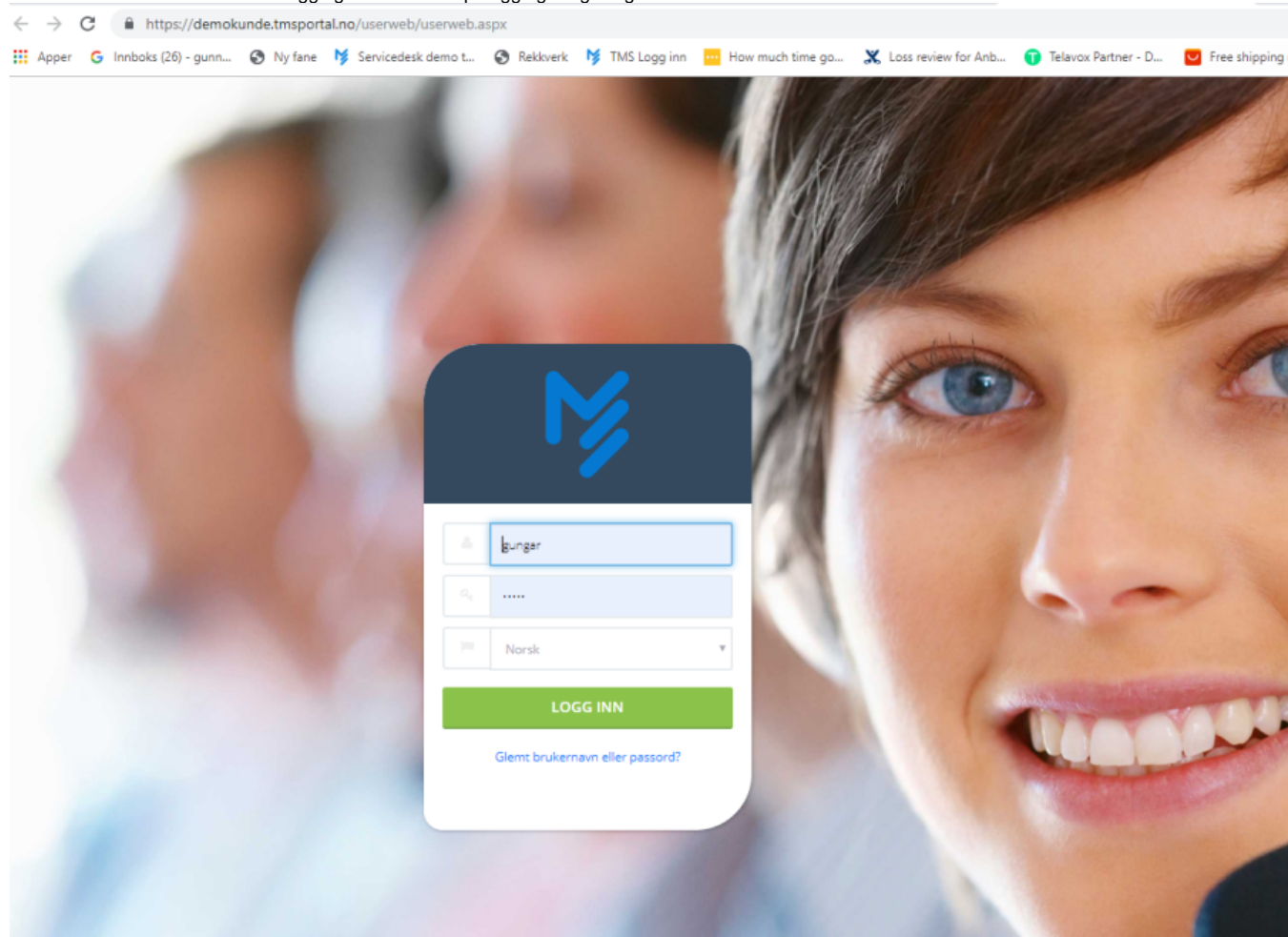


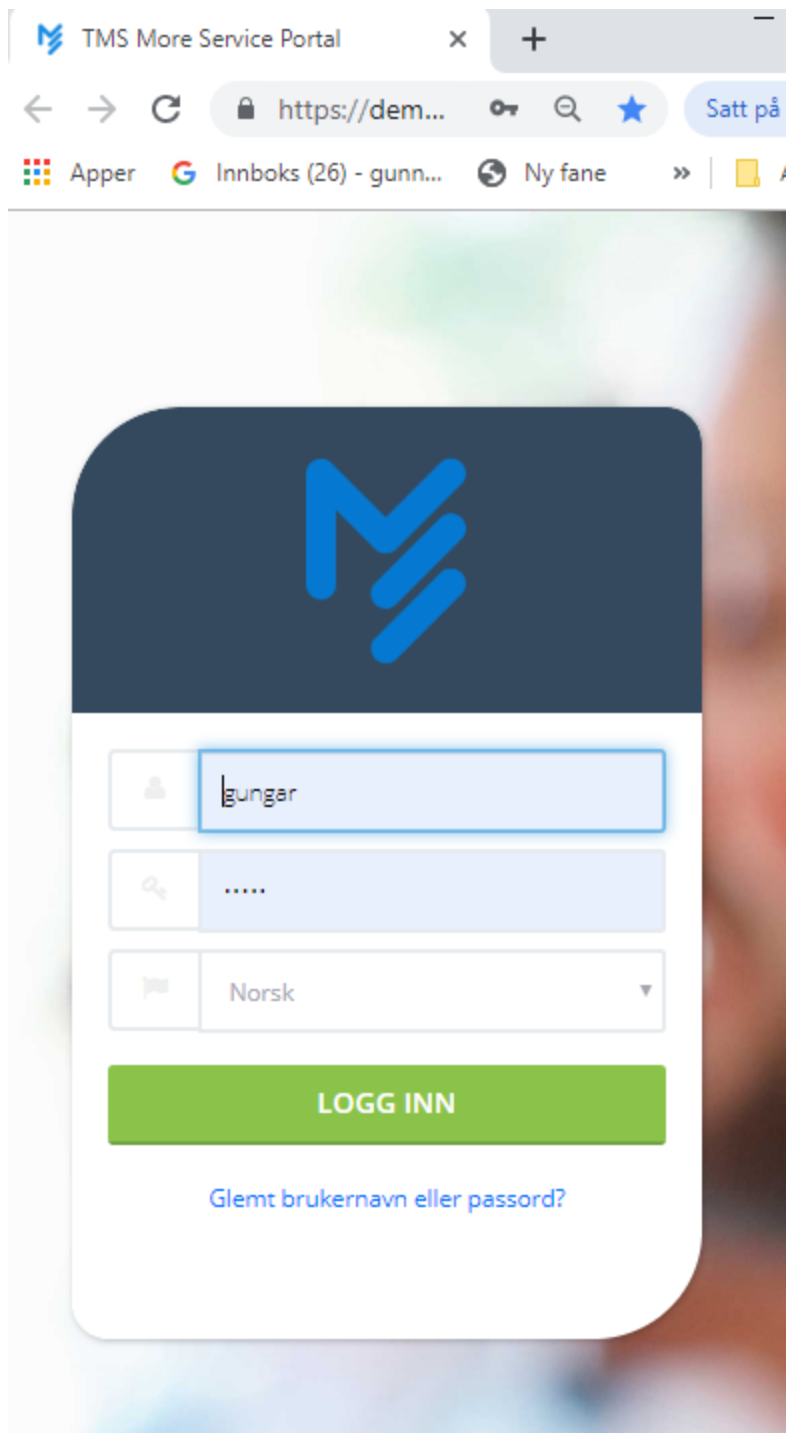
# Registrering av ny sak fra BrukerWeb

Brukerne kan melde inn nye saker direkte fra BrukerWeb.

