pure service®

Pureservice - User Manual (with Administrator)
1 — Siste oppdatering: Dec 09, 2022

Pureservice AS

Copyright © 2022 Pureservice AS

Innholdsfortegnelse

Agentkonsoll **6**
..... 7
Terminologi 8
Innlogging 9
Toppmeny 11
Varsler 15
Listevisning 19
Dashboard 20
Trendgrafer 21
Smultringdiagrammer 22
Prioritert arbeidsliste 23
Saker 24
Listemeny 26
Listefunksjoner 28
Filter 31
Tavle og kartvisning 36
Opprett ny sak 38
Velg mal 39
Klassifisering 40
Saksdetaljer 42
Arbeide med en sak 47
Toppmeny 49
Sidemeny 58
Saksinnhold 60
Kommunikasjonsoversikt 61
Oppgaver 70
Vedlegg 71
Timeregistrering 73
Relasjoner 74
Nye relasjoner 76
Lag en endring fra sak 78
Apper 80
Documaster-oppslag 81
Brukeroppslag 83
Firmaoppslag 84
Siste saker 86
Pureservice 2-oppslag 87
SCCM-oppslag 89
Pureservice Connect 91
Linker 92
Endringer 93
Listemeny 94
Listefunksjoner 95

Endringsfilter ... 97
Tavlevisning ... 102
Opprett ny endring ... 103
Klassifisering sidemeny ... 104
Endringsdetaljer ... 106
Arbeide med en endring ... 109
Toppmeny ... 111
Sidemeny ... 116
Endringsinnhold ... 118
Detaljer ... 119
Vedlegg ... 123
Timeregistrering ... 125
Relasjoner ... 126
Nye relasjoner ... 127
Oppgaver ... 129
Listemeny ... 130
Velg oppgavemal ... 131
Listefunksjoner ... 132
Oppgavefilter ... 134
Kontakter ... 138
Kontakthåndtering ... 139
Profilside ... 141
Toppmeny ... 143
Sidemeny ... 146
Profilinnhold ... 148
Firmaside ... 152
Driftsmeldinger ... 155
FAQ-er ... 157
Listefunksjoner ... 158
FAQ filter ... 160
Opprett ny FAQ-artikkel ... 164
Arbeide med en FAQ artikkel ... 167
Ressurser ... 170
Arbeide med en ressurs ... 172
Relasjoner ... 175
Søk ... 178
Hvordan søke ... 179
Resultater ... 181
Commander ... 182
Rapporter ... 183
Pureservice-app ... 186
Innlogging ... 187
Home screen ... 188
Meny ... 190
Søk ... 191

Varsler 193
Opprette ny sak 194
Saker 195
Brukere 196
Firmaer 198
Innstillinger 199

Agentkonsoll

Pureservice User Manual retter seg mot saksbehandlere og administratorer, og beskriver ulike aspekter ved å arbeide i Agentkonsollen.

Terminologi

I dette kapittelet vil vi forklare noen terminologier som blir brukt gjennom hele brukerveiledningen. Vi anbefaler at du leser dette kapittelet, uavhengig av om du kjenner til en eldre versjon av Pureservice eller om du er helt ny til servicedesken.

Roller

- **Sluttbruker:** Sluttbrukere har kun tilgang til Selfservice.
- **Saksbehandler:** Saksbehandlere har tilgang til både Selfservice og Agentkonsollen.
- **Administrator:** Administratorer har ikke begrenset tilgang; de kan aksessere både Agent- og Administratorkonsollen, og Selfservice.
- **Soneadministrator:** En soneadministrator har mange av de samme rettigheter som en administrator, bare begrenset til å kun gjelde for den enkelte sonen de er medlem av.

I noen kapitler snakker vi om **brukere**. En bruker kan være en sluttbruker, saksbehandler eller administrator.

Agentkonsoll

Saksbehandlere, administratorer og soneadministratorer kan håndtere saker, kontakter, driftsmeldinger som skal kunngjøres i Selfservice m.m., i Agentkonsollen.

Administratorkonsoll

Kun administratorer og soneadministratorer kan aksessere Administratorkonsollen. Du kan lese mer om denne konsollen i manualen: **Pureservice User Manual (with Administrator)**.

Sak

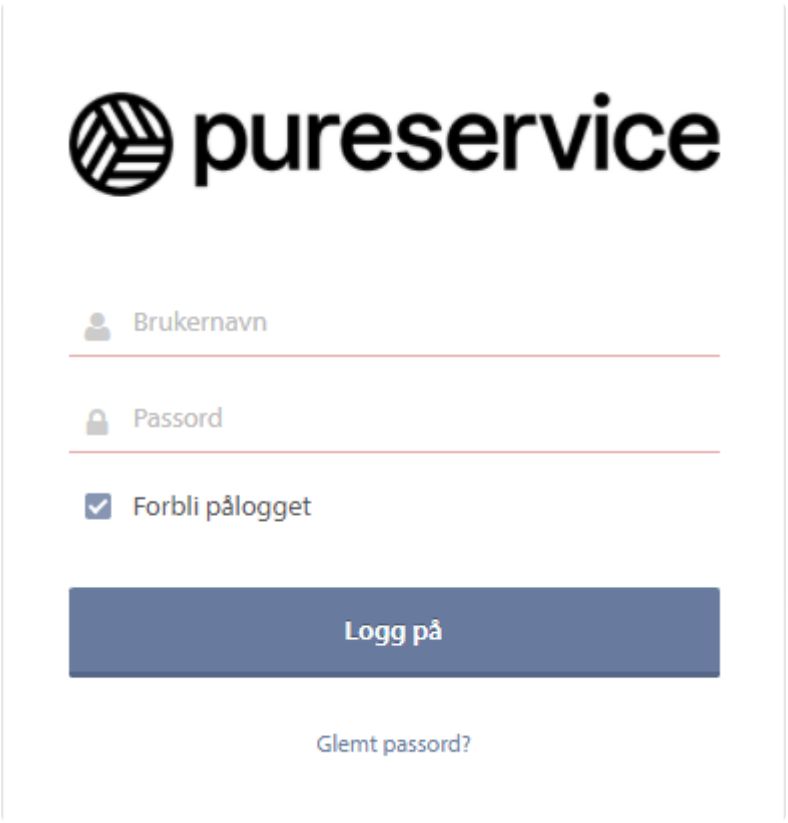
En sak, referert til som en incident i tidligere versjoner av Pureservice, kan som standard enten være av typen **incident**, **problem** eller **service request**.

Endring

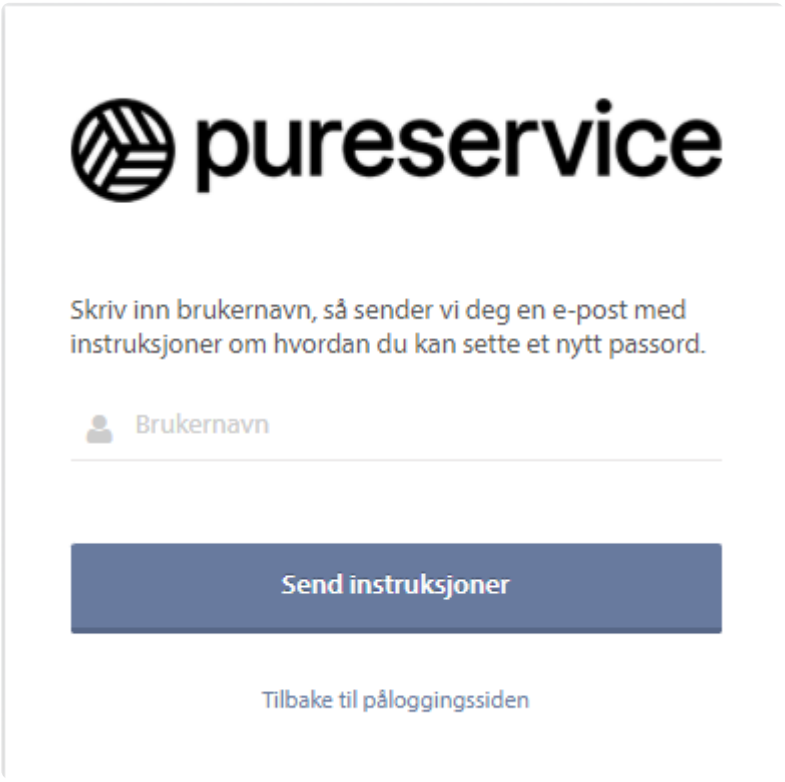
En **endringsforespørsel** defineres som et formelt forslag til en justering vedrørende et produkt eller et system. Pureservice tilbyr en Endringsmodul hvor man kan håndtere slike typer henvendelser.

Innlogging

Man trenger et brukernavn og passord for å kunne logge inn. **Administratorer** og **saksbehandlere** kan logge inn i Agentkonsollen, mens **sluttbrukere** kun kan logge inn i Selfservice.



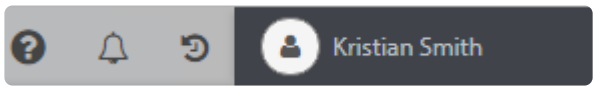
Klikk på “Glemt passord?” hvis du ikke husker passordet ditt.



Skriv inn ditt brukernavn og trykk “Send instruksjoner”. Du vil motta en e-post med instruksjoner om hvordan du tilbakestiller passordet.

Toppmeny

Øverst i høyre hjørne finner du denne manualen, notifikasjonssenteret, fanehistorikk og kontoinformasjon.

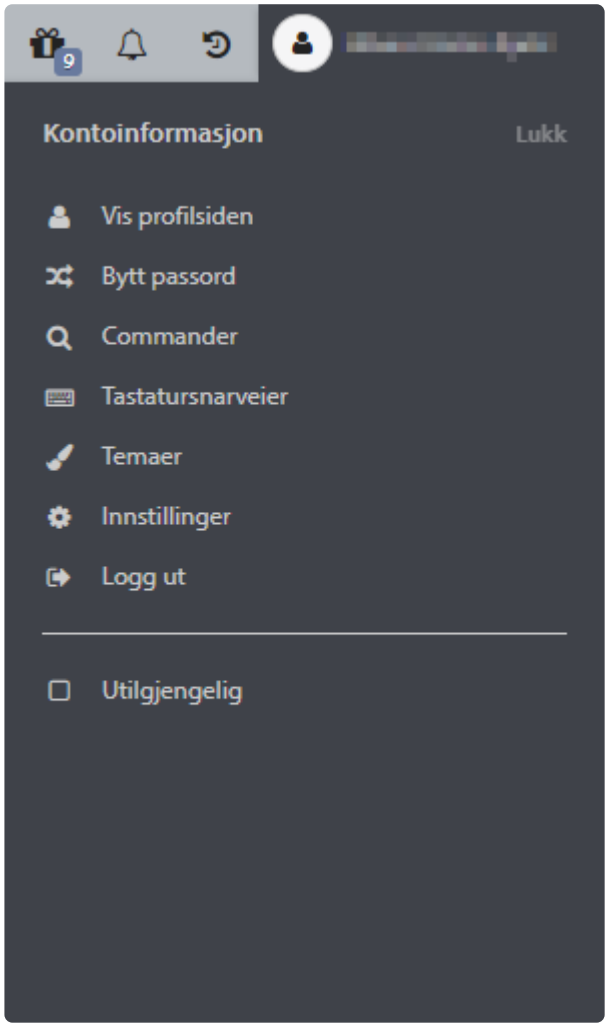


Manualen åpnes ved å klikke på manual-ikonet .

I **Notifikasjonssenteret** , ser du alle varslingene dine. Ved å klikke på et varsel åpnes saken.

Fanehistorikk viser nylig åpnede faner.

Ved å klikke på navnet ditt åpnes en dropdown-meny hvor du kan åpne profilsiden din, endre passord, logge ut av Pureservice, sette tilgjengelighet eller velge tema.



Vis profilside åpner profilsiden.

Bytt passord åpner et modalt vindu hvor man kan endre innloggingspassordet direkte.

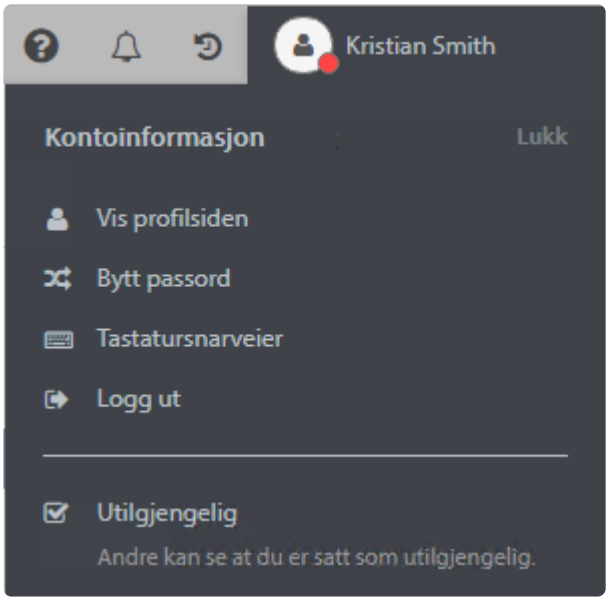
Tastatursnarveier viser et vindu med alle snarveien som virker i Pureservice.

Klikk **Logg ut** for å forlate servicedesken.

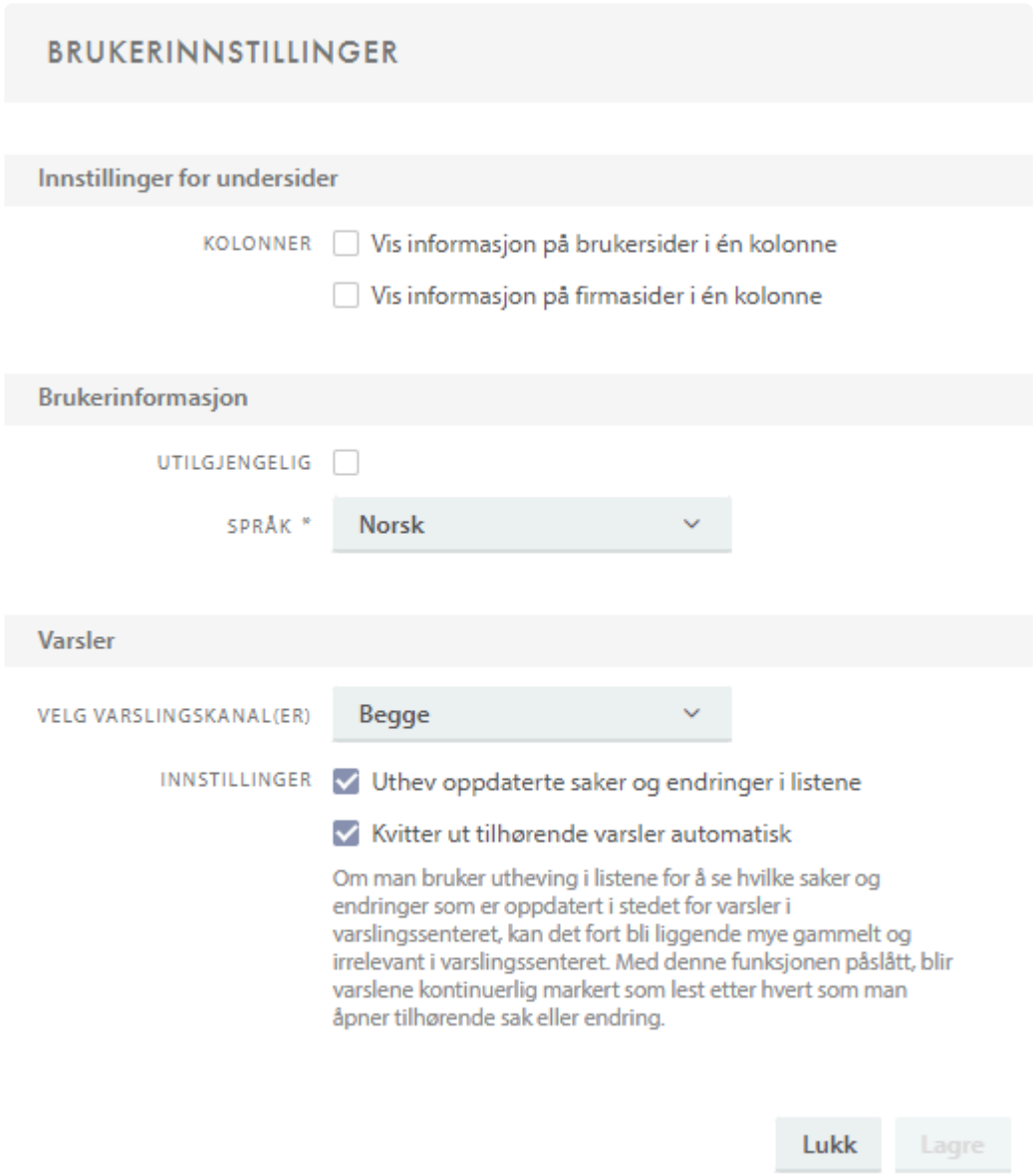
Vis sesonbaserte temaer avgjør om sesongbaserte temaer, som halloween- eller jule-tema, skal vises året rundt.

Klikk **Utilgjengelig** for å sette deg selv til utilgjengelig. I oppgave og sakstildeling, vil det stå (utilgjengelig) bak navnet ditt når dette er påslått. I arbeidsflytbyggeren finnes det kriterier og handlinger tilknyttet denne innstillingen.

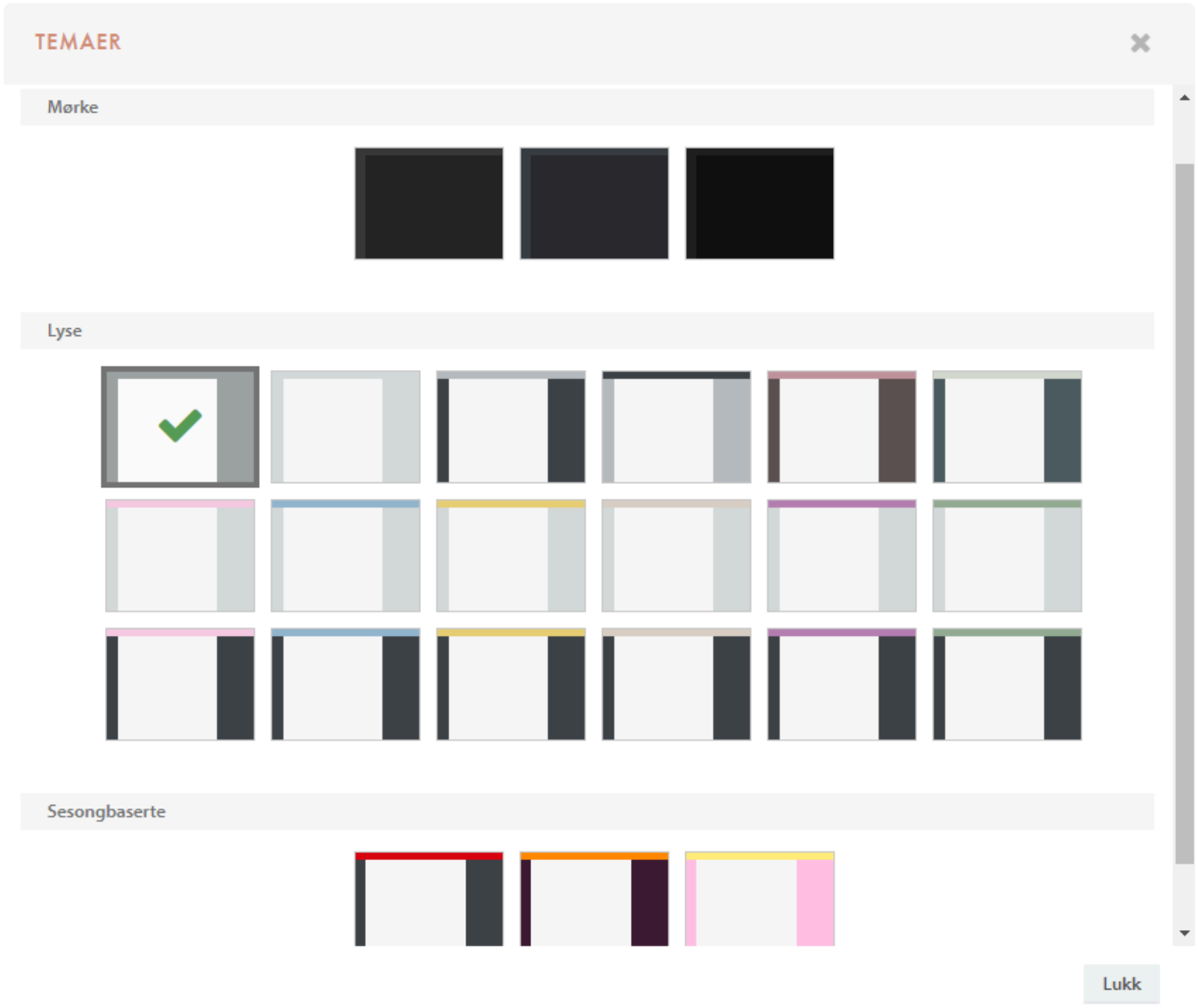
Etter du har klikket på **Utilgjengelig** vil du se en rød prikk ved siden av navnet ditt.



Innstillinger He kan du justere forskjellige innstillinger for din egen Pureservice opplevelse, som språk og brukerprofil kolonner.



Under **Temaer** kan du velge ditt eget fargetema for Pureservice.

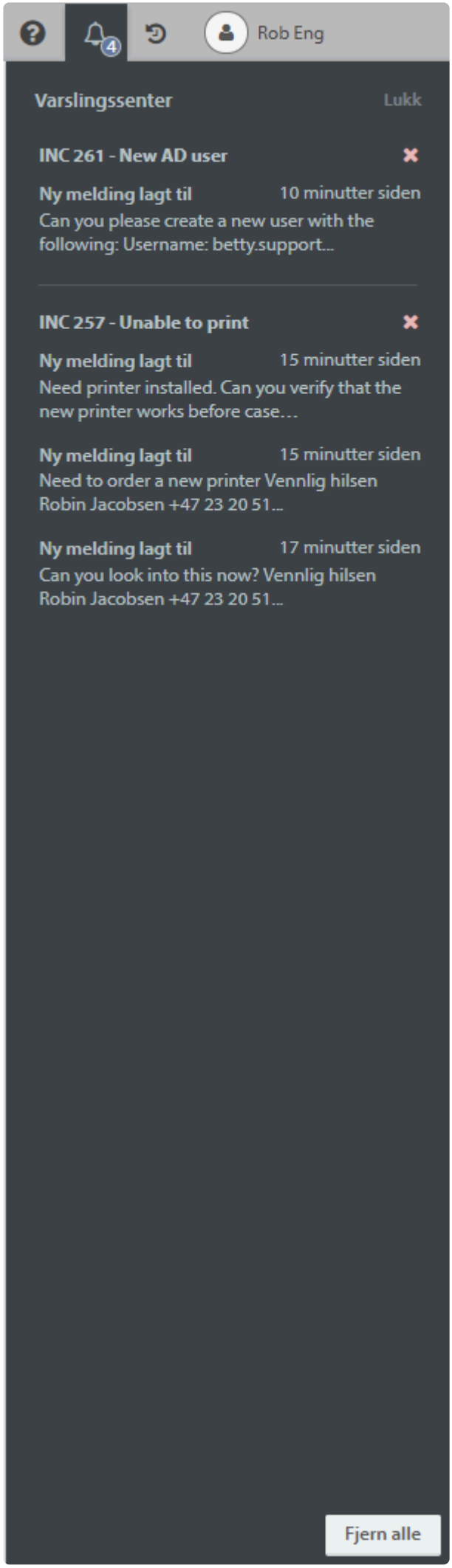

TEMAER
Mørke
Lyse
Sesongbaserte
Lukk

Varsler

Varsler brukes for å motta oppdateringer vedrørende relevante handlinger som utføres på en sak eller endring, og listes opp i varslingssenteret.

Varslingssenter

Varslingssenteret er plassert i øvre høyre hjørne, under navnet ditt. Senteret lister opp usette varsler og varsler som må fjernes. Klikk på **ropertikonet** for å åpne varslingssenteret. Klikk på ikonet igjen for å lukke senteret.


4
Rob Eng
Varslingssenter
Lukk
INC 261 - New AD user
Ny melding lagt til
10 minutter siden
Can you please create a new user with the following: Username: betty.support...
INC 257 - Unable to print
Ny melding lagt til
15 minutter siden
Need printer installed. Can you verify that the new printer works before case...
Ny melding lagt til
15 minutter siden
Need to order a new printer Vennlig hilsen Robin Jacobsen +47 23 20 51...
Ny melding lagt til
17 minutter siden
Can you look into this now? Vennlig hilsen Robin Jacobsen +47 23 20 51...
Fjern alle

Ropertikonet forsvinner hvis bredden på nettleseren blir mindre enn 1000 pixler, som betyr at varslingssenteret blir utilgjengelig.

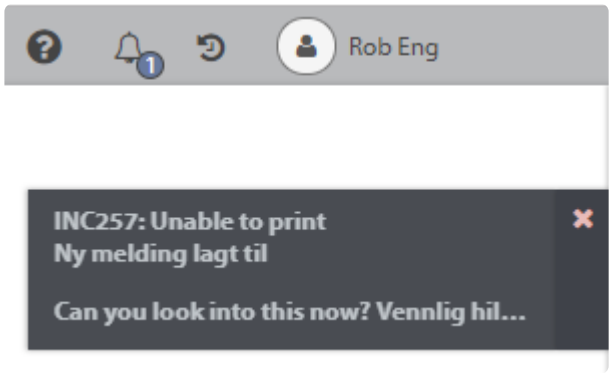
Grupper

Varsler sorteres inn i grupper bestående av "foreldre" og "barn". Saker er "foreldre", og varsler/handlinger på sakene er "barn". Hver gruppe har en overskrift som inneholder saksnummeret og emnet. For å fjerne eller lukke en gruppe kan man klikke på lukk. Når man klikker på et varsel åpner Pureservice saken som varslet gjelder. Varslet blir så fjernet fra varslingssenteret.

Hvert varsel har en overskrift som beskriver handlingen som har blitt utført, samt hvor lenge siden den ble gjennomført. Nye varsler fremheves med oransjefarget venstremarg. Fargen forsvinner automatisk etter noen minutter.

Toast

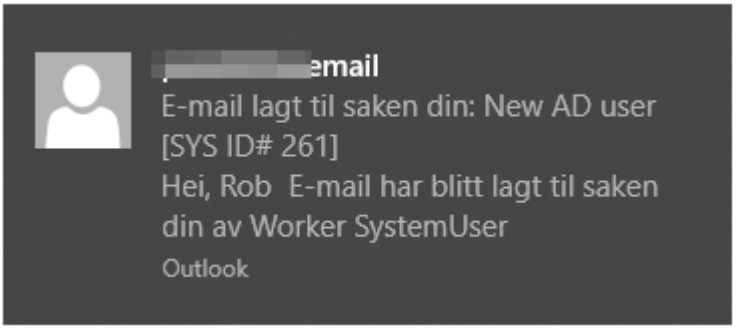
Når varslingssenteret er lukket og det utføres en handling på en av dine saker, popper det opp en **toast** under ropertikonet.



Toasten blir kun værende kort tid. Saksvinduet åpnes når man klikker på toasten.

Skrivebordsvarsel

Det er mulig å få toasts som skrivebordsvarsler. Pureservice vil be om tillatelse til å aktivere skrivebordsvarlser aller første gang du mottar et varsel.



Utløsere og betingelser

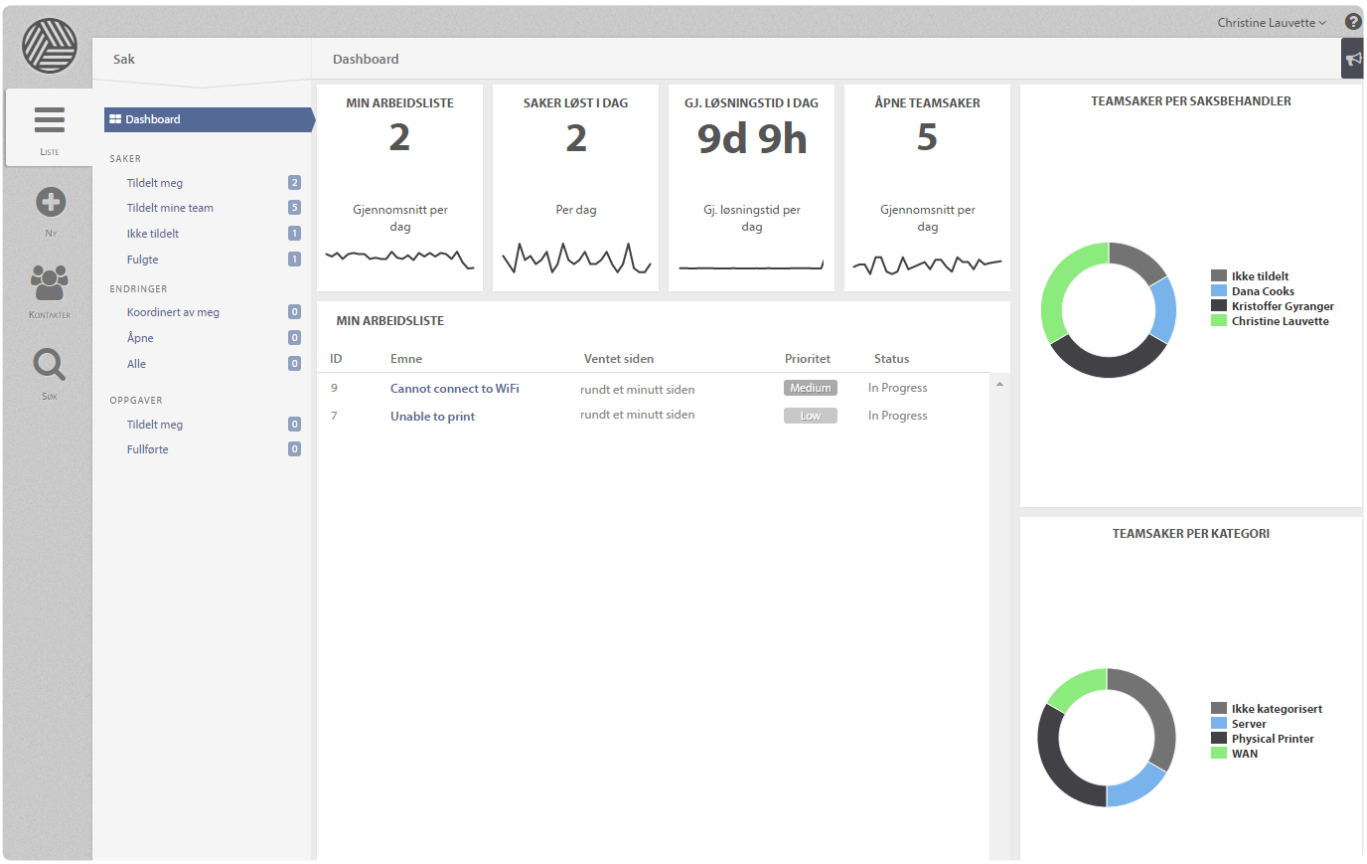
Utløsere og betingelser definerer hvilke handlinger som genererer varsler. Administratorer kan skru av varsler for saksbehandlere. Her er noen standardutløsere som genererer varsler:

- Kommunikasjon blir lagt til på en sak
- En sak blir tildelt på nytt
- En ny sak tildeles
- Prioritet endres
- Det blir lagt til vedlegg på en sak

Listevisning

Pureservice åpner ditt personlige dashboard i listevisningen når du logger inn for første gang. Listevisningen er en oversikt over alle Saker i Pureservice. Hvis Endringsmodulen er installert, vil du også kunne se Endringer og Oppgaver i listevisningen.

