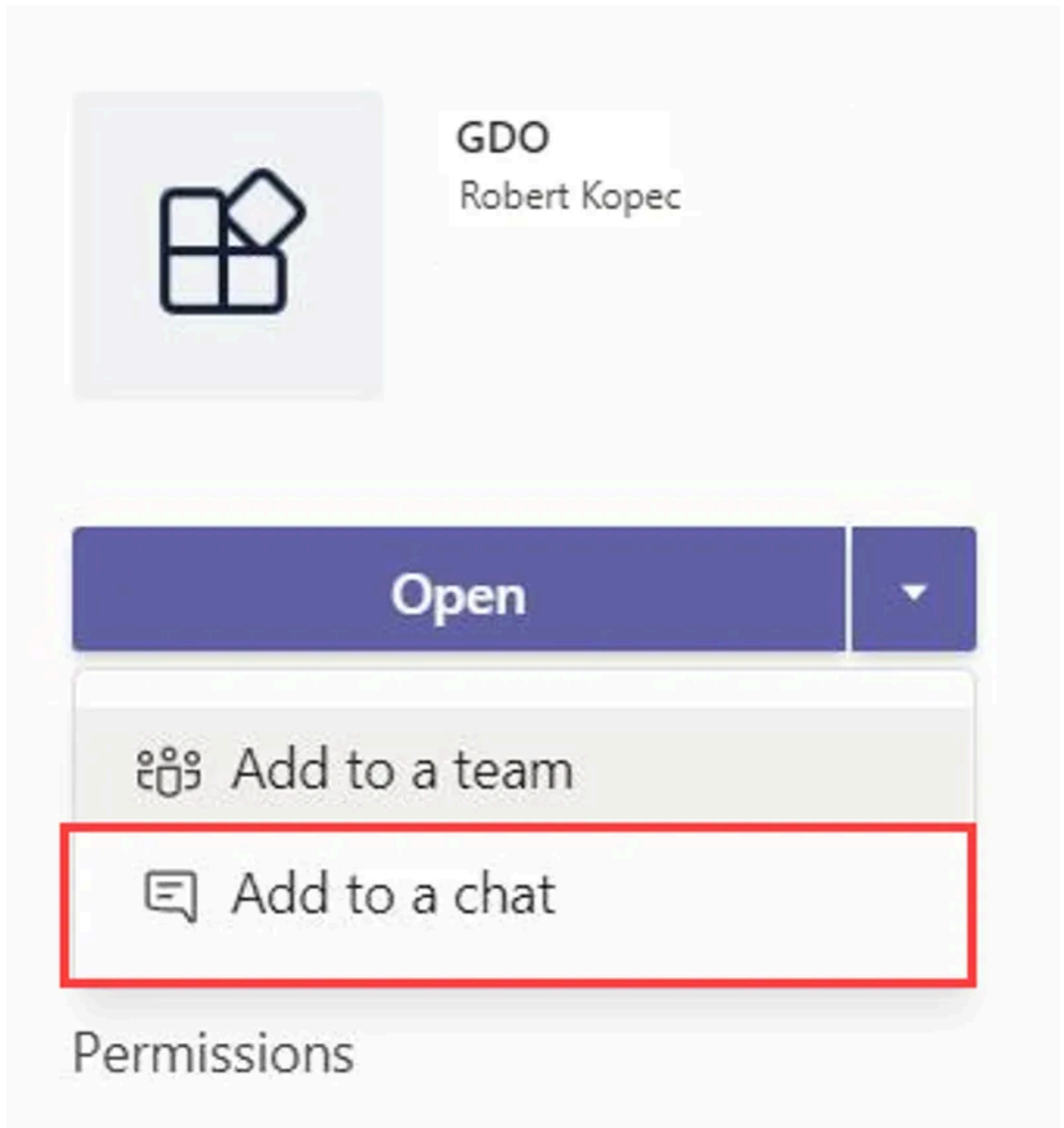
- 您應已在電腦上裝好 Microsoft Teams，而且已建好用戶端帳戶。
- 您應已將為貴組織所建置的 Teams 應用程式新增至您的 Teams 用戶端帳戶。
 - 登入您的 Teams 用戶端帳戶。
 - 按一下 **應用程式** > 選取貴組織已建置的 Teams 應用程式 > **新增至聊天**。

