

ANVÄNDARMANUAL FÖR

handläggare

i ServiceDesk Plus



HÖGSKOLAN I BORÅS

Innehållsförteckning

SERVICEDESK PLUS	4
<i>Logga in</i>	4
<i>Support</i>	4
PERSONLIGA INSTÄLLNINGAR	5
<i>Språk</i>	5
<i>Datum- och tidsformat</i>	5
<i>Signatur</i>	5
<i>Meddelandesignaler</i>	6
NAVIGERA	7
<i>Startsida</i>	7
<i>Kontrollpanel</i>	7
<i>Sök</i>	8
<i>Nytt ärende</i>	8
<i>Snabbåtgärder</i>	8
<i>Senaste ärendet</i>	9
<i>Aviseringar</i>	9
<i>Hjälp</i>	9
<i>Användarprofil</i>	9
<i>Instanser</i>	10
ÄRENDEN	11
<i>Supportgrupper</i>	11
<i>Filtrera ärenden</i>	12
<i>Ärendelistan</i>	14
<i>Skapa ärende</i>	16
<i>Beställare</i>	18
<i>Användare</i>	18
<i>Generell användare</i>	18
<i>Typ av förfrågan</i>	19
<i>Tilldela ärende</i>	20
<i>Ändra status</i>	21

<i>Uppdatera ärende</i>	22
<i>Dela ärende</i>	22
<i>Notering</i>	23
<i>Bifogade dokument</i>	24
<i>Svara på ärende</i>	25
<i>Konversationer</i>	26
<i>Lösning</i>	27
<i>Sök i ärendehanteringssystemet</i>	29
<i>Flytta ärenden till annan instans</i>	31
<i>Sammanfoga ärenden</i>	32
<i>Länka ärenden</i>	33
<i>Ändra fler ärenden samtidigt</i>	33
<i>Dela upp som nytt ärende</i>	34
<i>Kopiera ärende</i>	35
<i>Skriv ut ärende</i>	36
<i>Stänga ärende</i>	37
<i>Radera ärende</i>	38
<i>Papperskorgen</i>	39
<i>Ärendeinformation</i>	40
<i>Fältbeskrivning</i>	42
UPPGIFTER.....	43
<i>Dina uppgifter</i>	44
KUNSKAPSDATABAS	45
<i>Skapa lösning</i>	45
TIPS	47
<i>Anteckningsblock</i>	47
<i>Ärendereferens</i>	47
<i>Ikoner</i>	48
<i>Tangentbordsgenvägar</i>	49

ServiceDesk Plus

Ärendehanteringssystemet ServiceDesk Plus är ett administrativt verktyg för ärendehantering inom högskolan som finns för att stödja och effektivisera administrationen gällande ärenden i organisationen. ServiceDesk Plus kan även ge ett stöd för rapportering och uppföljning av inkomna ärenden samt analyser kring registrerade ärenden för att få ett underlag avseende eventuella problem- och förbättringsområden.

Ärenden i systemet skickas in via e-post eller skapas manuellt i systemet och får ett unikt ärendenummer att referera till. Ärendet läggs i rätt grupper där handläggarna kan plocka upp, fördela och se varandras ärenden, använda olika svarsmallar, kunskapsartiklar och skapa flöden som effektiviserar arbetet.

Logga in

Ärendehanteringssystemet ServiceDesk Plus nås via webbläsare under: servicedesk.hb.se
Du får behörighet av instansadministratör och använder dina vanliga inloggningsuppgifter för högskolan när du loggar in, AD ska stå angivet i det tredje fältet.

Vid inloggningsproblem, kontakta **it@hb.se**

Support

Handläggare vänder sig till främst till instansadministratör för support och önskemål.
För övrig support, kontakta **it@hb.se**

Du hittar uppdaterad manual, tips och information under:
<http://www.hb.se/anstalld/servicedeskplus>


Personliga inställningar

Du kan göra personliga inställningar under Användarprofil.



Språk

Du kan ändra till svenska som visningsspråk under din användarprofil.

1. Klicka på **User profile** 
2. Välj **Personalize**
3. Välj **Svenska** under **Choose language**
4. Tryck på **Save**

Datum- och tidsformat

Som standardinställning är datum- och tidsformatet av engelsk standard och du kan själv välja hur du vill att datumet och tiden ska visas.

1. Klicka på **Användarprofil** 
2. Välj **Användarspecificera**
3. Välj datumformat och tidsformat enligt önskemål
4. Klicka på **Spara**

Signatur

Lägg till din signatur under din användarprofil. Signaturen skickas med i svar till användare i ärendet. Högskolan har tagit fram riktlinjer för hur e-postsignaturer med Högskolan i Borås som avsändare ska se ut.

Tänk på att använda funktions-e-postadressen kopplad till ServiceDesk Plus och eventuellt gruppnummer hellre än er personliga e-postadress och telefonnummer.

LÄGG TILL E-POSTSIGNATUR

1. Klicka på **Användarprofil** 
2. Välj **Användarspecificera**
3. Lägg till din signatur under **E-postsignatur**
4. Klicka på **Spara**

Meddelandesignaler

I funktionen meddelandesignaler kan du välja att ljud spelas upp vid valda händelser i applikationen, vilket hjälper dig att identifiera olika aviseringar.

Vi använder oss enbart av teknikeraviseringar i nuläget, vilka är de aviseringar du får som handläggare när du exempelvis blir tilldelad eller får svar i ett ärende.

VÄLJ MEDDELANDESIGNAL FÖR AVSIERINGAR

1. Klicka på **Användarprofil** 
2. Välj **Meddelandesignaler**
3. Välj önskad meddelandesignal i rullgardinslistan under **Teknikeravisering**
Du kan lyssna på ljudet genom att klicka på pilen bredvid
4. Klicka på **Spara**

Meddelandesignaler ×

Meddelanden

Blinka ▼ ▶

Sändningsmeddelande

Kö ▼ ▶

Chat

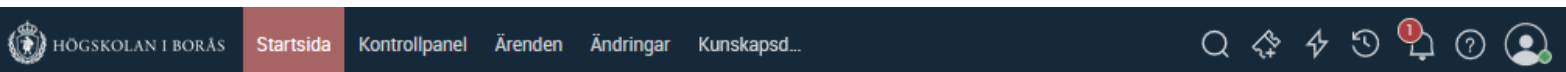
Ingen ▼

Teknikeraviseringar

Ting ▼ ▶

Spara Avbryt

Navigera



Med hjälp av verktygsfältet kan du navigera i ärendehanteringssystemet,

- Startside
- Kontrollpanel
- Ärenden
- Kunskapsdatabas
- Sök
- Nytt ärende
- Snabbåtgärder
- Senaste ärendet
- Aviseringar
- Hjäl
- Användarprofil

Startside

Startsidan i ärendehanteringssystemet visar en sammanställning av dina ärenden, uppgifter och påminnelse. Även en schemafunktion finns.



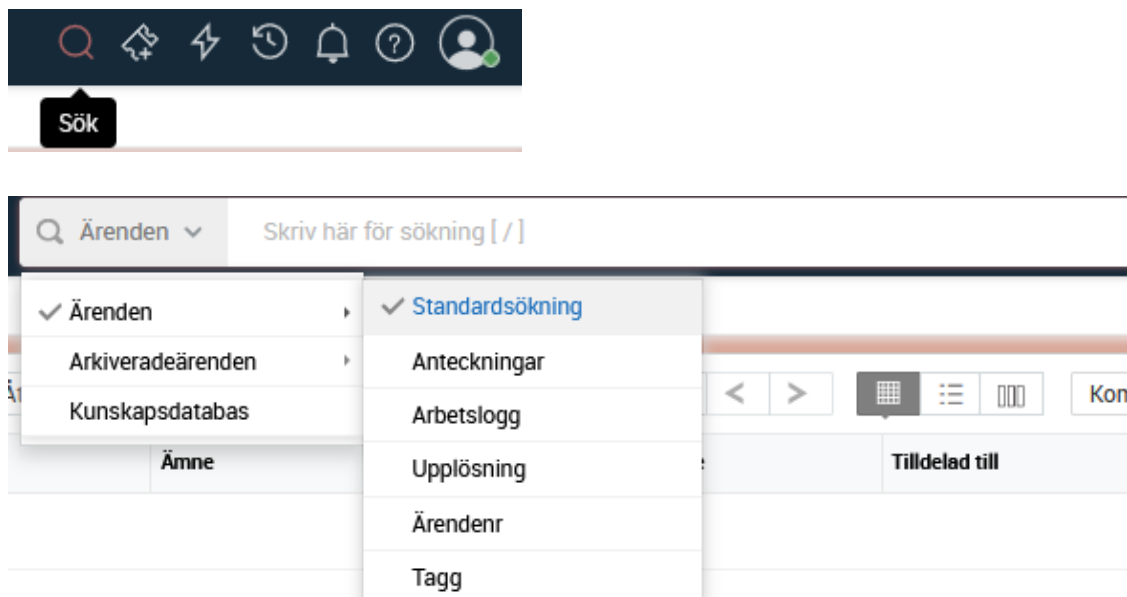
Kontrollpanel

Kontrollpanelen ger dig en överblick över de ärenden, uppgifter för din supportgrupp. Du kan anpassa vad som visas i kontrollpanelen efter behov och önskemål.



Sök

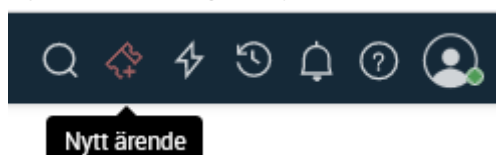
Under **Sök** hittar du sökfält för sökning i ärendehanteringssystemet genom att klicka på förstoringsglasat i verktygsfältet. Där kan du klicka på pilen för att specificera vad du söker efter, rekommenderat är **Standardsökning**.



Läs mer under [Sök i ärendehanteringssystemet](#)

Nytt ärende

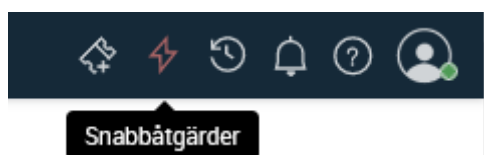
Genom att klicka på **Nytt ärende** kan du skapa ett nytt ärende och välja relevant ärendemall för ärendet genom att välja ur **Händelsekatalog** för incidentmall eller **Tjänstekatalog** för tjänstemall.



Läs mer under [Skapa ärende](#)

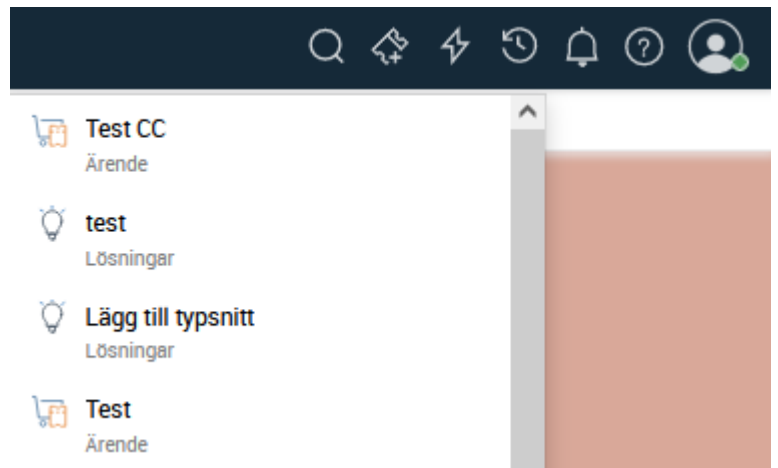
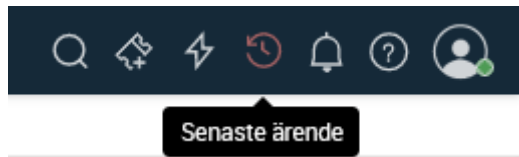
Snabbåtgärder

Under **Snabbåtgärder** kan du på ett snabbare sätt hitta till funktioner så som att skapa en ny incident eller lösning i Kunskapsdatabasen, hantera dina svars mallar eller uppgifter.



