

## 10.2.2

Klikk på linkene under for å lese om nye funksjoner og feilrettinger i More Service.

- [Forbedring](#)
  - [Sekvensielle oppgaver](#)
  - [Her er hvordan du gjør det](#)
  - [Integrasjon med en annen More Service databases brukerportal](#)
  - [Fixer](#)

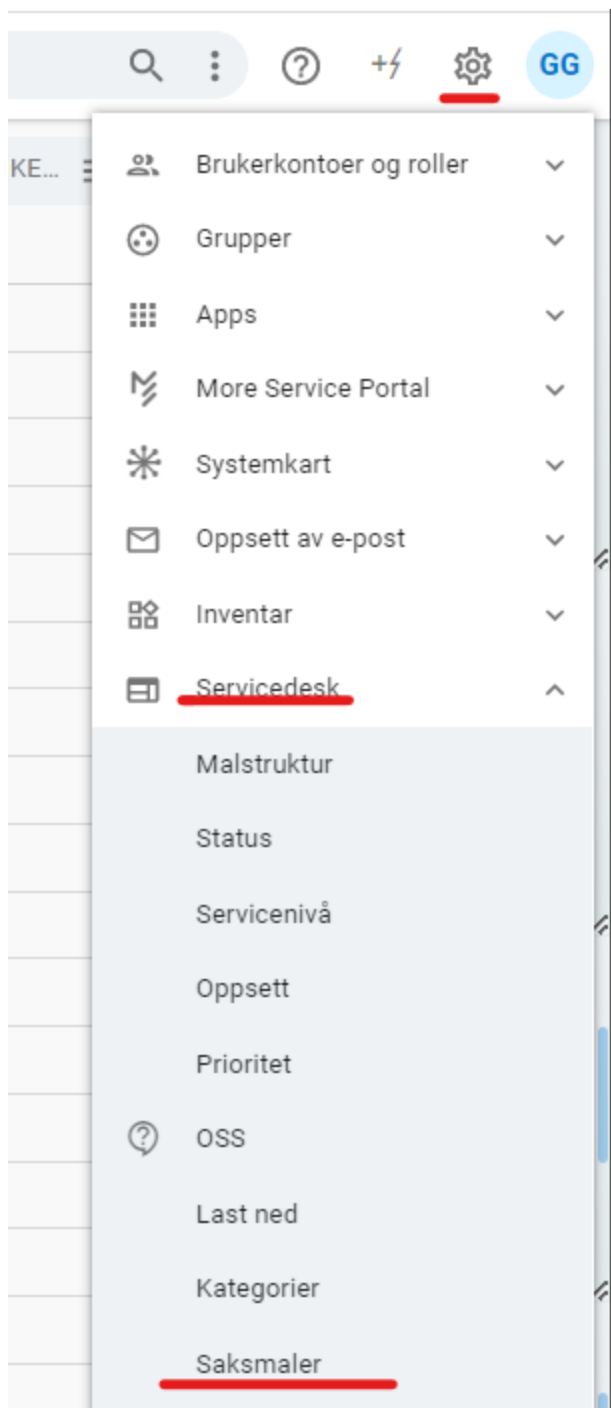
### Forbedring

#### Sekvensielle oppgaver

- More Service støtter opprettelse av underoppgaver i en saksmal. Sekvensielle og enkelt oppgaver.
- Gjentagende oppgaver kan opprettes på en saksmal.
- Når de settes til sekvensiell vil oppgaven opprettes på agenten som er valgt først. Det sendes ut e-post til Agenten.
- Når første oppgave er utført sendes en e-post til neste agent som skal utføre oppgave nr 2 osv
- Rekkefølgen kan endres på de opprettede oppgavene både i saksmalen og når man oppretter saken med malen.
- Se opplæringsvideo:
- 

#### Her er hvordan du gjør det

**Gå til innstillinger.**



- Lag en sakmal.

## Saksmal

Hendelsestype

Tilgang

Navn

Tilgang ny ansatt i Technet

Emne

Ny Ansatt i Technet AS

Beskrivelse

navn på bruker.

Logg

Når Bruker er opprettet sendes saken til HR for verifisering.

Løsning

Tidsforbruk

00:00

☐ Fakturer automatisk

Kategori

Tilgang

Påvirker

Bruker

Prioritet

Høy

Status

Ikke startet

Objekt

☒ E-post til bruker

☒ Standardendring

☐ Gjelder for alle driftsorganisasjoner

ADD TASK

Sekvensielle oppgaver

| Emne                                  | Order # | Change order |
|---------------------------------------|---------|--------------|
| Registrer domene bruker               | 1       | ^ v          |
| Registrer som bruker i Visma regnskap | 2       | ^ v          |
| Registrer som bruker i OF365          | 3       | ^ v          |

Standard oppgaver

| Emne              |
|-------------------|
| Bestille Hardware |

LAGRE

SLETT

AVBRYT

- Legg inn underoppgave i saksmalen ved å benytte "Add task".
- Legg til agent som skal utføre oppgaven.
- Team støttes foreløpig ikke.
- Sett på svitsj for at oppgaven skal være sekvensiell.