貴組織的 Teams 應用程式現已新增至您的聊天聯絡人中，您可以使用它與服務台分析師聊天。

為 所建置之 Teams 應用程式的範例影像 Ivanti



將為 Ivanti 建置的 Teams 應用程式新增至 Teams 聊天的範例影像



若您找不到貴組織的 Teams 應用程式，或是將其新增至 Teams 聊天時遇到問題，請聯絡貴組織的管理員。

1. 登入您的 Microsoft Teams 用戶端帳戶。
2. 在[先決條件](#)區段內按一下您新增至聊天中的貴組織之 Teams 應用程式。
3. 若要發起與機器人的對話，請發送 Hi。

此時將顯示一個包含命令的快顯視窗。

4. 選取以下任何一個命令：

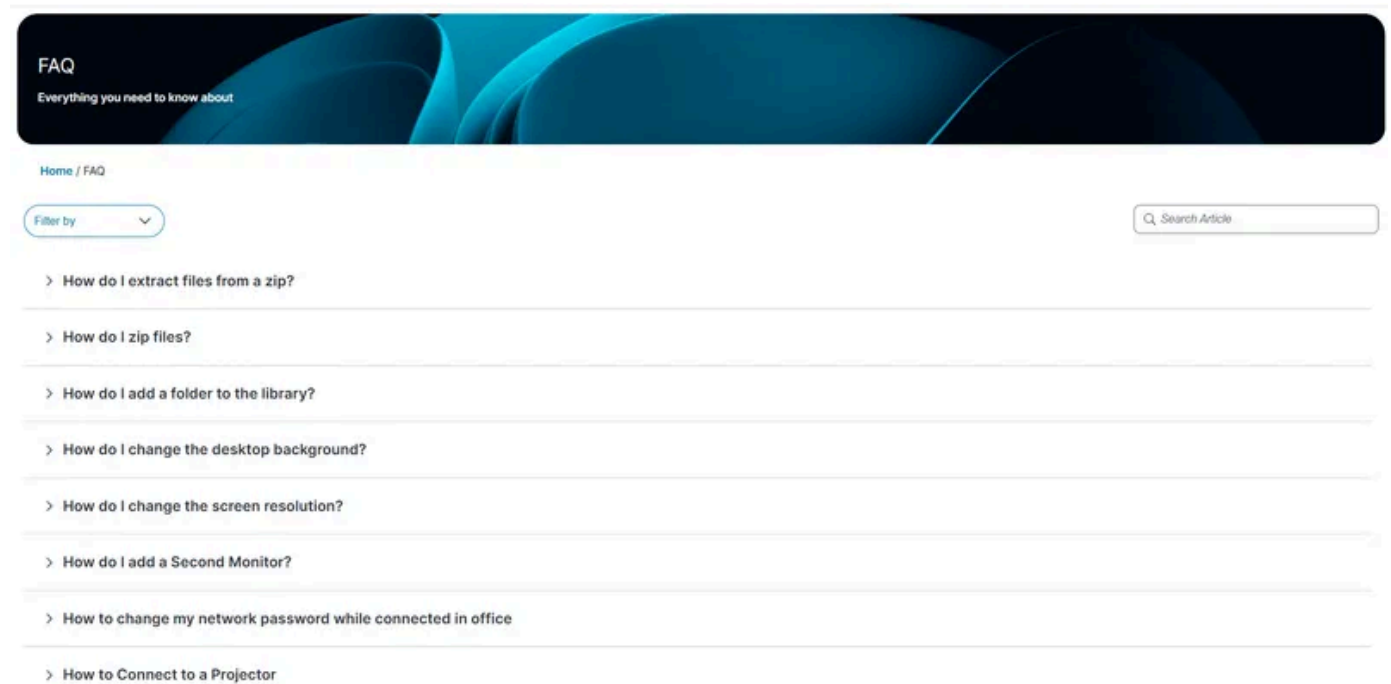
- **建立票證** - 提示輸入問題的主旨和徵兆以建立事件。 機器人會建立一個事件並顯示事件 ID。 接著，該事件會轉交給支援/服務台團隊處理。
- **檢查我的票證狀態** - 顯示為您/由您建立的所有事件和服務要求的清單。 按一下任意項目可檢視其狀態。
- **與支援人員聊天** - 開啟與有空支援人員/服務台分析師 的聊天工作階段，協助您解決問題。
- **離開聊天對話** - 結束聊天工作階段。
- **說明** - 顯示有關上述各個命令的簡短說明。

