

Saksflyt

I More Service er Saksflyt / automatisk sakstildeling basert på kategori og flyt basert på objekt.

Evalueringsrekkefølge for disse to kan også settes.

Saksflyt / automatisk sakstildeling er tilgjengelig i More Service Agentportal og i More Service Portal.

Ansvarlig team / agent settes på objektet eller kategorien for å få dette til å fungere.
Sentral innstilling settes under Innstillinger>Servicedesk>Saksflyt for å aktivere innstillingene.

Aktiver sak flyt **Prioritet**

☒ Bruk kategori til team / agent flyt
☐ Bruk objekt til team / agent sak flyt

LAGRE

Kategori: Søk Agent / Team: Søk

Driftsorganisasjon	Kategori
System	Prisforespørsel

Aktiver sak flyt **Prioritet**

☒ Bruk kategori til team / agent flyt
☒ Bruk objekt til team / agent sak flyt

LAGRE

Kategori: Søk Agent / Team: Søk

Driftsorganisasjon	Kategori
IT	Skade

Videre kan du da legge til eller fjerne innstillingen på objektet i Systemkart/CMDB
På info fanen under "Ansvarlig" som vist under.

Informasjon

Navn: Test Kunde

Sted:

Kategori:

Kontaktinfo:

Avtaledokument:

Driftsorg: System

Kontaktperson:

Ansvarlig: Gunn Garvik

OPPDATER

SLETT

Test Kunde

Informasjon

Navn: Test Kunde

Sted:

Kategori:

Kontaktinfo:

Avtaledokument:

Kontaktperson:

Ansvarlig:

Helpdesk (siste 200 saker)

69268	Tjeneste	Løst	Opplæring for Jackson
68738	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
67517	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
66228	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64300	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64299	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64298	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64239	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64074	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
64073	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
63905	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
63433	Tjeneste	Løst	Ny kunde registrert
63314	Tjeneste	Forblir...	[Endringsønske] Mange vinduer legges...
61554	Hendelse	Løst	liglo Ergonomisk hev/sent skrivebor...

Avhengigheter

Over Under Side

Oppgaver

Sjekkliste Hendelse Rutine