

## [資訊中心服務追蹤系統]操作說明

本操作說明主要介紹三項作業： 1.登入系統 2.開立事故單 3.查詢事故單。

### 一、登入[資訊中心服務追蹤系統]

1-1 請開啟校園入口網 (<https://portal.nycu.edu.tw>)，輸入您的[帳號]、[密碼]後，按[登入]。

如下圖：



1-2 登入後於[陽明交通大學]內選擇 “資訊中心服務追蹤系統”，如下圖：



## 二、開立事故單

2-1 進入“資訊中心服務追蹤系統”後，系統會顯示事故單輸入頁面，如下圖：

The screenshot shows a web interface for creating a new incident report. At the top, there are navigation links: "我的行事曆" (My Calendar), "我的資料" (My Data), "登出" (Logout), and "回首頁" (Home). Below these are icons for "事故反映" (Incident Report) and "解決方案" (Solution). A green breadcrumb bar indicates the current location: "位置：事故管理 > 開新事故單". A red notice at the top states: "U單一入口網站 (portal.nycu.edu.tw) 修改密碼 · 總務處提醒您：[請使用者回復滿意度調查問卷mail]，您回覆意見內容是我們改善來源". The form fields include:

- 被指派人或群組： (Assigned person or group) - Two dropdown menus.
- \* 事故名稱： (Incident name) - Text input field with an "自動填入文字選項" (Auto-fill text option) button.
- \* 事故描述： (Incident description) - Large text area with an "自動填入文字選項" (Auto-fill text option) button.
- \* 事故部門分類： (Incident department classification) - Dropdown menu set to "資訊技術服務中心" (Information Technology Service Center).
- \* 事故分類： (Incident classification) - Dropdown menu set to "其它" (Other).
- 事故次分類： (Sub-classification) - Dropdown menu set to "其他" (Other).
- 影響範圍： (Impact range) - Dropdown menu set to "低" (Low).
- 緊急程度： (Urgency) - Dropdown menu set to "低" (Low).
- 優先次序： (Priority) - Dropdown menu set to "4".
- 上傳檔案： (Upload files) - "上傳檔案" (Upload files) button.
- \* 事故來源： (Incident source) - Dropdown menu set to "系統" (System).
- 是否與某發行單有關聯： (Is it related to a certain issue) -

2-2 請在[事故名稱]中簡短描述您的問題，在[事故描述]則詳細描述問題現象。

2-3 接著請利用下拉式選單選擇[事故分類]，再選擇[事故次分類]。

2-4 在事故的[影響範圍]及[緊急程度]上，可用下拉式選單重新設定，亦可接受預設值。系統將自動帶出優先順序。如下圖：

我的行事曆 我的資料 登出 回首頁

事故反映 圖表管理 解決方案

位置：事故管理 > 開新事故單

您回覆意見內容是我們改善來源，總務處竭誠服務全校態度是不變的，謝謝各位。

被指派人或群組：

\* 事故名稱： 自動填入文字選項  
13舍103C孔無法上網

\* 事故描述： 自動填入文字選項  
今天突然無法上網  
電腦右下角顯示無法辨識的網路  
沒有接IP分享器  
電腦接室友的孔可正常上網

\* 事故部門分類： 資訊技術服務中心

\* 事故分類： 網路 宿網

事故次分類： 無法上網

影響範圍： 低

緊急程度： 低

優先次序： 4

上傳檔案： 上傳檔案

\* 事故來源： 系統

是否與某發行單有關聯：

開新事故單  
事故單查詢

請選擇事故分類及次分類

可設定[影響範圍]與[緊急程度]

可將錯誤畫面上傳至系統

2-5 接下來請在[開單者資訊]頁次上，確認並補上您的聯絡資料。[通報者電話]與[通報者 E-mail]資料務必正確，以利處理人員與您聯絡。如下圖：

位置：事故管理 > 開新事故單

登入NYCU單一入口網站 (portal.nycu.edu.tw) 修改密碼。總務處提醒您：(請使用者回復滿意度調查問卷mail，您回覆意見內容是我們)

被指派人或群組：

\* 事故名稱：

\* 事故描述：

\* 事故部門分類：

\* 事故分類：

事故次分類：

影響範圍：

緊急程度：

優先次序：

上傳檔案：

\* 事故來源：

是否與某發行單有關聯：

系統組織分類：

\*請檢查欄位是否填寫完整

開單者資訊    審核對象    \*自訂欄位    資安資訊

通報者資訊

通報者姓名：

通報者部門：

通報者手機：

通報者電話： 分機：

通報者Email：

申請者姓名：

申請者部門：

申請者Email：

申請者電話(分機)：

請在通報者資訊確認您的資料。[通報者電話]與[通報者 E-mail]資料務必正確。

2-6 請切換至[自訂欄位]頁次，依你所選擇的事故分類，系統會顯示相關欄位請您填寫。標示 \* 者為必填欄位，請確實填寫。完成後請按[確定送出]，即可新增此事故單。