Du kan aksessere listene til et hvilket som helst tidspunkt ved å trykke på listeknappen eller logoen.



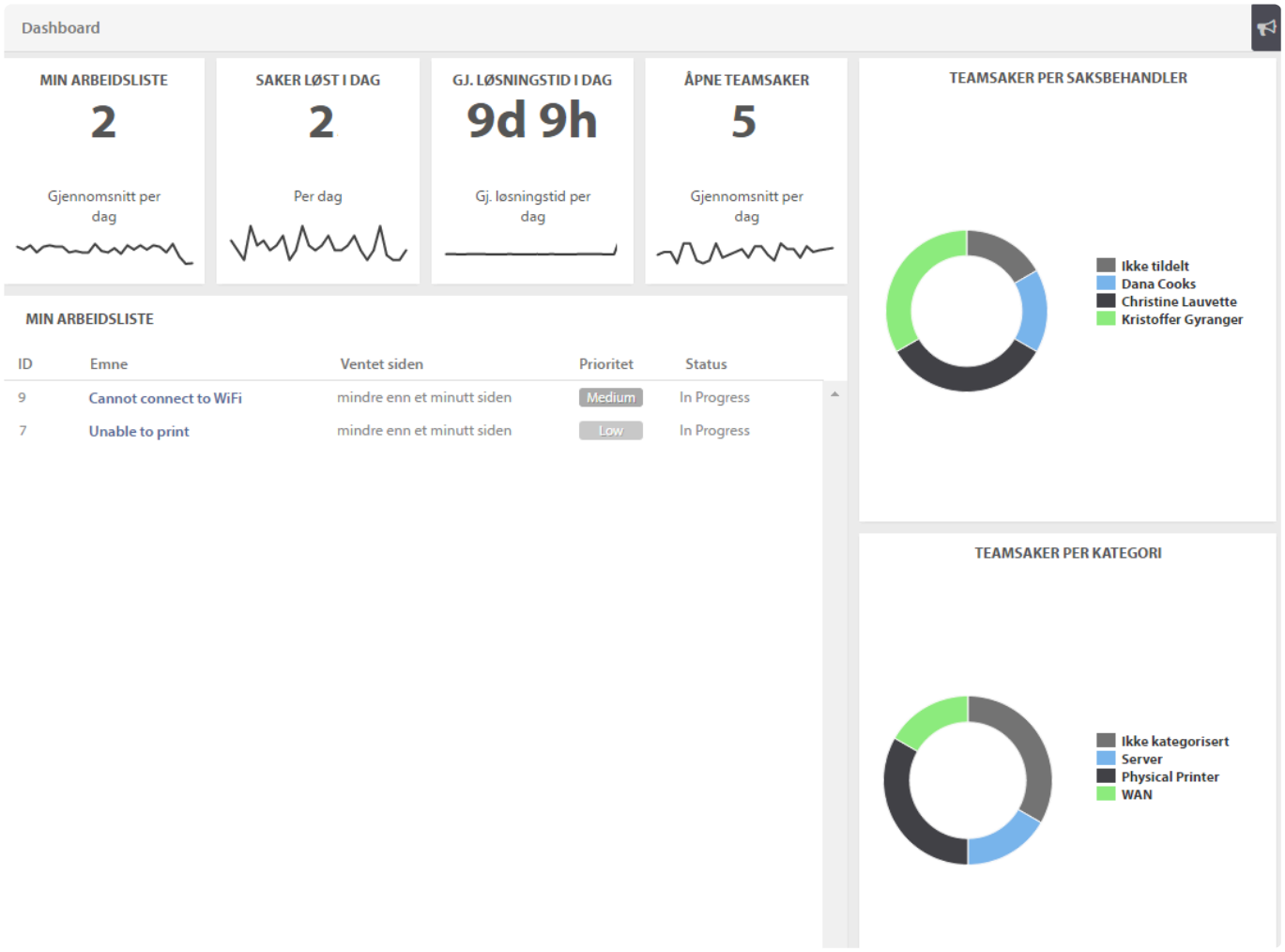
> Du blir kun sendt videre til ditt personlige panel aller *første gang* du logger inn i Pureservice. Etter dette husker Pureservice hvilken liste du sist så på før utlogging. Pureservice sender deg så til *den* listen neste gang du logger inn igjen.

Uendelig scroll

Hvis en liste inneholder mange elementer, henter Pureservice kun ut en samling av disse som standard. Dersom det er ønskelig å laste inn flere elementer, kan man enkelt scrolle ned til bunnen av listen. Dette er en ytelsesfremmende teknikk som resulterer i responsive lister og forbedret brukeropplevelse.

Dashboard

Trendgrafer, smultringdiagrammer og en prioritert arbeidsliste utgjør ditt personlige dashboard. Dashboardet blir oppdatert hvert minutt. Du kan lese mer om hvert element i de kommende underkapitlene.



Trendgrafer

Dashboardet har fire forskjellige trendgrafer.

Grafene representerer data registrert 30 dager bakover i tid, og er kalkulert ut fra HOP. Hold pekeren over grafene for å se dato og gjennomsnitt for hvert punkt.

HOP

HOP står for Hours of Operation og kan, per tidspunkt, ikke konfigureres. Hours of Operation er satt til tidsrommet 08:00 – 16:00 på *hverdager*. Lørdager og søndager inkluderes ikke i HOP. Data som benyttes i trendgrafene lagres hver time innenfor HOP. De lagrede dataene blir brukt til å regne ut gjennomsnitt per dag.

Min arbeidsliste

Tallet i Min Arbeidsliste indikerer hvor mange saker som er tildelt deg akkurat nå, med en av de følgende kjernestatusene: "Ny", "Tildelt", "Åpen" eller "Venter". Tallet korresponderer også med antall saker i arbeidslisten under. Hvert punkt i grafen viser hvor mange saker som du gjennomsnittlig blir tildelt hver dag.

Saker løst i dag

Tallet i den andre boksen, Saker løst i dag, korresponderer med antall saker som du personlig har løst i løpet av dagen. Hvert punkt i grafen viser gjennomsnittlig løsningstid per dag.

Gj. løsningstid i dag

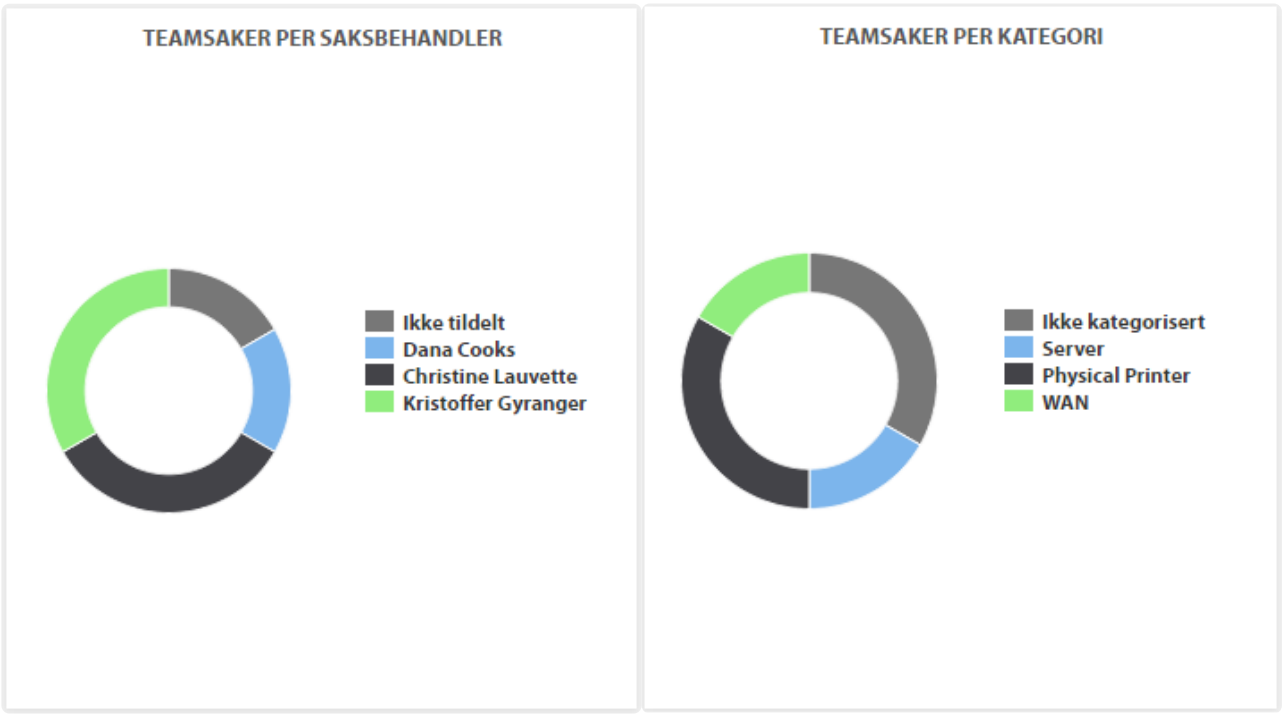
Denne grafen kommer ikke til å være like varierende som de andre, men heller fremstå som en noe ujevn og horisontal linje, da hvert punkt i grafen representerer gjennomsnittlig løsningstid fra de 30 foregående dagene. Tallet over grafen representerer din personlige gjennomsnittlige løsningstid for den gjeldende dagen.

Team åpne saker

Åpne saker er saker som har en av de følgende kjernestatusene: "Ny", "Tildelt", "Åpen" eller "Venter". Tallet og grafen representerer et gjennomsnitt av antall åpne saker, som tilhører ditt/dine team, for den gjeldende dagen.

Smultringdiagrammer

Dashboardet har to forskjellige smultringdiagrammer:



Teamsaker per saksbehandler

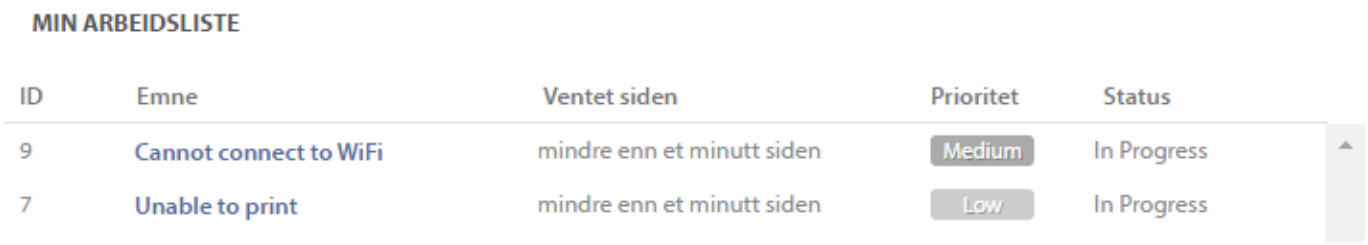
Diagrammet viser antall saker som tilhører teamet/teamene til den innloggede brukeren, per saksbehandler.

Teamsaker per kategori

Diagrammet viser antall saker som tilhører teamet/teamene til den innloggede brukeren, per kategori.

Prioritert arbeidsliste

Min arbeidsliste er en prioritert liste over alle personlige saker med kjernestatusene “Ny”, “Tildelt”, “Åpen” eller “Venter”.

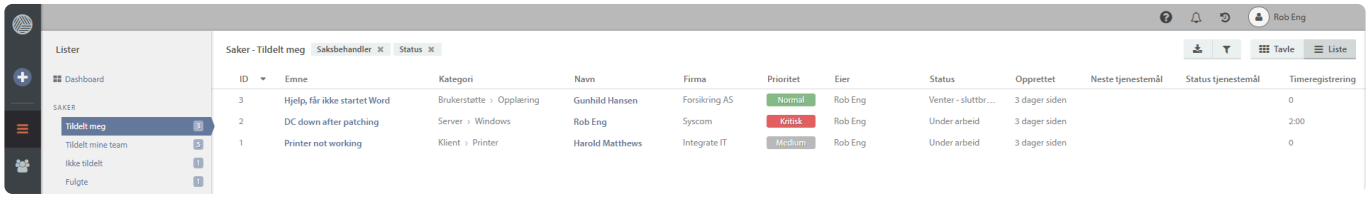


Saker i listen sorteres på **Prioritet**, deretter **Ventet siden**. Sistnevnte er en klokke som starter eller stopper avhengig av hvilken status en sak har, og synliggjør for saksbehandlere hvor lenge kunder har ventet på respons. Klokken aktiveres hvis en sak har en av følgende kjernestatuser: “Ny”, “Tildelt”, “Åpen” eller “Venter”. Hvis en sak har status “Venter – Kunde”, “Løst” eller “Lukket”, stopper klokken og saken fjernes fra arbeidslisten.

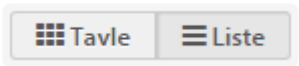
Saker

Saker hoper seg ofte opp når man arbeider i en servicedesk. Pureservice organiserer dette ved å gruppere sakene inn i predefinerte lister. Ved å sortere sakene inn i ulike lister blir arbeidsmengden mer overskuelig og lettere å håndtere.

Man kan i tillegg lage sine egne lister ved å klikke på filterikonet i øvre høyre hjørne. Du kan lese mer om filteret i underkapittelet Listefunksjoner – Filter.

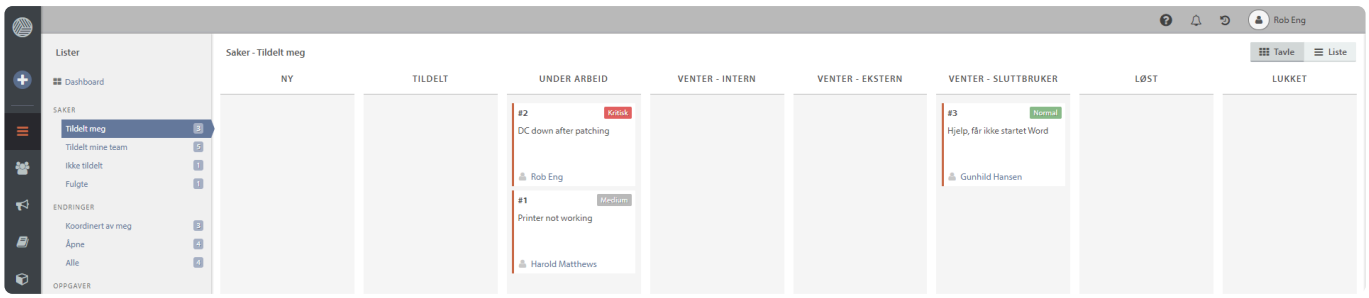


Tavlevisning

Man kan velge om man vil vise endringene i en listevisning eller tavlevisning ved å trykke på 

. Tavlevisningen gir en god oversikt over hvilke endringer som er registrert, samt hvilken status de har. I motsetning til listevisningen, så går det ikke an å filtrere endringene når man er inne i tavlevisningen. Dersom det er ønskelig å se en filtrert endringsliste i tavlen må man velge en liste, og eventuelt gjøre endringer ved filteret, mens man er i listevisningen før man går over til tavlevisningen.

Per dags dato går det ikke an å flytte rundt på endringene i tavlen, man kan kun observere de. Dette gjør tavlen særlig verdifull i forbindelse med planleggingsmøter, hvor det er viktig å se statuser.



Registrer ny sak på vegne av eksisterende bruker

Det er mulig å registrere nye saker på vegne av andre brukere. Hvis en bruker videresender en e-post fra sin personlige innboks til Pureservice med spesielle kodeord, så vil Pureservice registrere saken på brukeren som er definert i kodeordet eller kodeordene.

Du kan bruke følgende kodeord i emnefeltet:

- [email:test@pureservice.local]
- [username:testuser]

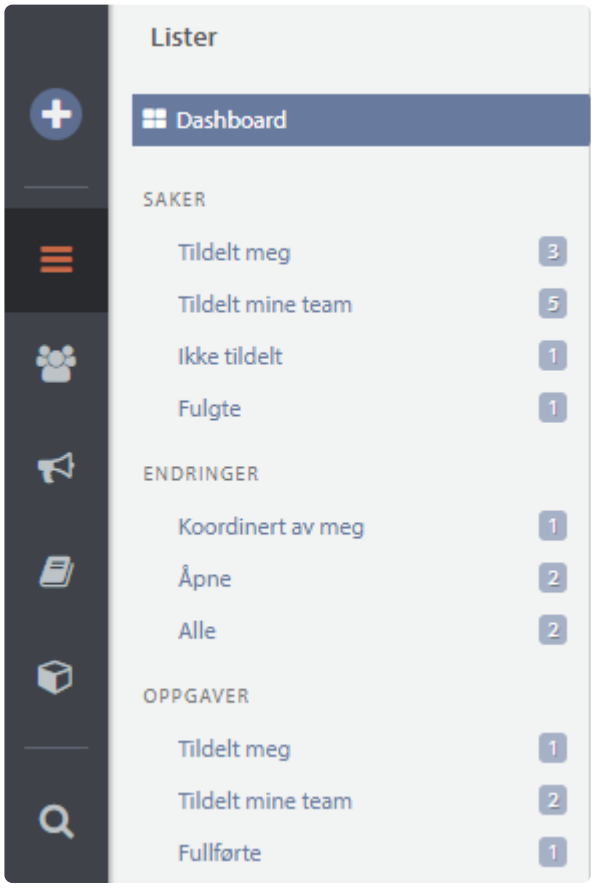
Du kan definere flere kodeord i emnefeltet, men Pureservice vil alltid bruke det man skriver først for å identifisere brukeren. Hvis Pureservice ikke får noen treff så opprettes en ny sak på avsenders e-postadresse.

Vennligst merk at e-postadressen og brukernavnet ovenfor bare er et eksempel.

Listemeny

Saker sorteres inn i predefinerte grupper i listemenyen:

- **Tildelt meg**: åpne saker tildelt deg personlig
- **Tildelt mine team**: åpne saker tildelt team(s) som du er medlem av
- **Ikke tildelt** saker som ikke er tildelt saksbehandler eller team
- **Fulgte**: saker du følger



Legg merke til tallet til høyre for hver liste, da tallet indikerer hvor mange saker den respektive listen har.

I tillegg til disse sakslistene, kan du aksessere ditt personlige **dashboard** fra listmenyen.

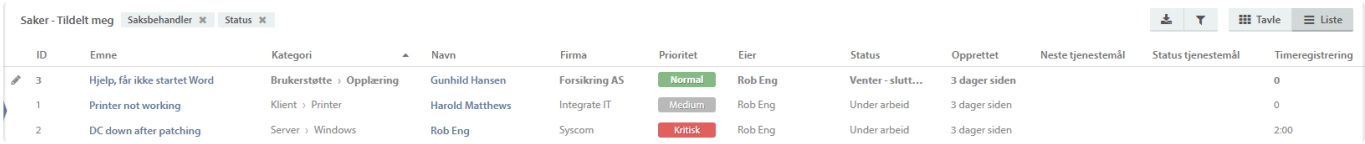
Opprette ny liste

Alle oppsett av filter kan bli lagret som en ny liste ved å trykke *Lagre som* knappen. Alle saksbehandlere kan lage nye personlige lister, men administratorer har flere muligheter for hvem som har tilgang til listene. **Personlige** lister kan kun bli satt av administratoren som lagde listen. **Felles** lister blir synlige for alle saksbehandlere. Du kan også spesifisere ett enkelt **team** administratoren er medlem av som skal ha tilgang til listen

Personlig
Personlig
Felles
Administratorer
Technical Support

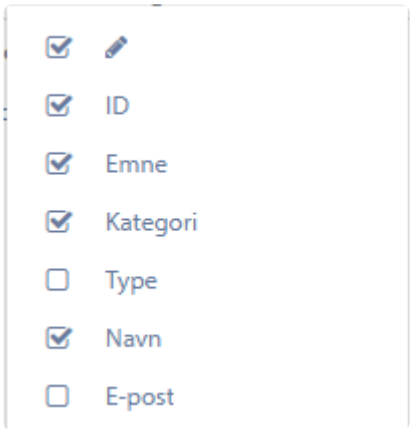
Listefunksjoner

Sakslistene har flere nyttige og viktige funksjoner: skreddersydd listevisning, skalerbare kolonner, kolonnesortering, indikasjoner på ulagrede endringer, nedlastning av saksliste (som CSV-fil), filtreringsmulighet, markering av saker for sletting, og tildeling av saken til seg selv. Du kan lese mer om disse funksjonene i de kommende underkapitlene. Elementer i sakslister oppdateres automatisk dersom de endres av noen andre.



Skreddersydd listevisning

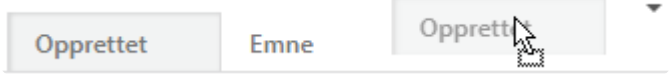
Du kan selv skreddersy sakslisten ved å velge hvilke kolonner som skal vises. Høyreklikk på et kolonnenavn for å få frem kolonnemenyen.



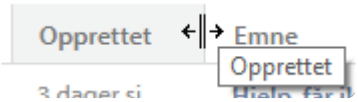
Feltene **Navn**, **Adresse**, **By** og **Land** "tilhører" sluttbrukeren som rapporterte saken, ikke saksbehandleren eller administratoren som registrerte den. **Adresse**, **By** og **Land** gjør det mulig å lage filtre og skreddersydde lister som baserer seg på hvor sluttbrukere befinner seg.

Skalerbare kolonner

For å flytte en kolonne kan du benytte "drag an drop".

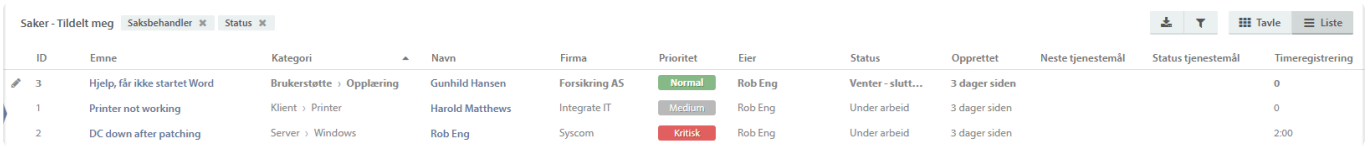


For å øke bredden på en kolonne, så drar du den ut til ønsket bredde.



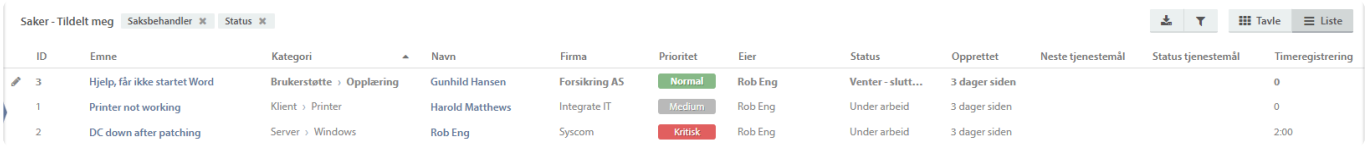
Kolonnesortering

Klikk på kolonnenavnet du vil sortere saker på. Et lite ikon indikerer hvilken rekkefølge kolonnen er sortert i. Stigende: , synkende: .



Ulagrede endringer

Blyantikonet , i kolonnen lengst til venstre, indikerer om en sak har ulagrede endringer. I tillegg til dette så fremheves deler av raden, f.eks. **Firma**, **Status** og **Opprettet**.



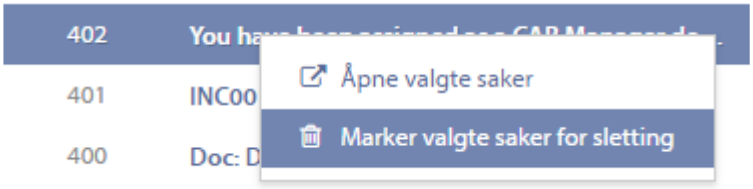
Nedlastning av saksliste

Du kan laste ned listen du ser på eller arbeider med, ved å klikke på i øvre høyre hjørne. Listen lastes ned som en CSV-fil, og kan åpnes av programmer som Microsoft Excel. Alle kolonner, inkludert kolonner som eventuelt er skjult i konsollen, blir lastet ned.

Slett sak

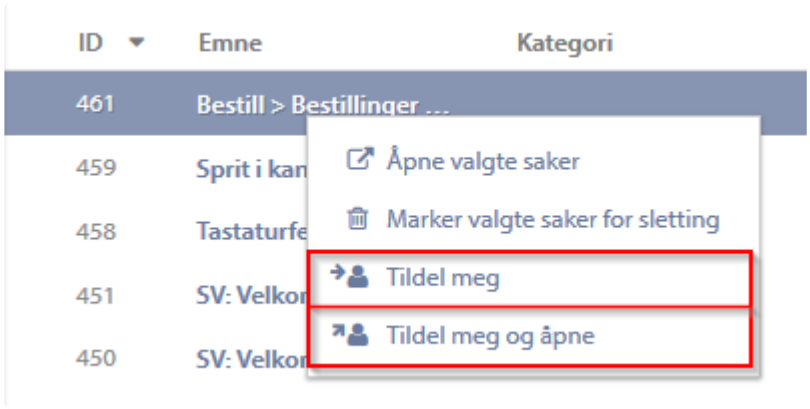
Agenter kan markere saker for sletting for å vise en administrator at de aktuelle sakene kan slettes. Agenter kan ikke slette saker selv, da dette krever tilgang til admin-konsollet.

For å markere en sak for sletting høyreklikker man på en eller flere saker og velger **Marker valgte saker for sletting**



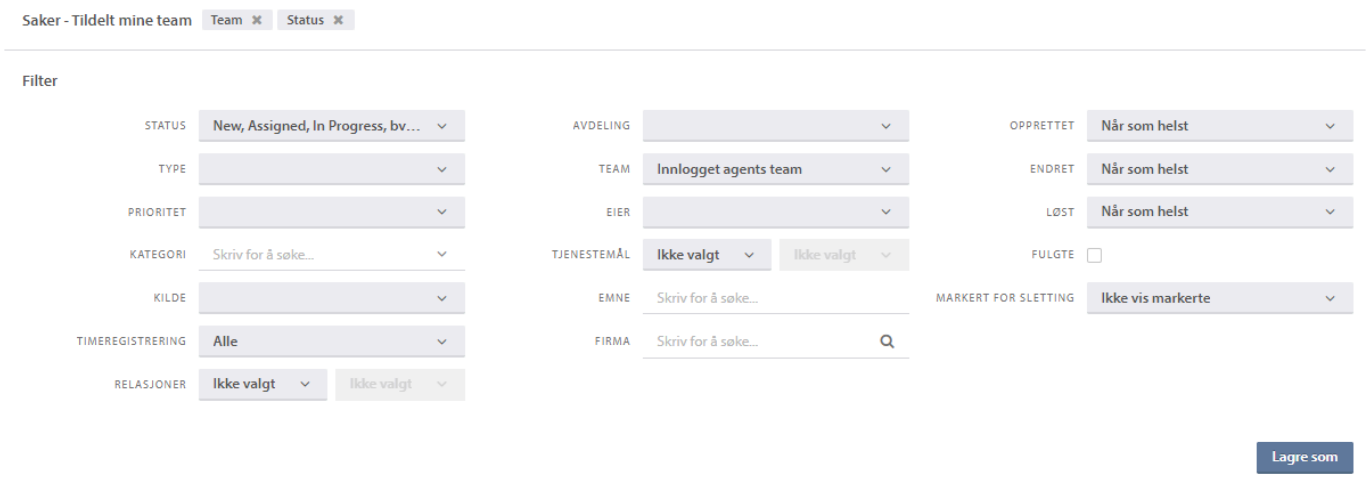
Tildel meg

Agenter og administratorer kan tildele saker til seg selv rett fra listevisningen.
Dette gjøres ved å markere en eller flere saker, høyreklikke, og velge “Tildel meg” eller “Tildel meg og åpne”.


ID
Emne
Kategori
461
Bestill > Bestillinger ...
459
Sprit i kan
458
Tastaturfe
451
SV: Velkor
450
SV: Velkor
Åpne valgte saker
Marker valgte saker for sletting
Tildel meg
Tildel meg og åpne

Filter

Pureservice leveres med predefinerte sakslister (tildelt meg, tildelt mine team, ikke tildelt og fulgte). Hver liste har et standardfilter knyttet til sitt datasett. Du kan selv lage spesialtilpassede filtre, eller legge inn midlertidige endringer på standardfiltrene. Klikk på for å åpne filtermenyen. Klikke på knappen igjen for å lukke menyen.

