

# MORE SERVICE Tips & Trix – OSS \_ Kunnskapsdatabase

## OSS = Ofte Stilte Spørsmål

### Hvordan benytte OSS i MORE SERVICE:

MORE SERVICE har 2 typer OSS/kunnskapsartikler:

- OSS (Ofte Stilte Spørsmål, disse publiseres på brukerWeb)- Kjente feil (kun tilgjengelig for agente)

#### Lag ny OSS fra en sak

Når du har en god løsning som bruker og/eller andre agente kan få nytte av er det lurt å lage ny kunnskapsartikkel. Dette kan du enkelt gjøre fra en sak ved å bruke "Ny Kunnskapsartikkel" ikonet ved Løsningsfeltet.

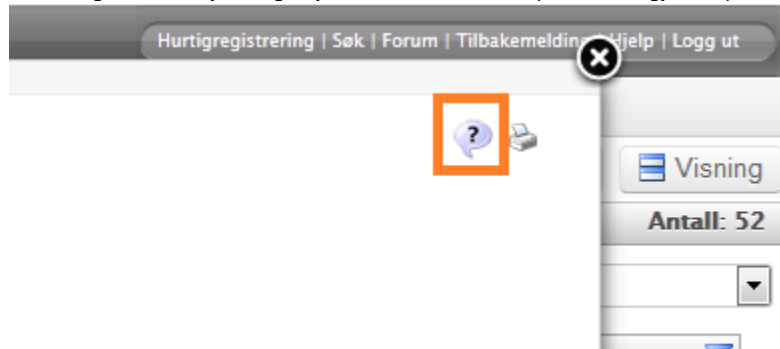
#### ? Unknown Attachment

Emne, Beskrivelse og Løsning fra saken tas med inn i artikkelen og det går en mail til Kunnskapsansvarlig om at et nytt forslag er registrert (dersom rollen er definert).

Kunnskapsansvarlig må publisere artikkelen før den blir søkbar for brukere og agente. Dersom det ikke er definert en Kunnskapsansvarlig vil artikkelen publiseres automatisk.

#### Benytt en OSS for å løse en sak

Når du registrerer en ny sak og Objekt matcher en Kunnskapsartikkel begynner spørsmålsikonet ved Emne-feltet å blinke.



- Klikk på spørsmålsikonet for å få pop-up med løsningsforslag og velg et løsningsforslag- Herfra kan du bruke knappen "Kopier til sak" eller lukke vinduet- Når du kopierer løsningen til saken legges teksten fra Kunnskapsartikkelens svarfelt inn i sakens løsningsfelt. Dersom du ikke har tekst i feltene Emne og Beskrivelse i saken vil "Kopier til sak" fylle inn disse feltene også. Du kan klikke på spørsmålsikonet for å søke etter løsninger når som helst.

printer

Tittel	Sist oppdatert
Legge til skriver på nytt	25.11.13
printer virker ikke	05.12.14

Legge til skriver på nytt

Får ikke skrevet ut fra en Windows 7\8 pc, hva kan jeg gjøre?

Legge til skriver på nytt:  
Du legger til skriveren på nytt via kontrollpanelet.Se brukerveiledning via denne linken for din maskin med OS Windows 7. Her vies en kort instruksjonsfilm.

Windows 7  
<http://windows.microsoft.com/nb-no/windows/install-printer#install-printer=windows-7>

Windows 8  
<http://windows.microsoft.com/nb-no/windows/install-printer#install-printer=windows-8>

• Enkel brukerveiledning.txt

Kopier

#### OSS på BrukerWeb

Fra menyen har bruker enkel tilgang på de mest populære OSS'er og kan søke etter OSS'er.Topp 5 og Siste 5 vises øverst i bildet, deretter alle OSS'er.

Ny sak

Oversikt

Skjemaer

OSS

Driftsmeldinger

Logg ut

OSS

**Top 5**

- Legge til skriver på nytt
- Signatur i Outlook
- Visma: problem innlogging
- Epost oppsett på iPhone
- Treghet på pc

**Siste 5**

- Legge til skriver på nytt
- Visma: problem innlogging
- Signatur i Outlook
- Treghet på pc
- Epost oppsett på iPhone

**Alle OSSer**

- Epost oppsett på iPhone
- Legge til skriver på nytt
- Signatur i Outlook
- Treghet på pc
- Visma: problem innlogging

Bruker kan hjelpe seg selv de å bruke OSS'er og Servicedesk får mer tid til andre ting.