- 若聊天視窗處於閒置狀態，根據管理員所設定的工作階段到期逾時，您的工作階段將在 3 則警示訊息後到期。
- 您可選擇的選項可能會依據貴組織管理員的設定方式而有所不同。

9.9. 常見問題

常見問題模組並非開箱即可用。只有當您的管理員已針對您的角色設定此工作區後，才會出現此工作區。

常見問題工作區可協助您找到常見問題的答案。在提出事件之前，您可以使用此工作區來識別常見問題的解決方案或因應措施。



▽ 瀏覽所有已發佈的常見問題

1. 登入 Neurons for ITSM。
2. 從左側功能表中，選擇**常見問題**。

所有已發佈的常見問題列表將出現。

3. 按一下任何常見問答旁邊的展開圖示，以檢視其完整內容。
4. 按一下右下角的數字，即可在頁面上顯示相應的常見問題集。

▽ 搜尋特定常見問題

1. 在**常見問題**工作區中，前往**搜尋文章**方塊。
2. 輸入與您的問題相關的關鍵字，然後按 **Enter**。

系統會顯示相符的常見問題。

▼ 依類別篩選常見問題

1. 在常見問題工作區中，按一下依篩選依據下拉式清單。
2. 從以下選項中選擇您要檢視的類別：
 - 全部類別
 - 硬體
 - 軟體
 - 電話語音

10. 使用 Ivanti Service Manager 機器人

您可以使用 Ivanti Service Manager 機器人執行多項操作，例如建立事件、查看事件狀態以及與分析師聊天。

1. 開啟 Ivanti Service Manager 機器人，然後 Ping 一則訊息。

如果無法使用機器人，請聯絡貴公司的管理員進行設定。

2. 根據需要選擇以下任一選項。

- **建立票證** - 建立事件。
- **查看我的票證狀態** - 顯示所有未結事件的狀態。
- **與技術支援聊天** - 我們會將您連線到分析師，協助您解決問題/回覆您的查詢。
 - 若分析師未接起您的聊天視窗，您將收到一則訊息，內容為「請稍候，我們將為您連線另一位分析師」。您可以等待連接。
 - 若沒有分析師在線上，您將收到訊息：「所有分析師目前離線中」。您可以繼續等待，直到分析師上線，也可以離開。將您連線到分析師的最長等待時間為 5 分鐘，之後將顯示以下訊息：「抱歉，我們目前無法為您連線。」按一下 **是**可繼續使用機器人，或者按一下 **否**可離開。
- **離開聊天對話** - 離開聊天。
- **說明** - 顯示描述上述選項的對話方塊。

- 如果您是傳送簡訊而不是選取指定選項之一，則將顯示以下訊息：「選取無效。請選取其中一個可用選項。」
- 每當機器人顯示選項時，務必從指定的選項中選取。否則，系統將隨即顯示一則無效訊息，提示您只能從顯示的選項中選取。

11. 其他資訊

如需詳細資訊，請按一下下方連結。

- [Ivanti 軟體](#)
- [培訓](#)
- [客戶支援](#)
- [聯絡我們](#)

您的回饋意見很重要

如果對於 Neurons for ITSM 應用程式 (包括此線上說明) 有任何疑問或意見，請透過以下網址記錄事件來聯絡 Ivanti 全球支援服務：

<https://www.ivanti.com/support/ivanti-support>。

若是緊急問題，請致電您的支援服務代表以立即獲得協助。

線上說明版本

此線上說明支援 Ivanti Neurons for ITSM 發行版本: (Undefined variable: Primary.Release Version)。

發佈日期 五月 26, 2026