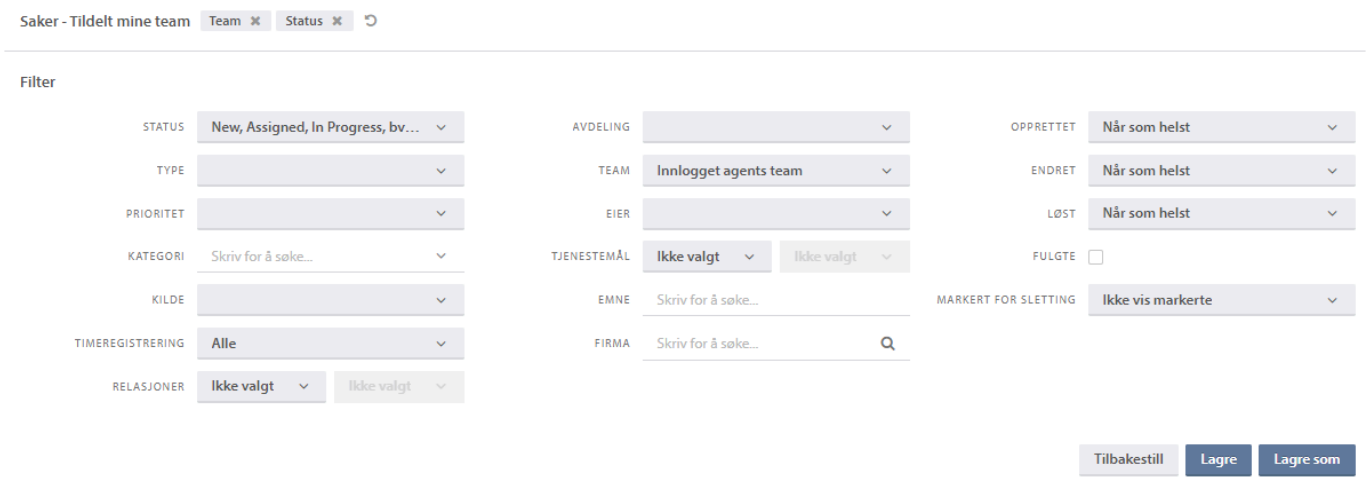


Du kan filtrere saker på **status**, **type**, **prioritet**, **kategori**, **kilde**, **timeregistrering**, **relasjoner**, **avdeling**, **team**, **eier**, **tjenestemål**, **emne**, **firma**, **opprettet**, **endret**, **løst**, **fulgte**, **med lokasjon** og **markert for sletting**

Endre standardfilter

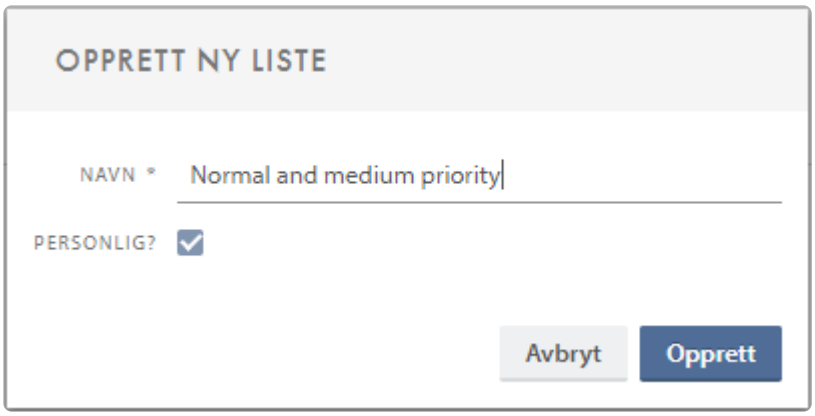
Hvert standardfilter er satt opp med predefinerte verdier. Klikk på nedtrekkslistene for å velge alternativene (ett eller flere) som passer best til din liste.
Etter å ha gjort endringer på et standardfilter dukker det opp en "Tilbakestill"-knapp til venstre for "Lagre"-knappen. Klikk på førstnevnte eller -ikonet nær toppen av siden for å tilbakestille endringer.

Endringer gjort på et standardfilter er kun midlertidige. For å lagre endringene, må man opprette en ny liste.

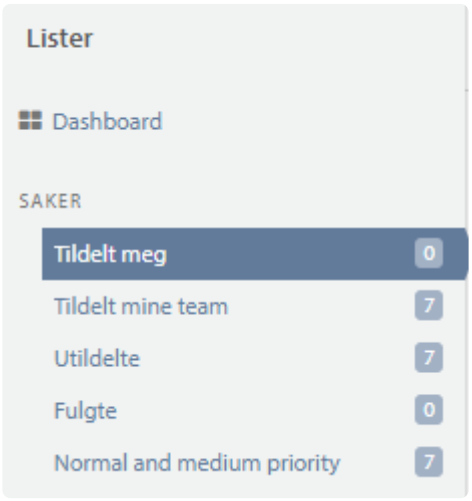


Opprett liste

For å opprette en liste må du først velge en eksisterende liste som grunnmur og åpne filtermenyen. Du kan enten gjøre endringer på det eksisterende filteret før du lagrer det som en ny liste, eller opprette en ny liste og gjøre endringer ved et senere tidspunkt. Ved å klikke “Lagre som” åpnes et modalvindu, hvor du kan skrive inn et unikt listenavn.Som standard er **Personlig?** valgt. Hvis man fjerner krysset her vil listen bli tilgjengelig for alle saksbehandlere.



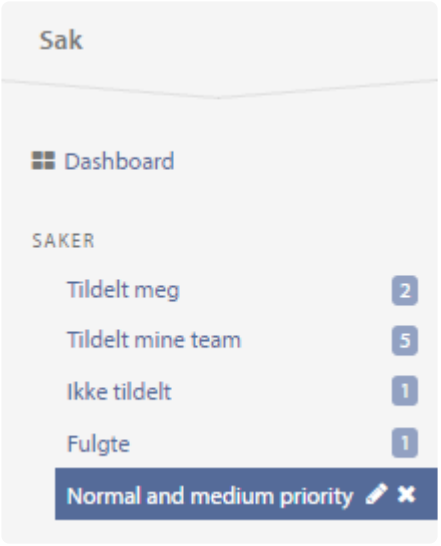
Klikk “Opprett” for å lagre listen.



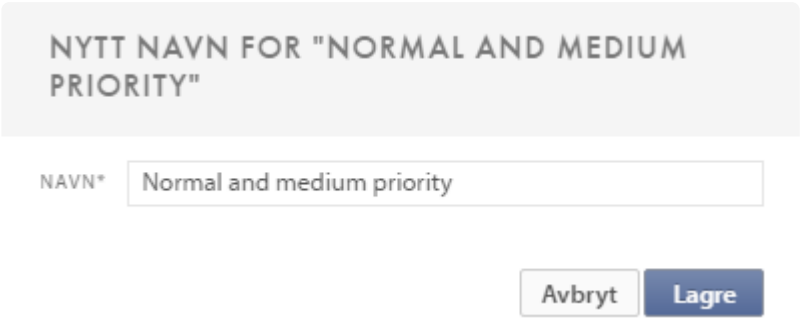
Endre og slette en liste

Det er mulig å endre både navn og filterverdier på en liste. Det er også mulig å slette en liste.

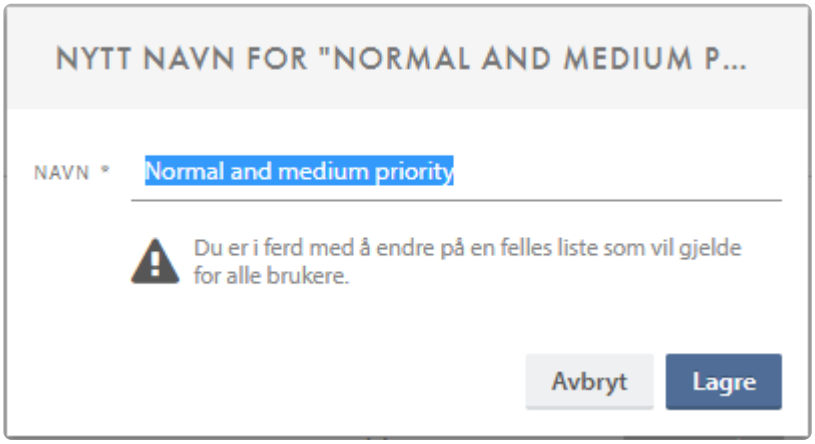
Når du holder pekeren over en liste vil det dukke opp to ikoner (en blyant og et kryss) til høyre for listenavnet.



Klikk på blyantikonet for å endre listenavnet. Et modalt vindu åpnes når du klikker på ikonet, hvor du kan legge inn nytt listenavn.

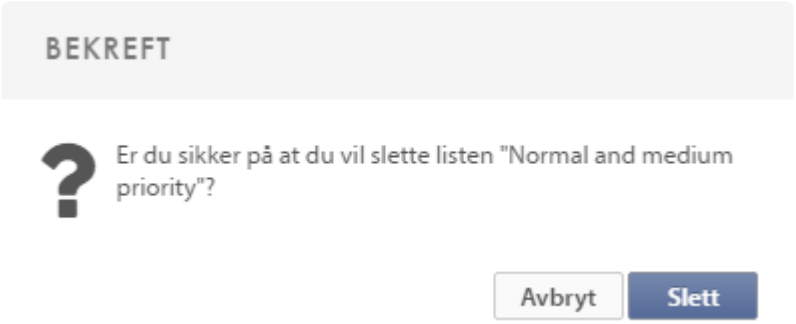


Hvis det er en felles liste vil du få opp en advarsel om at endringen vil gjelde for alle brukere.

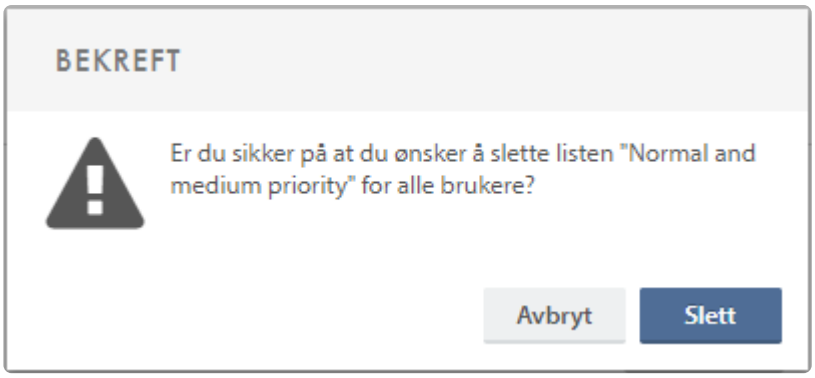


Du må klikke på krysset for å slette en liste. Det vil dukke opp et vindu hvor du må bekrefte eller avkrefte at du vil slette listen.

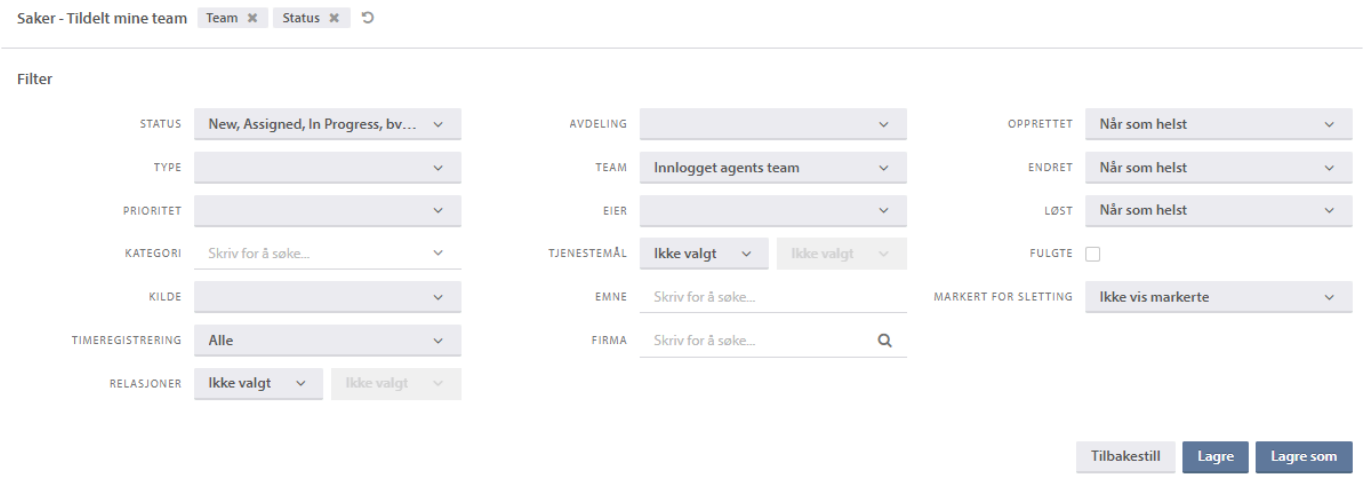
Hvis listen er personlig vil du få opp denne advarselen



Når du prøver å slette en felles list vil du få opp denne beskjeden istedenfor med advarsel om at du er i ferd med å slette listen for alle brukere

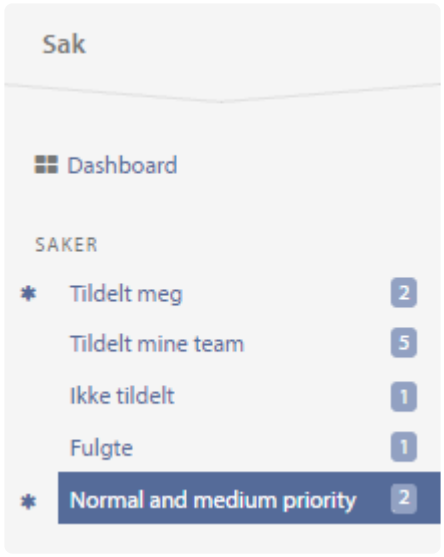


For å gjøre endringer på filterverdiene, må du klikke på en liste. Filtermenyen må være åpen. Når du har gjort endringer ved et filter kan du enten **tilbakestille** endringene, **lagre** og overskriver de gamle verdiene, eller **lagre som** en ny liste.



Ulagrede endringer

Endringer utført på et filter, som enten tilhører en predefinert eller personlig liste, blir lagret lokalt i nettleseren frem til du trykker på en lagreknapp. Lister med ulagrede endringer indikeres med en stjerne til venstre for listenavnet.

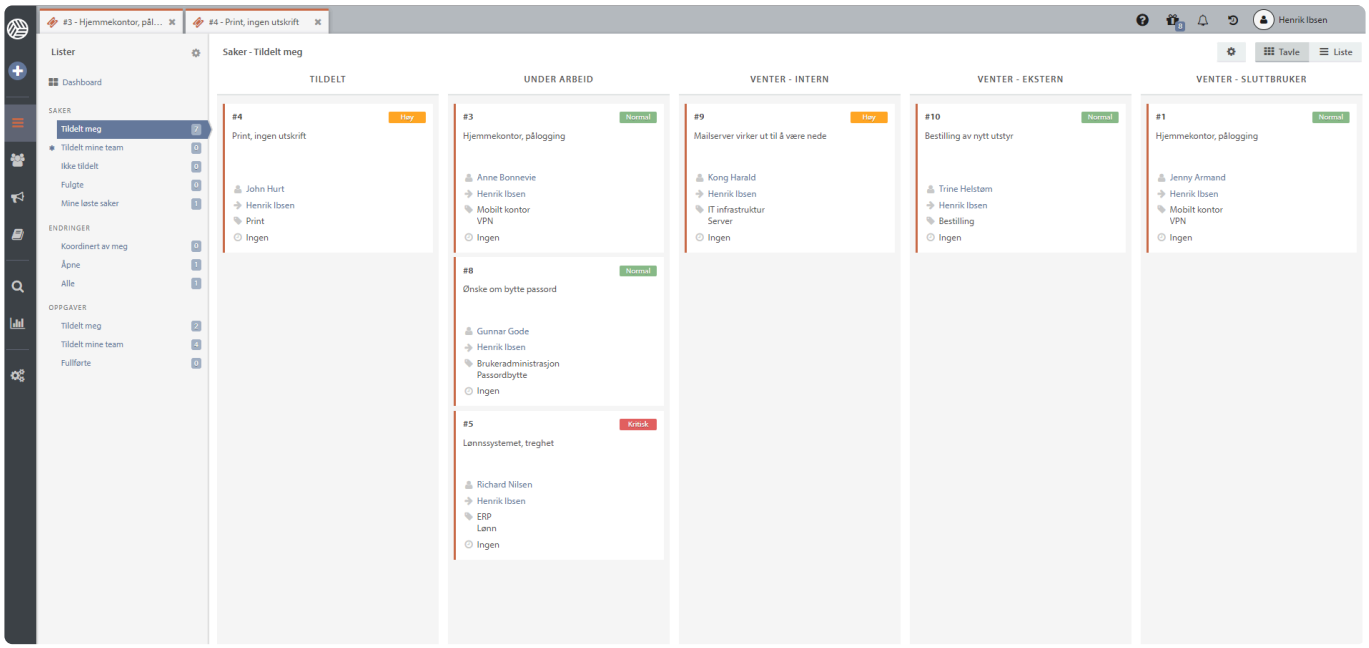

Sak
Dashboard
SAKER
Tildelt meg 2
Tildelt mine team 5
Ikke tildelt 1
Fulgte 1
Normal and medium priority 2

Tavle og kartvisning

Tavlevisning

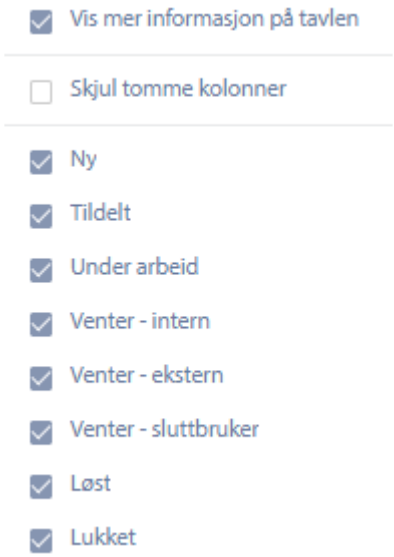
Denne Funksjonen må være aktivert av en Administrator før den kan brukes!

Du kan velge mellom to (tre hvis dere har Selfservice Location-modulen) forskjellige visningstyper når du ser på en saksliste; **Listevisning**, som er standard, og **Tavlevisning**.
Du kan fritt bytte frem og tilbake når som helst oppe i høyre hjørne når du ser på en liste som inneholder saker, direkte nedenfor navnet og profilbildet ditt. Dette valget er personlig og vil ikke påvirke andre Saksbehandlere eller Administratorer.

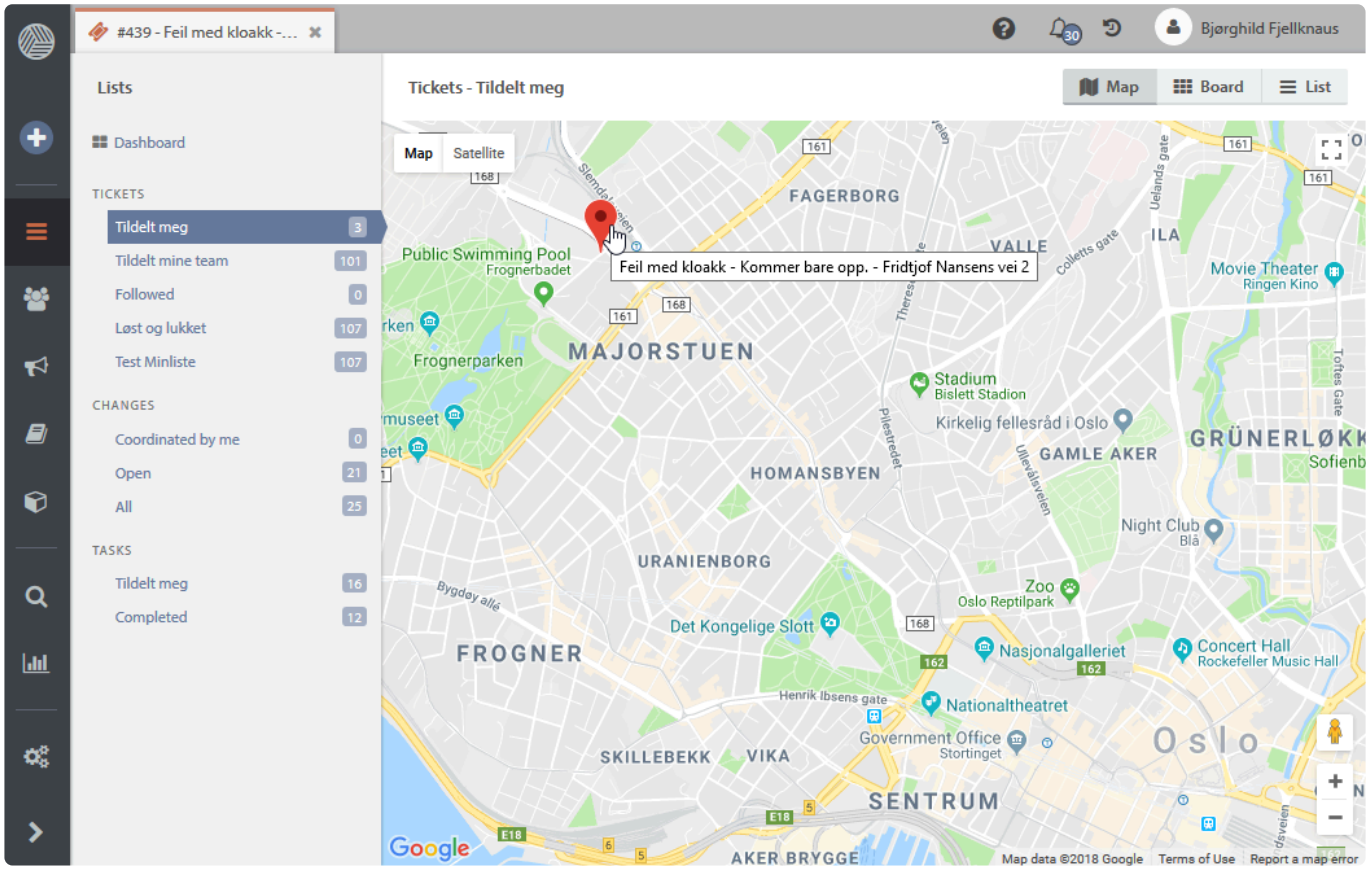


Som du kan se ovenfor, er det veldig lett å få oversikt over hvilken Status de forskjellige Sakene har i denne visningstypen sammen med litt nyttig informasjon.

Ved å trykke på innstilinger-knappen i tavle-visningen vil du få muligheten til å vise mer informasjon på tavlen, skjule tomme kolonner som ikke har noen sak på seg og krysse av på hvilken status du ønsker å se i tavlen. Valget om å vise mer informasjon på tavlen vil synliggjøre saksbehandleren/teamet saken er satt på, kategorien på saken og sakens tjenestemål.



Kartvisning

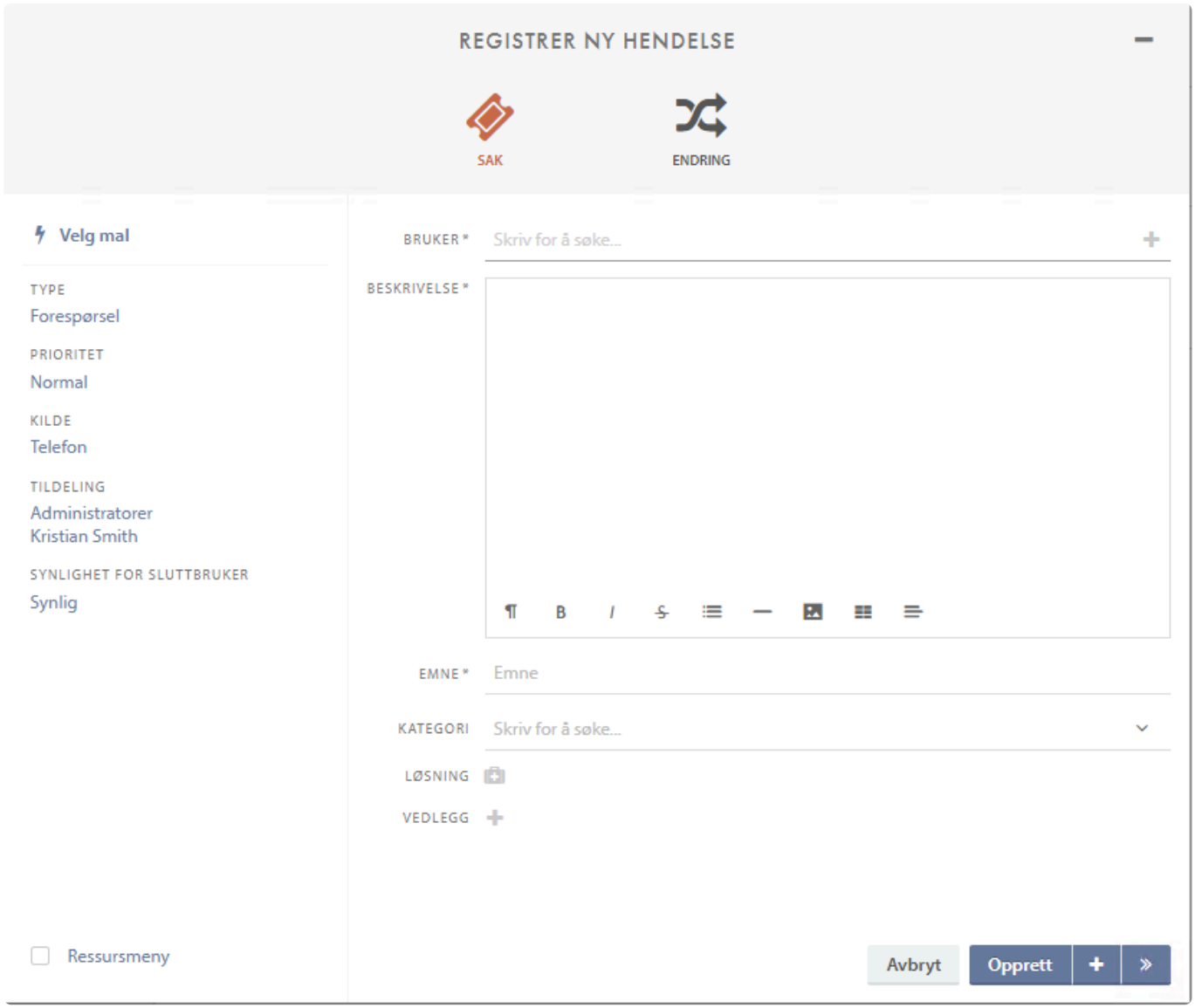


Denne visningen kan brukes sammen med SelfService Lokasjon og viser plasseringen som er rapportert i de aktuelle sakene med røde markører. Ved å klikke på en markør vises noen grunnleggende opplysninger om saken, klikk på den ekstra informasjonen for å åpne saken. Dette krever at SelfService Lokasjon er tilgjengelig og satt opp.

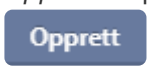
Opprett ny sak

Saker kan opprettes på to måter: de kan enten genereres automatisk fra innkommende kanaler eller opprettes manuelt. Klikk på "Ny"-knappen, i menyen helt til venstre, for å opprette en sak manuelt.

Det åpnes et modalvindu, hvor du kan fylle inn nødvendig informasjon for å opprette en sak, når du trykker på knappen.
Modalvinduet ser litt annerledes ut hvis Endringsmodulen også er installert.



Opprett knappen kommer med tre forskjellige alternativer:


Oppretter en ny sak, og deretter returnerer deg tilbake til vinduet du tidligere hadde åpen.

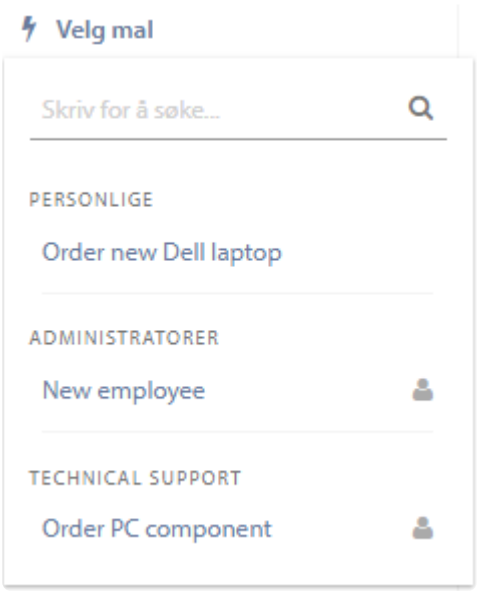
Opprettet en ny sak, og deretter gjenåpner *Registrer ny hendelse* vindu for å lage enda en ny sak.

Oppretter en ny sak, og så åpner den nye saken.

Ressursmenyen åpner en utvidelse til dette vinduet, som lar deg knytte eksisterende ressurser til denne saken. Du kan velge fra ressursene som allerede er relatert til sluttbrukeren, eller søke inn andre ressurser.

Velg mal

Man kan velge å opprette nye saker i Pureservice ved å bruke saksmaler. Registrering av nye saker med saksmaler kan føre til at man bruker mindre tid på registreringsprosessen, da skjemafelter fylles ut automatisk. Trykk på “Velg mal” for å se hvilke maler som er tilgjengelige.



Malene er sortert i følgende rekkefølge:

- Personlige maler
- Maler fra ditt standard-team
- Maler fra andre team som du er medlem av

Hvis du velger en saksmal med elementene løsning, status og/eller vedlegg, blir disse lagt til i bunnen av skjemaet. Man kan kun redigere løsningen, ikke status og vedlegg.

Klassifisering

Feltene i venstre sidemeny fylles automatisk ut med standardverdier.

Type, **Prioritet**, **Kilde** og **Tildeling** er alle nedtrekkslister. Hvis standardverdiene ikke er gjeldende for saken du skal opprette, kan du enkelt endre de.

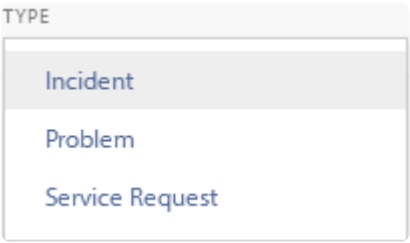
Det nederste feltet i sidemenyen, **Synlighet for sluttbruker**, er en meny med tre valg: **"Synlig"**, **"Ikke Synlig"** og **"Synlig uten kvittering-/løsningsepost"**:

- **Synlig** – Hele saken er synlig for sluttbruker på Selfservice
- **Ikke Synlig** – Saken er ikke synlig på Selfservice
- **Synlig uten kvittering-/løsningsepost** – Saken er synlig på Selfservice, men Pureservice sender ikke kvittering eller løsningsmeldinger til sluttbruker

En administrator kan legge til, fjerne og endre verdier for type, prioritet og kilde. Verdiene vist her er kun standardverdier, og kan avvike fra verdiene i deres Pureserviceløsning.

Type

Pureservice leveres med tre predefinerte typer: **incident**, **problem** og **service request**. Type settes automatisk til incident når du oppretter en ny sak manuelt.

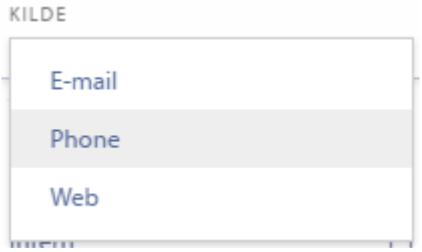


Prioritet

Pureservice tilbyr fem predefinerte prioritetsverdier: **critical**, **high**, **medium**, **low** og **unknown**. Standardverdien for en ny sak som opprettes manuelt er medium.

Kilde

Pureservice tilbyr også et sett med predefinerte kilder: **e-mail**, **phone** og **web**. Standardkilden for en ny sak er phone.