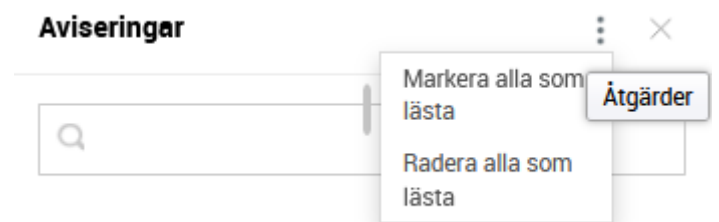
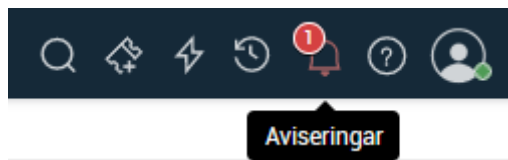
Senaste ärendet

Du kan klicka på **Senaste ärendet** i verktygsfältet för att lätt navigera till de senaste ärendena, lösningarna och som du besökt.



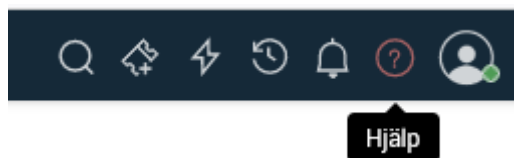
Aviseringar

Aviseringar skickas till dig via e-post med finns även under **Aviseringar** i verktygsfältet. Där kan du se senaste aktiviteterna du aviserats om. Du får en ikon med en siffra om du har olästa aviseringar. Du kan välja att markera alla som lästa och radera aviseringarna.



Hjälp

Under hjälp hittar du tangentbordsgenvägar samt förklaringar på ikonerna i systemet.



Användarprofil

Under Användarprofil kan du lägga in din signatur, ändra språk och datums- och tidsformat.



Läs mer under [Personliga inställningar](#)

Instanser

Ärendehanteringssystemet är uppdelat på flera instanser, vanligast avdelningar. Byt till önskad instans under ikonen för instanser.



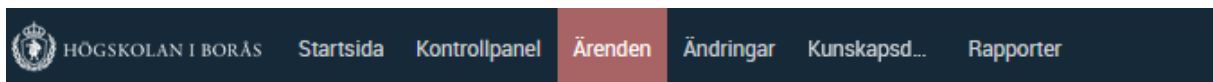
Har du handläggbarbehörighet under instansen kan du se de ärenden som du handlägger och för den grupp du tillhör. Har du enbart användarbehörighet kan du se och följa dina egna pågående ärenden för instansen.

The screenshot shows a dark blue header with the university logo and the text 'HÖGSKOLAN I BORÅS'. Below the header is a light grey section titled 'INSTANSER'. A vertical list of instances is shown, each with a colored square icon and a text label. The 'IT' instance is selected, indicated by a blue vertical bar on the left side of its row. The other instances are: 'Campus och hållbarhet' (teal), 'Utbildningsstöd' (maroon), 'Kommunikation' (yellow), 'Studentcentrum' (green), 'Bibliotek - inaktiv' (gold), 'Rektors stab' (brown), and 'Akademistöd' (orange).

Ärenden

Under fliken **Ärenden** finns alla ärenden under instansen, som du filtrerar efter vilka ärenden du är intresserad att se.

Ett ärende skickas in via e-post eller skapas manuellt i systemet för att sedan tilldelas till en handläggare eller grupp som hanterar ärendet. Varje ärende får ett unikt ärendenummer. Ärendet läggs i avsedd supportgrupp där handläggarna kan plocka upp, fördela och se varandras ärenden, använda olika svarsmallar, kunskapsartiklar och skapa flöden.



Supportgrupper

Under varje instans finns olika grupper, även kallat supportgrupper eller köer. Ett ärende behöver inte i ett första skede tilldelas handläggare utan kan läggas i en grupp som därefter hanterar ärendet. Då kan medlemmarna i gruppen fördela och plocka ärendena efter kompetens och tillgänglighet.

Ett ärende kan placeras direkt i avsedd supportgrupp om vi väljer att styra en e-postadress till supportgruppen, skapar en regel eller använder en ärendemall som placerar ärendena i gruppen.

Vi skapar alltid ett filter som visar gruppens ärenden.

Filtrera ärenden

Under fliken **Ärenden** finns alla ärenden under instansen, som du filtrerar efter vilka ärenden du är intresserad att se. Du kan skapa filter utifrån dina önskemål eller använda de filter som skapats publikt för instansen, exempelvis ärenden tilldelade en grupp eller funktion.

Vi rekommenderar att du använder för förskapade filtret **Mina väntande ärenden eller uppgifter** för att se dina tilldelade ärenden och eventuella uppgifter.

1. Välj fliken **Ärenden** för att se ärenden
2. Klicka på pilen för filter/vyer för att få upp en rullgardinsmeny med tillgängliga filter (se bild)
3. Klicka på det filter du önskar använda

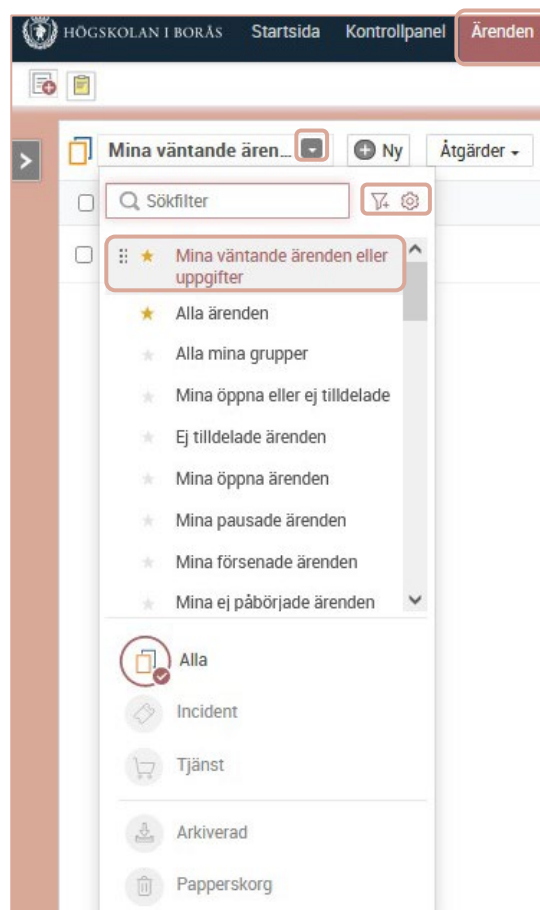
STJÄRNMARKERA FILTER

Du kan stjärnmarkera de filter du använder mest, som då visas överst i listan och blir lättare att hitta.

1. Gå till fliken **Ärenden**
2. Klicka på pilen för ärendefiltrering
3. Sök upp det filter du är intresserad av
4. Stjärnmarkera filtret genom att klicka på stjärnan bredvid filtret och ditt favoritfilter hamnar nu längst upp i listan

Bra användbara standardfilter

- **Mina väntande ärenden och uppgifter**
Samtliga ärenden och uppgifter som är tilldelade dig och som inte är stängda
- **Alla ärenden**
Listar alla ärenden och du kan lätt filtrera i kolumnerna
- **Mina avslutade ärenden**
Dina stängda ärenden där du varit handläggare i ärendet
- **Alla mina ärenden**
Alla dina ärenden, öppna som stängda



SKAPA FILTER

Du kan skapa filter utifrån dina önskemål för att enbart se de ärenden du har behov av.

1. Gå till fliken **Ärenden** och klicka på pilen för ärendefiltrering
2. Klicka på **Lägg till vy** (ikon med tratt och plustecken)
3. Namnge filtret i fältet **Visa namn**
4. Ange hur du önskar filtrera under **Filteruppsättning**
5. I rullgardinslistan **Välj kolumn**, välj de kriterier du önskar filtrera, exempelvis, handläggare, kö (supportgrupp/grupp), kategori, tjänstekategori.
6. I rullisten **Kriterier**, väljer du **Är/ är inte..** beroende på hur du önskar filtrera
7. Klicka **Välj** och välj dina kriterier i listan
8. Klicka på **Spara**

Om du enbart vill ha öppna ärenden behöver du lägga till följande:



9. I rullgardinslistan **Välj kolumn**, välj **Ärendestatus**
10. I rullgardinslistan **Kriterier**, välj **Är inte**
11. Klicka på **Välj**
12. Håll in tangenten ctrl och markera **Stängt, Löst och Annullerat** (om samtliga finns)
13. Klicka på **OK**
14. Klicka på **Spara**
15. Nu är vyn skapad och du hittar det längst ner i listan av filter, stjärnmarkera för att filtret ska hamna längst upp i listan.

Ärenden > Anpassade vyer

Lägg till Anpassade vyer

* Visa namn

Filteruppsättning

		Ärendestatus	är inte	"Cancelled","Stängt"
Handläggare	är	Välj		

Ärendelistan

Ärendelistan kan visas på olika sätt, standardinställda **Tabellvisning**, **Klassisk vy** eller **Kombinerad vy**, eller **Kanban-vy**.



Klassisk vy

Mina väntande ären... Ny Skapad datum 25 1 - 3 av 3 Kombinerad vy Klassisk vy

- #830 Min skärm strular
Klart senast : - | Beställare : Jimmy Granberg | Status : Öppet | Prioritet : Normal | Plats : - | Grupp : - | Tilldelad till : Therese Widar
- #800 Testärende
Klart senast : - | Beställare : Jimmy Granberg | Status : Öppet | Prioritet : Normal | Plats : - | Grupp : SD Plus | Tilldelad till : Therese Widar
- #789 hej
Klart senast : - | Beställare : Therese Widar | Status : Påbörjat | Prioritet : Normal | Plats : - | Grupp : SD Plus | Tilldelad till : Jimmy Granberg

Tabellvisning

Alla ärenden Ny Skapad datum 25 1 - 25 av 607 Kombinerad vy

- #865 Beställning av fast anknnytning
Klart senast : - | Beställare : administrator | Status : Stängt | Prioritet : Normal | Plats : - | Grupp : IT | Tilldelad till : administrator
- #864 Testskapa manuellt
Klart senast : - | Beställare : Therese Widar | Status : Stängt | Prioritet : Hög | Plats : - | Grupp : IT | Tilldelad till : administrator
- #863 Uppgradering 11143
Klart senast : - | Beställare : Therese Widar | Status : Öppet | Prioritet : Normal | Plats : - | Grupp : - | Tilldelad till : Ej tilldelad

Kanban-vy

I Kanban-vyn kan du sortera ärenden per handläggare eller prioritet samt dra och släppa ärendena för att tilldela handläggare.

