

MORE SERVICE Tips & Trix - Hvordan benytte standard status Løsningsforslag

Hvordan benytte «NY STANDARD STATUS» «Løsningsforslag»

Statuser i MORE SERVICE:

Standard statuser i MORE SERVICE er: Ikke startet, Startet, Løst, Venter, Forblir uløst og Løsningsforslag.

I admin-fane kan man administrere endre og lage nye statuser.

Statusen løsningsforslag kan benyttes om man ønsker å automatisk lukke saken i framtid.

Statusen løsningsforslag kan benyttes fra saksbehandlerbildet, som vist under.

TJ 12280 - * Kundeforespørsel

Sluttbruker: Gunn Elisabeth Garvik (gungar) - Technet System - 33 34 42 83 - 901 17 251

Maler: Kundeforespørsel-Startet ▼ Påvirker: Bruker ▼ Løst innen: ☐

Kategori: Feil ▼ Prioritet: 3-Medium ▼ SL Type: ☐

Objektsøk:

Forbruk: ☐

TMS Servicedesk X

Beskrivelse: Vedlegg (0) Oppgaver (0) Relaterte saker (0) Sammenslåtte saker (0) Skjema (0)

Fyll ut hva kunden etterspør. fint om du kunne lage en testdatabase til Gigafib.
Skal ha kurs med disse den 19 mai.

Registrert

11.05.15 14:39
11.05.15 14:39
11.05.15 14:25
11.05.15 14:25
11.05.15 14:25
11.05.15 14:25

Tekniker: System Gunn Garvik ▼ ☒ Epost til bruker

Status: Løsningsforslag ▼ Løses automatisk: 23.05.15 12:12

Ny logg / epost Lagre Lagre og Lukk Slett

Når du har valgt løsningsforslag som status og trykker på «Lagre». Vil det automatisk komme opp en e-post mal til bruker hvor agent kan fylle inn løsningsforslag. Epostmalen er vist på neste bildet.

Epostmalen kan redigeres under Servicedesk-admin-Epost.

Epost

Til

CC BCC




Emne

Last opp

Dra og slipp vedlegg hit

Eksisterende

Vedlegg

B I U   

Hei Gunn Elisabeth Garvik, vi har et løsningsforslag til deg, hvis dette ikke fungerer kan du svare på denne e-posten.
Løsning
Reinstaller skriver lokalt

Hører vi ikke fra deg vil saken automatisk lukkes.
Saken kan når som helst gjenåpnes ved å svare på denne e-posten.

Med vennlig hilsen,
Gunn Garvik

☒ Løsning ☐

Saken løses automatisk

Dato når saken skal automatisk skifte status til løst er standard satt til 3 dager.

Denne datoen kan enkelt endres ved å klikke på datofeltet og en kalender vises hvor du kan velge en annen løsningsdato, når du har valgt datoen klikk på «Done»

terte saker (0)

atabase til Gigafib.

May 2015

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Time 12:12

Hour

Minute

Now Done

☒ Epost til bruker

Løses automatisk: 23.05.15 12:12

Løsningsforslag Epostmal.

Er knyttet til en Epostmal under Servicedesk-Admin-Epost «Løsningsforslag»

I fanen kan man redigere malen "Løsningsforslag".

Eposttype	<div>Info til tekniker om at sak er registrert</div> <div>Info til tekniker om at sak er overført</div> <div>Løsningsforslag</div>
Nøkkelord	<div>[Saksnummer]</div> <div>[Emne]</div> <div>[Beskrivelse]</div> <div>[Status]</div> <div>[Kategori]</div> <div>[Tekniker]</div> <div>[Registrert]</div> <div>[Løsning]</div> <div>[Historikk]</div> <div>[Bruker]</div> <div>[Brukernavn]</div>
Oppsett	<div>Hei [Bruker], vi har et løsningsforslag til deg, hvis dette ikke fungerer kan du svare på denne e-posten.</div> <div>[Løsning]</div> <div>Hører vi ikke fra deg vil saken automatisk lukkes.</div> <div>Saken kan når som helst gjenåpnes ved å svare på denne e-posten.</div> <div>Med vennlig hilsen,</div> <div>[Tekniker]</div>

Dersom kunden svarer på din henvendelse vil saken automatisk få status ikke startet i visningsbildet.

Dersom saken er løst vil den automatisk re åpnes og vises i visningsbildet.