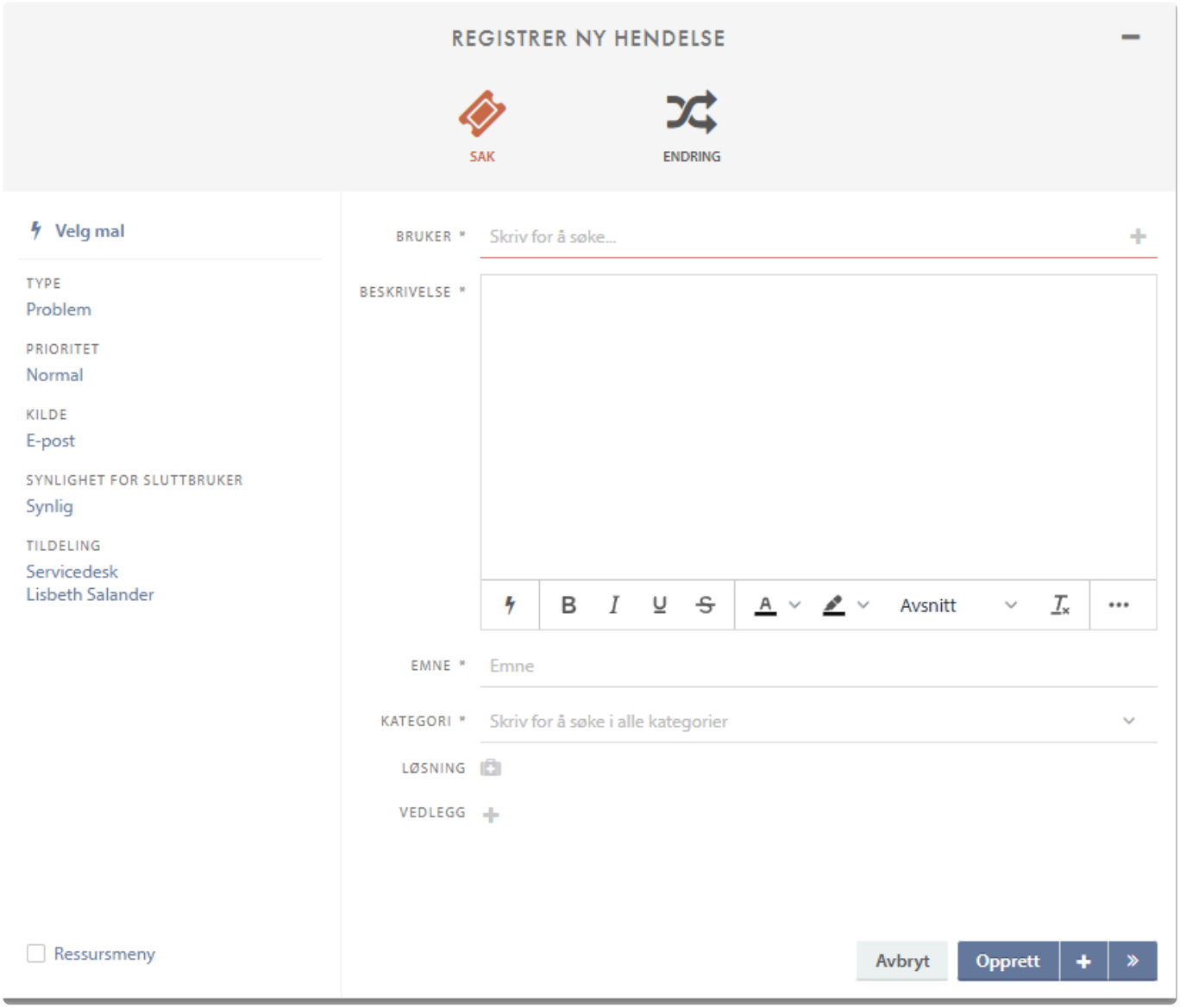


Tildeling

Tildeling er en meny som inneholder alle team og saksbehandlere som dine avdelinger har tillatelse til å se. Du kan velge team og saksbehandler ved å klikke på de, eller bruke søkefeltet. Hvis en saksbehandler er satt til utilgjengelig vil dette vises.

Saksdetaljer

I forrige kapittel, Klassifisering, ble det nevnt at noen felter fylles ut automatisk av Pureservice, mens andre må fylles ut manuelt av saksbehandlere. Sistnevnte gjelder for feltene: **Bruker**, **Beskrivelse**, **Emne** og **Kategori**.



De tre første feltene er **obligatoriske**, som vil si at de må fylles ut for å kunne opprette en sak. Pureservice markerer obligatoriske felter som er tomme med et utropstegn og en advarsel.

Opprett eller avbryt

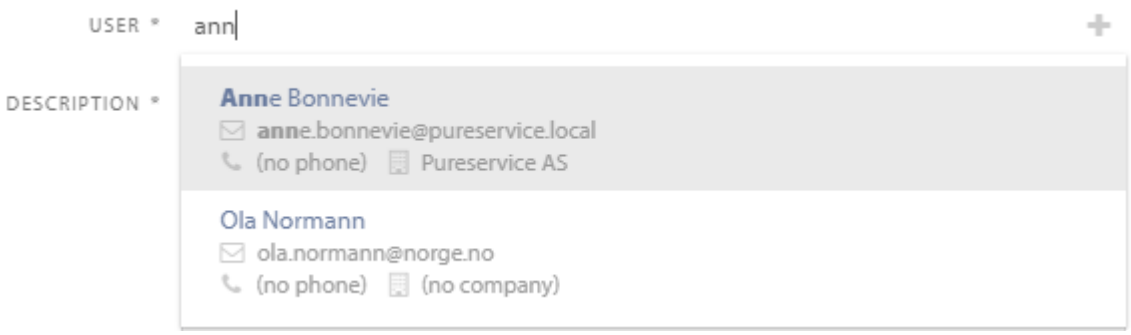
Saken lagres når man klikker "Opprett". Ved å klikke på pilen ved siden av lagres saken og åpnes i et saksvindu, slik at man kan fortsette å arbeide på den. "Opprett ny sak"-vinduet lukkes når man trykker "Avbryt". All data som er skrevet inn i vinduet blir slettet.

Bruker

Man kan enten søke etter en eksisterende bruker, eller opprette en ny.

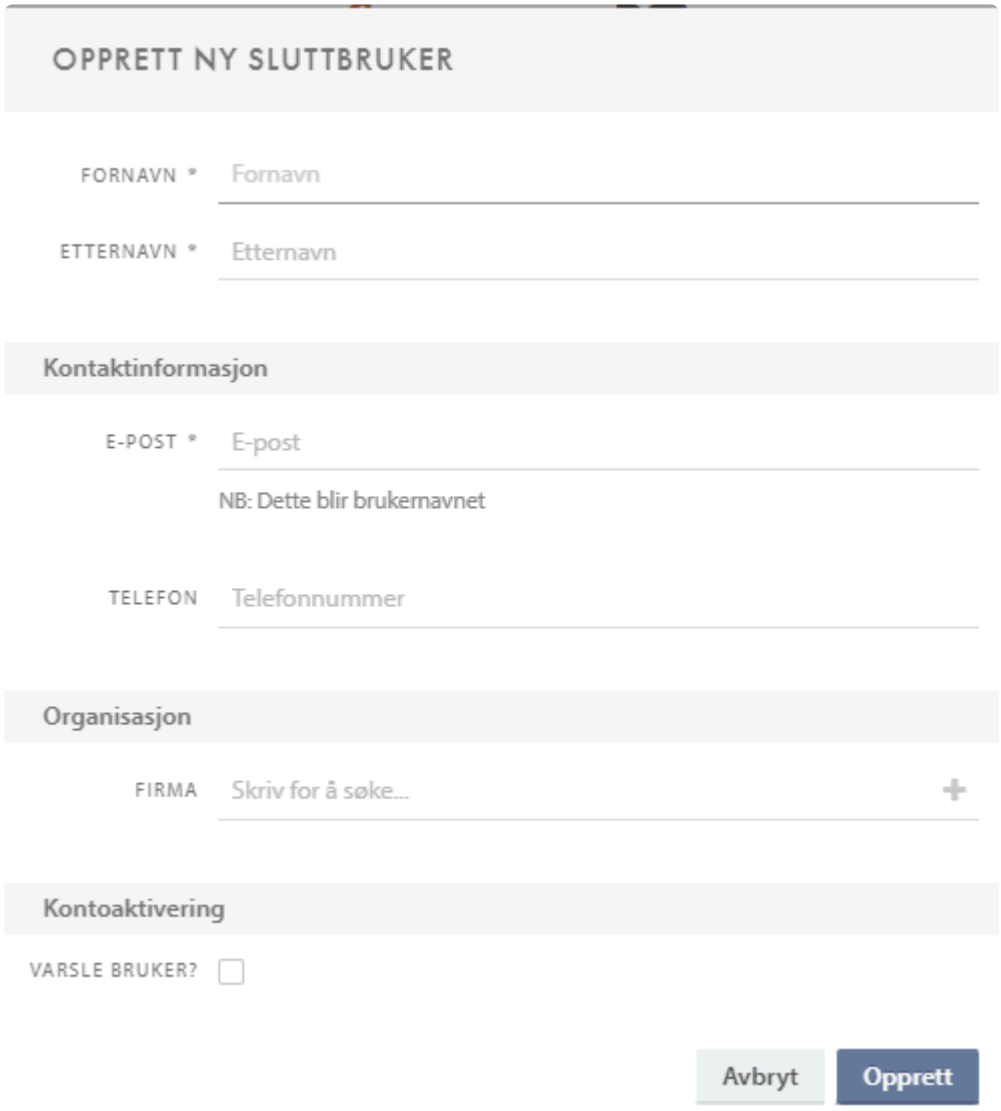
Eksisterende bruker

Det er mulig å søke etter eksisterende brukere, for eksempel ved å søke på navn, epost, firmanavn eller telefonnummer.



Ny bruker

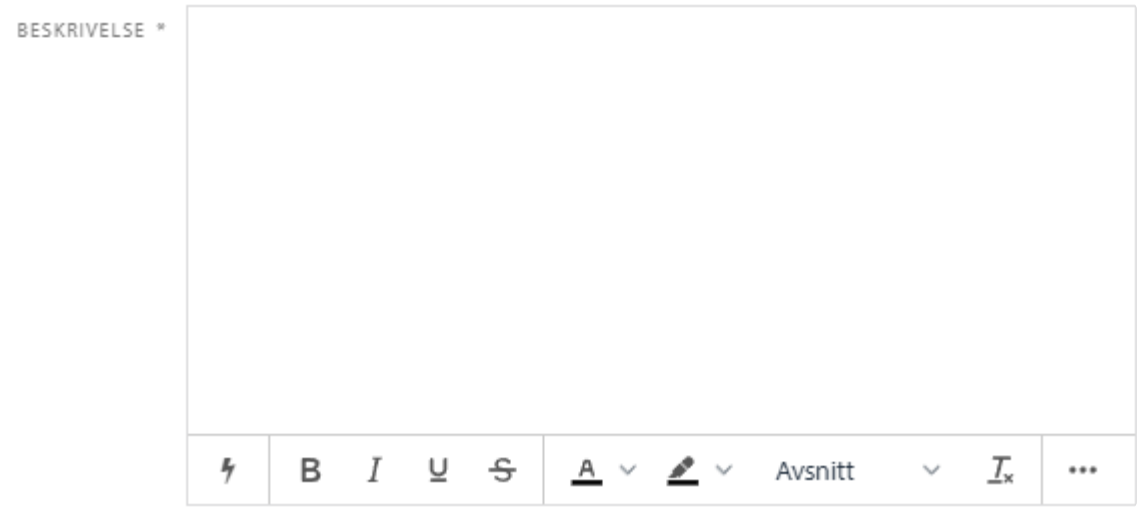
Et modalvindu åpnes når man klikker "+", hvor man kan legge inn nødvendig informasjon for å opprette en ny bruker.



Vennligst merk at epost settes som brukernavn, og at man kan velge om man vil varsle brukeren om den nylig opprettede kontoen.

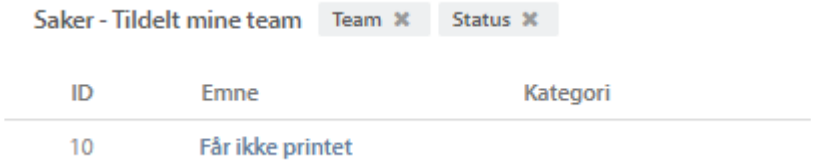
Beskrivelse

Fyll inn en passende **beskrivelse** av saken.



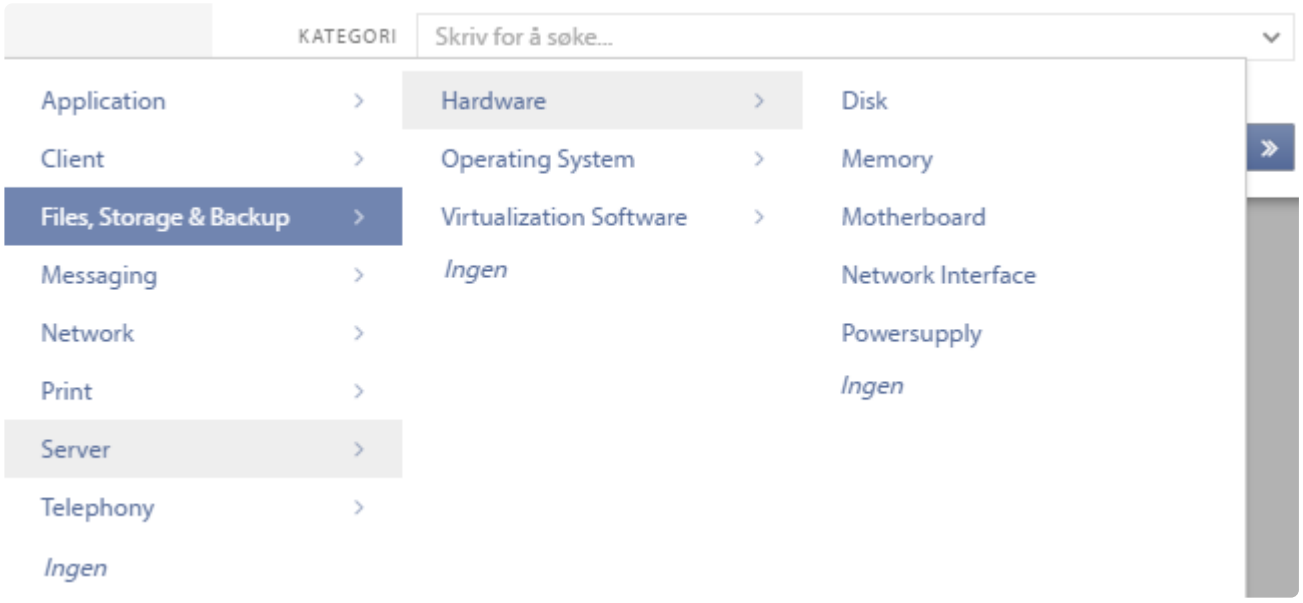
Emne

Innholdet i emnefeltet er det samme som i emnekolonnen i sakslisten, og skal gi en kort oppsummering av beskrivelsen.



Kategori

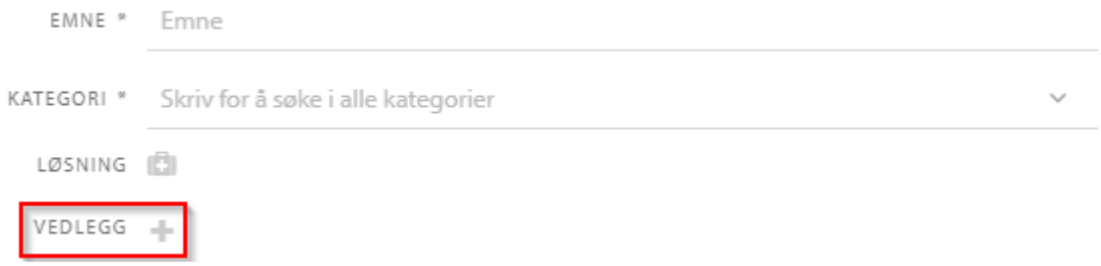
Man kan velge kategori på to måter: enten ved å velge en fra nedtrekkslisten, eller ved å søke på en kategori. Det er *ikke påkrevd* å sette kategori for å opprette en sak.



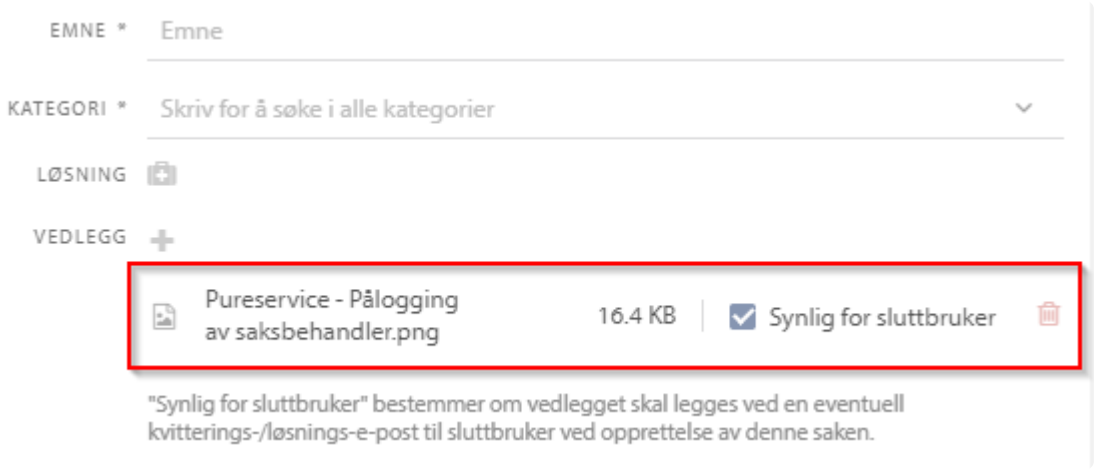
Vedlegg

Maks filstørrelse på vedlegg som lastes opp via Pureservice er 10MB og man vil få en feilmelding om dette hvis man prøver å laste opp større.

Man kan velge å legge inn vedlegg når man registrerer en sak manuelt i Pureservice:



Etter å ha lagt til vedlegget kan du endre synligheten for vedlegget. Fjern krysset hvis vedlegget ikke skal være synlig for sluttbruker.

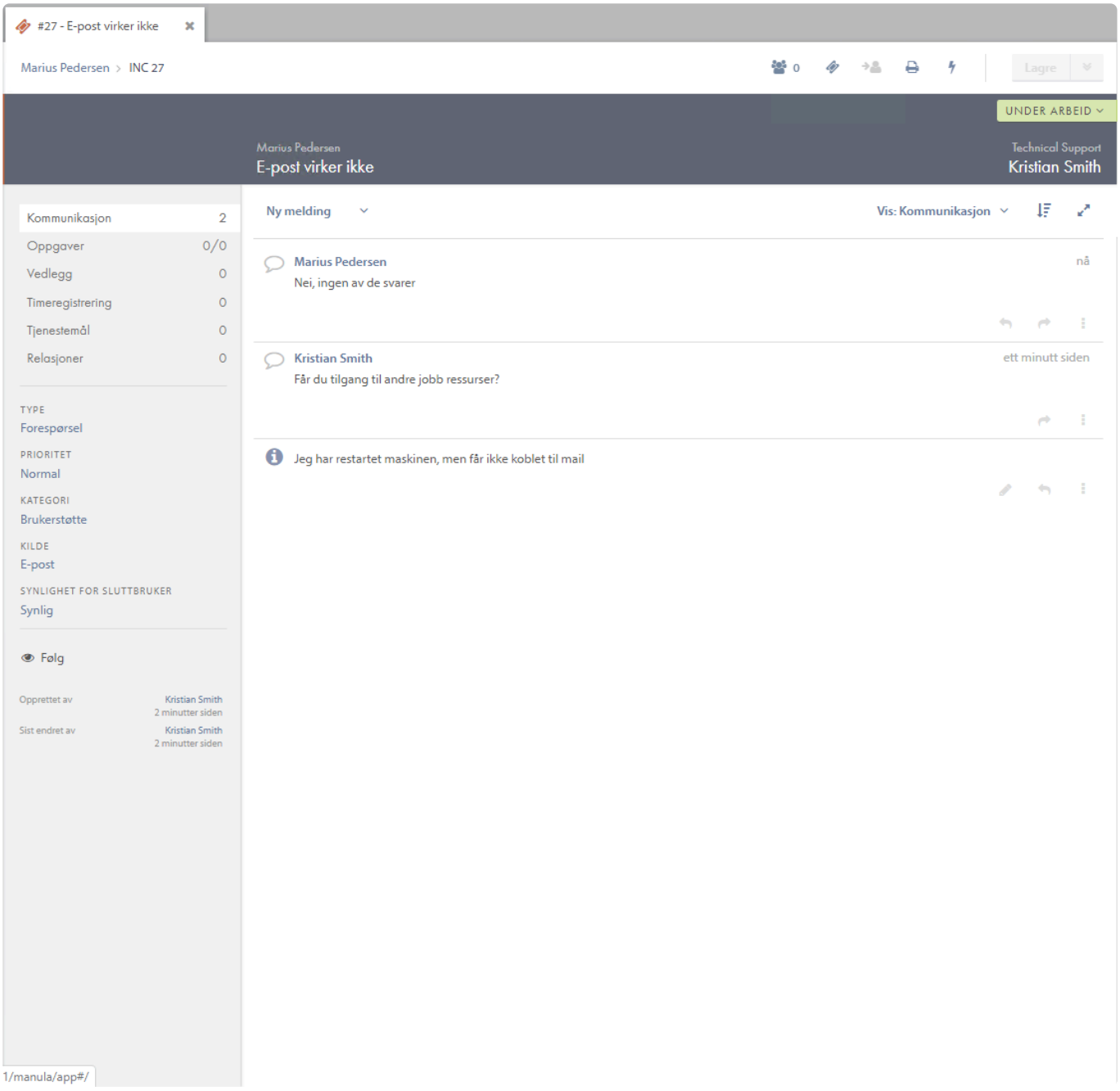


Arbeide med en sak

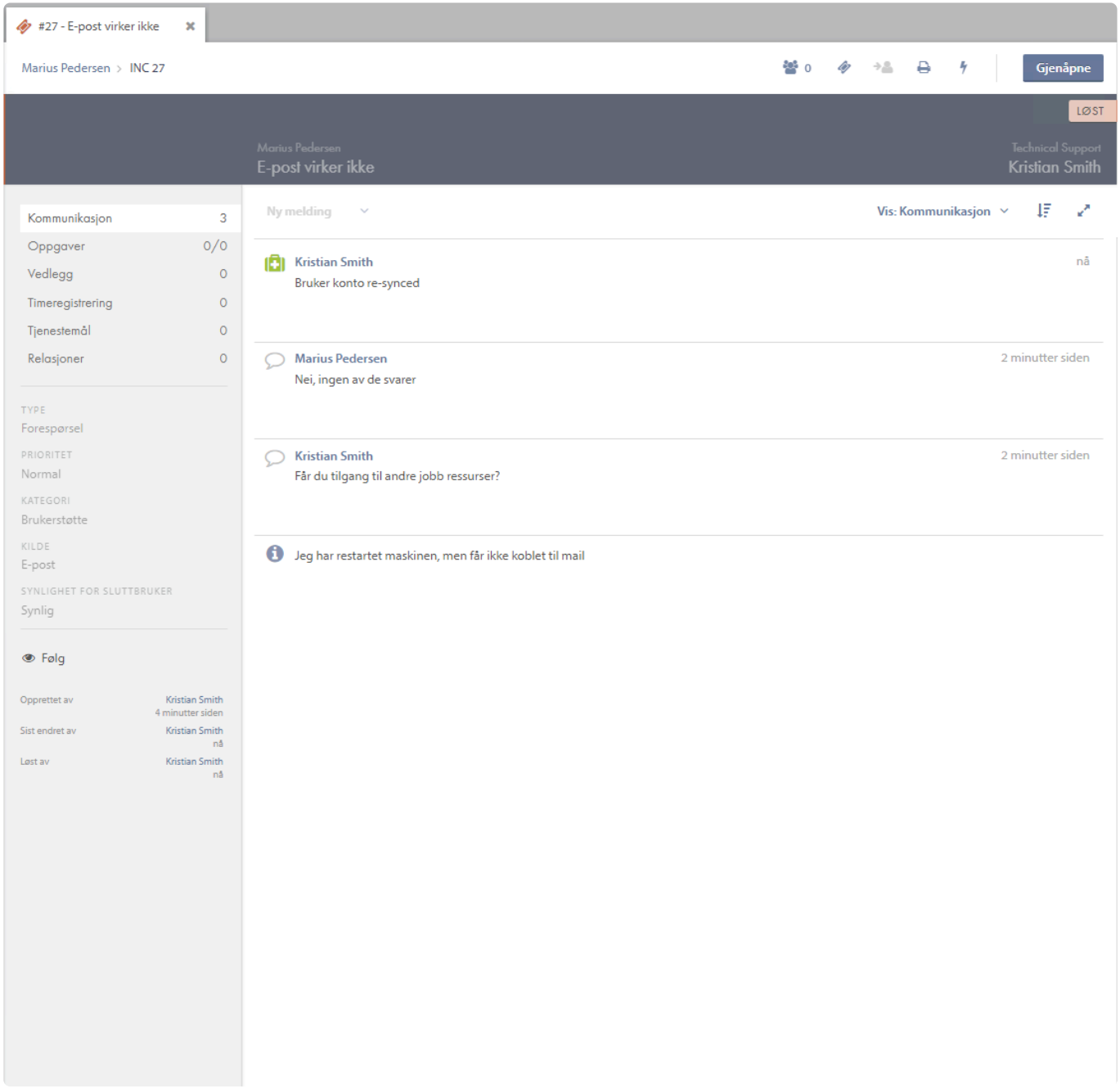
En sak kan deles inn i tre deler:

- Toppmeny
- Sidemeny
- Saksinnhold

Eksempel på en sak som er under arbeid:



Eksempel på en sak som er løst:


#27 - E-post virker ikke
Marius Pedersen › INC 27
0
Gjenåpne
LØST
Marius Pedersen
E-post virker ikke
Technical Support
Kristian Smith
Kommunikasjon 3
Oppgaver 0/0
Vedlegg 0
Timeregistrering 0
Tjenestemål 0
Relasjoner 0
TYPE
Forespørsel
PRIORITET
Normal
KATEGORI
Brukerstøtte
KILDE
E-post
SYNLIGHET FOR SLUTTBRUKER
Synlig
Følg
Opprettet av Kristian Smith 4 minutter siden
Sist endret av Kristian Smith nå
Løst av Kristian Smith nå
Ny melding
Vis: Kommunikasjon
Kristian Smith
Bruker konto re-synced
nå
Marius Pedersen
Nei, ingen av de svarer
2 minutter siden
Kristian Smith
Får du tilgang til andre jobb ressurser?
2 minutter siden
Jeg har restartet maskinen, men får ikke koblet til mail

Toppmeny

Toppmenyen består av to seksjoner: en øvre og en nedre seksjon.

Øvre seksjon

Den øvre seksjonen inneholder informasjon om innmelder av saken, hvilket firma han/hun arbeider for og saksnummeret. Til høyre finner man **Sakskopi**. **Kopier sak**, **Lag endring**, **Tildel sak til meg**, **Skriv ut**, **Mal** og **Lagre** knappene.

Sakskopi

Trykk på knappen for å legge til personer på sakskopi. Alle e-poster lagt til her vil automatisk ble satt som CC på nye meldinger i saken.
NB! Når en bruker er lagt til Sakskopi, brukes malen *Send E-mail On Ticket Solved To End User and Ticket Recipients (CC))* i stedet da saken løses.

Kopier sak

Trykk på knappen for å lage en kopi av den åpne saken. Du kan forandre hvilken som helst felt før kopien lagres som en ny sak.

Lag endring

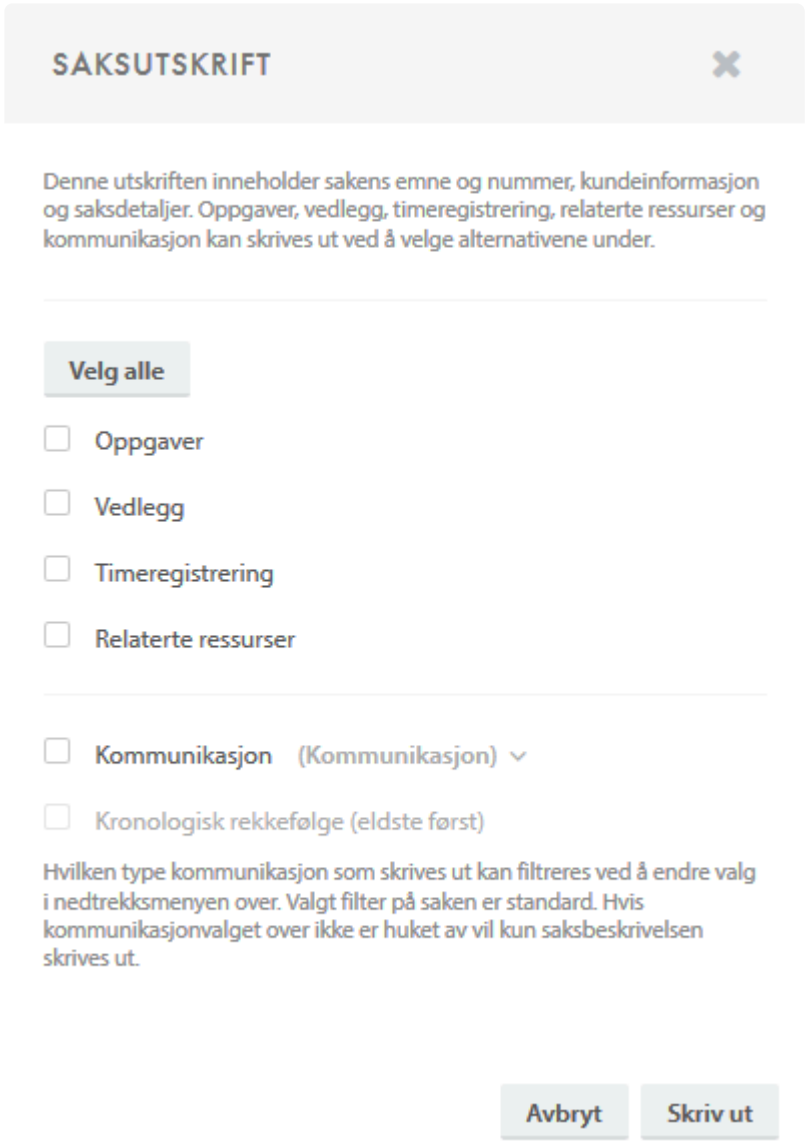
Trykk på knappen for å lage en ny Endring basert på den åpne saken.

Tildel sak til meg

Trykk på knappen for å tildele saken til deg selv.