Alla ärenden 🔔

Ej tilldelad 146

- #863 Uppgradering 11143
Klart senast : -
Beställare : Therese Widar
Status : Öppet
Prioritet : Normal
- #861 ##846##
Klart senast : -
Beställare : Therese Widar
Status : Öppet
Prioritet : Normal

administrator 3

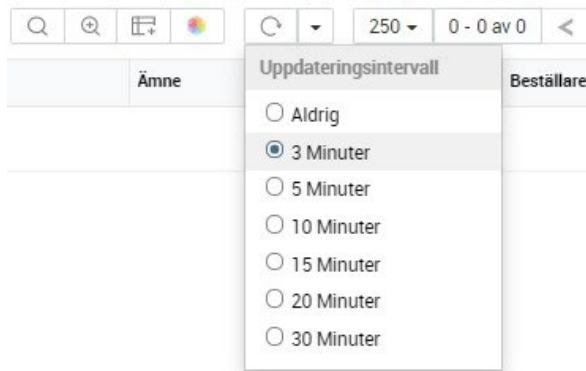
- #865 Beställning av fast anknnytning
Klart senast : -
Beställare : administrator
Status : Stängt
Prioritet : Normal
- #835 testar igen
Klart senast : -
Beställare : Jimmy Granberg
Status : Öppet
Prioritet : Normal

Test Tech 1

- #864 Testskapa manuellt
Klart senast : -
Beställare : Therese Widar
Status : Stängt
Prioritet : Hög

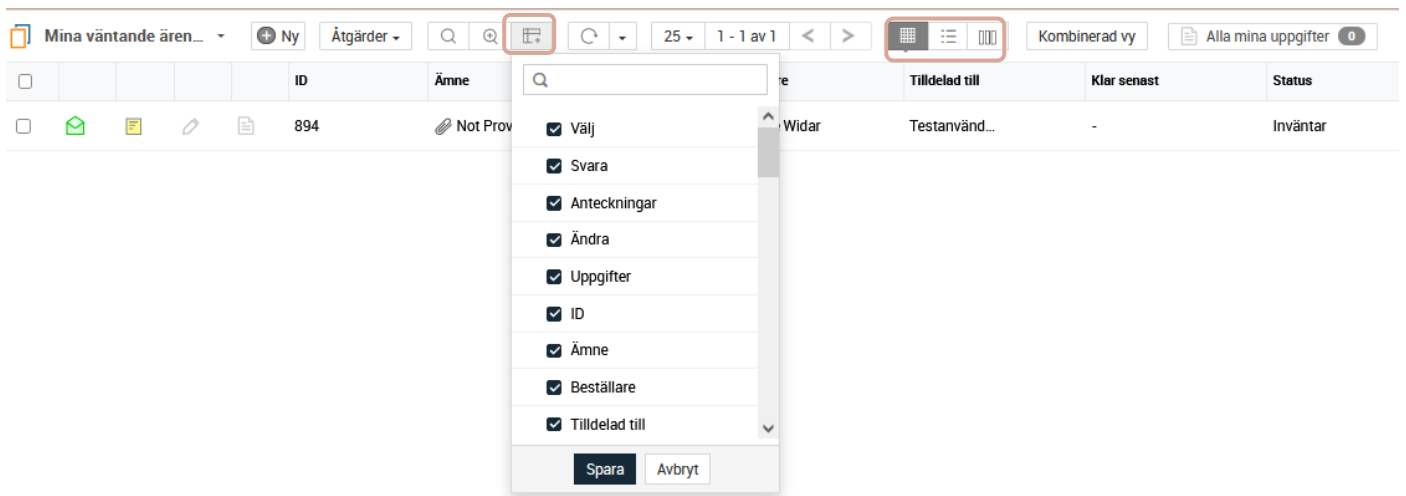
Uppdateringsintervall

Uppdateringsintervall är i den frekvens ärendelistan uppdateras och kan ställas in enligt önskemål. Ärendelistan uppdateras alltid vid laddning av sidan, d.v.s. när du växlar mellan ärenden och filter, och behöver oftast inte ställas in då uppdateringen sker vid arbete i systemet.



Kolumner och utseende

Du kan anpassa utseendet för hur ärendena presenteras i ärendelistan genom att lägga till, flytta eller ta bort kolumner under menyn **Lägg till/ta bort kolumn**.



Sortera efter senast uppdaterad

Det går att sortera ärende för senast uppdaterad genom att lägga till kolumnen **Tid för senaste uppdatering**. Klicka på kolumnen **Tid för senaste uppdatering** för att sortera efter senast uppdatering, pilar visar hur ni sorterar – äldsta först eller senaste uppdatering först.

Skapa ärende

För att skapa ett ärende manuellt kan du klicka **Ny +** under fliken **Ärenden** och får då upp en standardmall för ifyllnad av uppgifter för ärendet eller **Nytt ärende** i verktygsfältet.



Använda ärendemall

Om ni har skapat ärendemallar kan ni välja ärendemall för det specifika ärendet för att enklare kunna skapa ärenden, där ni efter behov och önskemål eventuellt satt förvalda fält, exempelvis kategori, prioritet, tilldelar ärendet till avsedd grupp, uppgifter, checklistor och flöden kopplade till ärendets karaktär.

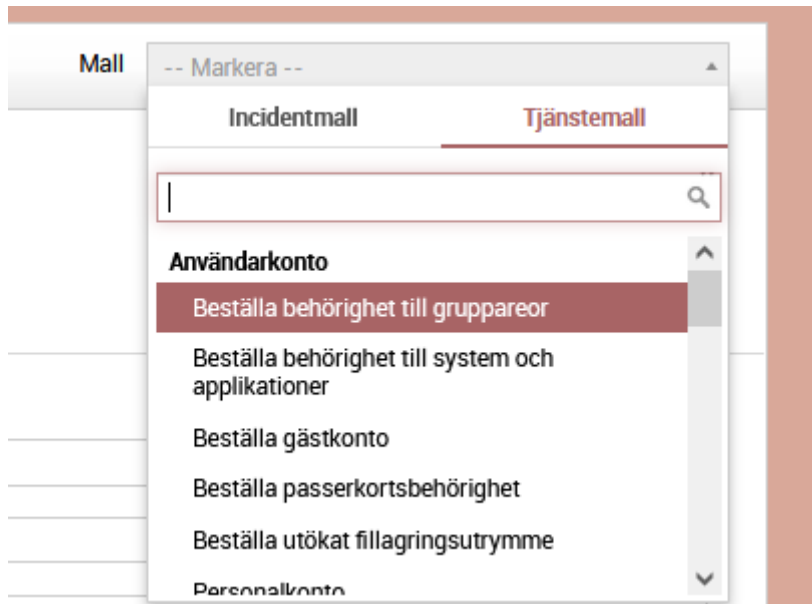
SKAPA ÄRENDE MED ÄRENDEMALL

1. Klicka på **Nytt ärende** i verktygsfältet
2. Välj **Händelsekatalog** för incidentmall eller **Tjänstekatalog** för tjänstemall
3. Sök fram och klicka på önskad mall eller klicka på **Händelsekatalog** eller **Tjänstekatalog** för att se samtliga mallar

The screenshot displays the 'Skicka en begäran' (Send a request) dialog box. It is divided into two tabs: 'Händelsekatalog' (Incident catalog) and 'Tjänstekatalog' (Service catalog). The 'Tjänstekatalog' tab is active, showing a search bar and a list of service request templates. The templates are grouped into categories: 'Användarkonto' (User account), 'E-post' (Email), 'Hårdvara' (Hardware), and 'Telefoni' (Telephony). Each template includes a shopping cart icon and a brief description of the request, such as 'Beställa behörighet till grupper' or 'Inköp iPhone'.

ÄNDRA MALL FÖR ÄRENDE

1. Skapa ett ärende genom att klicka på **Ny**
2. Ändra till relevant ärendemall under **Mall** genom att välja i listan eller fritextsök
3. Klicka på **Fortsätt** för att välja mallen
4. Eventuella fält, förvalda fält, uppgifter, checklistor och flöden uppdateras efter er förvalda mall



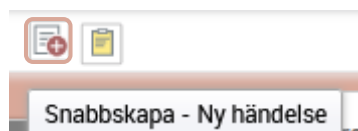
Skapa med standardmall

Skapar ett ärende med standardmall.



Snabbskapa ärende

Är du på språng går det att snabbskapa ett ärende, klicka på snabbskapa (ikonen med litet grönt plustecken). Då skapas endast ett ärende med beställarens namn och ärendets titel, och du kan vid ett senare tillfälle fylla i kompletterade information i ärendet.



Beställare

Beställaren är den användare som ärendet gäller. Det går att byta beställare för ett ärende om det exempelvis inte är användaren som skickat in ärendet eller ärendet är vidarebefordrat.

Ange namn eller studentID i fältet **Namn** för att ange beställare och välj den användaren ärendet gäller, samtliga anställda och studenter finns inlagda som användare i systemet. Det går även att söka upp personen i den adressbok som finns bredvid fältet **Namn**.

Finns inte användaren i systemet kan ni ange den generella användaren **N.N.** då detta fält är obligatoriskt, ange N.N. i fältet **Namn**.

administrator

Position : - | Avdelning : - | E-post : servicedeskplus@hb.se | Telefonnummer : - | [Mer information](#)

ÄNDRA BESTÄLLARE

1. Klicka på **Ändra** i ett ärende du önskar byta beställare
2. Klicka på fältet **Namn** längst upp i ärendet och du får fram en rullgardinslista
3. Sök efter och välj den person ärendet gäller
4. Klicka på **Uppdatera ärende**

SE ANVÄNDARES ÄRENDEN

Du kan se samtliga ärenden en användare har under din instans.

1. Öppna ett ärende som användaren skapat
2. Klicka på **Åtgärder**
3. Klicka på **Visa ärenden per beställare**
4. Ändra i rullgardinslistan om du exempelvis vill se stängda eller alla ärenden för beställaren

Användare

Samtliga anställda och studenter importerar och uppdateras varje natt, och finns som användare i systemet, även kallat beställare. Det tar därför en dag innan en ny användare finns tillgänglig i systemet.

Även de som skickar in ett ärende via e-post registreras och sparas som en användare i systemet.

Generell användare

Användaren **N.N.** (av latinets nomen nescio, "jag vet inte namnet") är en användare som kan användas då vi inte har kännedom om personens namn eller om det inte finns någon person knutet till ärendet. Skriv N.N i fältet för beställarens namn för att lägga ärendet på en generell användare.

Typ av förfrågan

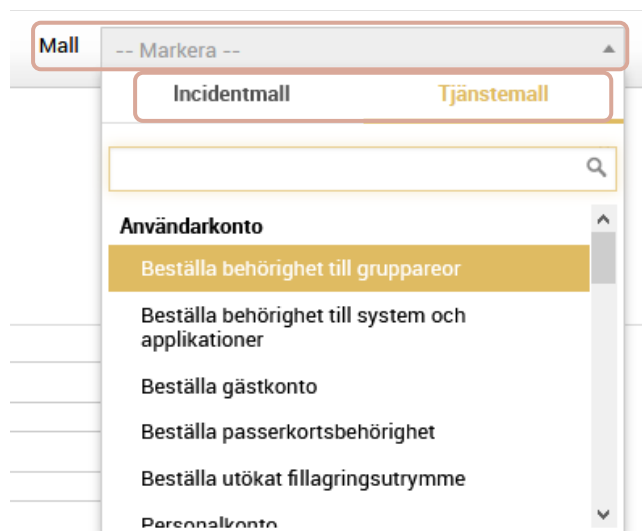
Typ av förfrågan är den ärendetyp ärendet kan vara, exempelvis tjänst, incident eller fråga. Om du skapar ett ärende från en mall kategoriseras ärendet med rätt ärendetyp automatiskt. Ett ärende som skickas in via e-post är alltid en incident. Vill du ändra ärendet till en tjänst kan du ändra mall för ärendet.

- **Tjänst** Tjänsteförfrågan av oss erbjuden tjänst
- **Incident** Oplanerat avbrott eller reducering av kvalitet av erbjuden tjänst
- **Fråga** Fråga gällande våra tjänster

ÄNDRA MALL OCH TYP AV FÖRFRÅGAN PÅ BEFINTLIGT ÄRENDE

Om du vill ändra tjänstetypen eller byta till en specifik mall i ett ärende för att få de inställningar och eventuella uppgifter eller checklistor som finns för den specifika mallen byter du till önskad mall.