Ny sak

Oversikt

Skjemaer

OSS

Driftsmeldinger

Logg ut

OSS

**Legge til skriver på nytt**

Spørsmål:

Får ikke skrevet ut fra en Windows 7\8 pc, hva kan jeg gjøre?

Svar:

Legge til skriver på nytt:  
Du legger til skriveren på nytt via kontrollpanelet.Se brukerveiledning via denne linken for din maskin med OS Windows 7. Her vies en kort instruksjonsfilm.

Windows 7  
<http://windows.microsoft.com/nb-no/windows/install-printer#install-printer=windows-7>

Windows 8  
<http://windows.microsoft.com/nb-no/windows/install-printer#install-printer=windows-8>

**Vedlegg**

- Enkel brukerveiledning.txt

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.

Når bruker benytter knappen "Dette løste problemet" blir dette registrert og presentert under kolonnen "Hjulpel" under Admin-fane og OSS. Her kan man også se hvor mange ganger artikkelen har blitt vist.

#### OSS fra Servicedesk-fane

Her ligger alle Kunnskapsartiklene med status *Publisert* og *Forslag*.

Alle agente kan opprette nye Kunnskapsartikler herfra. Dersom det er definert en Kunnskapsansvarlig i MORE SERVICE må denne publisere artikkelen før den blir søkbart.

#### OSS fra Admin-fane

Administrator i MORE SERVICE har tilgang på OSS-fane under Servicedesk->Admin. Her ligger alle Kunnskapsartikler og knappen "Vis bare forslag" gjør det enkelt å gå igjennom nye artikler som skal publiseres.

Artikler har et felt for utløpsdato. Standard utløpsdato blir satt 1 år frem i tid. Her kan Kunnskapsansvarlig også velge dato selv. Når tiden løper ut opphører publiseringen og artikkelen får status Forslag, den er ikke lenger søkbart.

Ny kunnskapsartikkel

ID	Type	Tittel	Status	Objekt
12	OSS	Bytte toner på laserjet	Forslag	HP Laserjet 31
11	OSS	Treghet i Citrix	Publisert	Citrix terminalserver
10	OSS	Legge til skriver på nytt	Publisert	HP Laserjet 31
9	OSS	Visma: problem innlogging	Publisert	
8	Kjent feil	Citrix fungerer ikke [Treghet i Citrix]	Publisert	Citrix terminalserver
5	OSS	Signatur i Outlook	Publisert	MS Outlook
3	Kjent feil	Rusk på HP Procurve 2610-24	Ikke publisert	
2	OSS	Treghet på pc	Publisert	PC-101
1	OSS	Epost oppsett på iPhone	Publisert	

### Innstillinger

Under fanene Admin->Oppsett og avsnittet "Roller" kan det defineres en Kunnskapsansvarlig. Oppgavene til rollen er å sikre at publiserte artikler er aktuelle og satt opp i henhold til organisasjonens mal. Når denne rollen er definert vil det sendes en epost når det opprettes nye artikler. Nye artikler får status *Forslag* og Kunnskapsansvarlig kan kvalitetsikre innholdet og deretter publisere artikkelen.

Dersom det ikke defineres en Kunnskapsansvarlig i MORE SERVICE vil alle artikler bli publisert automatisk, uten kvalitetssikring.

Under avsnittet "Oppsett av brukers web sider" settes det opp om bruker skal få forslag til løsnigner under registrering av ny sak og om seksjonen med alle OSS'er skal vises.

Oppsett av brukers websider

Brukergrupper

ExtraBra AS  
NetTech Base  
Saras Syskaker  
Systemavdelingen

☐ Vis virksomhetens åpne saker  
☐ Vis virksomhetens løste saker  
☒ Vis brukers åpne saker  
☒ Vis brukers løste saker  
☒ Vis OSS forslag når bruker oppretter sak  
☒ Vis seksjonen med alle OSSer