Skriv ut

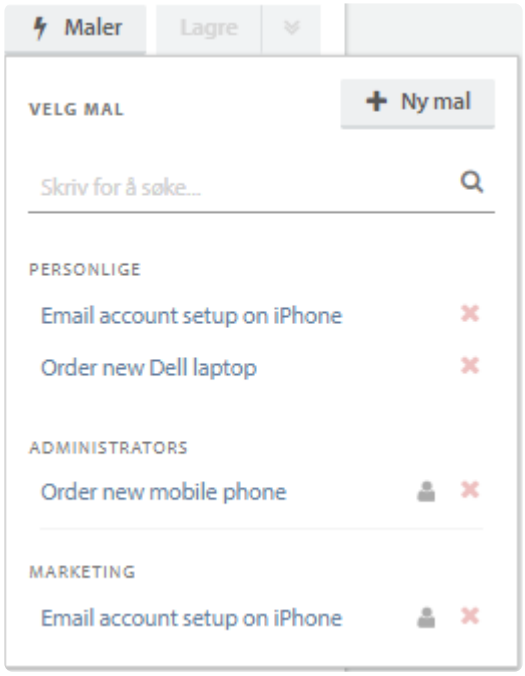
Trykk på knappen for å åpne menyen for utskrift av sakens innhold.



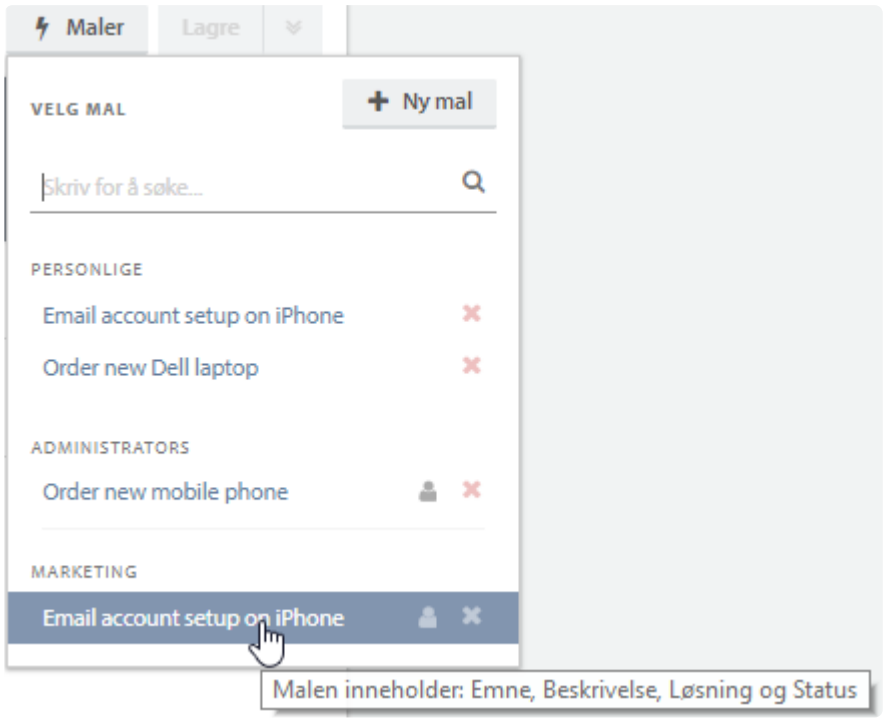
Her velger man hva man ønsker skal inkluderes i utskriften: Oppgaver, Vedlegg, Timeregistrering, Relaterte ressurser og/eller Kommunikasjon.
Hvis Kommunikasjon inkluderes vil man også få litt fler valg ift. hva slags Kommunikasjon som skal inkluderes: Alt, Kommunikasjon, Kommunikasjon (uten interne notater), Løsning(er), Beskrivelse eller Historikk. Man kan også velge om sistnevnte skal legges til i kronologisk rekkefølge (eldste først).
Når utskriften er tilpasset fullfører man ved å trykke på “Skriv ut”-knappen og velge hvilken printer man ønsker utskriften på.

Saksmal

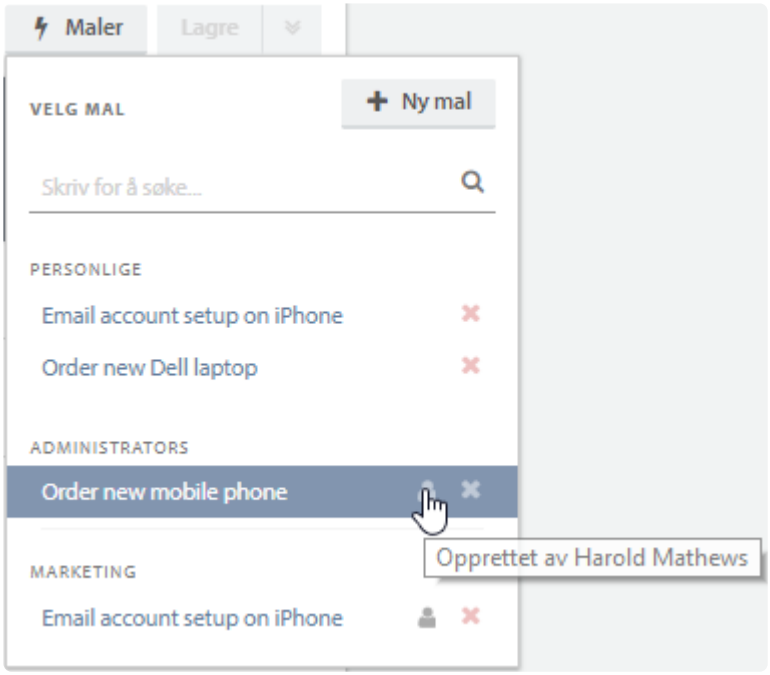
Trykk på knappen for å åpne menyen for saksmaler.



Man kan enten opprette en ny mal, eller bruke en som eksisterer. Hvis man bruker en saksmal som allerede eksisterer, blir saken man arbeider med overskrevet. Hold pekeren over en mal for å se hvilke felter den inneholder.



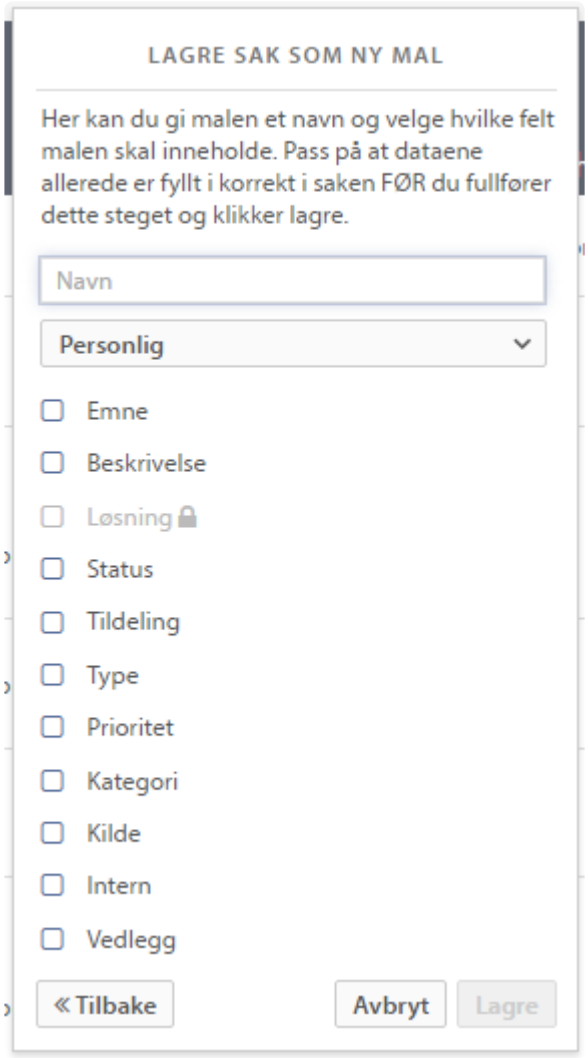
Hvis du ønsker å vite hvem som opprettet saksmalen kan du holde musepekeren over ikonet.



For å slette en saksmal, trykk på .

Opprette ny saksmal

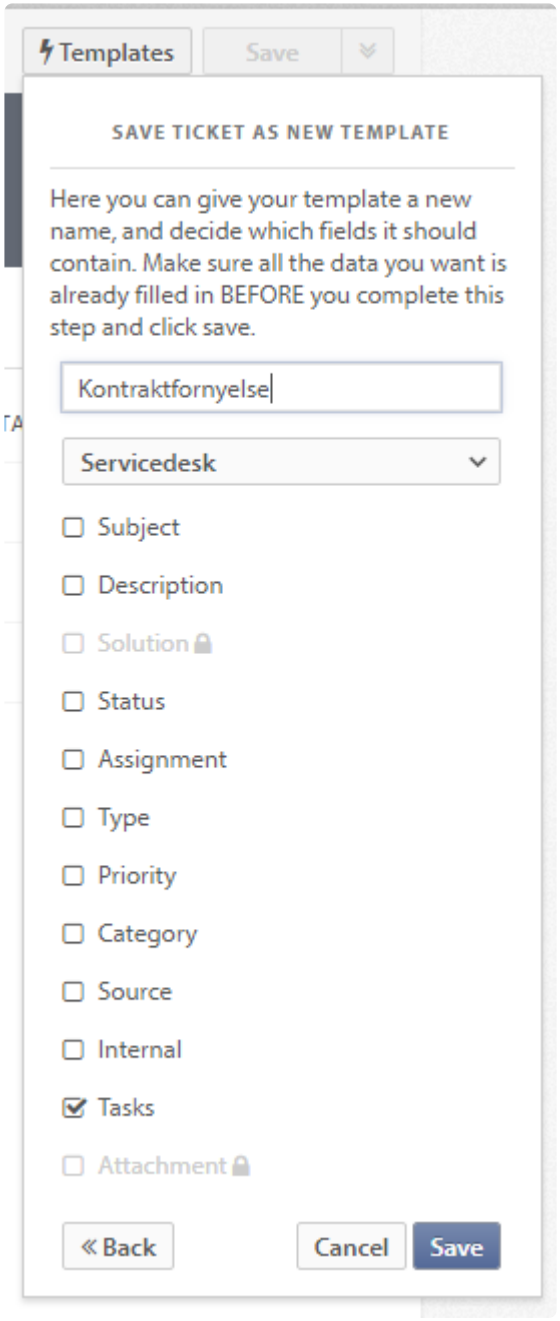
For å opprette en ny saksmal må du gi den et navn, samt velge hvilke felter den skal inneholde. Man kan ikke redigere en mal etter at den har blitt opprettet, det er kun mulig å slette den.



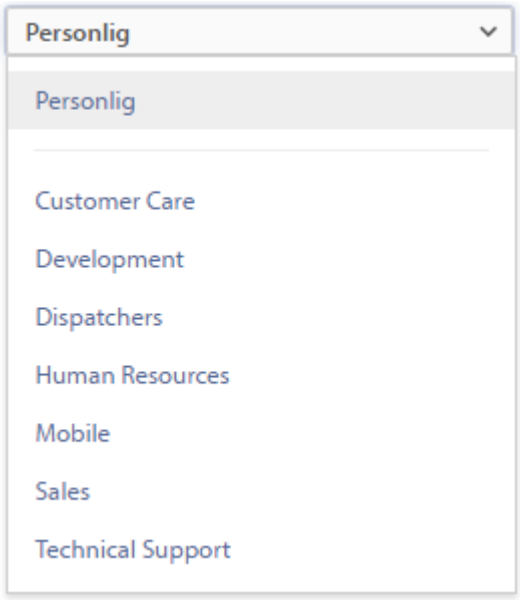
Som det fremgår i bildet over, er løsningen deaktivert. Dette er fordi saken hverken er løst eller lukket. Hvis en sak har kjernestatus løst eller lukket, aktiveres løsningen.

Vennligst merk at Pureservice automatisk legger til status hvis du velger å inkludere løsningen i en saksmal. Hvis en sak er løst eller lukket, og du velger å inkludere status, vil Pureservice automatisk legge til løsningen.

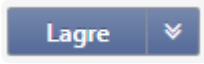
For å lage maler som kun oppretter oppgaver velges kun “Tasks”. Oppgavemaler inkluderer sammendrag, tildeling og detaljer.

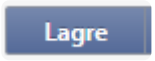


Nye saksmaler lagres som personlige som standard. Det er også mulig å lagre maler for team man har tilgang til, ved å velge et team fra listen.



Lagre og lukk

Lagreknappen blir aktivert idet man legger inn endringer på en sak 

. Trykk på 

for å lagre endringene. For å lagre og lukke saksvinduet, trykk på .

Nedre seksjon

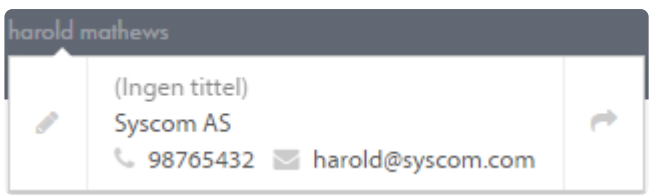
Den nedre seksjonen inneholder status på tjenestemål, navnet til brukeren som meldte inn saken, emne, status og hvilken saksbehandler og/eller team saken er tildelt.

Tjenestemål

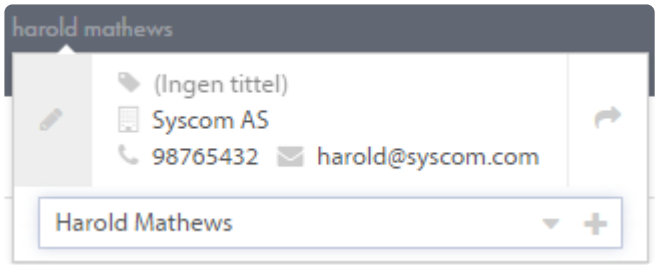
Tjenestemål settes opp i administratoren og blir lagt på saker etter forhåndsdefinerte kriterier (eksempelvis så kan en kategori ha et tjenestemål for å svare kunden før det har gått 2 timer). Klokken teller ned på saken og viser saksbehandler hvor mye tid som gjenstår før tjenestemålet blir brutt.

Innmelder av saken

Når man trykker på innmelder sitt navn, åpnes et lite vindu med kontaktinformasjon.



Trykk på blyantikonet for å endre innmelder.

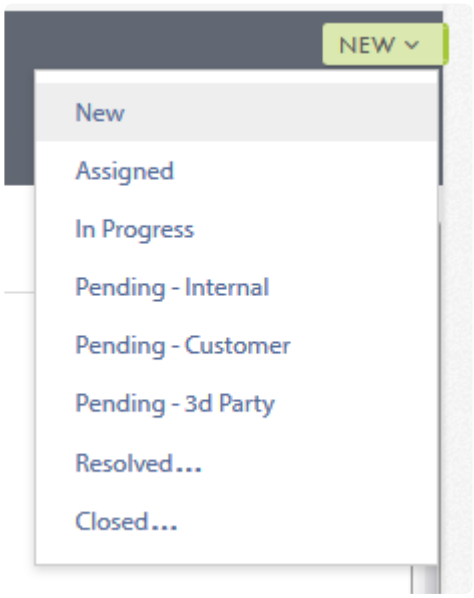


Man kan søke etter en bruker i feltet, bruke nedtrekkslisten eller opprette en ny bruker.

Klikk på pilen for å åpne brukerens profilside og gjøre endringer ved hans/hennes kontaktinformasjon. Du kan lese mer om profilside i neste kapittel, Kontakter: Profilside.

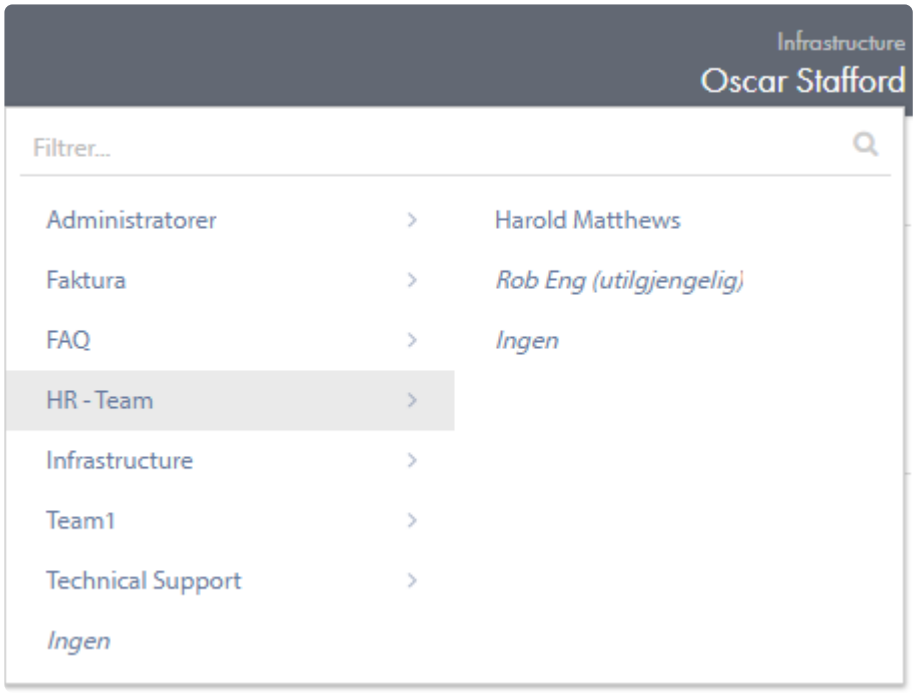
Status

Å endre status på en sak er enkelt. Trykk på statusfeltet for å åpne en nedtrekksliste med tilgjengelige statuser. Noen av statusene krever visse handling før man kan lagre. Statusen “Resolved…” krever for eksempel at man skriver inn en løsning.



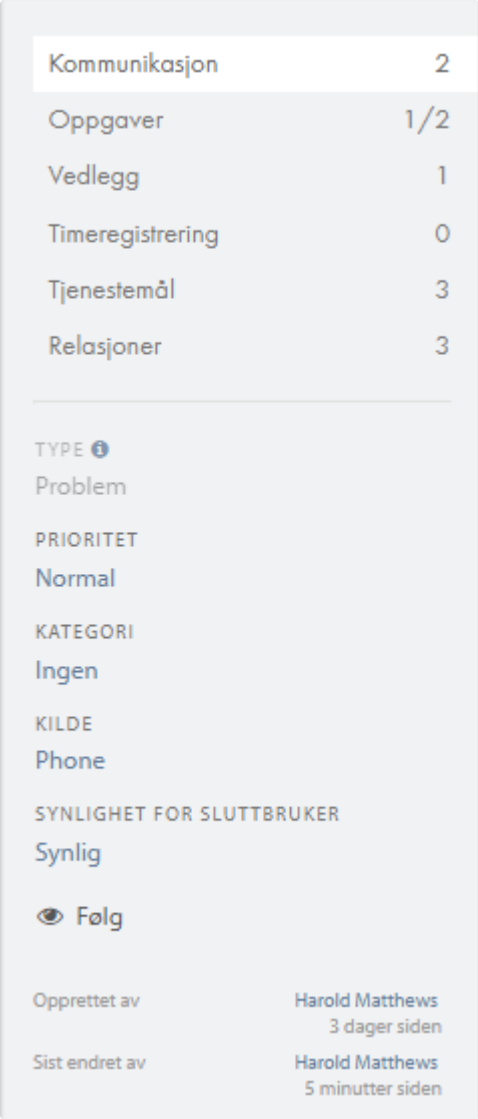
Tildelt saksbehandler/team

Feltet i nedre høyre hjørne av toppmenyen viser hvilket team/hvilken saksbehandler som er tildelt saken. Når du trykker på dette feltet åpnes en nedtrekksliste, bestående av team og saksbehandlere som du kan tildele saken til. En sak kan tildeles et team eller en saksbehandler, enten ved å søke på navn eller ved å navigere gjennom menyen. Hvis en saksbehandler er satt til utilgjengelig vil dette vises.


Infrastructure
Oscar Stafford
Filtrer...
Administratorer
Faktura
FAQ
HR - Team
Infrastructure
Team1
Technical Support
Ingen
Harold Matthews
Rob Eng (utilgjengelig)
Ingen

Sidemeny

Sidemenyen består av to områder: innholdsmenyen på toppen, og klassifisering og informasjon under.



Innholdsmeny

Innholdsmenyen endrer innholdet som vises i midten av saksvinduet. Du kan bytte mellom å se **Kommunikasjon**, **Oppgaver**, **Vedlegg**, **Timeregistrering**, **Tjenestemål** og **Relasjoner**. Nummeret til høyre indikerer hvor mange elementer hver av de har.
Forsøk på å slette en Oppgave, Timeregistrering eller en Risiko før de er lagret første gang vil resultere i at man må bekrefte handlingen. Sletting i etterkant vil ikke måtte bekreftes, men saken må naturligvis lagres før det i så fall slettes.

Saksklassifisering og informasjon

Det er mulig å redigere saksklassifiseringen i denne menyen. **Type**, **prioritet**, **kategori**, **kilde** og **synlighet** fungerer alle på samme måte som beskrevet i forrige kapittel: Opprett ny sak: Klassifisering. Å benytte seg av valget for synlighet kan være nyttig i flere scenarioer, for eksempel når:

- HR-saker håndteres i Pureservice

- En saksbehandler melder inn en sak og arbeider med den selv
- Berørt bruker ikke trenger tilbakemelding

Hvis du følger en sak vil du motta varsel hver gang saken skifter status.

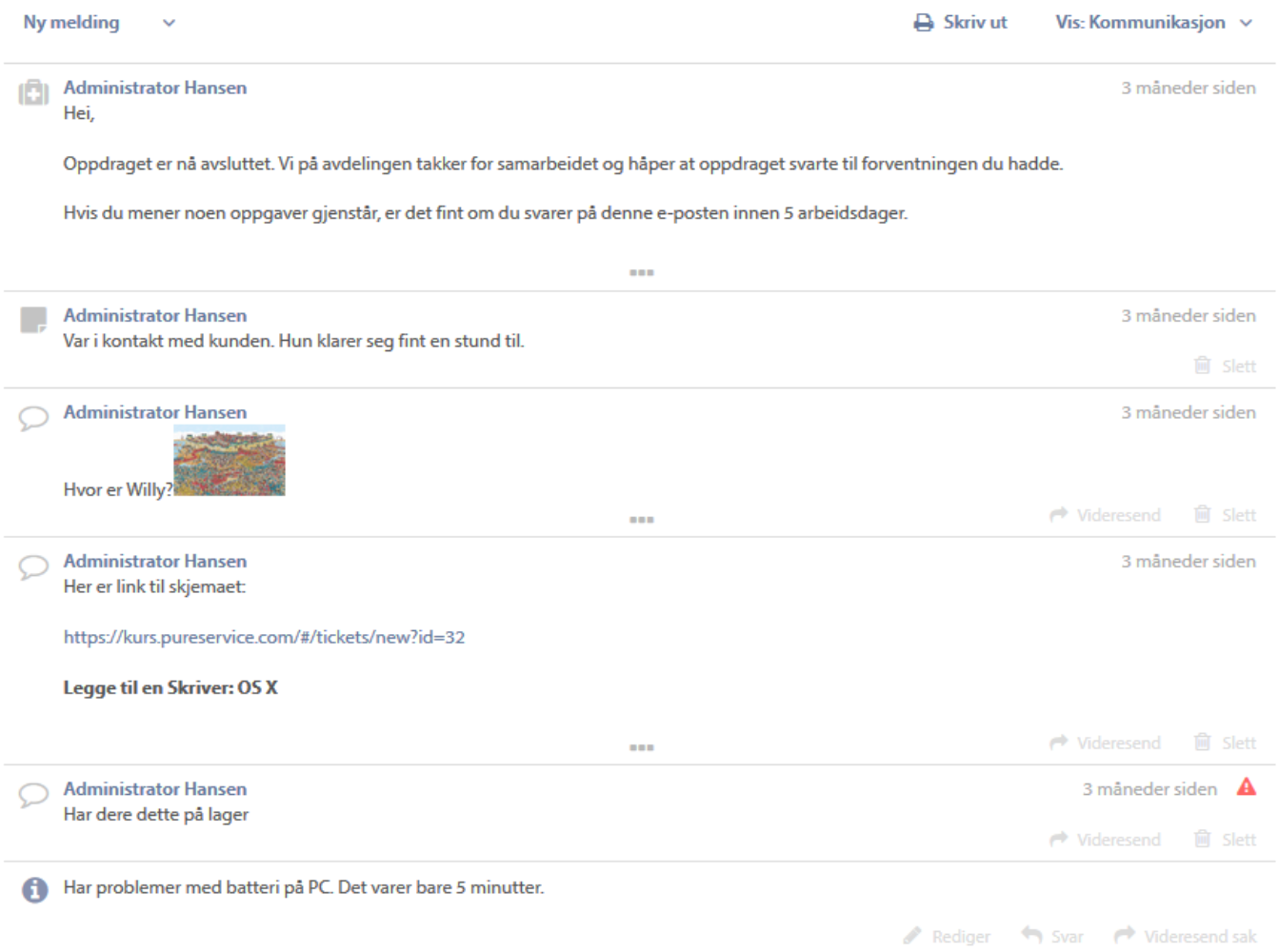
I bunnen av sidemenyen finner man informasjon om når saken ble opprettet, siste modifiseringstidspunkt, og når saken ble løst og lukket.

Saksinnhold

Som nevnt i forrige underkapittel, så avhenger innholdet i midten av saksvinduet av hva som er valgt i sidemenyen (kommunikasjon eller vedlegg).

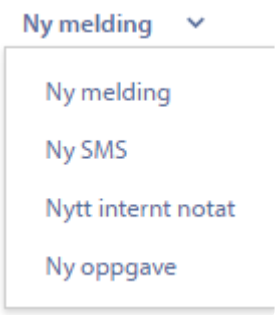
Kommunikasjonsoversikt

Når man velger **kommunikasjon** i innholdsmenyen åpnes sakens kommunikasjonsoversikten. I denne oversikten kan du lese, opprette og slette notater eller meldinger. Kommunikasjonsoversikten er sortert synkende, som vil si at det nyeste elementet ligger øverst i listen. Kommunikasjonsoversikten oppdateres automatisk når nye kommunikasjonsobjekt (melding, internt notat, sms) blir lagt til.



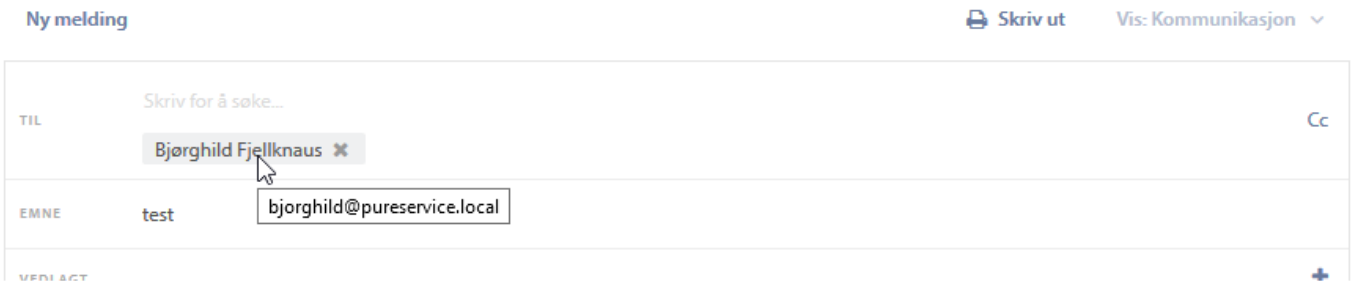
Opprett kommunikasjonsinnlegg

Man kan opprette en **Ny melding**, **Ny SMS**, et **Nytt internt notat** eller **Ny oppgave**. Førstnevnte er standard kommunikasjonstype, men man kan også enkelt velge en av de andre typene. Klikk på pilen ved siden av 'Ny melding', og velg 'Nytt internt notat'.



Hvis saken har relaterte saker utvides menyen med to valg: **Ny melding til relaterte saker** og **Nytt internt notat til relaterte saker**. Ved å bruke en av disse vil meldingen eller notatet legges til i alle relaterte saker.

Ved å holde musepekeren over navnet på en mottaker av en melding vil man se epostadressen meldingen vil sendes til.



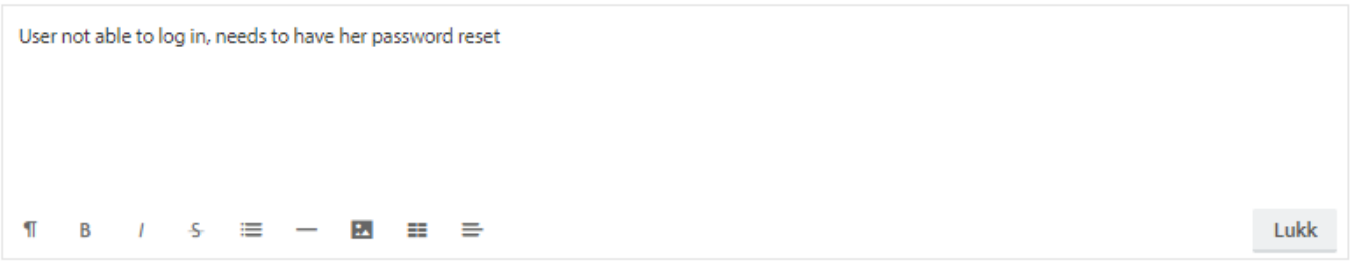
Kommunikasjonstyper

Det finnes forskjellige kommunikasjonstyper i oversikten: **beskrivelse**, **internt notat**, **melding** og **SMS**. Hvis en sak er løst eller lukket, vil man også kunne se **løsning** i oversikten.

Beskrivelse

Saksbeskrivelsen indikeres i oversikten med et informasjonsikon, og er lik beskrivelsen som ble skrevet inn da saken ble opprettet.

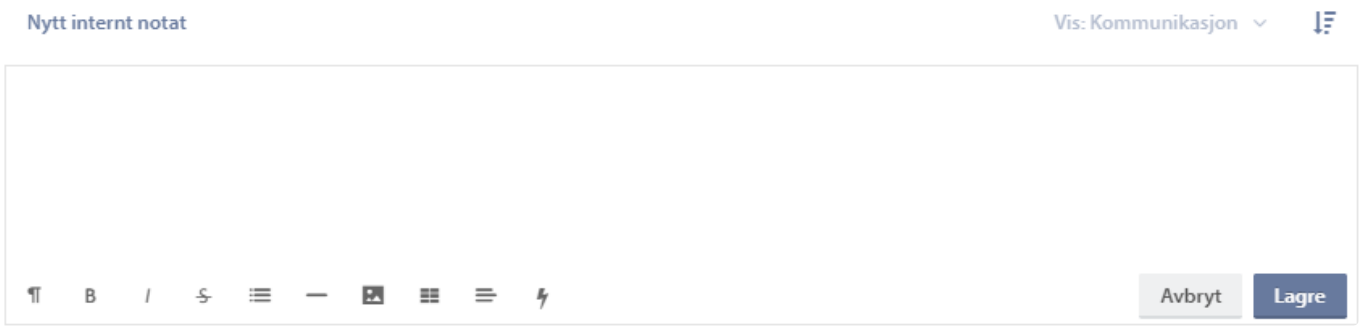
Klikk på beskrivelsesfeltet eller **Rediger** for å redigere saksbeskrivelsen.