1. Klicka på **Ändra**
2. Klicka i fältet **Mall** uppe till höger
3. Välj den mall du önskar för ärendet under antingen **Incidentmall** eller **Tjänstemall**
4. Klicka på **Fortsätt** vid fråga om **Malländring tar bort alla väntande uppgifter, behåller alla värden som tillhandahålls av begäran och lägger till checklista från den nya mallen.**
5. Ärendet konverteras till den mall du önskar för ärendet och du kan lägga till information i ärendet
6. Klicka på **Uppdatera ärende**



Tilldela ärende

För att det ska vara tydligt vem som ansvarar för att lösa ärendet tilldelas en handläggare för varje ärende, som ansvarar för att lösa ärendet. Handläggaren ser då ärendet under filtret **Mina väntande ärenden och uppgifter** och oftast även i filtret för den grupp ärendet är tilldelat.

TILLDELA ÄRENDE PÅ FLERA SÄTT

- Klicka på fältet för handläggare i ärendelistan under kolumnen **Tilldelad till**, välj handläggare och/eller grupp i rullgardinslistan, klicka på **Tilldela**
- Klicka på fältet handläggare i ett ärende och välj handläggare i rullgardinslistan
- Klicka på **Ändra** i ett ärende, ändra fältet **Handläggare**
- Tilldela ärendet till dig själv genom att:
 - välja ditt namn i listan över handläggare
 - klicka på **Tilldela, Plocka upp** i ett ärende
 - använd kortkommandot [i] i ett ärende

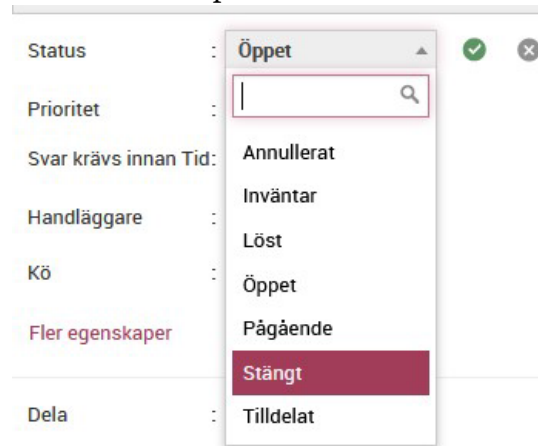
Tips! I samband med att du tilldelar en handläggare finns det möjlighet att lägga till en anteckning i ärendet. Klicka på **Lägg till anteckningar**. Tagga en handläggare i anteckningen för att skicka en avisering via e-post till handläggaren. Tagga genom att skriva @ följt av handläggarens namn

The screenshot displays a task management interface. At the top, a table lists tasks with columns for 'Assigned To', 'DueBy', and 'Status'. Two tasks are listed, both with 'Ej tilldelad' (Not assigned) in the 'Assigned To' column and 'Öppet' (Open) in the 'Status' column. A modal dialog box titled '#804 - Tilldela handläggare' (Assign handler) is open, showing a dropdown for 'Grupp' (Group) set to 'SD Plus' and a dropdown for 'Tekniker' (Technician) set to 'Testanvändare' (Test user). A button labeled 'Lägg till anteckningar' (Add note) is highlighted. Below the dialog, the 'Tilldela handläggare' (Assign handler) section shows 'Grupp' (Group) set to 'IT' and 'Tekniker' (Technician) set to 'administrator'. The 'Anteckningar' (Notes) section is active, showing a text editor with the text 'Vill du uppdatera uppgifterna i systemet' (Do you want to update the tasks in the system?). The text '@admin' is entered, and a dropdown menu shows 'Users' with a sub-entry for 'administrator' (sdtest4@hb.se).

Ändra status

För att kunna följa ärenden har ett ärende alltid ett status och kan ändras:

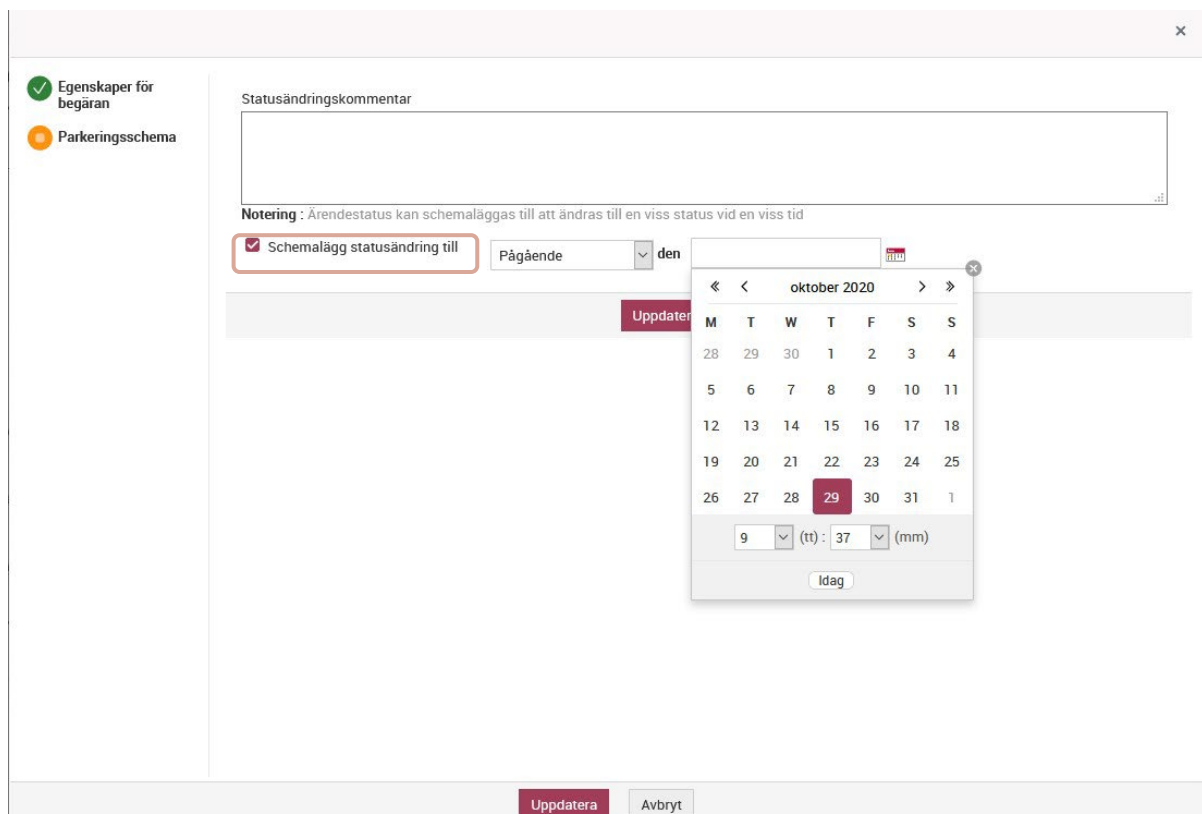
- från ärendelistan genom rullgardinsmenyn **Status**
- genom att klicka på **Status** i ett ärende längst uppe till höger i ett ärende
- längst nere i ärendet under ärendedetaljer
- genom att klicka på **Ändra** i ett ärende
- i samband med att du svarar på ett ärende



SCHEMALÄGG STATUS INVÄNTAR

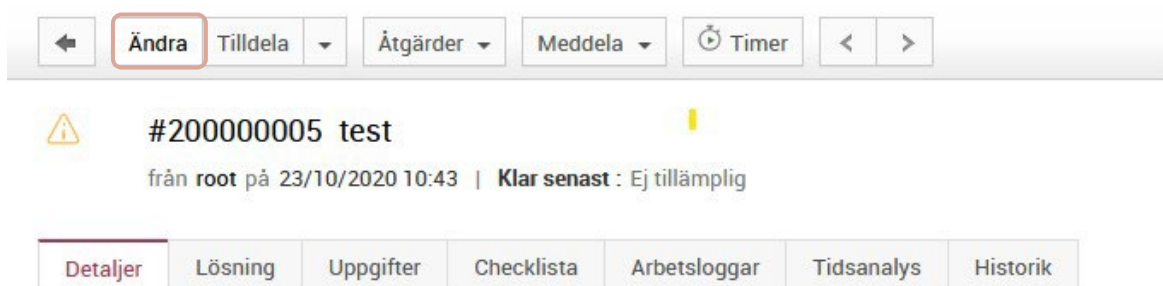
När du sätter status **Inväntar**, finns det möjlighet att schemalägga när status ska vara öppet igen och kan på så sätt döljas från ett filter, för att sedan öppnas och visas när ärendet är aktuellt igen. Ärendet får även status Öppet om användaren svarar i ärendet.

Klicka i **Schemalägg statusändring till**, välj önskat status och datum och klicka på **Uppdatera**.



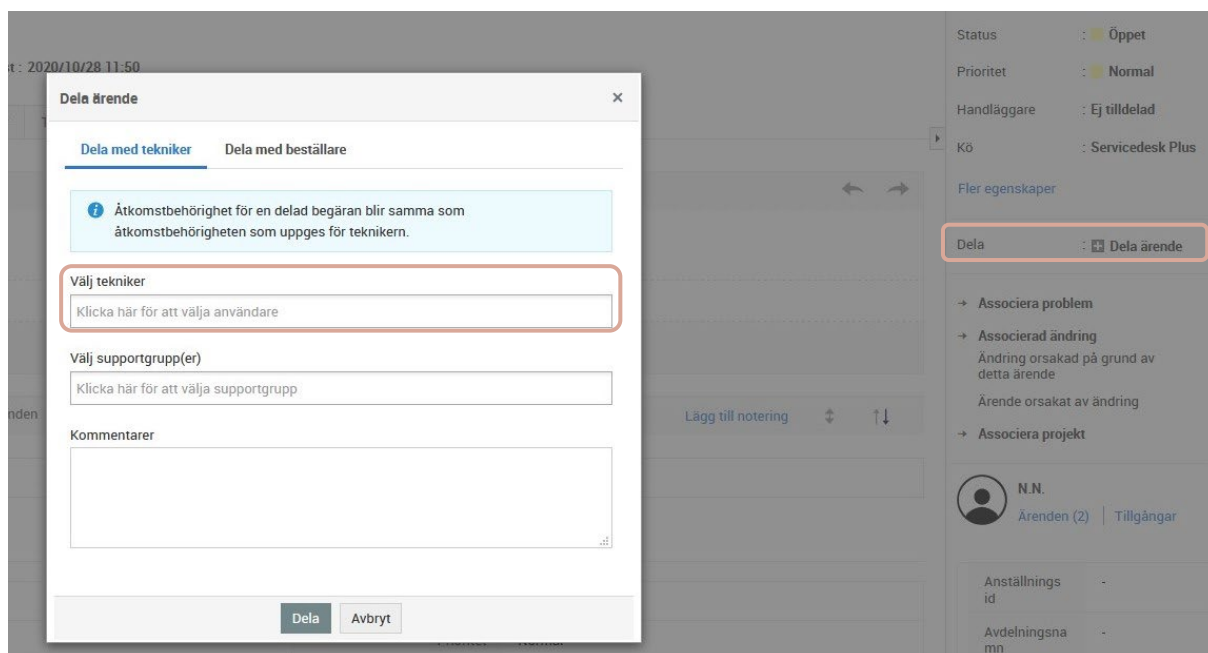
Uppdatera ärende

- Tryck på **Ändra** i ett ärende och uppdatera de fält du önskar, klicka på **Uppdatera ärende**.
- Markera fält du önskar uppdatera för ett ärende. För många fält kommer en rullgardinsmeny fram, exempelvis status, grupp och handläggare.
- En del fält kan redigeras direkt genom att markera fältet, exempelvis personnummer.
- Vissa fält kan redigeras direkt från ärendelistan, exempelvis tilldela grupp och handläggare.
- Vid vissa händelser kan du välja att redigera ett ärende, exempelvis vid svar av ett ärende kan du välja att status ska vara **Stängt**.



