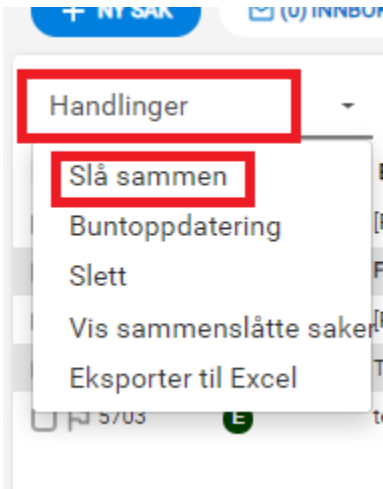


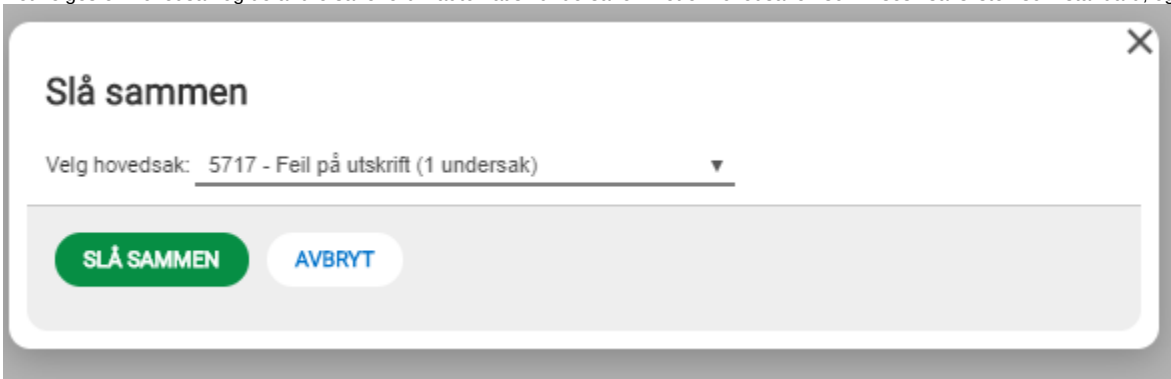
Sammenslåtte saker fane

Denne funksjonaliteten gjelder sakstypene Hendelse, Tjeneste og Tilgang.
Saker kan slås sammen fra 3 steder:

- Innboksen (velg en sak i innboksen og en sak fra fanene Siste, Siste Avdeling eller Siste Bruker og bruk knappen Slå sammen.
- Fra fanen Sammenslåtte saker inn i en sak.
- Fra saksliste under Oversikt. Fra saksliste markeres 2 eller flere saker som skal slås sammen, deretter velges Handlinger->Slå sammen.



Det velges en hovedsak og de andre sakene blir automatisk undersaker. Det er hovedsaken som vises i sakslisten som standard, og undersakene skjules:

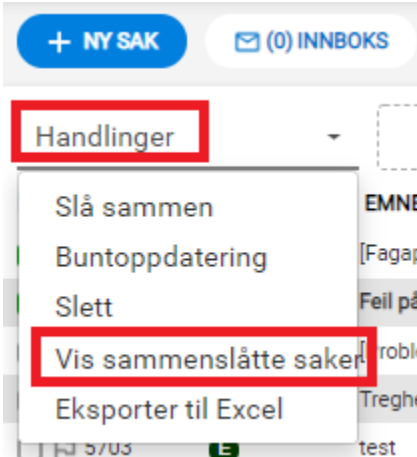


Når en sak er slått sammen med andre saker vises disse ikonene i sakslisten:



Saken som blir valgt som hovedsak får blått ikon, resten får rosa ikon. Du kan klikke på ikonet for å komme til sakens sammenslåtte saker. Det er sakene med blå ikon som default vises i sakslisten.

Dersom du ønsker å vise alle undersaker kan du velge Handlinger->Vis sammenslåtte saker:



Fanen «Sammenslåtte saker» viser hvilke saker som er slått sammen:

BESKRIVELSE VEDLEGG (0) OPPGAVER (1) RELATERTE SAKER (1) SAMMENSLÅTTE SAKER (1)

ADMINISTRER SAMMENSLÅTTE SAKER BUNTOPPDATERING

SAKSNR.	TYPE		EMNE
5718	H		Utskrift

Saker som er slått sammen kan buntoppdateres. Det vil si at alle sakene oppdateres med samme informasjon. Dette må gjøres fra fanen Sammenslåtte saker. Her kan du sende ut epost i alle sammenslåtte saker i én operasjon eller tildele, endre status, kategori og prioritet.

BESKRIVELSE VEDLEGG (0) OPPGAVER (1) RELATERTE SAKER (1) SAMMENSLÅTTE SAKER (1) S

ADMINISTRER SAMMENSLÅTTE SAKER BUNTOPPDATERING

SAKSNR.	TYPE		EMNE
5718	H		Utskrift

Du får dette bildet og kan se hvilke saker som vil oppdateres:

Buntoppdatering

Følgende saker oppdateres:

SAKSNR.	EMNE	STATUS	SLUTTBRUKER	TEKNIKER
5717	Feil på utskrift	Ikke startet	Trond Lykken	Gunn Garvik
5718	Utskrift	Ikke startet	Gunn Garvik	Gunn Garvik

Agent Standard
Status
Kategori
Prioritet

Arbeidslogg

LAGRE E-POST

Løsning Privat logg Fakturering timer min

Når det sendes ut epost ved hjelp av buntoppdatering går det separat epost til hver enkelt bruker. Brukere vil ikke oppleve at saker er slått sammen eller buntoppdateres. MORE SERVICE henter riktig informasjon og fletter inn i parametere i eposten. Dersom du gjør en oppdatering eller sender en epost fra Beskrivelsesfeltet i en sak som har sammenslåtte saker sender du epost kun i den saken du står i, ikke i de andre sammenslåtte sakene. For å oppdatere sammenslåtte saker samtidig må du gå til buntoppdatering under fanen Sammenslåtte saker. Ved gjenåpning av en hovedsak i en sammenslått sak, bevares sammenslåingen. Kun hovedsaken gjenåpnes.

Viktig! Hovedsak kan ikke løses før undersaker er løst.