Klikk på **Flytt beskrivelse til toppen** for å sette beskrivelsen øverst i kommunikasjonsoversikten. Når du er øverst,

klikk på nytt for å sette beskrivelsen nederst i kommunikasjonsoversikten. Ikonet er bare synlig hvis det er 2 eller flere elementer i oversikten.
Klikk på **Videresend sak** for å sende hele beskrivelsen i en utgående e-post hvor ny mottaker må defineres.
Klikk på **Svar** for å sende et svar til sluttbrukeren med beskrivelsen.

Internt notat



Interne notater indikeres med et ikon av en notatbok, og kan brukes til å legge igjen beskjeder til andre saksbehandlere eller administratorer i Pureservice. Notatet blir *ikke* sendt til innmelder av saken. Alle saksbehandlere og administratorer kan slette interne notater ved å trykke på **Slett**.
Ett internt notat kan festet til toppen av kommunikasjons oversikten. Dette gjøres ved å trykke på ikonet, og så velge *Fest notat*.

> Interne notater er ikke synlige for sluttbruker i Selfservice.

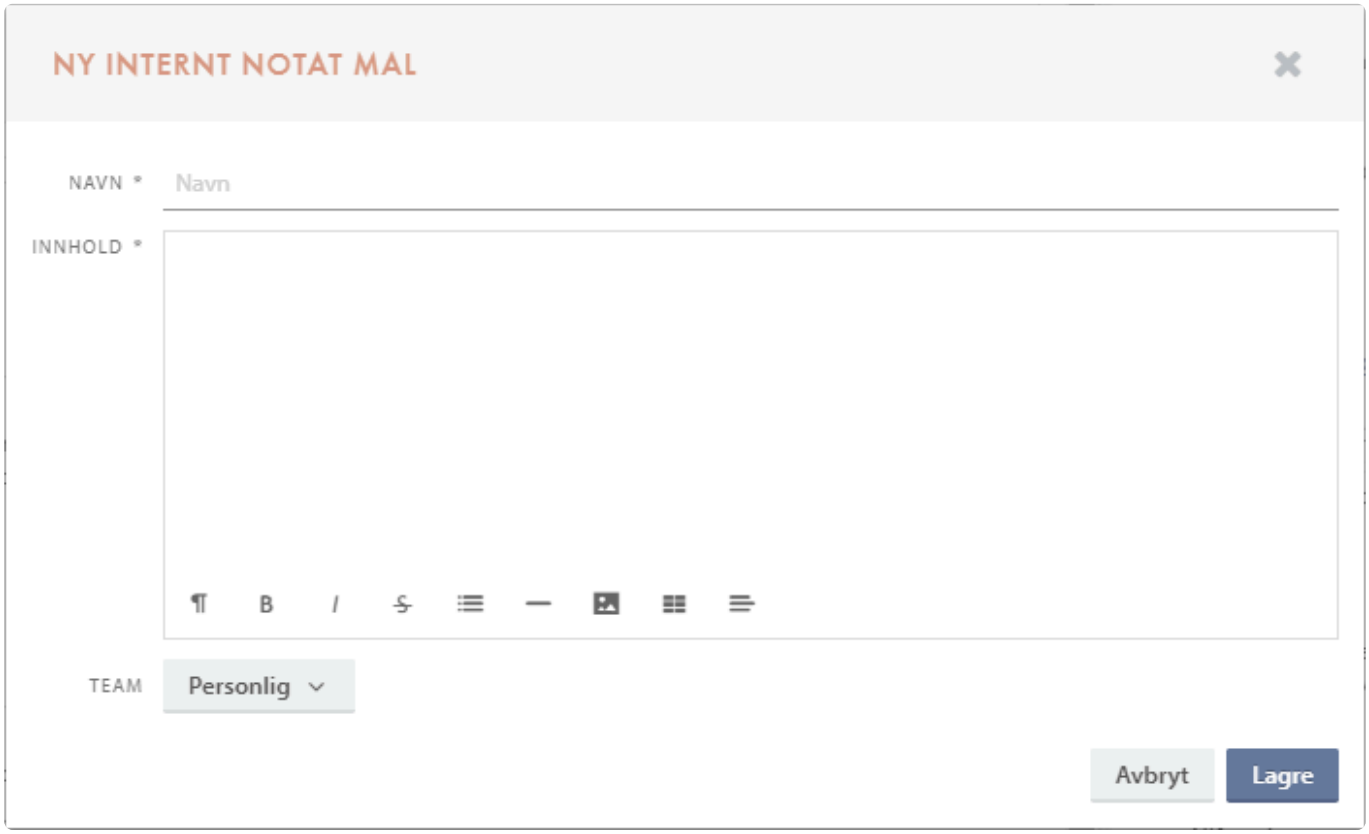
Internt notat maler

Klikk på ikonet for å åpne malmenyen, som viser dine personlige og delte maler.

Du kan se hvem som opprettet malen ved å holde musepekeren over ikonet. Her kan du også slette samt redigere maler.

Ved å klikke på en av malene limes malen inn i internt notat vinduet.

For å opprette en ny Internt notat mal, klikk på + Ny ikonet i malmenyen. Dette åpner et modalvindu.



SMS

Det er mulig å sende SMS til en bruker fra Pureservice. SMS indikeres i kommunikasjonsoversikten med et mobilikon. Hvis toveis SMS er konfigurert kan brukeren også svare på SMS'en.

SMS-er sendt til eller fra sluttbruker er synlige for sluttbruker i Selfservice.
SMS-er sendt til eller fra tredjepart er ikke synlige for sluttbruker i Selfservice.

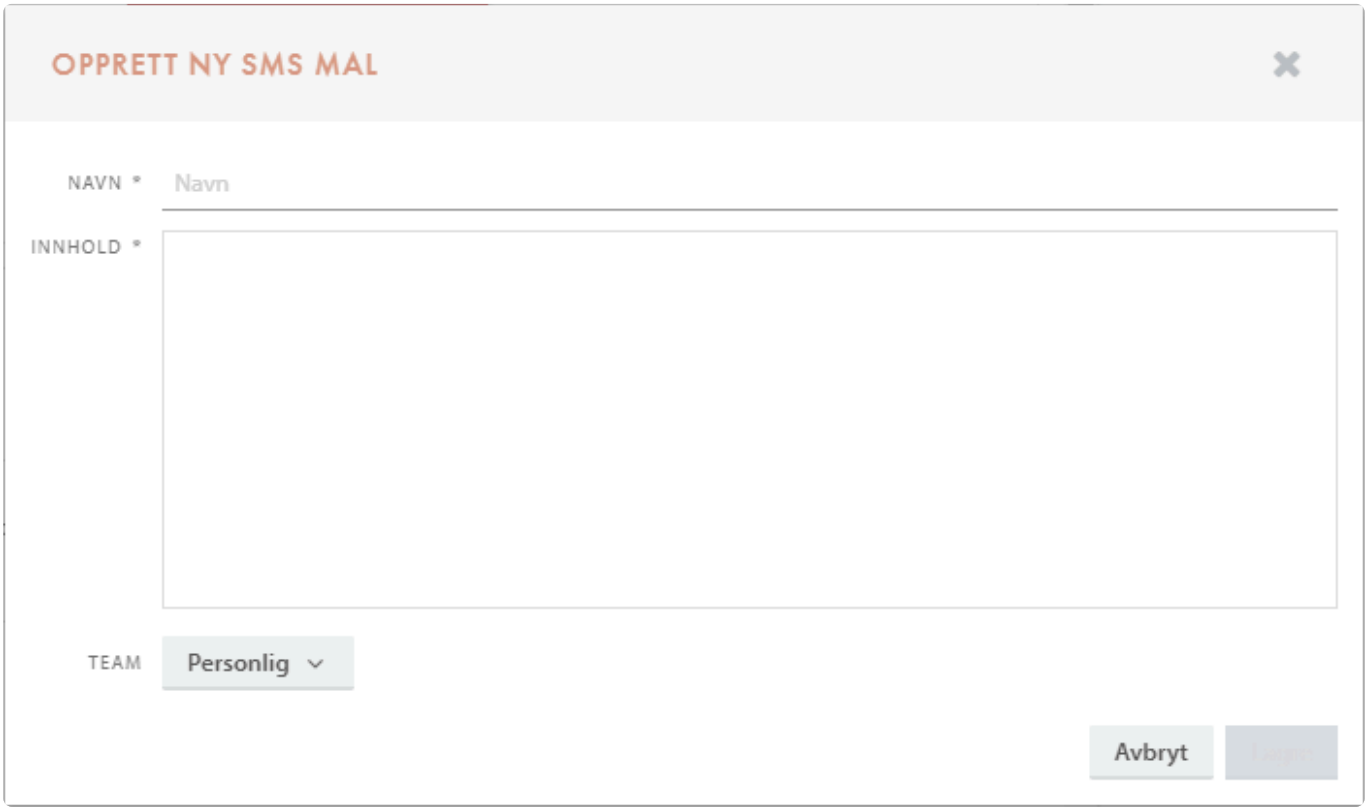
SMS maler

Klikk på ikonet for å åpne malmenyen, som viser dine personlige og delte maler.

Du kan se hvem som opprettet malen ved å holde musepekeren over ikonet. Her kan du også slette samt redigere maler.

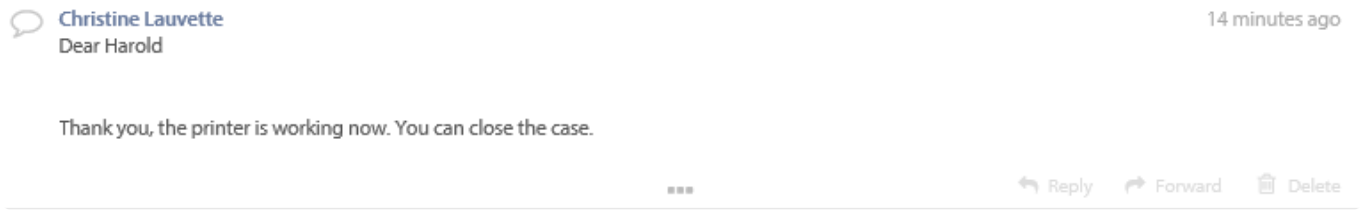
Ved å klikke på en av malene limes malen inn i SMS vinduet.

For å opprette en ny SMS mal, klikk på + Ny ikonet i malmenyen. Dette åpner et modalvindu.



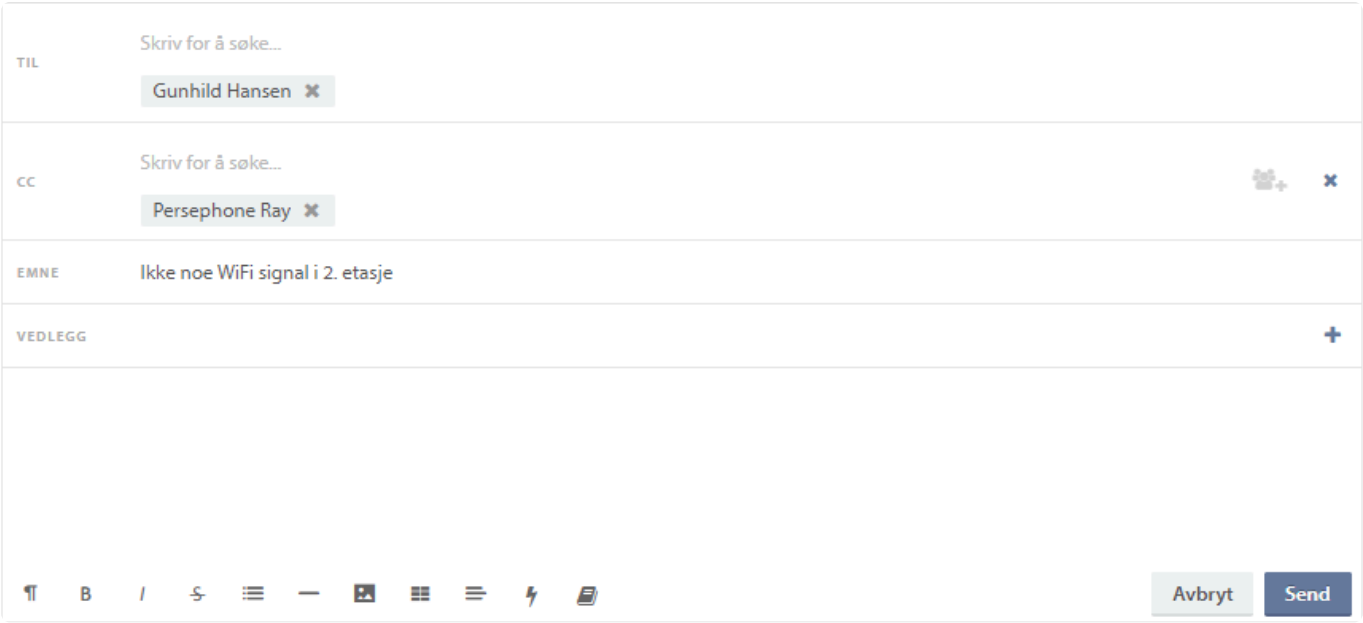
Melding

Det er mulig å sende e-post til en bruker fra Pureservice. Meldinger indikeres i kommunikasjonsoversikten med meldingsbobler.



Du kan velge å svare på eller videresende en innkommende melding. Dette gjør du ved å klikke på **Svar** eller **Videresend**. Det er også mulig å slette eksisterende meldinger.

Personen som meldte inn saken settes automatisk som mottaker på e-posten om du oppretter en ny melding eller svarer på en innkommende melding. Videresender du en melding er mottakerfeltet tomt. Du kan også legge til andre mottakere i feltene "Til" eller "Cc". Man kan søke etter brukere på fornavn, etternavn, firma, telefonnummer og e-post.



Meldinger sendt til eller fra sluttbruker er synlige for sluttbruker i Selfservice.
Meldinger sendt til eller fra tredjepart er ikke synlige for sluttbruker i Selfservice.

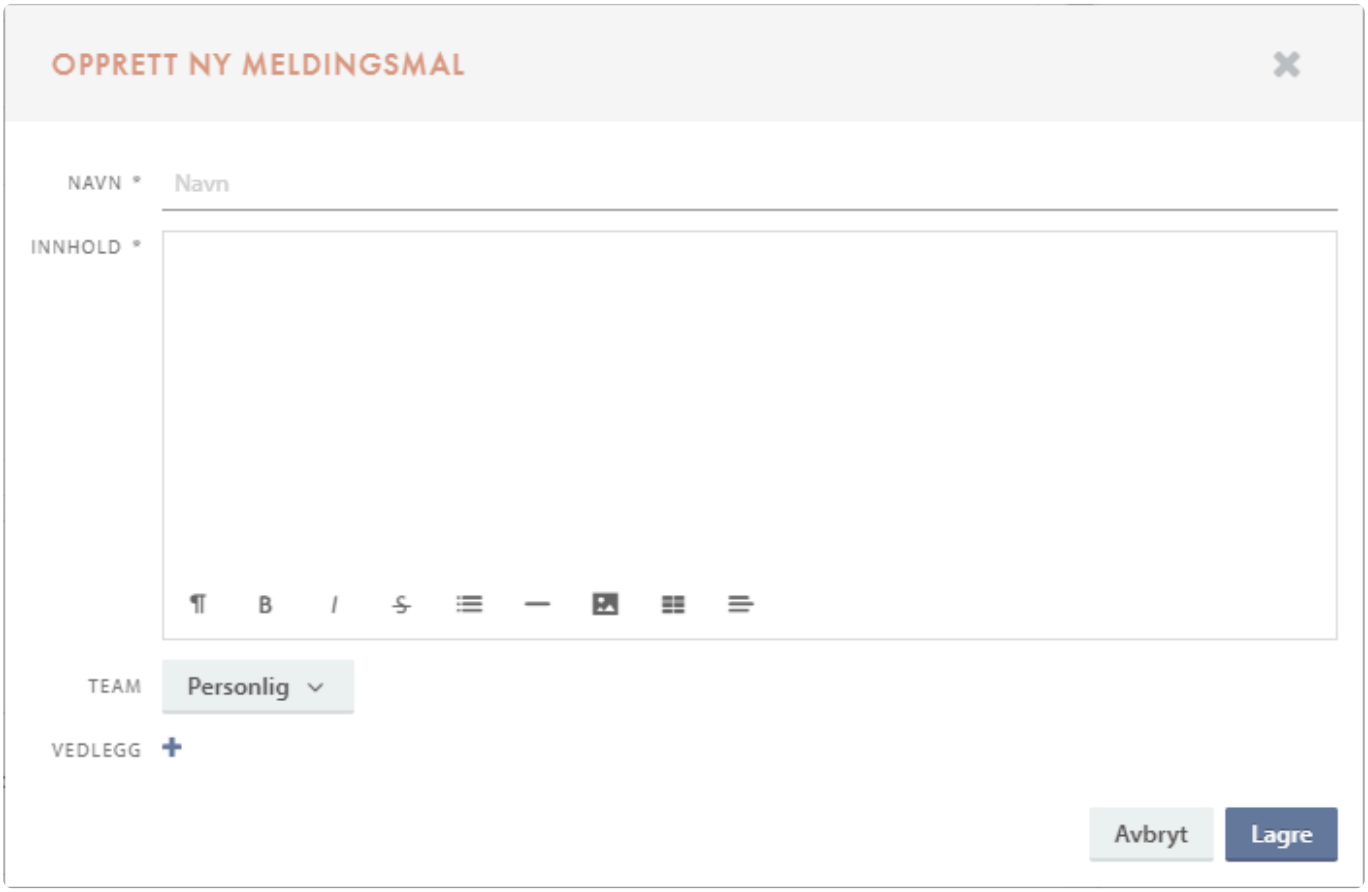
Meldingsmaler

Klikk på ikonet for å åpne malmenyen, som viser dine personlige og delte maler.

Du kan se hvem som opprettet malen ved å holde musepekeren over ikonet. Her kan du også slette samt redigere maler.

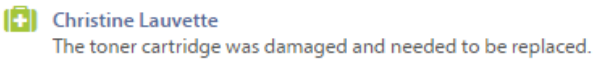
Ved å klikke på en av malene limes malen inn i SMS vinduet.

For å opprette en ny SMS mal, klikk på + Ny ikonet i malmenyen. Dette åpner et modalvindu.

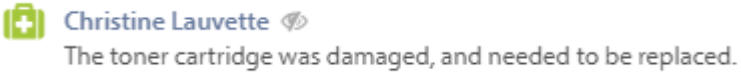


Løsning

Det er obligatorisk å skrive inn en løsning når man setter status til **løst** eller **lukket**.



Hvis **Synlighet for sluttbruker** er satt til: **Synlig uten kvittering-/løsningsepost** eller **Ikke synlig** vil ikke løsningen bli sendt til sluttbruker. Ikonet vil indikere dette.

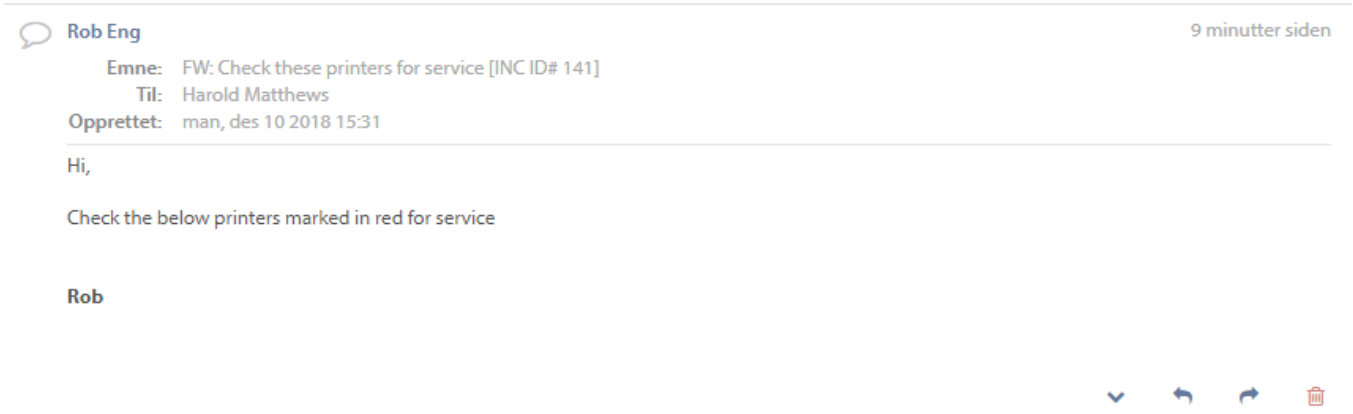


Hvis det ikke er lagt til noen på **Sakskopi** styres løsningsepost av arbeidsflyten *E-mail user when Ticket is resolved*, og bruker *Send E-mail On Ticket Solved* malen. Om noen er lagt til i **Sakskopi** styres løsningsepost av arbeidsflyten *E-mail user and ticket recipients (CC) when Ticket is resolved*, og bruker *Send E-mail On Ticket Solved To End User and Ticket Recipients (CC)* malen

All tidligere kommunikasjon i saken kan bli brukt som en løsningsmal ved å trykke på , etter fulgt av *Bruk som løsning og løs saken*. Dette vil sette status til *Løst*, og automatisk fylle inn løsningsforslag med kommunikasjonen.

Skjult informasjon

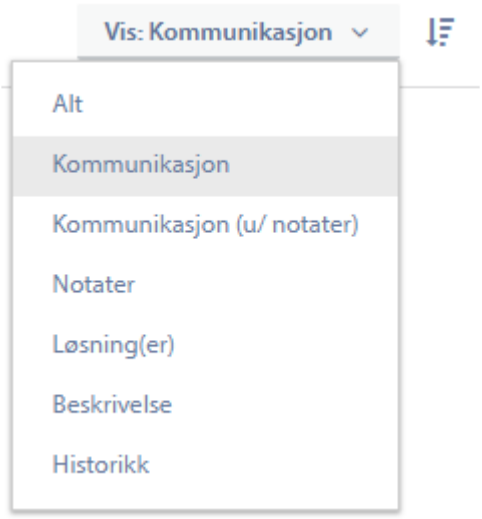
Noen av kommunikasjonstypene, som internt notat og melding, skjuler mindre viktig informasjon. Klikk på en oppføring i oversikten for å se utvidet informasjon.
For eksempel viser meldinger info som mottaker og sendestatus, og interne notater viser opprettelsestid og endringstid.



Klikk **Vis hele meldingen** for å vise hele e-posten i kommunikasjonsoversikten.

Filtrering av oversikten

På høyre side av kommunikasjonsoversikten er det et filter. Som standard er filteret satt til **kommunikasjon**, men det er også mulig å filtrere kommunikasjonsoversikten på **alt**, **kommunikasjon (u/ notater)**, **notater**, **løsning(er)**, **beskrivelse** og **historikk**.



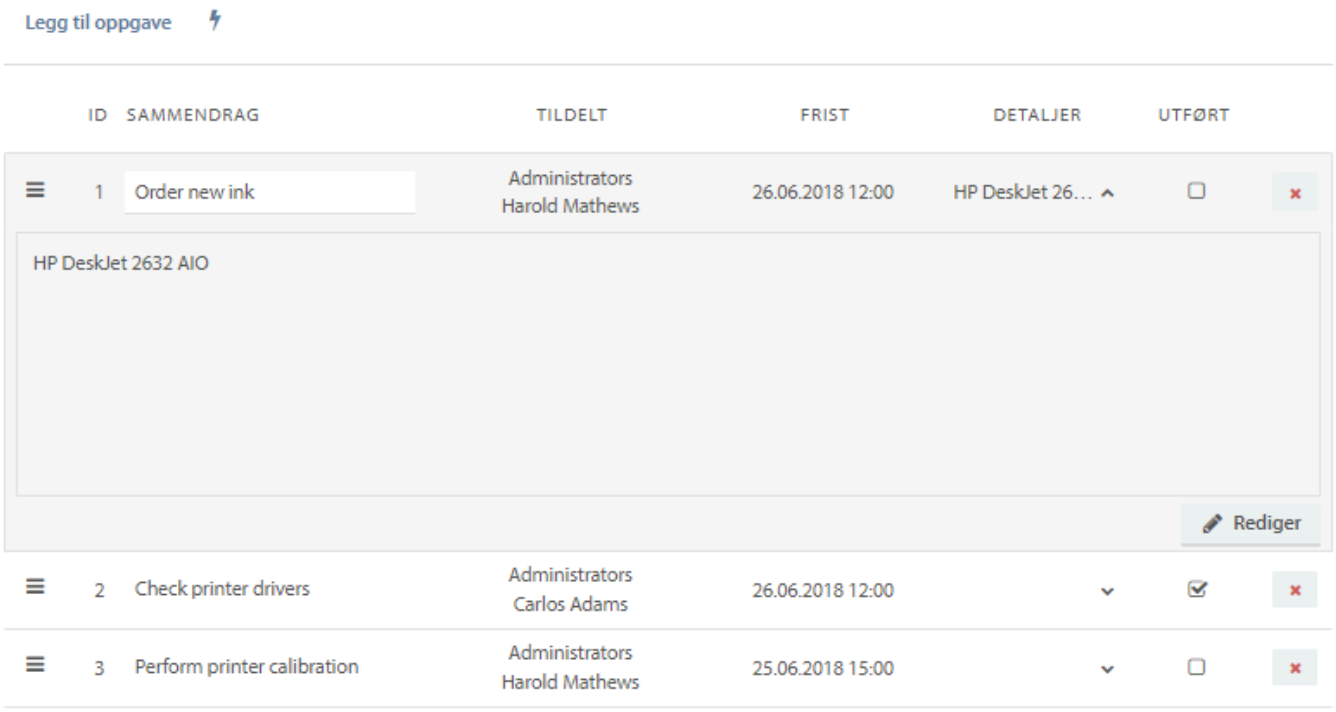
Ved å klikke på **Sorter med eldste øverst** vil de eldste elementene i kommunikasjonsoversikten vises øverst. Klikk igjen for å sortere på de nyeste elementene øverst i oversikten.

Ved å velge **Vis:Alt** eller **Vis:Historikk** vil du kunne bl.a. se om noe kommunikasjon har blitt slettet og hvem som har gjort det.

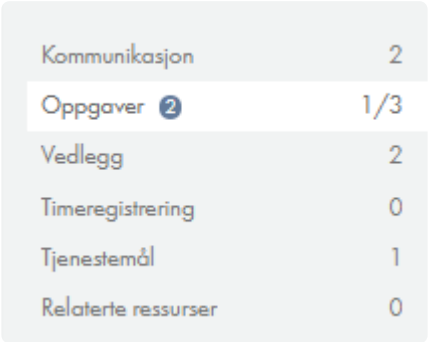
Oppgaver

Velg **Oppgaver** in sidemenyen for å se oppgaver som hører til denne saken.

Legg til en ny oppgave ved å klikke på **Legg til oppgave**. Utvid oppgavedetaljene for å se detaljer og for å åpne redigeringsmodus.



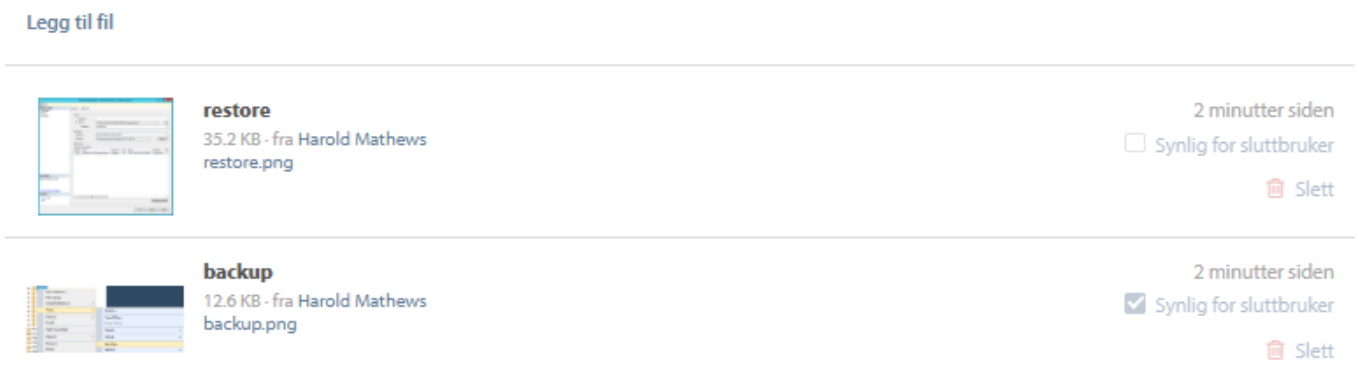
Det blå tallet etter **Oppgaver** i sidemenyen viser antallet aktive oppgaver som er tildelt deg.
Tallene til høyre viser antall utførte oppgaver / totalt antall oppgaver saken har.



Vedlegg

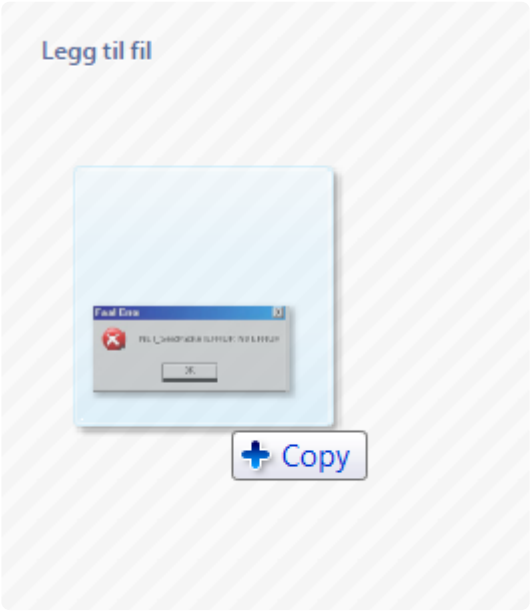
Maks filstørrelse på vedlegg som lastes opp via Pureservice er 10MB og man vil få en feilmelding om dette hvis man prøver å laste opp større.
Større vedlegg kan importeres via epost — standard grense i Exchange er 20MB og er 25MB i Gmail.

Man kan se alle vedlegg på en sak hvis man velger **vedlegg** i innholdsmenyen. Det er mulig å legge til, vise, laste ned og slette vedlegg. Det er også mulig å velge hvilke vedlegg som skal være synlige for sluttbruker.