Dela ärende

Med funktionen **Dela** i ett ärende, kan du välja att dela ärendet med en handläggare (tekniker) eller beställare som normalt sett inte har behörighet till ärendet.



Bifogade dokument

Bifogade dokument syns under i ärendet under **Bilagor** eller i högra kolumnen (där samtliga bifogade dokument finns listade). Det går att bifoga dokument i ärendet med en storlek upp till 50 MB.

BIFOGA DOKUMENT

- Klicka på **Bläddra bland filer** och välj dokument *eller*
- Dra dokumentet från mappen på datorn till fältet **Dra filer hit**
- En grå ruta visas med texten **Släpp filer här för att överföra dem**

The screenshot shows a service desk interface with a top navigation bar containing tabs: Detaljer, Lösning, Uppgifter, Arbetsloggar, Tidsanalys, Historik, and Checklista. The main content area is divided into sections: 'Beskrivning' (description) with a pencil icon and the text '[Ingen beskrivning]', and 'Bilagor' (attachments) which contains two PDF icons labeled 'Användarmanual ...'. Below the attachments is a grey box with a document icon and the text 'Bläddra bland filer eller Dra filer hit [Max storlek: 50 MB.]'. On the right side, there is a sidebar with the following information: 'Handläggare : Therése Widar', 'Kö : Servicedesk Plus', and 'Bilagor : (2)'. Below this, a dropdown menu is open, showing two PDF files: 'Användarmanual Servicedesk Plus - i...' (842.58kB) and 'Användarmanual ServiceDesk Plus - h...' (2439.40kB). Further down, there are sections for 'Associera problem' and 'Associerad ändring'.

The screenshot shows a file upload area with a large grey box containing a document icon and the text 'Släpp filer här för att överföra dem'. Below the box is a '+ Copy' button. To the left of the box, there is a sidebar with buttons: 'Ändra', '<', and a folder icon. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Svara', 'Vidarebefordra', and 'Rekommenderad mall'.

Svara på ärende

Klicka på **Svara** i ett ärende för att skicka ett svar till den användare som har skapat ärendet. Ett nytt dialogfönster öppnas och du kan där skriva ditt svar till användaren.

Beställarens namn, din e-postsignatur och ärendets beskrivning anges som standard i svaret. Det finns möjlighet att bifoga fil samt att uppdatera ärendestatus när svar skickas.

Tips! Använd kortkommandot [r] i ett ärende för att svara på ett ärende.

Om du klickar på **Svara** under **Beskrivning** i ett ärende svarar du på ett ärende utan få med konversationer i ärendet, enbart beskrivningen av ärendet.

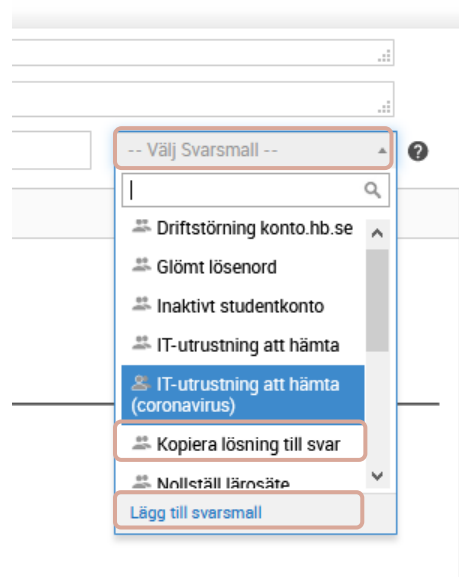
Om du väljer **Svara** under **Konversationer** i ett ärende inkluderar du konversationen i ditt svar.

Svarsmall

Att använda svarsmallar, ett framtaget standardsvar att skicka till användaren, är ett effektivt, informativt och enhetligt sätt att svara användaren på vanligt förekommande ärenden, och hjälper både dig själv eller kollegor i framtida liknande ärenden.

När du väljer att svara en användare kan du i svarsmejllet välja att använda en framtagen svarsmall under fältet **Välj svarsmall**.

Du kan även välja att lösningen på ärendet ska används som svar till användaren genom att använda svarsmallen **Kopiera lösning till svar**. Tänk på att du måste lagt till en lösning i ärendet först.



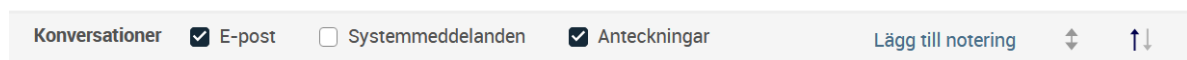
SKAPA EGNA SVARSMALLAR

Du kan skapa egna svarsmallar som enbart du har tillgång till. Denna kommer vara privat, finns behov att svarsmallen används av fler kan instansadministratören skapa en publik svarsmall.

1. Klicka på **Svara** i ett ärende
2. Gå till **Välj svarsmall**
3. Klicka på **Lägg till svarsmall** för att skapa en ny

Konversationer

Under fältet **Konversationer** finns alla konversationer samlade för ärendet, d.v.s. de som innehåller ärendet ärendenummer i ämnesraden.



Filtrera konversationstyp

Det går att filtrera ut vilken typ av konversationer du vill se, bocka i önskade konversationstyper.

E-post: visar konversation skickade via e-post till och från ärendehanteringssystemet.

Systemmeddelanden: visar de aviseringar som automatiskt skickas ut från systemet, exempelvis bekräftelsemeddelande till beställaren om mottaget ärende och aviseringar till handläggare.

Anteckningar: visar alla noteringar som finns i ärendet.

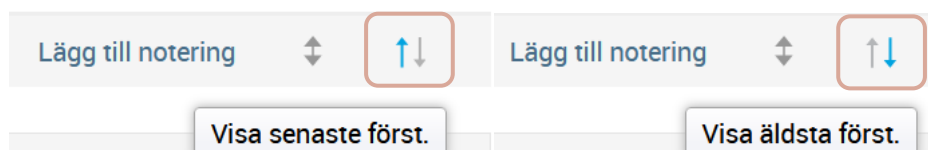
Förminska och expandera konversationer

För att lättare få en överblick över konversationer i ärendet går det att förminska alla konversationer för att enbart se avsändaren och datum för meddelandet. Det går sedan att klicka på önskade meddelanden för att expandera dessa. Önskar du expandera alla igen finns funktionen Expandera alla.



Sortera konversationer

Sortera konversationer genom att **Visa senaste först** eller **Visa äldsta först**. Klicka på ikonerna med de två parallella pilarna, för att välja till önskad sortering.



Lösning

Under **Lösning** i ett ärende anger du beskrivning på hur du löst ärendet. Du kan antingen skriva med fritext med möjlighet att bifoga och infoga bilder, använda lösningsmall eller en lösning från Kunskapsdatabasen.

Lösningar som kan vara till nytta vid fler tillfällen och för andra bör läggas till i Kunskapsdatabasen. Klicka på **Spara och lägg till i lösningar** för att skapa en artikel i Kunskapsdatabasen baserad på din lösning.

The screenshot shows the 'Lösning' (Solution) form in a case management system. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Detaljer', 'Lösning', 'Uppgifter', 'Checklista', 'Arbetsloggar', 'Tidsanalys', and 'Historik'. Below this, there is a sub-navigation bar with 'Lösning', 'Kunskapsdatabas', and 'Testade lösningar'. The main content area is a rich text editor with a toolbar containing various formatting options like bold, italic, underline, font color, background color, bullet points, numbered lists, links, and images. Below the editor is a section for attachments labeled 'Bilagor', which currently shows 'Det finns inga bilagor' and a link to 'Bläddra bland filer eller Dra filer hit | Max storlek: 50 MB.'. At the bottom, there is a dropdown menu for 'Uppdatera ärendestatus till' set to 'Öppet', a checkbox for 'Lägg till tid', and three buttons: 'Spara', 'Spara och lägg till i lösningar', and 'Avbryt'.

LÖSNINGSMALL


Att använda lösningsmall på vanligt förekommande ärenden ger ett snabbt sätt att dokumentera en lösning i ett ärende, vilket även medför att vi använder en standardiserad lösning och hjälper både hjälper dig eller kollegor i framtida liknande ärenden.

HÄMTA LÖSNING FRÅN KUNSKAPSDATABASEN

Genom Kunskapsdatabasen kan du hitta en lösning på ärendet och kan använda artikeln som lösning.

1. Klicka på **Kunskapsdatabas** under **Lösning** i ett ärende
2. Sök fram en lösning om du inte redan får förslag på din lösning genom automatisk sökning i Kunskapsdatabasen.
3. Klicka på ”**Ja, kopiera till lösning**” vid frågan **Löste den här lösningen begäran?** för att lägga till artikeln under **Lösning**.

Du kan välja att lösningen används som svar när du väljer att svara användaren, välj svarsmallen **Kopiera lösning till svar**.

 #44861 Test
från N.N. på 2020/10/26 11:50 | Klar senast : 2020/10/28 11:50

Detaljer **Lösning** Uppgifter Arbetsloggar Tidsanalys Historik Checklista

Lösning **Kunskapsdatabas** Testade lösningar

ServiceDesk Plus



Svara med lösning från Kunskapsdatabasen

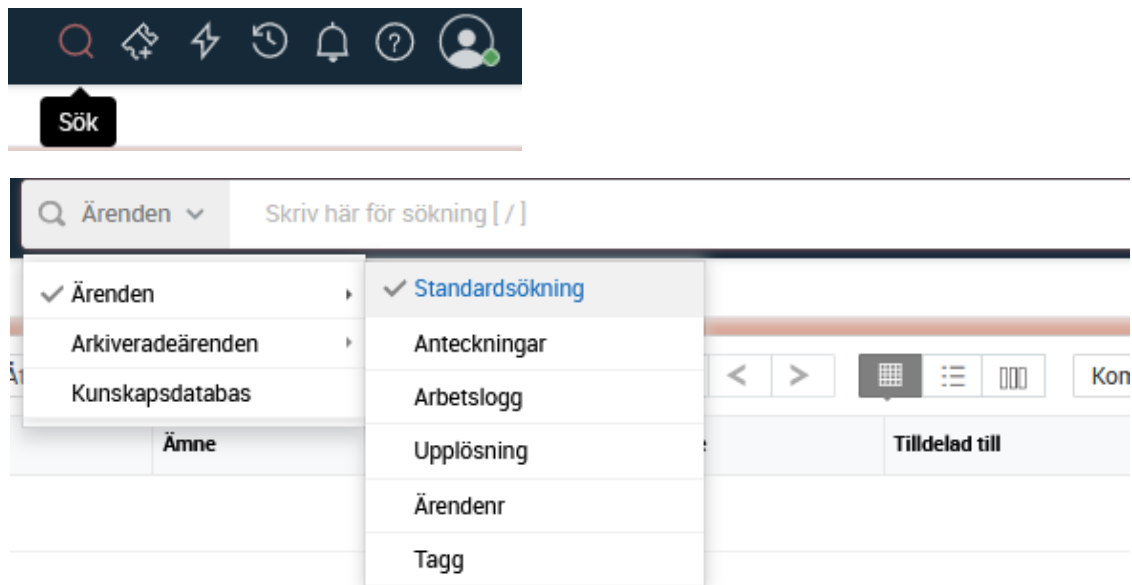
Du kan välja att svara användaren i ett ärende genom att använda en lösning från Kunskapsdatabasen. I ett ärende, gå till fliken LösningVälj KunskapsdatabasSök bland lösningar i sökfältet och ange eve...

Löste den här lösningen begäran? **Ja, kopiera till lösning** | Nej, lägg till kommentarer

Kopiera lösningen till textredigeraren för lösningen

Sök i ärendehanteringssystemet

Du hittar sökfältet för sökning i ärendehanteringssystemet genom att klicka på förstoringsglaset i verktygsfältet. Där kan du klicka på pilen för att specificera vad du söker efter, rekommenderat är Standardsökning.



