

Begrepsordbok for More Service

Område	Begrep (Norsk)	Begrep (Engelsk)	Kommentar
Overordnet	Rettighetsgruppe	User rights	Agenter blir tildelt rettigheter til programmoduler i More Service på bakgrunn av disse
Overordnet	Abonnent	Subscriber	En kunde av More Service
Overordnet	Kunde	Customer	En kunde er en gruppering av brukere. Det kan være f.eks. Kunde X, eller Lokasjon Y. Kunde tilhører en driftsorg.
Overordnet	Bruker	User	Kan logge seg på More Service Portal. Tilhører en kunde.
Overordnet	Agent	Agent	Type bruker som logger seg på Agentportalen og jobber som tekniker/saksbehandler
Overordnet	More Service Portal	More Service Portal	Self service portal for brukere
Overordnet	More Service Agent Portal	More Service Agent Portal	Agenter logger seg på denne
Overordnet	mTMS		Mobil Applikasjon for Agenter
Overordnet	Driftsorganisasjon	Operating unit	En naturlig gruppering av agenter og kunder etter organisasjonsstruktur.
Overordnet	Driftsorg	Op. unit	Forkortning av driftsorganisasjon
Overordnet	Rolle	Role	Synonym til rettighetsgruppe.
Overordnet	Innebygd rolle	Built-in role	Eksempel på disse er Servicedeskansvarlig, Problemanvarlig, Prosjektadministrator. Disse har et sett med innebygde innstillinger og rettigheter tilknyttet seg
Servicedesk	Påvirker	Affects	Sier noe om hvor stor del av en organisasjon saken angår
Sak	Servicenivå/SLA	SLA	Servicenivå kan legges til i More Service i et eget stillingsgrensesnitt . Disse legges da på saker etter de angitte kriteriene
Sak	Arbeidslogg	Work Log	Oppføring i sakslogg
Sak	Sak	Case	Brukes i More Servicer som et samlebegrep for alle ITIL "sakstyper" (Incident, problem, change etc
Sak	Sakstype	Case type	Hendelse, Tjeneste, Tilgang, Standard Endring, Endring eller Problem
Sak	Vedlegg	Attachment	Lastes opp direkte i saken, eller arkiveres fra e-postkommunikasjon
Sak	Saksmal	Case template	Aktuelle felter i sak kan legges til i en mal som velges når ny sak opprettes.
Sak	E-postmal	E-mail template	Maler for automatisert epostutsending og valgbare e-postmaler i e-postdialog
Sak	Sammenslått sak	Merged case	En tett sammenkobling av saker, som gjør det mulig å jobbe med dem under ett.
Sak	E-post	E-mail	
Sak	Relaterte saker	Related cases	En løs kobling mellom saker. Sier noe om hvilke saker som kan inneholde relevant informasjon, men det er ikke aktuelt å jobbe med dem under ett.
Sak	Innkommende sak	Incoming case	E-post, saker fra More Service Portal som er innsendt via innboks, dersom denne er i bruk.
Systemkart	Påvirker	Affects	
Systemkart	Systemkart	CMDB	Modul i More Service som viser informasjon om objekter og forholdet mellom disse.
Systemkart	Objekt / CI	Object / CI	Er av en gitt objekttype. Kan være f.eks applikasjon, lokasjon, system etc.
Systemkart	Objekt kategori	Object category	En samling/mappe med objekter
Systemkart	Avhengighet	Dependency	En kobling som kan opprettes for å si noe om forholdet til to objekter/inventar dem i mellom
OSS	FAQ	FAQ	Frequently Asked Questions / Ofte Stilte Spørsmål
Inventar	Inventar	Assets	Inventarmodul. Inneholder objekter som typilsvare et undersett av systemkartobjekter