Legg til fil

Du kan legge til en fil på to måter: enten ved å trykke på **Legg til fil** og finne riktig fil som skal legges ved, eller ved å bruke dra-og-slipp-metoden. Sistnevnte lar deg dra en fil fra en mappe til den midtre seksjonen, og slippe den slik at filen lastes opp. Bildet under illustrerer hvordan dra-og-slipp-metoden fungerer.



Pureservice gir tilbakemelding hvis du er utenfor dra-og-slipp-området. Når pekeren befinner seg utenfor området erstattes Copy med et forbudtskilt .

Alle vedlegg lastet opp i en sak kan bli lagt til i nye kommunikasjoner, uten at det er nødvendig å laste opp vedlegget på nytt. Hvis du trykker på ikonet vil du få en liste over saken vedlegg, så velger du den du skal sende.

Identiske vedlegg vil automatisk bli gruppert sammen. Dette inkluderer også bilder i e-post signaturer.

Vise vedlegg

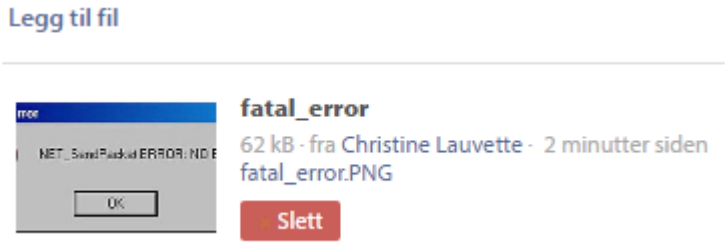
For å vise et vedlegg kan man klikke på miniatyrbildet. Vedlegget åpnes i full størrelse i midten av skjermen.

Nedlastning

For å laste ned et vedlegg lokalt kan man klikke på filnavnet.

Slett vedlegg

Hold pekeren over et vedlegg for å få frem en sletteknapp. Hvis du klikker på sletteknappen fjernes vedlegget permanent fra saken og Pureservice.



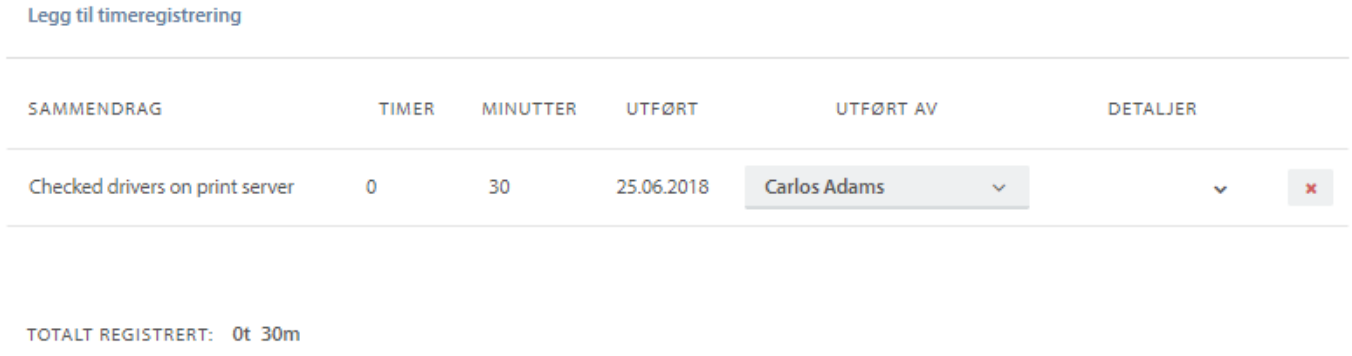
Synlighet for vedlegg

Når man legger vedlegg til en sak så vil vedlegget som standard være synlig for sluttbruker. Fjern krysset i **Synlig for sluttbruker** for å gjøre vedlegget kun synlig for saksbehandlere.

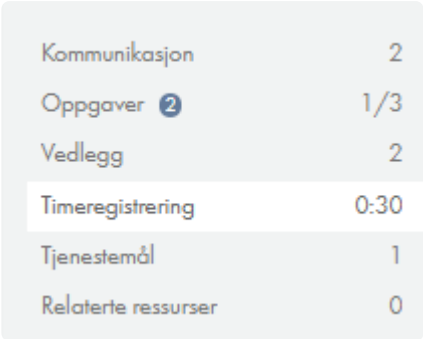
Timeregistrering

Velg **Timeregistrering** i sidemenyen for å se timer registrert på saken.

Klikk på **Legg til timeregistrering** for å legge til flere timer. Utvid detaljer for å se detaljer for denne registreringen og for å åpne redigeringsmodus.

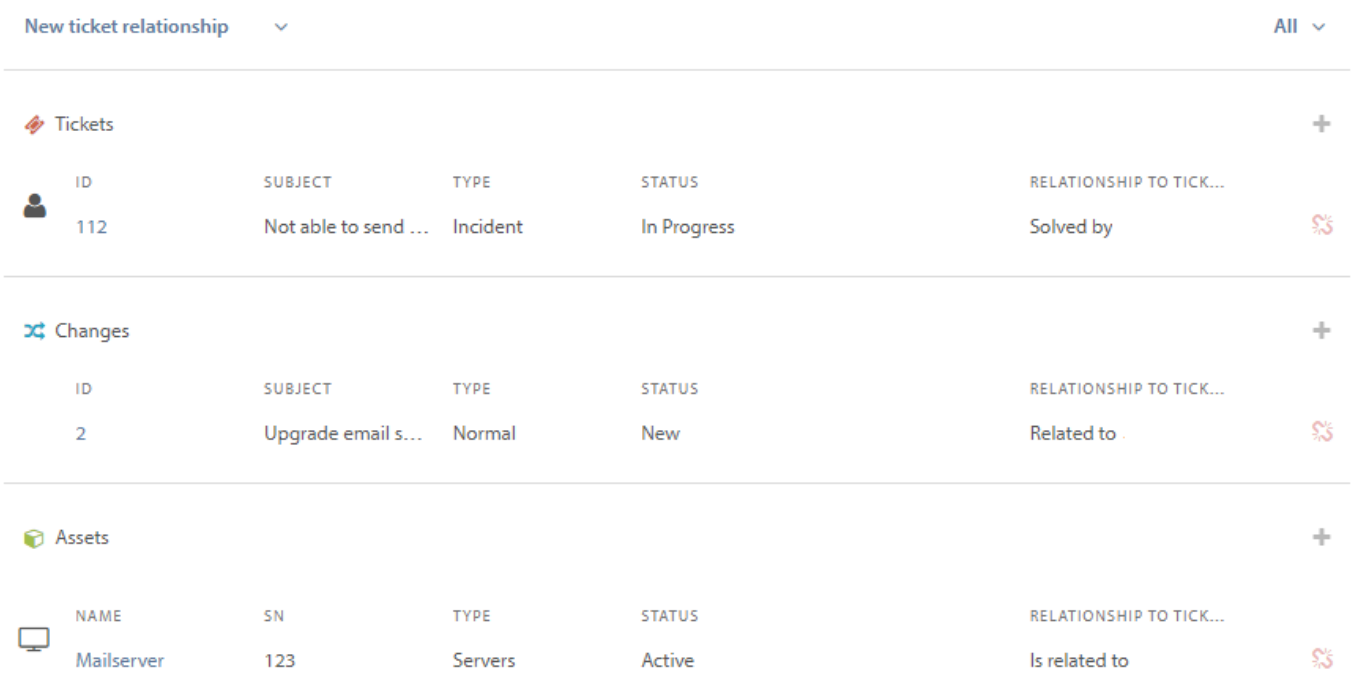


Tallet til høyre i sidemenyen viser totalt antall timer registrert på saken.



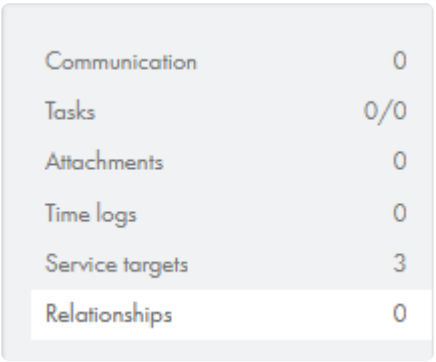
Relasjoner

Velg **Relasjoner** i sidemenyen for å se relasjoner til andre saker, endringer og ressurser.



For å fjerne en relasjon trykker du på -knappen ved siden av relasjonen.

Tallet til høyre i sidemenyen viser hvor mange ting som er relatert til saken.

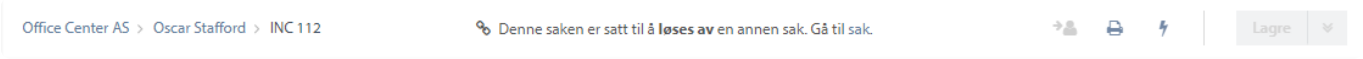


Løsningsrelasjoner

Hvis løsningsrelasjon er valgt som løsningstype vil alle relaterte saker bli løst samtidig.

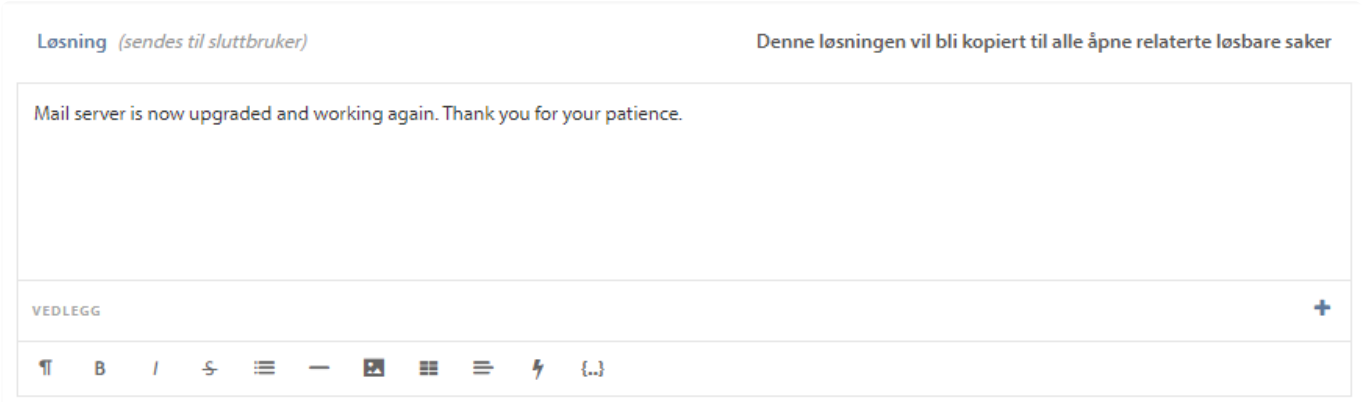
Informasjon i toppmenyen viser om den aktuelle saken løser andre saker,

eller om saken løses av en annen sak.



Det er også mulig å sende melding eller lagre interne notater til alle relaterte saker fra hovedsaken.

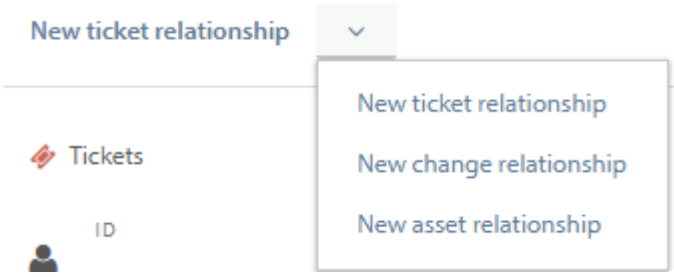
Når hovedsaken løses vil alle de relaterte saken også løses. Samme løsningsepost sendes ut til alle sakene.



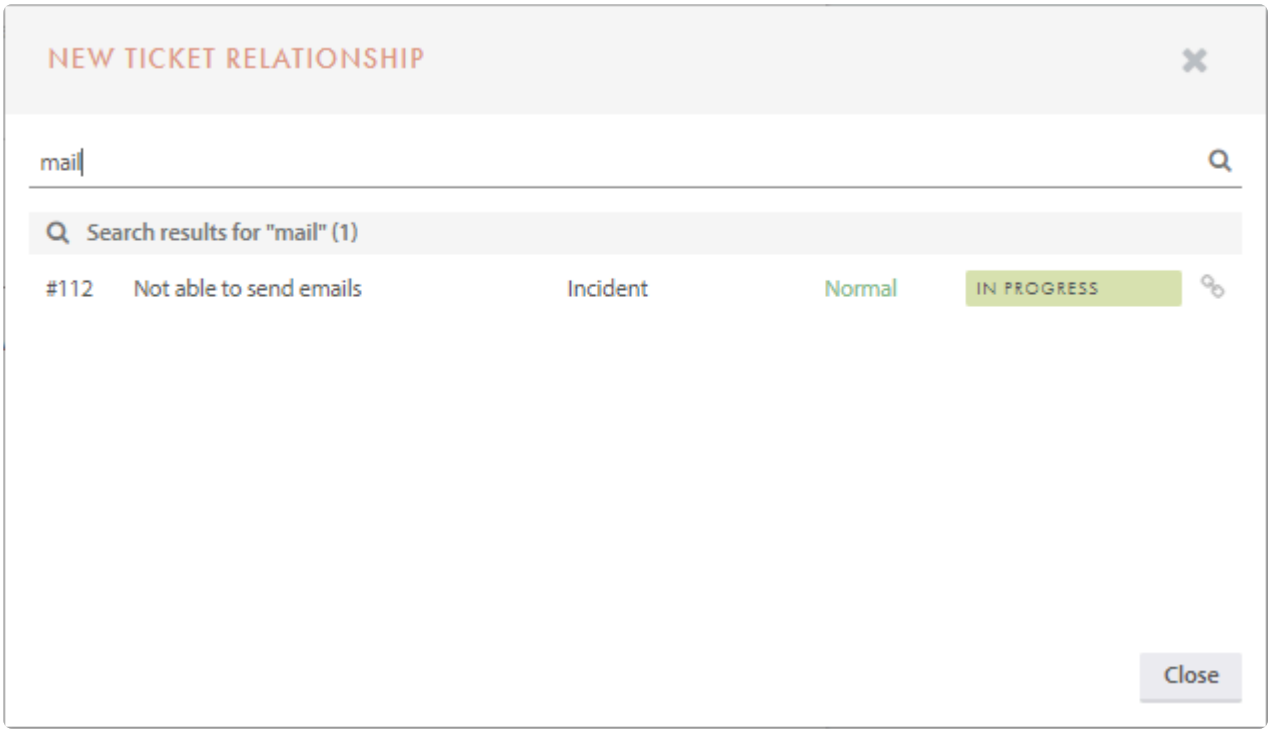
Om en relatert sak kan løses eller gjenåpnet inviduelt eller ikke kommer an på hva som er valgt i relasjonstypeinnstillingene i Administratoren.

Nye relasjoner

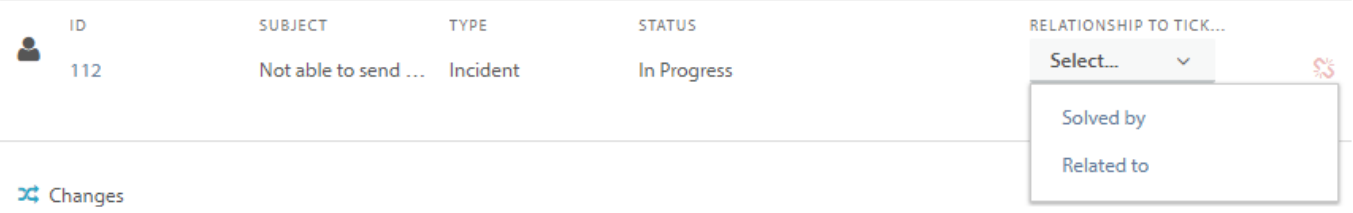
Legg til nye relasjoner ved å klikke på + -knappen eller ved å velge relasjonstype i menyen.



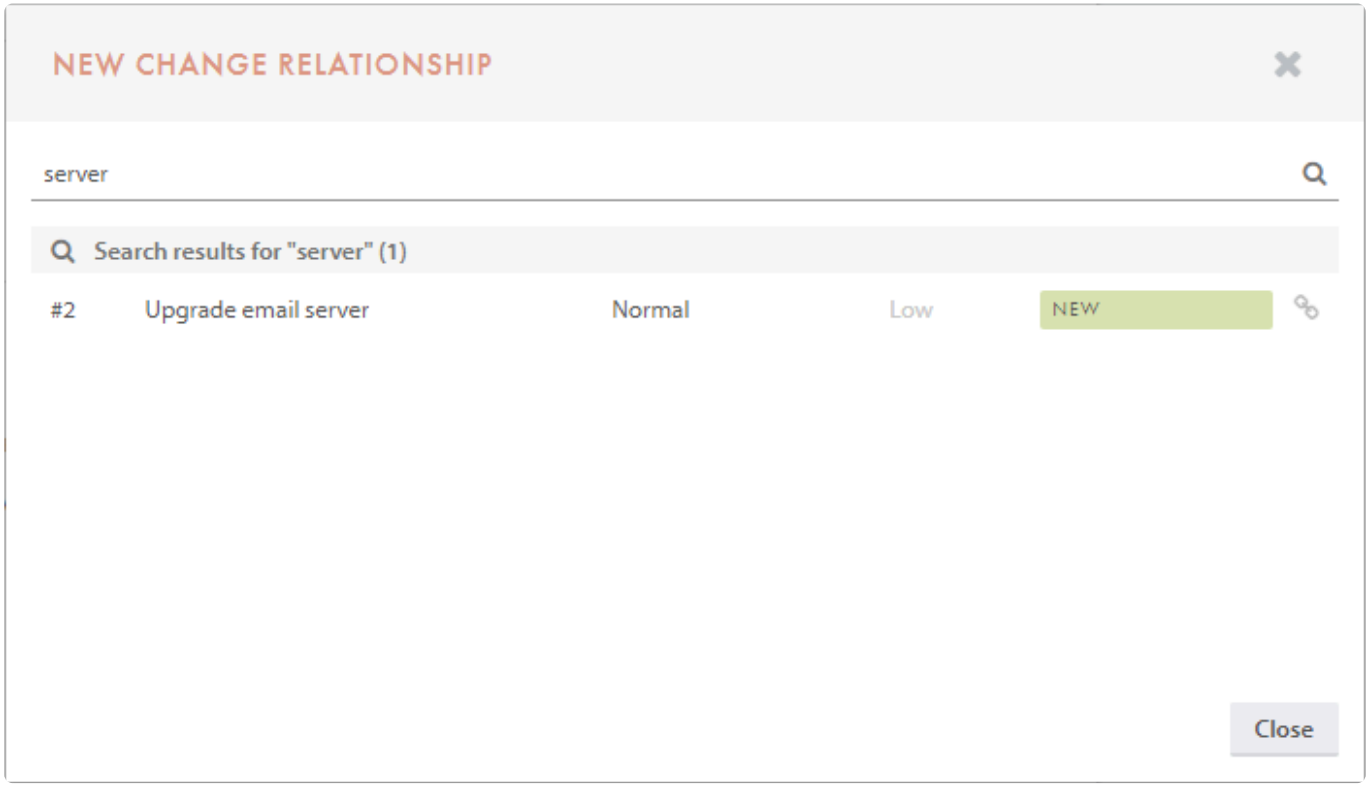
Søk etter saksemne for å relatere til saker.
Kun saker som møter kravene til eksisterende relasjons-typer er tilgjengelige i dette søket. Dersom du ikke finner riktig sak å relatere til, sørg for at en relasjonstypen er satt opp riktig i administrator menyen.



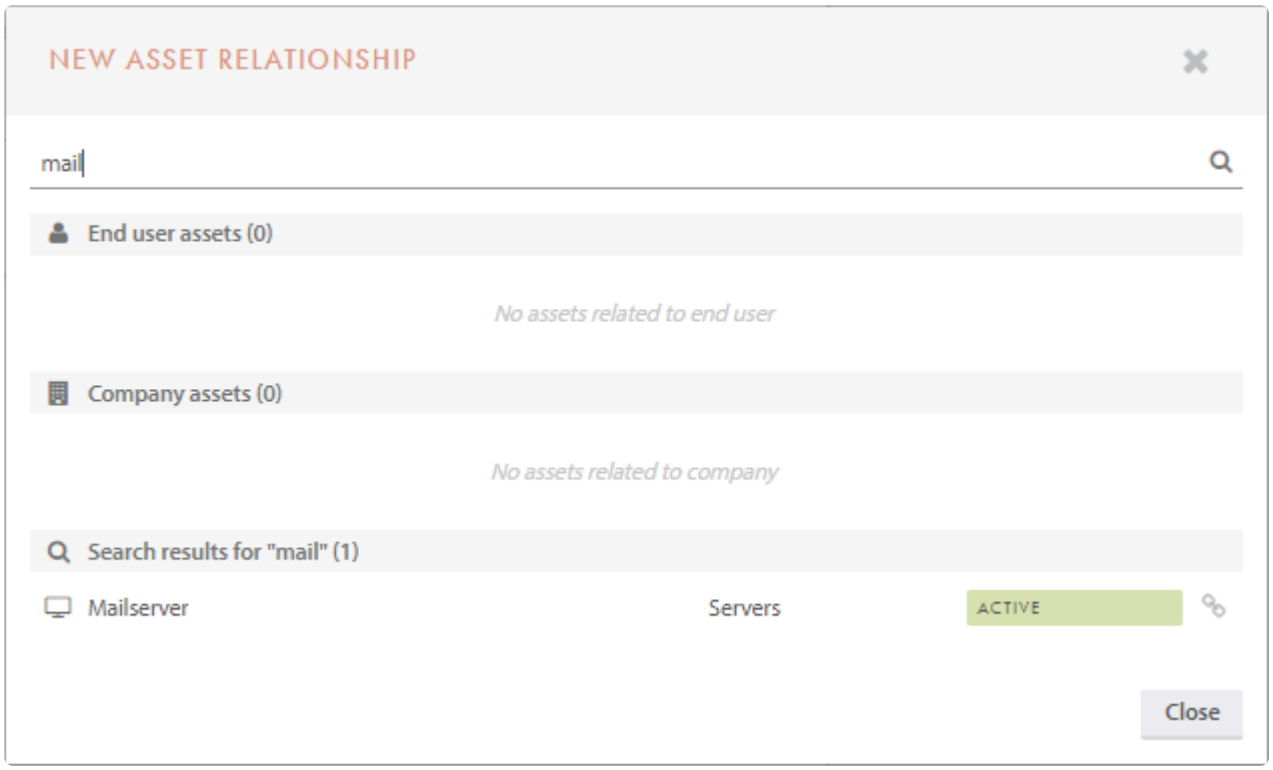
Hvis flere relasjonstyper er tilgjengelig må du velge dette i nedtrekksmenyen.



Man kan også relatere til andre endringer.



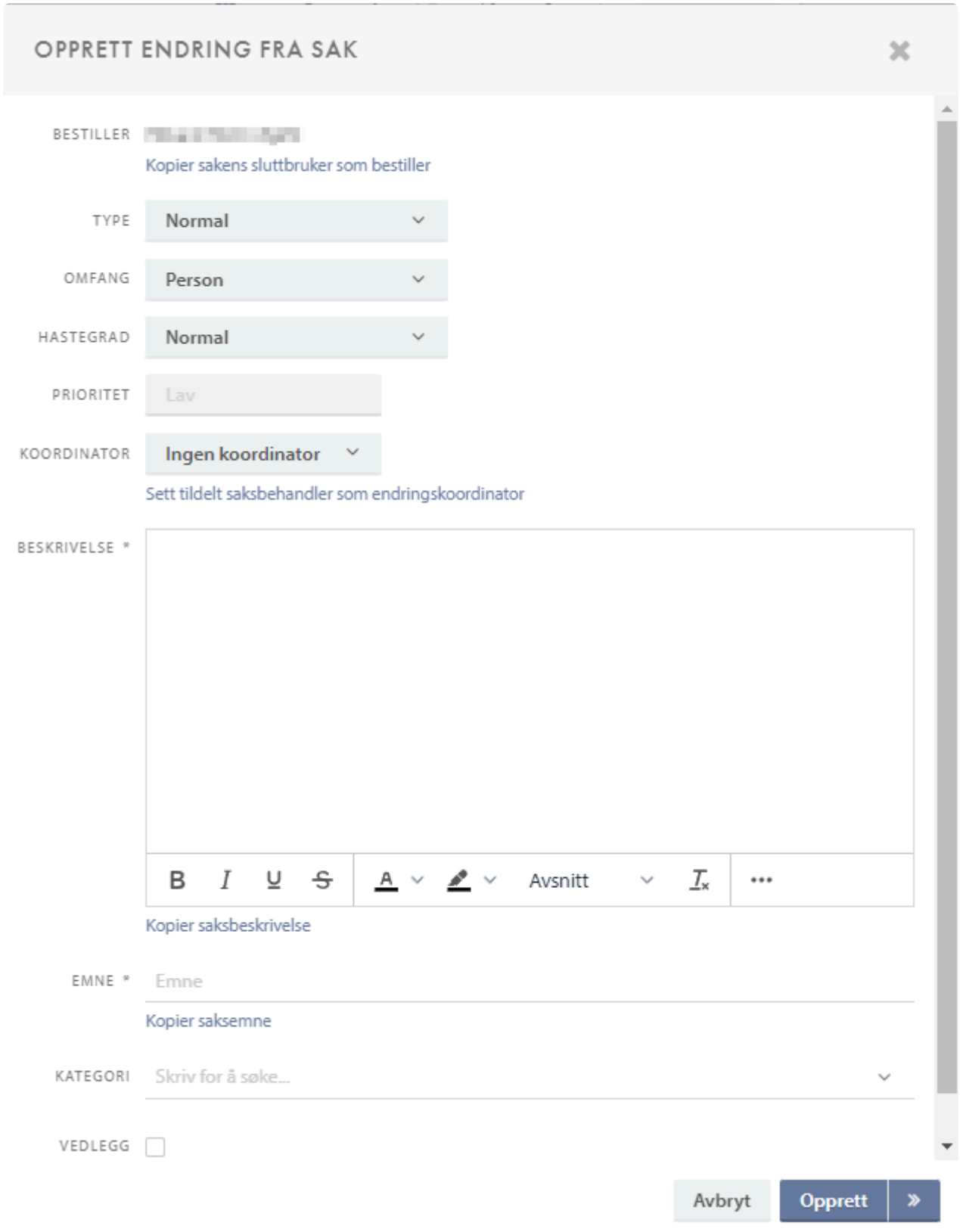
Eller relatere til ressurser, enten ved å velge en ressurs som allerede er relatert til sluttbruker eller firma.



Lag en endring fra sak

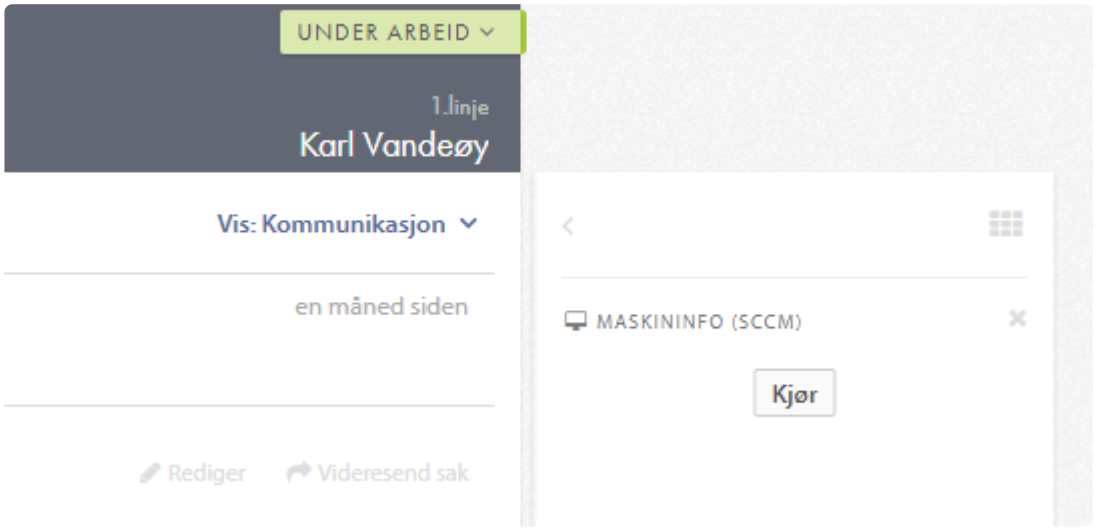
Hvis du trykker på ikonet i toppmenyen, vil du få opp en meny som lar deg lage en **endring** basert på saken du har åpen.