Sök i kolumner

Du kan söka i kolumner bland dina filtrerade ärenden. Klicka på förstoringsglaset eller tryck kortkommandot (S) för att få upp fält för att söka på, exempelvis beställare, handläggare eller ämne.

The screenshot shows a table of cases with search fields in the columns. The search bar at the top is highlighted with a red box. The table has columns for ID, Sök (s), Ämne, Beställare, Tilldelad till, Grupp, and Status. Two rows of data are visible.

ID	Sök (s)	Ämne	Beställare	Tilldelad till	Grupp	Status
861	##846##		Therése Widar	Ej tilldelad	IT	Öppet
860	Test5		Jens Ståhl	Ej tilldelad	IT	Öppet

Avancerad sökning

Gör en avancerad sökning genom att klicka på förstoringsglaset med ett plustecken och välj de fält och parametrar du vill ha i sökningen.

Du kan även skapa ett eget filter om det är en utsökning du vill återkomma till, se Skapa filter (s.7)

Ärenden > Avancerad sökning

Avancerad sökning Dölj filter

Kategori är "Hårdvara" Välj -

OCH Ärendestatus är "Öppet" Välj -

OCH --Välj kolumn-- Välj - +

Sök Sök och dölj filter Återställ filter Avbryt

? Åtgärder -- Välj handläggare -- Tilldela Q 25 1 - 1 av 1 < >

<input type="checkbox"/>	ID	Ämne	Beställare	Tilldelad till	Grupp	Status
<input type="checkbox"/>	800	Testärende	Jimmy Granberg	Therése Wi...	SD Plus	⚠ Öppet

Sök användares ärenden

Du kan söka efter en specifik användares ärenden och få upp pågående och avslutade ärende.

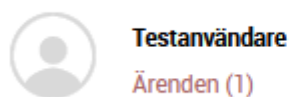
1. Öppna ett nytt ärende
2. Sök efter och välj användarens namn i fältet **Namn** eller genom att öppna adressboken
3. Klicka på **Väntande ärenden**
4. Ändra i rullgardinslistan om du exempelvis vill se stängda eller alla ärenden för beställaren

* Beställare Testanvändare x 👤 1 Väntande ärenden

Position : - | Avdelning : - | E-post : - | Telefonnummer : - | Plat

Tillgång(ar) -- Markera -- 📄

Väntande ärenden-Testanvändare



I ett ärende hittar du lättast beställarens ärenden under beställarinformationen i ärendet; klicka på **Ärenden (antal)**

Flytta ärenden till annan instans

Har ett ärende kommit fel eller samarbetar ni med ett ärende över instanser går det att flytta ärende till en annan instans.

1. Klicka på **Åtgärder** i ärendet du önskar flytta
2. Välj **Flytta begäran**
3. Välj önskad instans under **Flytta denna begäran till** (det går inte att flytta till specifik grupp eller handläggare utan kan i så fall anges som kommentar)
4. Ange kommentar och anledning till flytt av ärende

Ärendet kommer stängas under din instans och få ett nytt ärendenummer under den andra instansen. Anteckningar, bilagor och konversationer följer med till den nya instansen. Beställaren meddelas om att ärendet flyttats till en annan instans och meddelas det nya ärendenumret.





Flytta begäran - 44861 ×

i Denna åtgärd kommer att skapa en ny begäran i målinstansen med denna begärans anteckningar, bilagor, infogade bilder, och konversationer. Kategori, underkategori, objekt, och andra egenskaper kommer inte att flyttas.
I denna instans kommer begäransstatusen att ändras till **Stängt**.

Flytta denna begäran till *****

Utbildningsstöd ▾

Anledningar/kommentarer *****

B I U  Roboto 10   x² 

Flytta Avbryt

Sammanfoga ärenden

Har en användare skickat in två lika ärenden, eller vill du sammanfoga två ärenden till ett ärende kan du använda funktionen **Sammanfoga**. Underordnade ärenden sammanfogas under överordnat ärende. Arbetsloggar, anteckningar, konversationer och slutförda uppgifter i underordnade ärenden kommer att flyttas in under överordnat ärende.

SAMMANFOGA INIFRÅN ETT ÄRENDE








1. Klicka på **Åtgärder** i det ärendet du vill sammanfoga med ett annat
2. Välj **Sammanfoga detta ärende**
3. Sök upp ärendet du önskar sammanfoga
4. Klicka på ikonerna för **Sammanfoga ärende**
5. Klicka på **OK** vid fråga om du vill sammanfoga ärenden

Koppla samman detta ärende

Välj ärende som ska kopplas samman

Söker efter ärende **Visa** ▼



















Öppna ärenden 1-7 från 7 | | Visa ▼ per sida

	Ämne	Beställare	Tilldelat till	ID
	 Automatisk kategorisering	Therese Widar	Ej tilldelad	200000011
	Sammanfoga ärende	Therese Widar	Ej tilldelad	200000010
	 Testflytt	Therese Widar	Ej tilldelad	200000008
	 test	root	Ej tilldelad	200000005

SAMMANFOGA FRÅN ÄRENDELISTAN

1. Markera de ärenden du vill sammanfoga i ärendelistan
2. Klicka på **Åtgärder**
3. Välj **Slå samman**
4. Välj vilket ärende som ska vara överordnat i rullgardinslistan
5. Klicka på **Slå samman**

Plocka upp Tilldela **Åtgärder** 25 1 - 9 av 9 <

<input type="checkbox"/>				Stäng	Ämne
<input checked="" type="checkbox"/>				Ändra	Kategori stu
<input checked="" type="checkbox"/>				Slå samman	Automatisk
<input type="checkbox"/>				Länka ärenden	Incident
<input type="checkbox"/>				Radera	Incidentmall
<input type="checkbox"/>				Importerera ärenden	Testflytt
<input type="checkbox"/>				Exportera ärenden	

Länka ärenden

Länka ärenden är en funktion som kopplar ihop ärenden och gör det enklare att hitta ärenden som hör ihop. Klicka på **Åtgärder** och välj **Länka ärenden** för att länka ihop.

Ändra fler ärenden samtidigt

Har du många ärenden där du önskar kategorisera, stänga eller tilldela på samma sätt går det att ändra flera ärenden samtidigt och på så sätt göra en massändring av ärenden.

UTFÖRA MASSÄNDRING


1. Markera de ärenden som du önskar ändra genom att bocka i rutorna i ärendelistan
2. Klicka på **Åtgärder** (eller tre horisontella streck, beroende på upplösning)
3. Välj **Ändra**
4. En dialogruta för att redigera ärenden med valmöjlighet att redigera fälten lika för alla ärenden, i exempel Status: Stängt och Kategori: Användarhantering. Ignorera de fält som du inte vill redigera, de lämnas som de är.
5. Klicka på **Spara**

The image shows a screenshot of a web application interface for managing cases. At the top, there is a list of cases with columns for checkboxes, icons, and case details. A dropdown menu is open over the list, showing options like 'Stäng', 'Ändra', 'Slå samman', 'Länka ärenden', 'Radera', 'Importerera ärenden', and 'Exportera ärenden'. The 'Ändra' option is highlighted. Below the list, a dialog box titled 'Redigera ärenden: 846, 847' is open. The dialog has a 'Stäng' button in the top right corner. It contains several fields for editing case details, including 'Typ av förfrågan', 'Inverkan', 'Angelägenhet', 'Prioritet', 'Kategori', 'Underkategori', 'Artikel', 'Status', 'Inverkansdetaljer', 'Läge', 'Nivå', 'Ägarinformation', 'Grupp', and 'Handläggare'. The 'Status' field is set to 'Stängt' and the 'Kategori' field is set to 'Användarhantering'. Both fields are highlighted with a red box. The 'Incident - egna fält' section is also visible at the bottom of the dialog.

Dela upp som nytt ärende


Ibland kan användaren komma med fler frågor eller önskemål i ett ärende. För att förenkla hanteringen av ärendena går det då att använda funktionen **Dela upp som ett nytt ärende** på ett svar som kommer in i ärendet. Svaret bryts då ut från det första ärendet och läggs i ett nyskapat ärende. Du får en notis på skärmen att ett nytt ärende skapats och med vilket ärendenummer.

← Ändra Tilldela ▾ Åtgärder ▾ Meddela ▾ ⌚ Timer ← →

 **#846 Service request?**
från Therése Widar på 08/02/2021 09:08 | **Klar senast** : Ej tillämplig

Detaljer Lösning Uppgifter Checklista Arbetsloggar Tidsanalys Historik

Konversationer E-post Systemmeddelanden Anteckningar

 **Therése Widar** 12/02/2021 10:42

Till: sdtest1@hb.se
Ämne: ##846##

Jag har en annan fråga...

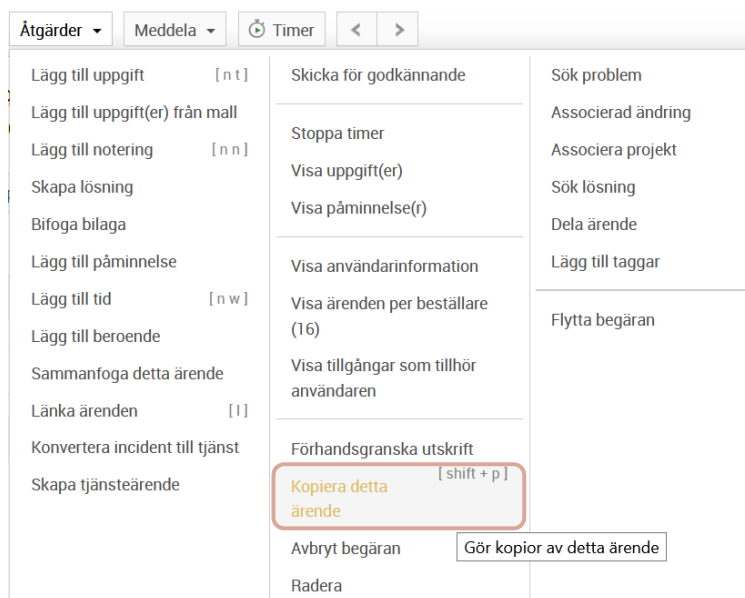
Svara Vidarebefodra **Dela upp som ett nytt ärende** Ta bort

Kopiera ärende

I vissa fall kan behov finnas att skapa likadana ärenden, och då bespara tid det skulle ta att fylla i alla fält, uppgifter och parametrar. Eventuellt kan det vara ett återkommande ärende eller att fler användare har samma önskemål eller problem.

KOPIERA ÄRENDE

1. Klicka på **Åtgärder** i ärendet du önskar kopiera
2. Välj **Kopiera detta ärende**
3. En ny kopia av ärendet öppnas, ändra och uppdatera fält
4. Klicka på **Lägg till ärende**



Skriv ut ärende

Det går att skriva ut ett ärende och anpassa vilken information som ska finnas med på utskriften.

SKRIV UT ÄRENDE

1. Välj **Åtgärder** i det ärende du önskar skriva ut och klicka på **Förhandsgranska utskrift** eller välj snabbkommandot **Shift + P**
2. **Välj** vilken information som ska vara med på utskriften genom att kryssa i den information ni önskar. Kryssa enbart i **Konversationer** om ni enbart vill ha skickade konversationer utskrivna.
3. Välj **Skriv ut**
4. Anpassa sedan utskriften efter önskemål innan vi väljer att skriva ut

Ärende - detaljer Beställardetaljer Anteckningar Lösning Konversationer
 Godkännanden Historik Dela detaljer Arbetslogg Checklista Tidsanalys

Stänga ärende

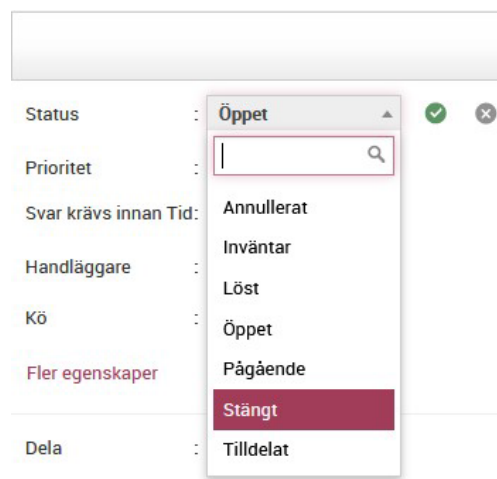
När ett ärende är löst och eventuella uppgifter i ärendet är avklarade ändrar du status till **Stängt**.