Oppgave

Emne  
Opprett bruker på Hubspot

Beskrivelse

Brukeren opprettes på Hubspot med samme brukernavn som i domene.

Agent

Gunn Garvik

Team

2. linje

Status

Ikke startet

Objekt

E-post til agent

Sequential

SLETT

LAGRE

LAGRE OG LUKK

Tilgang

Bruker

Høy

Ikke startet

Objekt

☒ E-post til bruker

☒ Standardendring

☐ Gjelder for alle driftsorganisasjoner

ADD TASK

Sekvensielle oppgaver

Standard oppgaver

- Oppgavene dukker opp i Visningsbildet-underoppgaver.

demogunn.moreservice.com/ServiceDesk/ServiceDeskOverview.aspx

ServiceDesk Systemkart Inventar Prosjekt

Søk i saker ...

Saker

| Saksnr | Type | Emne                      | Kunde      | Bruker       | Status       | Prioritet | Kategori    | Oppdatert        | Team            | Agent           |                        |
|--------|------|---------------------------|------------|--------------|--------------|-----------|-------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------------|
| 1162   | IT   | test av skade sak         | Color Line | Hanne Hansen | Ikke startet |           |             | 27.10.2022 16:44 | IT-support      | IT-support      | Vis oppgaver           |
| 1161   | IT   | feil på sak               | Color Line | Anne Hansen  | Ikke startet |           | Feil        | 31.10.2022 10:08 | 2. linje        | 2. linje        | Vis display panel      |
| 1160   | IT   | [Ny Ansatt i Technet AS]  | Technet    | gunn garvik  | Ikke startet | Hay       | Tilgang     | 27.10.2022 12:20 | IT-support      | Gunn Garvik     | Eksporter til Excel    |
| 1157   | IT   | test av innboks på laptop | Technet    | gunn garvik  | Startet      | Medium    | Applikasjon | 27.10.2022 12:11 | Planlagte saker | Planlagte saker | Vis sammenslåtte saker |
| 1146   | IT   | Ny ansatt i avdelingen.   | Color Line | Anne Hansen  | Startet      | Hay       | Tilgang     | 27.10.2022 10:14 | 2. linje        | Gunn Garvik     |                        |
| 1142   | IT   | [Ny Ansatt i Technet AS]  | Technet    | gunn garvik  | Ikke startet | Hay       | Tilgang     | 27.10.2022 12:15 | IT-support      | Gunn Garvik     | 12.10.2022 09:57 ★     |
| 1135   | IT   | Feil på headsett          | Technet    | gunn garvik  | Ikke startet | Medium    | Feil        | 11.10.2022 13:47 | IT-support      | Gunn Garvik     | 06.10.2022 10:59 ★ ▶   |

Antall: 7, Åpne saker: 26

Oppgaver

| Id              | Emne                                  | Status           | Objekt | Agent       | Startdato        | Sluttdato        | Type                          |
|-----------------|---------------------------------------|------------------|--------|-------------|------------------|------------------|-------------------------------|
| Sak: 1160 - 168 | Registrer domene bruker               | Ikke startet     |        | Gunn Garvik | 27.10.2022 12:17 | 27.10.2022 12:17 | Tilgangsoppgave, selvversiert |
| Sak: 1160 - 169 | Registrer som bruker i Visma regnskap | Venter på bruker |        | Gunn Garvik | 27.10.2022 12:17 | 27.10.2022 12:17 | Tilgangsoppgave, selvversiert |
| Sak: 1160 - 170 | Registrer som bruker i OF365          | Venter på bruker |        | Gunn Garvik | 27.10.2022 12:17 | 27.10.2022 12:17 | Tilgangsoppgave, selvversiert |

Antall: 3

## Integrasjon med en annen More Service databases brukerportal

- Dersom man har to More Service databaser en for It og en for HR, kan brukerportalene integreres og vise dine saker, bestillingsskjemaer og FAQ fra begge databasene.

Dette forutsetter at sluttbruker er registrert i begge databaser med samme brukernavn/id

## Fixer

- Innført Elastic seach på søk i kunnskapsdatabasen(OSS) fra saken
- Fixet e-postmal for SSO søk