如下圖：

位置：事故管理 > 開新事故單

**提醒您：** [請使用者回覆滿意度調查問卷mail]，您回覆意見內容是我們改善來源，總務處竭誠服務全校態度是不變的，謝謝各位。

被指派人或群組： [dropdown]

\* 事故名稱： 自動填入文字選項  
13舍103C孔無法上網

\* 事故描述： 自動填入文字選項  
今天突然無法上網  
電腦右下角顯示無法辨識的網路  
沒有接IP分享器  
電腦接室友的孔可正常上網

\* 事故部門分類： 資訊技術服務中心

\* 事故分類： 網路 宿網

\* 事故次分類： 無法上網

影響範圍： 低

緊急程度： 低

優先次序： 4

上傳檔案： 上傳檔案

\* 事故來源： 系統

是否與某發行單有關聯：

系統組織分類 [dropdown]

\* 請檢查欄位是否填寫完整

開單者資訊 簽核對象 **\* 自訂欄位** 資安資訊

學號： [input]

\* 宿舍： 13舍

\* 寢室號碼： 110

\* 孔位： C

手機： 0911-111111

\* 可至宿舍維修之時間： 8/30 下午2點後

\* 所屬校區： 交大校區

確定送出 清除

標 [\*] 為必填

請先切換至[自訂欄位]

填寫完畢請按[確定送出]

2-7 新增成功後，系統將出現提示訊息，顯示該申請單編號。您也會收到系統發出之通知信。

### 三、查詢事故單

3-1 請選擇[事故反映]-> [事故流程管理]-> [事故查詢]，或直接點選頁面左方之[事故單查詢]，系統將列出所有屬於您的事故單。您可以點選欲查詢的事故單，如下圖：



被指派人或群組：

\*事故名稱：

\*事故描述：

開新事故單

事故單查詢

\*事故部門分類：

\*事故分類：

事故次分類：

影響範圍：

緊急程度：



我的資料 • 登出 • 回首頁

事故反映 解決方案

位置：事故管理 > 事故單查詢

開啟查詢面板 請勾選事故並設定綁單 查詢結果共 6 筆

事故編號	事故名稱	事故分類	優先次序	綁單狀態	被指派	目前狀態	簽核狀態
<a href="#">I1103070000010</a>	TEST	其它-其他	4	未綁單	陳梅芳	已結案	無簽核
<a href="#">I1101110000007</a>	Window7無法成功認證	CA 校園軟體授權:KMS 認證問題	4	未綁單	陳梅芳	已結案	無簽核
<a href="#">I1012240000003</a>	[TEST]換宿舍後無法重新申請宿網	網路 宿網(一般平台)-其它	3	未綁單	陳梅芳	已結案	無簽核
<a href="#">I1007130000012</a>	Window7無法成功認證	CA 校園軟體授權:KMS 認證問題	4	未綁單		已結案	無簽核
<a href="#">I1007050000022</a>	TEST-EMAIL	教職員電子郵件服務:無法收信	4	未綁單	陳欽鑑	已結案	無簽核
<a href="#">I1007050000011</a>	TEST	CA 校園軟體授權:其他	4	未綁單	朱祚漢	已結案	無簽核

匯出Excel

3-2 點選事故單後，系統將顯示該事故單之詳細資訊。您可以選[處理資訊]查看詳細處理情形。

如下圖：

TEST1 使用中

開單者: TEST1  
2010/7/13 下午 07:14:40

指派者

處理者: 陳梅芳  
2010/7/13 下午 07:23:14

排除者

結案者: 陳梅芳  
2010/7/15 上午 08:48:20

事故單號: I1007130000012

事故狀態: 已結案

被指派人或群組:

\* 事故名稱: Window7無法成功認證

\* 事故描述: 出現錯誤代碼 0xC004F074  
出現錯誤訊息: 軟體授權服務報告指出無法啟用電腦, 無法使用金鑰管理服務 (KMS)  
作業系統版本: Windows 7

事故分類: CA 校園軟體授權

事故次分類: KMS 認證問題

影響範圍: 低

緊急程度: 低

優先次序: 4

上傳檔案:

事故來源: 系統

事故解決管道:

標準處理天數:

事件接獲時間: 2010/7/13 下午 07:14:00

事件解決時間: 2010/7/15 上午 08:47:00

\* 事件解決人員:  一線處理完成  重指派完成  廠商處理完成

\*請檢查自訂欄位是否需要填寫

開單者資訊 處理資訊 事故標的物 簽核對象 簽核資訊 自訂欄位 歷史紀錄 可用方案 資安資訊

處理紀錄

2010/07/13 19:22:07 陳梅芳  
已mail回覆事故可能原因及解決方法

2010/07/14 08:31:38 陳梅芳  
已告知使用者前往「控制台」選擇「時鐘、語言和區域」,並在「日期與時間」中「變更時區」,調整為UTC+8 台北

2010/07/15 08:47:47 陳梅芳  
經與使用者確認,回覆已成功認證

關聯單資訊

新增關聯單 重置

關閉視窗