I vissa fall kan viss information behöva kompletteras innan ett ärende stängs, exempelvis kategori,

då det finns en regel som talar om vilka fält som måste vara angivna för att ett ärende ska få stängas. En dialogruta kommer upp med de obligatoriska fälten, uppdatera fälten och klicka på **Stäng ärende**.

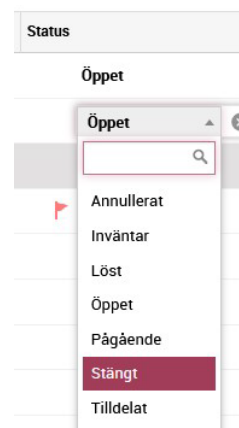
STÄNG I ETT ÄRENDE

- Klicka på pilen bredvid fältet **Status** längst uppe till höger i ärendet. Välj status **Stängt** i rullgardinsmenyn. Klicka på grön ikonen för att bekräfta.
- Klicka på fältet **Status** under **Egenskaper** i ett ärende, välj status **Stängt** i rullgardinsmenyn och klicka på den gröna ikonen för att bekräfta.
- Tryck på **Ändra** i ett ärende och uppdatera fältet **Status** till **Stängt**, klicka på **Uppdatera ärende**.



STÄNG ÄRENDE FRÅN ÄRENDELISTA

- Klicka på pilen bredvid ärendets status i ärendelistan och ändra status till **Stängt**.
- Markera ärendet genom att bocka i rutan för ärendet i ärendelistan, klicka på **Åtgärder** och välj **Stäng**.



STÄNG ÄRENDE VID SVAR

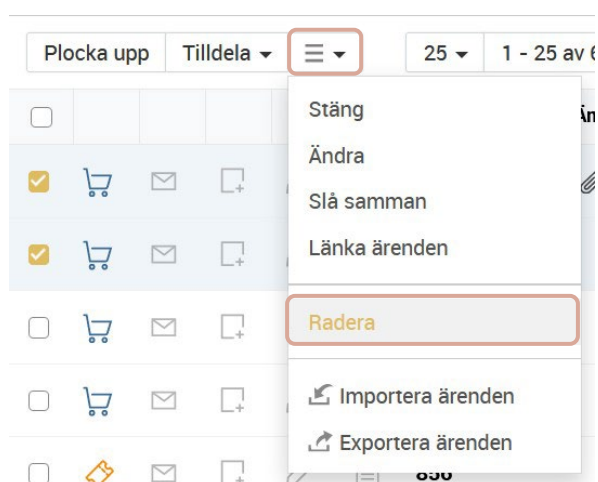
- I samband med att du svarar användaren i ärendet kan du välja att **Uppdatera ärendestatus från "Öppet" till Stängt när svar skickats**. Välj **Stängt** i rullgardinsmenyn och skicka svar till användaren och därmed uppdatera status genom att klicka på **Skicka**.

Radera ärende

Inkomna spam eller ärenden som inte ska hanteras går att radera, och behöver därför inte gå igenom hela ärendeprocessen innan det stängas. Det går att radera flera ärenden samtidigt.

RADERA ÄRENDEN

1. Markera det eller de ärenden du önskar radera genom att bocka i rutan för ärendet i ärendelistan
2. Klicka på **Åtgärder** eller ikon med tre streck (beroende på upplösningen på skärmen)
3. Välj **Radera**
4. Ärendet läggs i papperskorgen och raderas från systemet inom 24 timmar



Det går även att radera ärendet när du har ärendet öppet:

1. Gå in i ärendet du önskar radera
2. Välj **Åtgärder**
3. Klicka på **Radera**
4. Ärendet läggs i papperskorgen och raderas från systemet inom 24 timmar

Papperskorgen

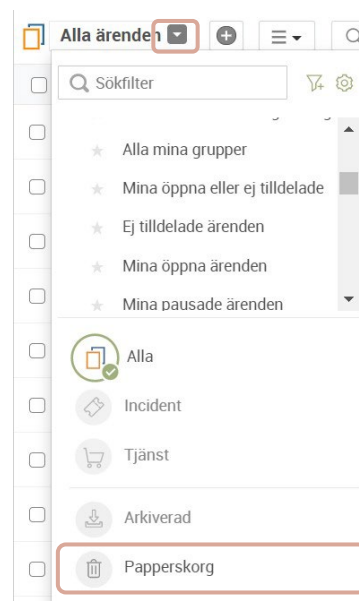
I Papperskorgen hittar du raderade ärenden. Önskar du återställa raderade ärenden finns de i Papperskorgen 24 timmar innan de raderas helt från ärendehanteringssystemet.

Papperskorgen finns under fliken **Ärenden** och där du hittar filter/vyer. I papperskorgen kan du välja ett ärende genom att bocka i rutan för ärende och klicka på återställ för att ångra radering av ärende.



The screenshot shows the 'Papperskorg' (Trash) interface. At the top, there are buttons for 'Papperskorg', 'Radera', and 'Återställ'. Below these is a table with two rows of deleted cases. The first row has ID 851 and subject 'Test'. The second row has ID 850 and subject 'Test avisering'. Each row has a checkbox on the left and icons for actions like 'Återställ', 'Arkiverad', 'Tjänst', and 'Incident'.

	ID	Ämne
<input type="checkbox"/>	851	Test
<input type="checkbox"/>	850	Test avisering



Ärendeinformation

Förfrågan

Typ av förfrågan är den ärendetyp ärendet kan vara, exempelvis tjänst, incident eller fråga.

- **Tjänst** Tjänsteförfrågan av oss erbjuden tjänst
- **Incident** Oplanerat avbrott, eller reducering av kvaliteten utifrån användaren sett gällande en tjänst vi erbjuder
- **Fråga** Fråga gällande våra tjänster, önskemål, instruktioner och information

Om du skapar ett ärende från en mall kategoriseras ärendet med rätt ärendetyp automatiskt.

Ett ärende som skickas in via e-post är alltid en incident. Vill du ändra ärendet till en tjänst kan du konvertera ärendet, gå in i ärendet och välj **Ändra** och ändra mall för ärendet under **Mall**.

Kategori

Genom kategorier kan man klassificera ärenden i olika kategorier, underkategorier och artiklar, vilket främst används för statistik och uppföljning, automatiserade flöden eller filtrering av ärenden.

Kategori används för incidenter. Utgå från lösningen vid val av kategori, vad som visade sig vara problemet, inte vad användare upplever att problemet är.

Tjänstekategori

Med hjälp av tjänstekategorier finns det möjlighet att kategorisera och organisera de tjänster ni erbjuder. Används framförallt för att kategorisera ärendemallar.

Status

Status anges för att kunna följa ärendeförloppet. Som standard finns följande status:

- **Öppet** Ärendet är öppet
- **Tilldelat** Ärendet är tilldelat en handläggare eller supportgrupp
- **Pågående** Ärende är tilldelat handläggare, inväntar handläggares åtgärd
- **Inväntar** Ärendet inväntar exempelvis kompletterande information
- **Löst** Ärendet är löst men ännu inte klart för att stängas
- **Stängt** Ärendet är stängt och avklarat
- **Annullerat** Ärendet har avbrutits och är inte längre aktuellt

Prioritet

Ärendets prioritet kan väljas manuellt under fältet **Prioritet** i ett ärende eller kan sättas utifrån mall. Ärenden med exempelvis hög prioritet har eventuellt en färgmarkering för att få extra synlighet i ärendelistan.

- **Hög** Påverkar verksamheten
- **Låg** Påverkar individ
- **Normal** Påverkar service

Läge

Läge beskriver det sätt som ärendet inkom, exempelvis via e-post eller telefon och kan användas för att få statistik på hur ärendena kommit in. Exempel på lägen:

- Besök
- E-post
- Telefon
- Webbformulär

Personnummer och känsliga uppgifter

I varje ärende ska det finnas fält för att ange extra skyddsvärda personuppgifter, exempelvis fälten **Personnummer** och **Känsliga uppgifter**. Dessa fält är krypterade och markerade att de innehåller personlig information och kan därför raderas och anonymiseras i ett ärende.

Då det förekommer att känsliga eller extra skyddsvärda uppgifter skickas in i ett ärende behövs denna typ av information flyttas manuellt från fältet **Beskrivning** till avsedda fält. Detta för att sedan kunna gallra och anonymisera uppgifterna så att de inte lagras längre än nödvändigt.

- Vid behov av att ange känsliga uppgifter i ett ärende, ange detta i avsedda fält
- Känsliga uppgifter och personnummer flyttas till avsedda fält och raderas från

Personnummer

Känsliga personuppgifter

StudentID

fältet **Beskrivning**

Fältbeskrivning

Beställare	Användaren som beställt ärendet
Typ av förfrågan	Ärendets typ
Handläggare	Den som blivit tilldelat och som ansvarar för ärendet
Kö	Den supportgrupp eller grupp som ärendet är tilldelat
Kategori	Ärendets kategoritillhörighet, gäller främst incidenter
Tjänstekategori	Kategori avseende tjänst ärendet åberopar
Personnummer	Användarens personnummer anges i detta fält i de fall det behöver anges i ett ärende. Fältet är krypterat, ej sökbart och kan anonymiseras
StudentID	Användarens studentidentitet, SXXXXXX, anges i detta fält i de fall det behöver anges i ett ärende. Fältet är krypterat, ej sökbart och kan anonymiseras
Känsliga uppgifter	Fält avsett för personliga uppgifter och anges i detta fält i de fall det behöver anges i ett ärende. Fältet är krypterat, ej sökbart och kan anonymiseras
Ämne	Kort beskrivning av vad ärendet gäller
Beskrivning	Beskrivning vad ärendet gäller
Lösning	Beskrivning av hur du löst ärendet

Uppgifter

Du kan välja att skapa uppgifter under ett ärende, då kan exempelvis olika handläggare tilldelas olika uppgifter som ärendet medför.

Klicka på fliken **Uppgifter** i ett ärende och klicka på **Lägg till ny** för att skapa en uppgift.

#789 hej
från Therése Widar på 12/12/2019 08:24 | Klar senast : Ej tillämplig

Detaljer Lösning **Uppgifter** Checklista Arbetsloggar Tidsanalys Historik

Alla uppgifter Åtgärder **Lägg till ny** Mallar Beroenden Utlös 1 - 2 från 2 Visa 10 per sida

<input type="checkbox"/>	Rubrik	Status	Prioritet	Ägare	Schemalagd starttid	Schemalagd sluttid	% av slutförande	Uppgiftsordning	Faktiskt slut
<input type="checkbox"/>	Uppgift 2	Öp...	2	Testanvänd...	27/10/2021 00:00	-	20%	1	-
<input type="checkbox"/>	Uppgift 1	Öp...	1	Therése Wi...	29/10/2021 00:00	-	80%	2	-

Uppgiftsinformation

Request-ID: 884 > Information om uppgift



Uppgift

Testanvändare

Klar datum

28/10/2021 23:59

Kvarstående

2 dagar

Uppgifter

Kommentarer

Arbetslogg

Historik

Skapa en uppgift

Prioritet	1	Status	Öppet
Uppgiftstyp	-	Grupp	IT-support
% av slutförande	50	Ägare	Testanvändare
Planerad start	27/10/2021 00:00	Faktisk start	-
Planerat slut	28/10/2021 23:59	Faktiskt slut	-
Uppskattat arbete	-	Tillkommande kostnad (kr)	0.00
Skapad av	Testanvändare	Skapad tid	20/08/2021 09:55

I en uppgift kan du självklart lägga till en beskrivning vad uppgiften innebär, men även ange prioritet, status, planerat start- och slutdatum, ange kommentarer och tagga handläggare, tilldela uppgiften till en handläggare och/eller grupp, ange vad du gjort i en arbetslogg och sätta procent av slutförandet.

