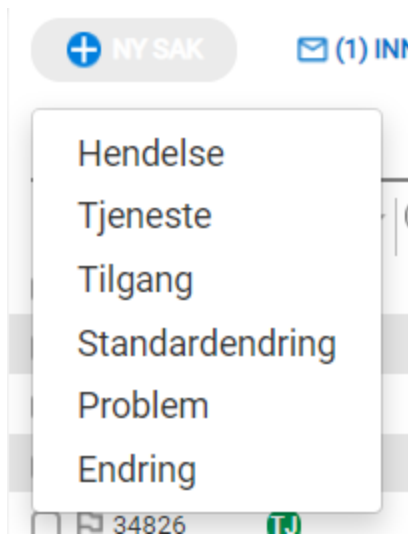


Manuell registrering av ny sak

I servicedeskmodulen i MORE SERVICE kan man direkte i oversiktsbildet starte følgende nye registreringer.



Hendelser, Tjenester, Tilganger og Standardendring vil ta deg til den samme registreringsbildet.

For Problemer og Endringer finnes egne registreringsskjema i henhold til ITIL.

Ønsker du å endre sakstype inne i en sak klikker du på sakstype-ikonet øverst i hjørnet:

H 5707 - TMS er oppgradert til 8.0.1|

Emne og brukerinformasjon er obligatoriske felter. Avhengig av konfigurasjon under Admin-fane kan det også være andre obligatoriske felter (f.eks. Objekt og Kategori).

Obligatoriske felter markeres i rødt dersom de ikke er fylt ut når du forsøker å lagre.

Når du har fylt ut alle obligatoriske felt blir lagreknappene aktive/grønne. Når du lagrer saken får den et saksnummer.



- [Team og agent velgeren inne i saken.](#)
- Har du opprettet team i Technet More Service MORE SERVICE
- Er det smart og sette opp standard team på agente med en gang under
- Innstillinger og Agent.

X

Fornavn	Gunn	
Etternavn	Garvik	
Brukernavn	gungar	NULLSTILL TMS PASSORD
E-post	gunn.garvik@technet.no	
Telefon		
Driftsorg	Standard ▼	
Standard team	1. linje ▼	
Teamsøk	+	
Team	<div>1. linje X</div> <div>Overvåknings team X</div>	
Rettighetsgruppe	Admin ▼	
Rollesøk	▼	
Roller	Faktura ansvarlig X	
Andre roller	Systemkartansvarlig	
Mer	EXCHANGE SIGNATUR	

[LAGRE OG LUKK](#)
[LAGRE](#)
[SLETT](#)

- Da vil alle saker automatisk havne på hans /eller hennes standard team om agent/Agenten registrerer en sak på seg.
- Klikk i enden av navnet til Agenten på saken for å se hvilke team han/hun er medlem av

Beskrivelse

Vedlegg (2)

Oppgaver (0)

Relaterte saker (0)

Sammenslåtte saker (0)

Skjema (0)

Ekstra

test

Registrert

24.04.19 14.46

Regi

24.04.19 14.45

Fra:

24.04.19 14.45

Mott

Tekniker

Gunn Garvik X

Team: 1. linje

Status

1. linje

Gunn Garvik

Overvåknings team

Gunn Garvik

[Ny arbeidsk](#)
[Slett](#)
[Fakturaunderlag](#)

•

Klikk på krysset til høyre i dialogboksen og du kan søke etter agent og team.

The screenshot shows a software interface with a search bar and a dropdown menu. The search bar is labeled "Search" and has a close button (X). The dropdown menu is open, showing a list of agents and teams. The list is organized into sections: "1. linje" (1st line) and "2. linje" (2nd line). The agents listed are Dag Garvik, Einar Skaland, Gunn Garvik, Gunnar Graver, Peter Anton Meyn, Simen Andersen, and Trond Lykken. The teams listed are "Chat Team" and "Ronny Michelsen". There are also buttons for "New Work k", "Delete", and "Invoice Data".

Technician Search X Team: 1. linje

Status

New Work k

Delete Invoice Data

1. linje

Dag Garvik

Einar Skaland

Gunn Garvik

Gunnar Graver

Peter Anton Meyn

Simen Andersen

Trond Lykken

2. linje

May Schou

Chat Team

Ronny Michelsen

Trond Lykken

- Agenter som fordeler saker, vil hele tiden få en full oversikt over medlemmer i de forskjellige team som agente er medlem av.
- Agenter som ikke har et team medlemskap vil ligge nederst i listen under «Agent uten team»

The screenshot shows a software interface with a search bar and a dropdown menu. The search bar is labeled "Tekniker" and has a close button (X). The dropdown menu is open, showing a list of agents and teams. The list is organized into sections: "1. linje" (1st line), "SOA-Team1", "SOA-Team2", "Teknikere uten team", and "Agent uten team". The agents listed are Simen Andersen, Amer Sistic, Sigmund Karlsen, and Simen Garvik. The teams listed are "SOA-Team1", "SOA-Team2", and "Teknikere uten team". There are also buttons for "Ny arbeidsk", "Slett", and "Fakturaunderlag".

test

24.04.19 14.46 Registrert

24.04.19 14.45 Fra: Gunn.Garvik

24.04.19 14.45 Mottatt (Fra Epo

Tekniker si X Team: 1. linje

Status

Ny arbeidsk

Slett Fakturaunderlag

1. linje

Simen Andersen

SOA-Team1

Simen Andersen

SOA-Team2

Simen Andersen

Teknikere uten team

Amer Sistic

Sigmund Karlsen

Simen Garvik