

Spørsmål og svar på BrukerWeb

Fra menyen har bruker enkel tilgang på de mest populære ?'Spørsmål og svar. I Spørsmål og svar kan en søke etter relevant info for å løse egen sak. Topp 5 og Siste 5 vises øverst i bildet, deretter alle Spørsmål og svar.

Gunn Garvik ▾
(Technet system)

Navigasjon

- Start
- Ny sak
- Saker
- Bestille
- Spørsmål og Svar**
- Logg ut

Lenker

- Outlook App
- hurtigtaster i nettleser
- Finn.no

Spørsmål og Svar

Søk i Spørsmål og Svar

Topp 5

- Sortere i Excel
- Windows 7 Utskrift: Installerer lokal skriver
- Filter i Excel
- Får ikke skrevet ut
- Medlemskortet

Siste 5

- ønsker å bestille ny pc
- Medlemskortet
- Problemer med pc
- Filter i Excel
- Sortere i Excel

Klikk her for å se alle Spørsmål og Svar

Bruker kan hjelpe seg selv ved å bruke «Spørsmål og Svar» og Servicedesk får mer tid til andre ting.

Gunn Garvik
(Technet system)

Navigasjon

Start

Ny sak

Saker

Bestille

Spørsmål og Svar

Logg ut

Lenker

Outlook App

hurtigtaster i nettleser

Finn.no

Spørsmål og Svar

Får ikke skrevet ut

Spørsmål:

Får ikke skrevet ut.
1. Fra hvilket type medium. Tynnklient pc, mobiltelefon , skriverCanon

Hva slags type skriver: Nettverkskriver, personlig skriver

Svar:
Oppdater skriverdriver.

✓ Dette løste problemet

✗ Dette løste ikke problemet

Når en bruker registrerer ny sak (og innstillingen er aktivert) vil MORE SERVICE presentere mulige løsninger basert på teksten i Emnefeltet. Herfra kan bruker velge å registrere saken dersom forslagene ikke løser problemet. Det blir registrert som en visning når en bruker åpner en FAQ/OSS. - Når en bruker trykker på "Dette løste problemet", blir det registrert som "Hjulpet".

- Dersom brukeren trykker på "Dette løste ikke problemet", blir det registrert som "Ikke hjulpet". - Søkord lagres, antall og hvilke FAQ/OSS som traff registreres. • Tellerne hjulpet/vist/ikke hjulpet kan du finne i "Servicedesk" -> "Admin" -> "OSS". • Tellerne for søk vises i agentweb "Servicedesk" -> "Rapporter" -> "OSS" Her kan man også se hvor mange ganger artikkelen har blitt vist.