Det går också att skapa uppgiftsmallar om ni har återkommande uppgifter för en viss typ av ärenden. Har du fler än en uppgift kan du dessutom ange uppgifternas beroende.

Ärendet kan inte stängas om den har en oavslutad uppgift.

Dina uppgifter

Uppgifterna syns i en uppgiftslista bredvid ärendelistan, klicka på pilen för att dölja eller visa uppgifter. Där kan du välja vilka kolumner och vilken information som ska visas i din uppgiftslista.

Likt ärenden finns det olika filter för att visa uppgifter, välj önskat filter eller skapa ett eget efter dina önskemål. **Mina väntande uppgifter** är ett bra standardfilter för att se dina uppgifter.

The screenshot shows a web interface for task management. At the top, there is a search bar and a dropdown menu for 'IT-support'. Below this is a list of tasks. Two tasks are visible: '#117 - Uppgift' and '#116 - jjoj'. Each task entry shows its status (Öppet), priority (Prioritet: -), group (Grupp: IT-support for #117, - for #116), and owner (Ägare: Therese Widar for #117, - for #116). A filter menu is open on the right side, showing a list of columns that can be selected or deselected. The selected columns are Status, Prioritet, Grupp, Ägare, and Planerad start. The unselected columns are Modul, Fullgjord procent, Skapad av, and Uppgiftstyp. At the bottom of the filter menu are buttons for 'Spara' and 'Avbryt'. Below the task list, there is a summary bar with icons for various actions and a total count of 789. A tooltip is visible over the summary bar, displaying the following information: 'Totala uppgifter: 2', 'Väntande uppgifter: 2', and 'Väntande uppgifter - tilldelade dig: 1'. To the right of the tooltip, there is a message 'Unable to fetch mails'.

Finns det uppgifter i ett ärende kan du se det direkt från ärendelistan.

Klicka på ikonerna för uppgifter för att se uppgifter kopplade till ärendet eller gå in i ärendet och välj fliken **Uppgifter**. Ärendet kan inte stängas om det har en oavslutad uppgift.

Kunskapsdatabas

I ärendehanteringssystemets kunskapsdatabas finns samlad information som kan vara till hjälp för att lösa ett ärende. Artiklarna kan användas som ett stöd vid lösning av ett ärende men även för att kunna dela lösningen med användare, exempelvis en guide för inloggning till ett system och kan då vara en detaljerad beskrivning med bilder.



Skapa lösning

Alla handläggare har möjlighet att skapa egna lösning i Kunskapsdatabasen genom att lägga in text, bilder, instruktioner och filer som behövs, som sedan skickas för godkännande till instansens kunskapsdatabasredaktör.

LÄGG TILL LÖSNING

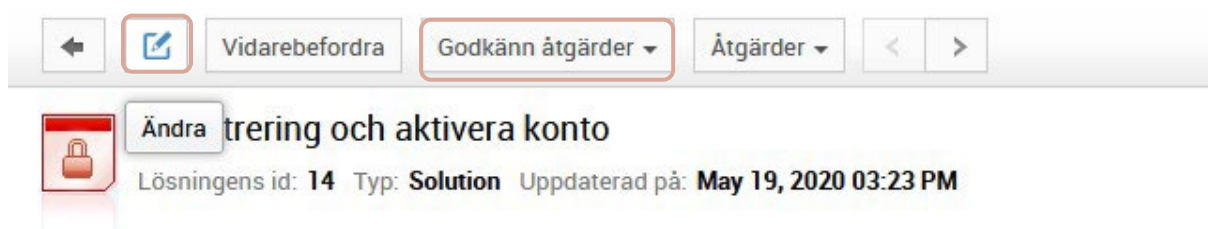
1. Klicka på menyn **Kunskapsdatabas**
2. Klicka på **Ny lösning**
3. Ange en beskrivande rubrik under **Rubrik**
4. Ange lösningen under **Innehåll**, där kan även bilder infogas
5. Kategorisera lösningen under **Ämne**
6. Ange sökord under **Nyckelord** för enklare hitta lösningen
7. Valbart är att lägga till en ansvarig för lösningen, **Lösningsägare**, samt datum för granskning och förfalldatum. Då finns det möjlighet att aktivera att lösningsägaren meddelas när lösningens datum för granskning

LÄGG TILL LÖSNING UTIFRÅN ÄRENDE

Under **Lösning** i ett ärende anger du beskrivning på hur du löst ärendet. Lösningar som kan vara till nytta vid fler tillfällen och för andra bör läggas till i Kunskapsdatabasen. Klicka på **Spara och lägg till i lösningar** för att skapa en artikel i Kunskapsdatabasen baserad på din lösning.

ÄNDRA EN ARTIKEL I KUNSKAPSDATABASEN

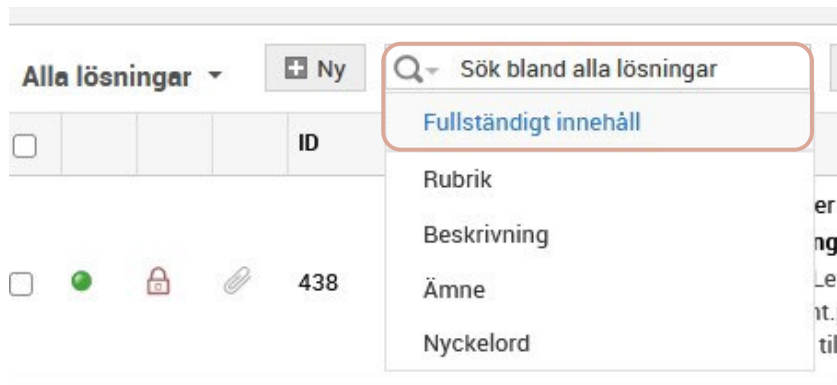
1. Sök upp och klicka på den lösning du önskar ändra
2. Klicka på ikonerna för att ändra (ikon med penna)
3. När ändringarna är gjorda klickar du på **Godkänn åtgärder** och väljer sedan **Skicka för godkännande**
4. De med behörighet att godkänna lösningar godkänner lösningen som sedan är sökbar och kan användas i Kunskapsdatabasen



SÖKA I KUNSKAPSDATABASEN

Du kan söka efter lösningar i sökfältet i Kunskapsdatabasen, välj gärna att göra en komplett sökning genom att välja att söka i **Fullständigt innehåll** för att få många sökträffar som möjligt.

Du kan även söka efter lösningar i Kunskapsdatabasen direkt i ett ärende under **Lösningar**.

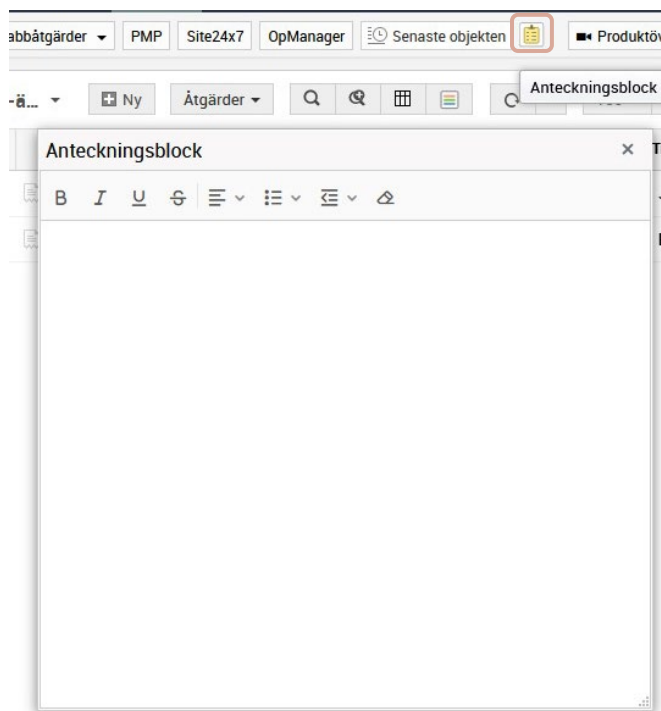


Tips

Anteckningsblock

Det finns ett inbyggt anteckningsblock för att göra egna noteringar. Noteringarna är enbart synliga för dig och sparas så att du har tillgång till dem nästa gång du loggar in.

Klicka på ikonerna för **Anteckningsblock** i menyraden.



Ärendereferens

Vill du skicka eller vidarebefordra ett e-postmeddelande in i ett pågående ärende i ärendehanteringssystemet? Skicka önskat e-postmeddelande till en kopplad e-postadress och ange ärendenumret i ärenderaden med skiljetecken enligt följande:

##ärendenummer##

Kan även anges som referensnummer hos externa parter för få in externa svar i rätt ärende.
































Till: ▼ servicedeskplus@hb.se

Kopia:

Hemlig kopia:

Ärende: ##ärendenummer##

? List View Icons ×

-  Indicates that no reply has been sent to the requester.
-  Indicates that last reply is from technician to requester.
-  Indicates that last reply is from the requester.
-  Notes present for the request.
-  Link for editing the request details.
-  Indicates that no technician is working on the request.
-  Indicates that another technician is currently working on the request.
-  Indicates that the logged-in technician is working on the request.
-  Indicates that the request is pending approval.
-  Indicates that the request has been approved.
-  Indicates that the request has been rejected.
-  Indicates that the request has attachments.
-  Click to search any column
-  Click to select the column to view
-  Click to view and configure the color settings.
-  Indicates that First Response time is overdue.
-  Indicates that the request is overdue.
-  Indicates that the request is nearing due
-  Indicates that the request is waiting for further update
-  All tasks in the request are completed
-  No task is configured for the request
-  There are pending tasks for the technician
-  There are pending tasks in the request
-  Request is not part of any dependency group
-  Request depends on other request(s) which are in pending status
-  No parent requests (or) all the parent requests are in completed status.
-  Indicates that the request is incident request
-  Indicates that the request is service request
-  Indicates that the request is marked as FCR
-  Indicates that the filter is marked as favorite
-  Indicates that the request is raised for cancellation.

Tangentbordsgenvägar

Effektivisera och underlätta genom att använda kortkommandon:

Tangentbordsgenvägar ● Aktiverad Tryck på ? för att visa tangentbordsgenvägar ✕

Globala genvägar <ul style="list-style-type: none">g h Gå till startflikeng r Gå till ärendeflikenalt + r Gå till begärann r Skapa nytt ärende/ Sökesc Avbryt markörfokus från fält	Listvyåtgärder (alla moduler) <ul style="list-style-type: none">[Dölj/visa vänster panels Öppna listsökningv Öppna visningsmeny
---	--

Begär detaljåtgärder <ul style="list-style-type: none">e Redigera ärendea Tilldelai Plocka uppr Meddelaf Vidarebefordra ärendel Länka ärendenc Stängn t Lägg till ny påminnelsen w Lägg till ny arbetslogg	<ul style="list-style-type: none">n n Lägg till ny anteckningn l Gå till anteckningslistano r Fliken Öppna ärendedetaljero t Fliken Öppna uppgiftero s Fliken Öppna lösningo a Fliken Öppna godkännanden← / → Föregående ärende/Nästa ärendeshift + p Förhandsgranska utskrift
--	---

Tips! Du hittar alla kortkommandon under **Hjälp – Tangentbordsgenvägar**