Her kan innlogging skje med kun brukernavn eller brukernavn og passord. Om kun brukernavn eller både brukernavn og passord kreves, konfigureres av Technet etter kundes ønske. Innlogging støtter sikker pålogging Single sign on Saml 2.0.



Bruker kommer da inn på sin personlige side, hvor de kan følge med på status på innmeldte saker, virksomhetens saker, tidligere løste saker, registrere ny sak og eventuelle skjemaer som er lagt ut.



Brakerportal støtter innlogging fra mobil og nettbrett uavhengig av type mobil.

**Start**

**Informasjon**

Brukerstøtte er alltid på plass fra 08:00 hver morgen til 17:00. Ønsker du brukerstøtte utover dette tidspunktet ring 900 900 80

**Mine saker**

Saksnr.	Reg.dato	Emne	Tekniker	Status	Kategori	Prioritet
2850	18.03.16 12:57	Treghet i Citrix	Gunn Garvik	Ikke startet	Bestilling	Medium
2847	17.03.16 15:39	Får ikke skrevet ut	Arild Ovesen	Startet	Bestilling	Medium
2846	17.03.16 09:51	SV: Bruker helpdesk	Gunn Garvik	Ikke startet		
2821	24.02.16 12:11	Velkommen til test av TMS	Snorre Aarsad	Startet	Informasjon	Medium

**Spørsmål og Svar**

Sortere i Excel

Filter i Excel

Windows 7 Utskrift: Installerer lokal skriver

Får ikke skrevet ut

Treghet i Citrix

**Bestille**

Bestilling av Ny PC

Bestilling av Ny Telefon

Bestilling av skriver

Tilgang til systemer

Se alle

**Ny sak**

Fyll inn informasjon om saken her

Emne

System

Søk etter system denne saken gjelder for her (Valgfritt)

Kategori

Velg kategori

Beskrivelse

Vedlegg

Last opp vedlegg

Registrer saken

Når bruker velger Ny sak kan det være flerer felt som skal fylles ut. Ut ifra feltene som er vist over må man fylle inn «Emne» på saken I feltet «System» kan man søke opp programmet saken gjelder, systemfeltet er valgfritt. Legg til beskrivelse av hva saken gjelder. Bruker kan også laste opp et vedlegg som kan hentes fra filområdet.

Når bruker begynner å skrive inn i emne feltet ved opprettelse av ny sak vil mulige forslag til løsninger som ligger i kunnskapsdatabasen presenteres. Dette er valgfritt og kan skrus av/på under Admin-fane. Søket søker på ord med mer en 3 bokstaver. Det presenteres max 6 forslag til løsninger.

technet.tmsportal.no/portal/case/register

More Service Portal  
moreservice.com

Søk

**Mulige løsninger fra Ofte Stille Spørsmål**

- Formatere tekst i e-post og logg
- Feil ved login for gjestebruker
- API endepunkter
- Outlook link til sak viser sak dobbelt

**Ny sak**

Emne

Beskrivelse

Vedlegg  

Dra og slipp filer her, eller klikk for å velge filer

Ingen vedlegg har blitt registrert

REGISTRER SAKEN

får bruker opp en dialogboks som viser at saken ligger klar for behandling.

Gunn Garvik  
(Technet system)

Saker

**Saker**

Registrerte saker    Mine ubehandlede saker

DATO	EMNE	
18.03.16 15:06	Oppgradering	
04.03.16 13:24	Bestilling av skriver	

Når bruker er ferdig med å registrere saken vil saken kunne automatisk registreres på et team/agent eller å komme inn i Innboksen som vises på menylinjen. Dette er synlig for alle saksbehandlere som er logget inn i løsningen.

**SERVICEDESK**
**SYSTEMKART**
**VEDLIKEHOLD**

Oversikt
 Problemer
 Endringer

+ NY SAK

(1) INNBOKS

(0) OVERVÅKNING

NY ENDRING

**Handlinger**