Denne endring kan kopiere informasjon direkte fra den åpne saken, spesifikt **saksbehandler**, **saksbeskrivelse**, **vedlegg** og **saksemne**. Fyll ellers inn all informasjonen som om du lagde en ny endring. (Klikk her for mer informasjon om endringer)


OPPRETT ENDRING FRA SAK
BESTILLER
Kopier sakens sluttbruker som bestiller
TYPE
Normal
OMFANG
Person
HASTEGRAD
Normal
PRIORITET
Lav
KOORDINATOR
Ingen koordinator
Sett tildelt saksbehandler som endringskoordinator
BESKRIVELSE *
Avsnitt
Kopier saksbeskrivelse
EMNE *
Emne
Kopier saksemne
KATEGORI
Skriv for å søke...
VEDLEGG
Avbryt
Opprett

Apper

På høyre siden i en hendelse er det en meny for apper som er integrert med Pureservice. Appene setter man opp i **Admin -> Generelt -> Apper**

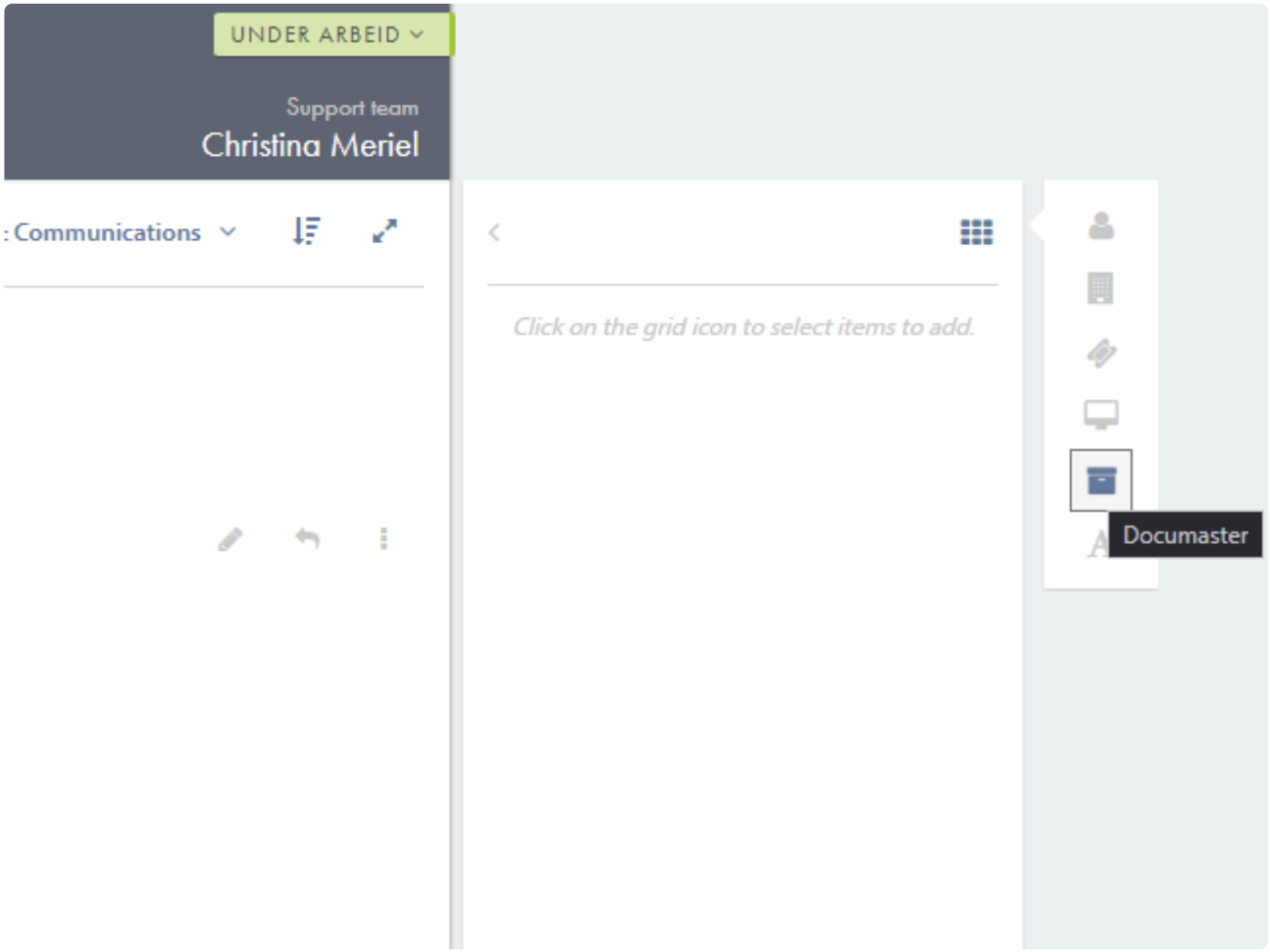


Documaster-oppslag

Documaster gir saksbehandlere tilgang til å se saker som er arkivert til Documaster.

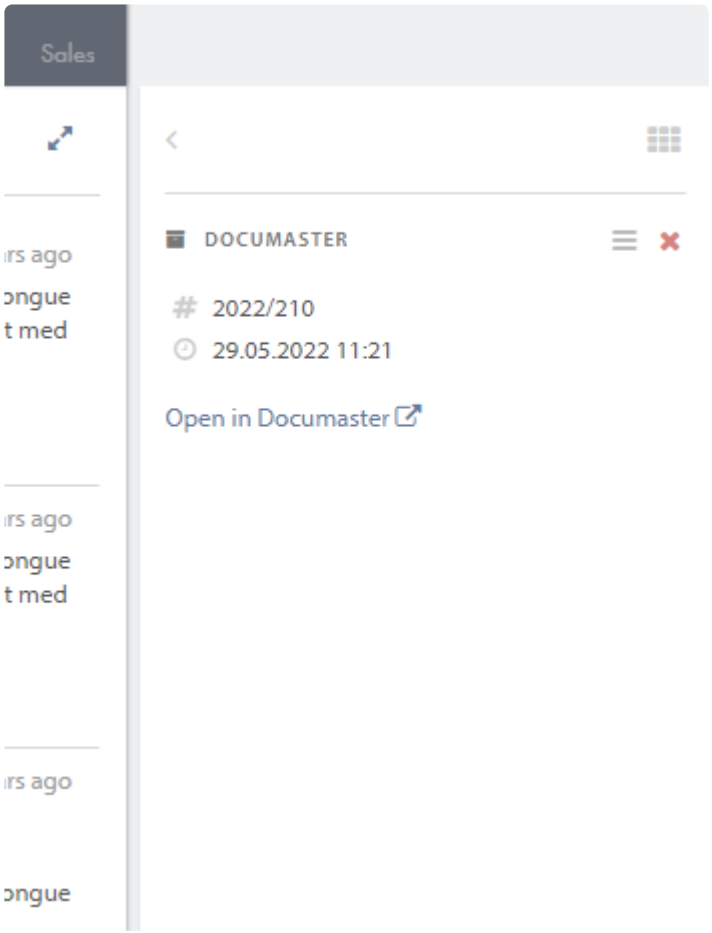
Aktivere appen

For å vise Documaster-widgeten må du aktivere den (med mindre "Alltid på"-knappen er krysset av i konfigurasjonen).



Bruk av Appen

Når appen er aktivert kan du se om saken har blitt arkiverte til Documaster. Er saken arkivert vil den vise deg saksnummeret, dato og tidspunkt saken ble arkivert og link for å åpne saken i Documaster.

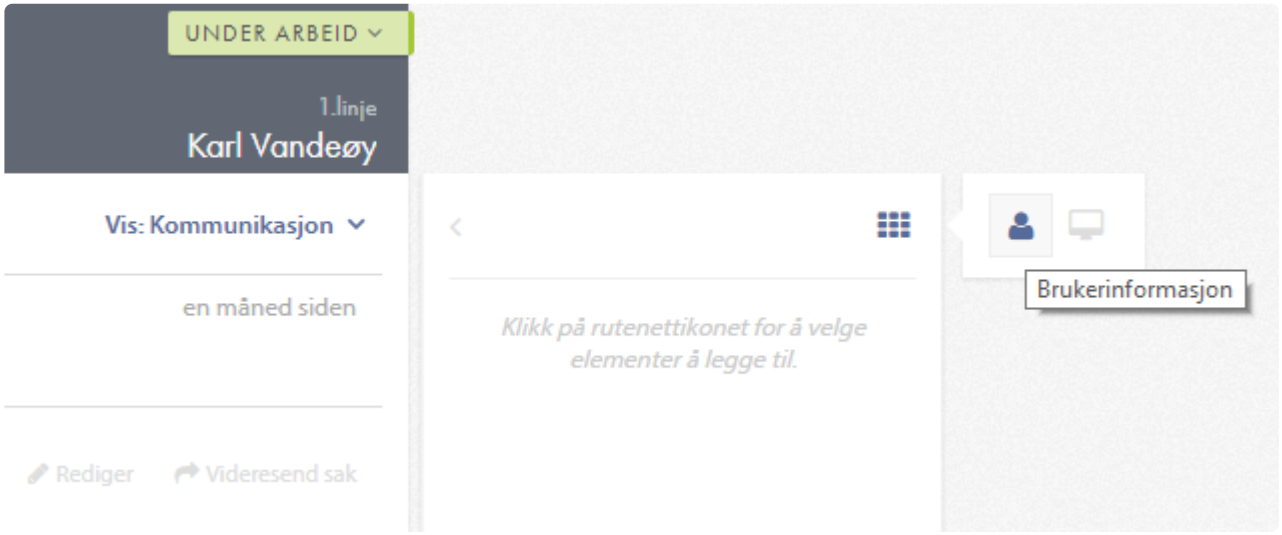

Sales
rs ago
ongue
t med
rs ago
ongue
t med
rs ago
ongue
DOCUMASTER
2022/210
29.05.2022 11:21
Open in Documaster

Brukeroppslag

Denne appen viser informasjon fra sluttbrukers profil i sidemenyen på en sak

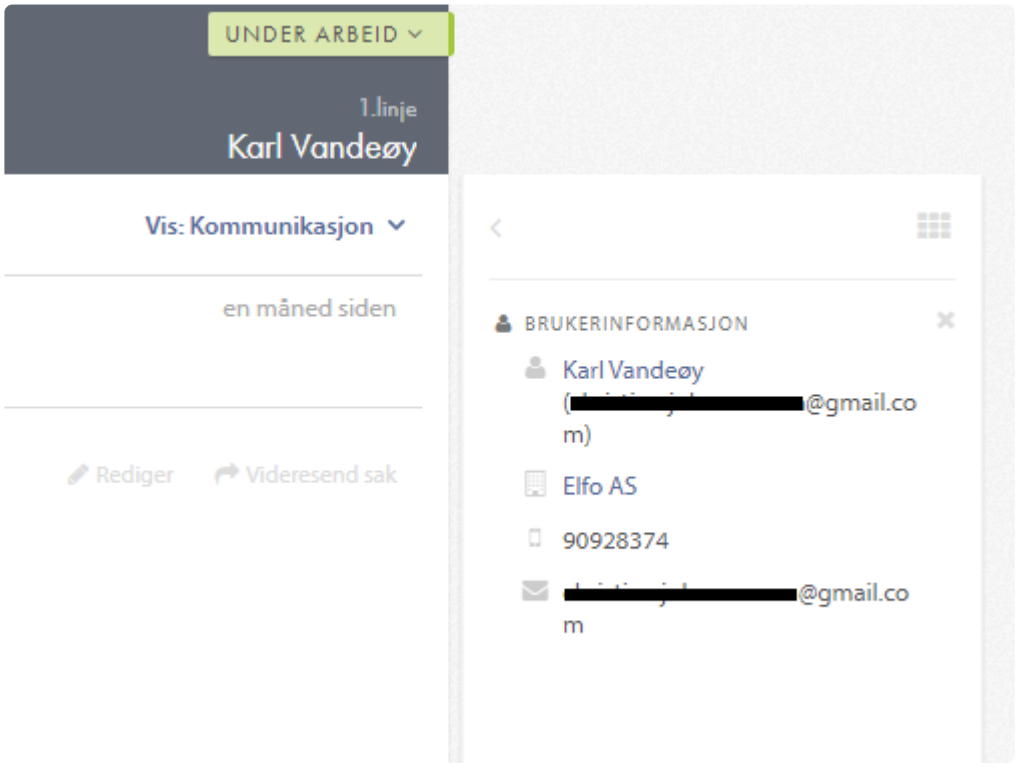
Aktivering av appen

For å vise informasjonen i sidemenyen må man aktivere appen ved å velge den.



Bruk av appen

Når appen er aktivert kan man se informasjon fra profilen i sidemenyen

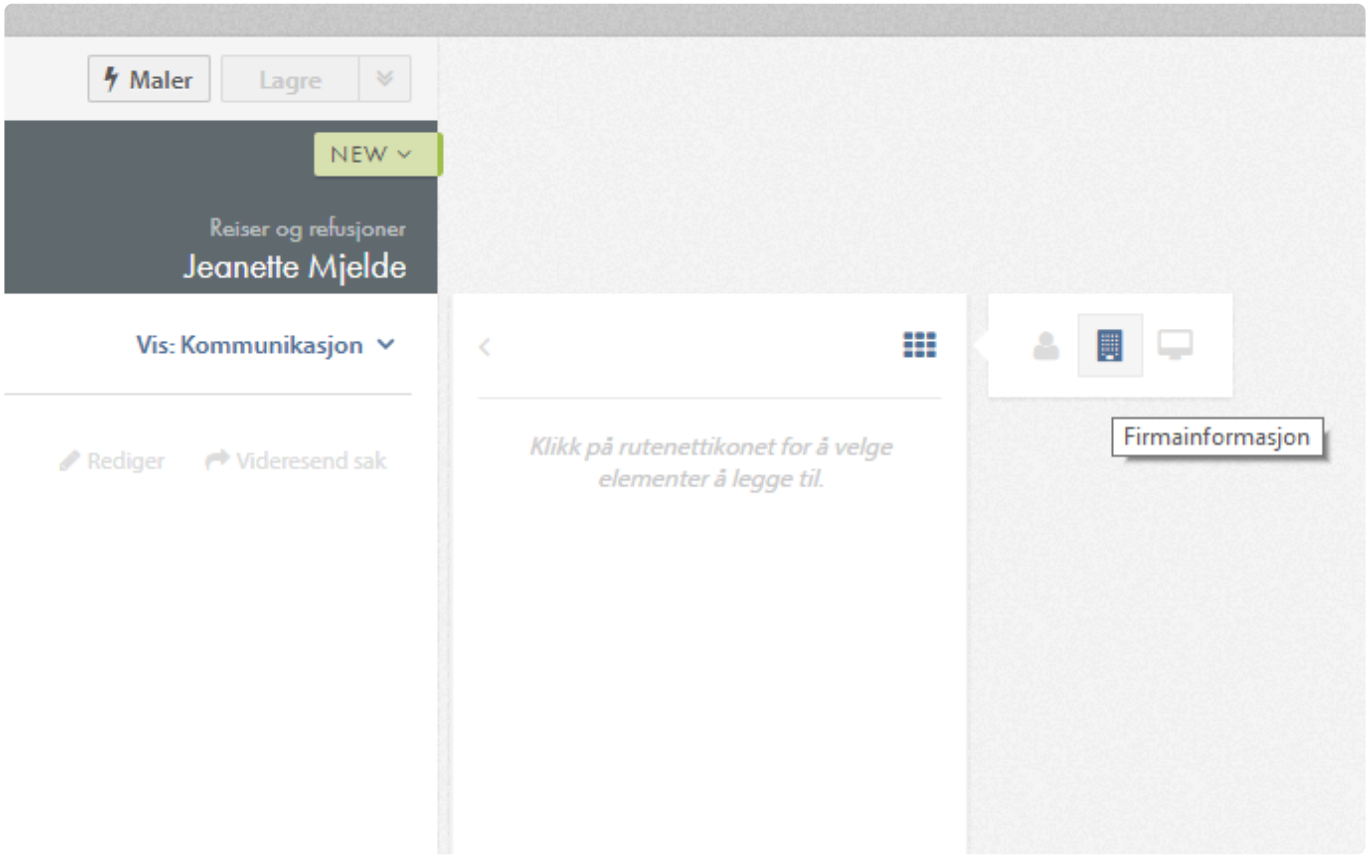


Firmaoppslag

Denne appen viser informasjon fra firmaets profil i sidemenyen på en sak

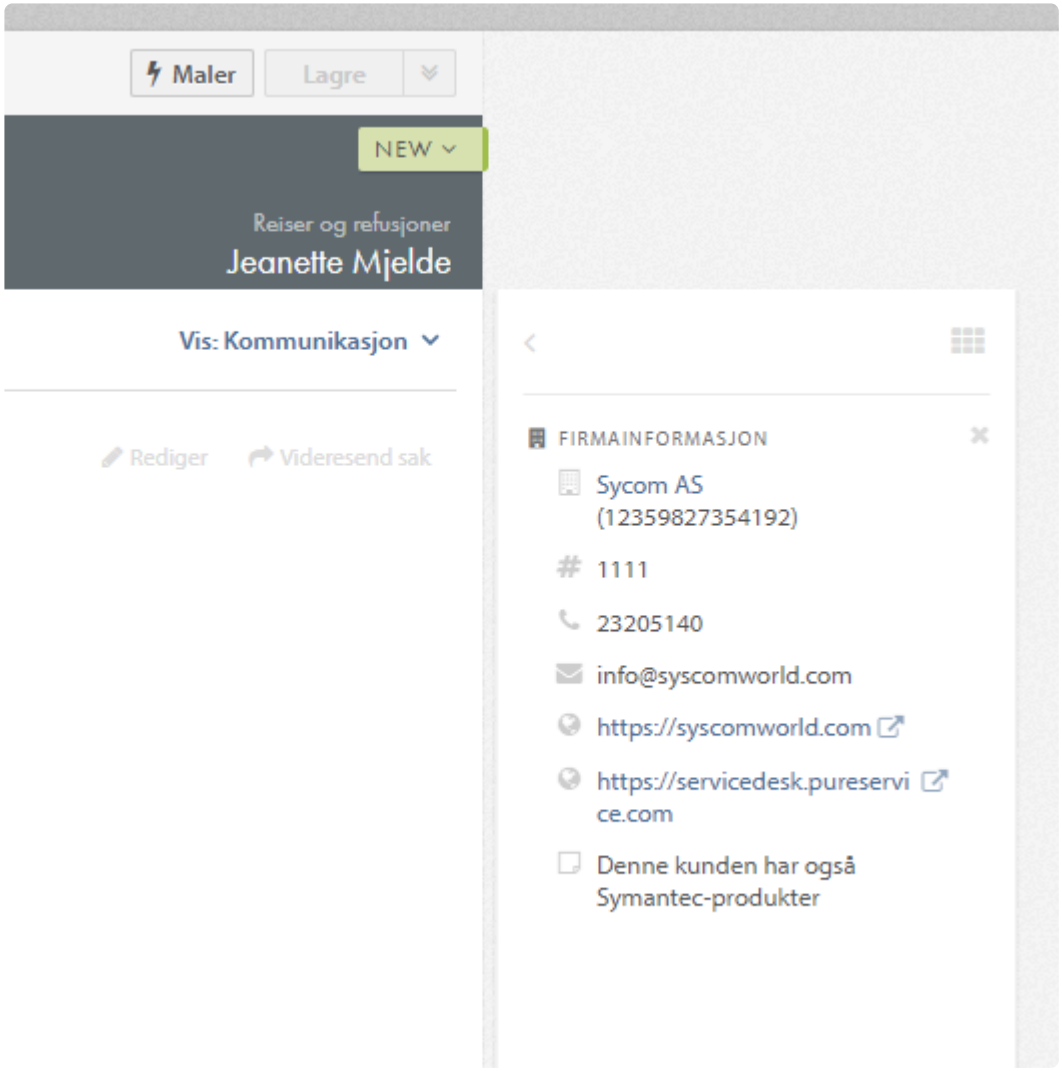
Aktivering av appen

For å vise informasjonen i sidemenyen må man aktivere appen ved å velge den.



Bruk av appen

Når appen er aktivert kan man se informasjon fra firmaet i sidemenyen

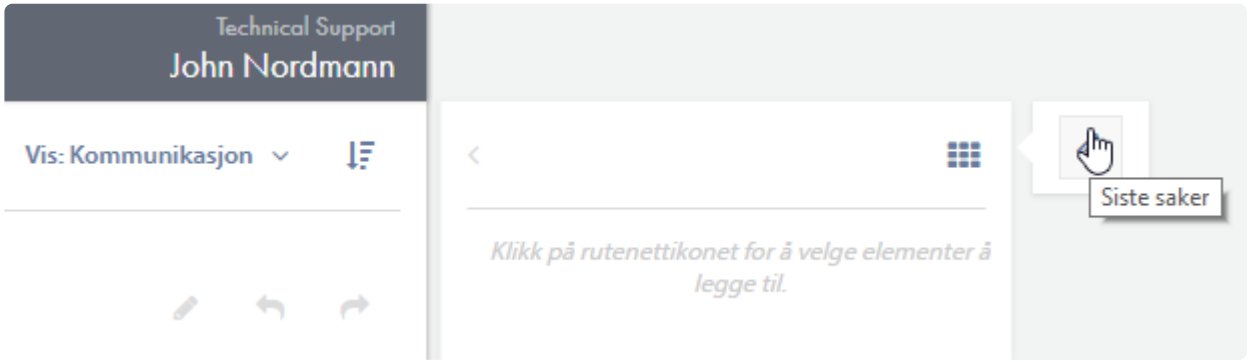

Maler
Lagre
NEW
Reiser og refusjoner
Jeanette Mjelde
Vis: Kommunikasjon
Rediger
Videresend sak
FIRMAINFORMASJON
Sycom AS
(12359827354192)
1111
23205140
info@syscomworld.com
https://syscomworld.com
https://servicedesk.pureservice.com
Denne kunden har også Symantec-produkter

Siste saker

Appen viser siste saker på sluttbruker eller firma.

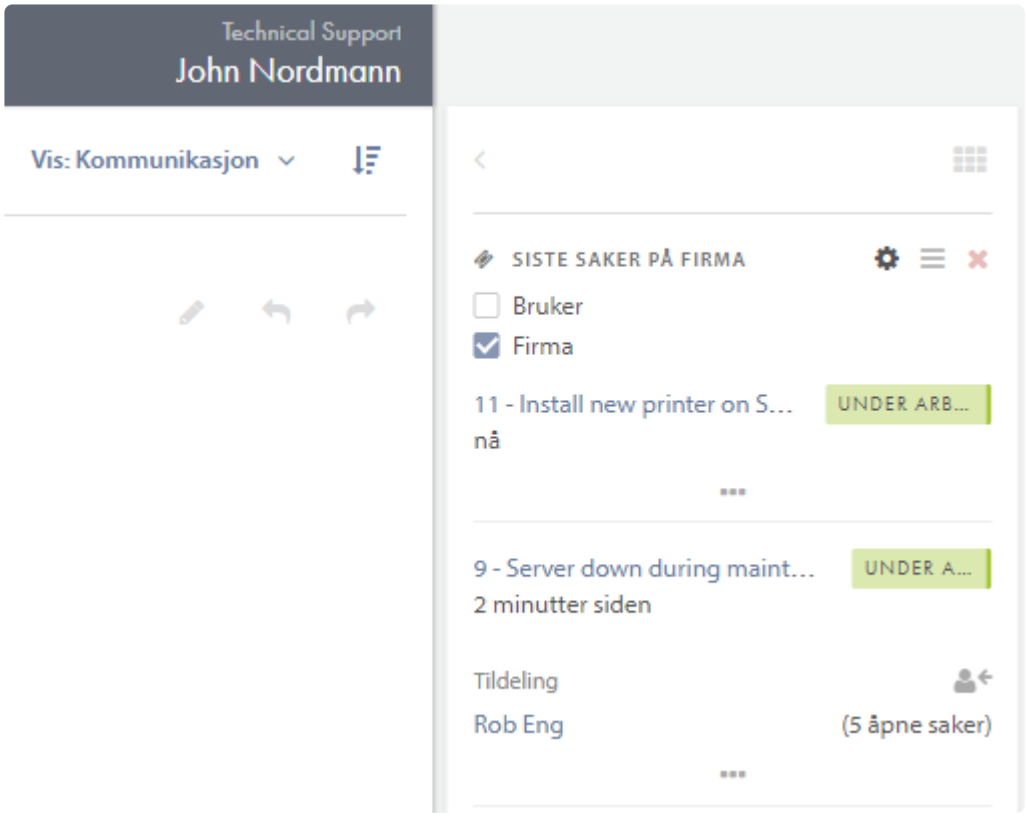
Aktivering av appen

Aktiver appen for å vise siste saker.



Bruk av appen

Når appen er aktivert, kan du se opptil de 10 siste sakene på en sluttbruker eller firmaet.



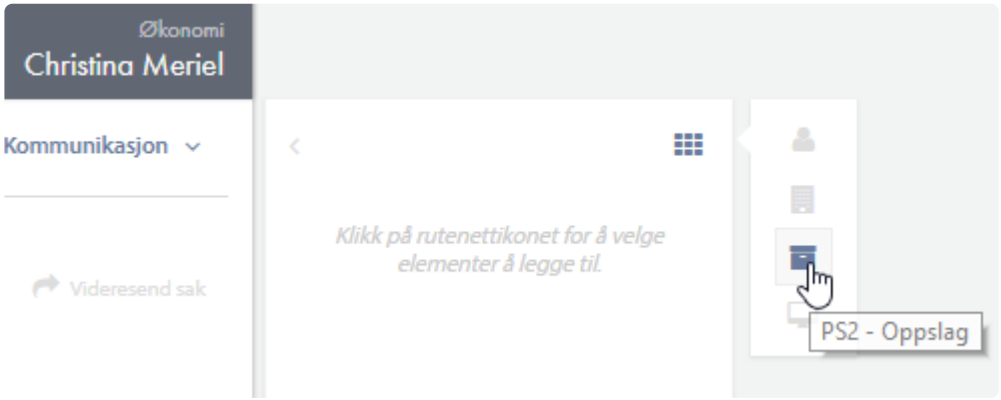
Klikk på innstillinger for å velge mellom å se sluttbruker eller firmaets saker.
Klikk på vis tildelt for å vise mer info om en sak.
Klikk på tildel sak for å tildele sak til saksbehandler som hadde saken sist.

Pureservice 2-oppslag

Denne appen kobler til en Pureservice 2-instans og gjør det mulig å se Pureservice 2-saker.

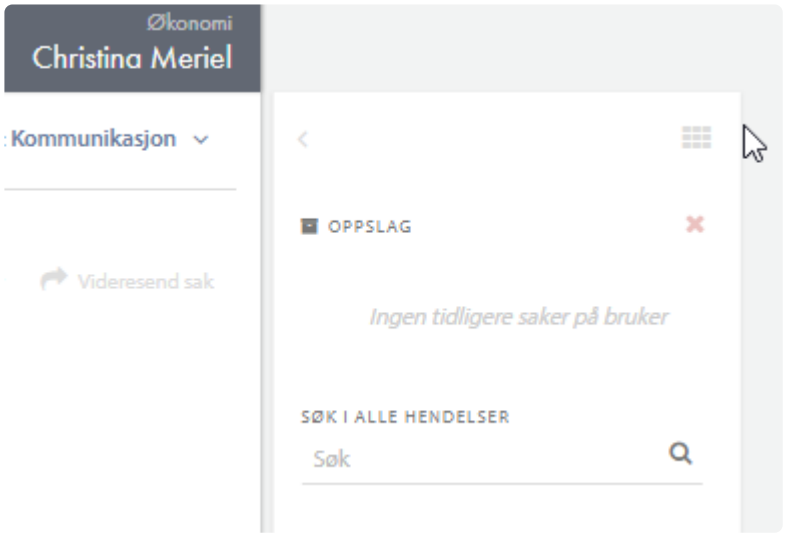
Aktivering av appen

For å vise informasjonen i sidemenyen må man aktivere appen ved å velge den.

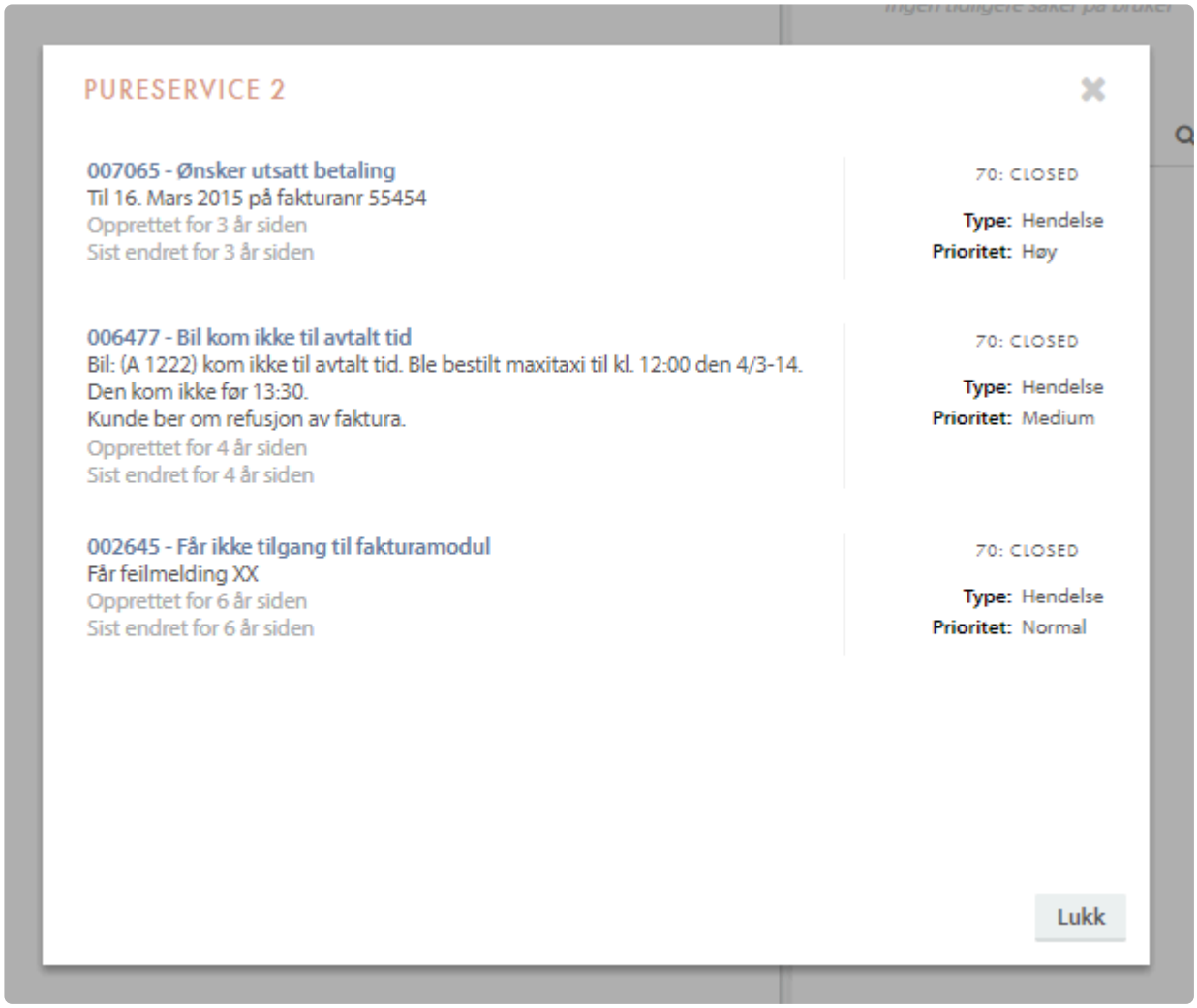


Bruk av appen

Når appen er aktivert kan man se informasjon fra profilen i sidemenyen



Ved å søke får du opp alle saker som inneholder søkeordet. Hvis du klikker på et søkeresultat åpnes Pureservice 2-instansen i et nytt nettleservindu.


PURESERVICE 2
007065 - Ønsker utsatt betaling
Til 16. Mars 2015 på fakturanr 55454
Opprettet for 3 år siden
Sist endret for 3 år siden
70: CLOSED
Type: Hendelse
Prioritet: Høy
006477 - Bil kom ikke til avtalt tid
Bil: (A 1222) kom ikke til avtalt tid. Ble bestilt maxitaxi til kl. 12:00 den 4/3-14.
Den kom ikke før 13:30.
Kunde ber om refusjon av faktura.
Opprettet for 4 år siden
Sist endret for 4 år siden
70: CLOSED
Type: Hendelse
Prioritet: Medium
002645 - Får ikke tilgang til fakturamodul
Får feilmelding XX
Opprettet for 6 år siden
Sist endret for 6 år siden
70: CLOSED
Type: Hendelse
Prioritet: Normal
Lukk

SCCM-oppslag

En av de tilgjengelige appene er Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 2012 R2. Dersom denne er konfigurert riktig gir det agenten på saken tilgang til å kjøre en spørring mot SCCM for å hente ut informasjon om maskinen som er knytt til sluttbrukeren.

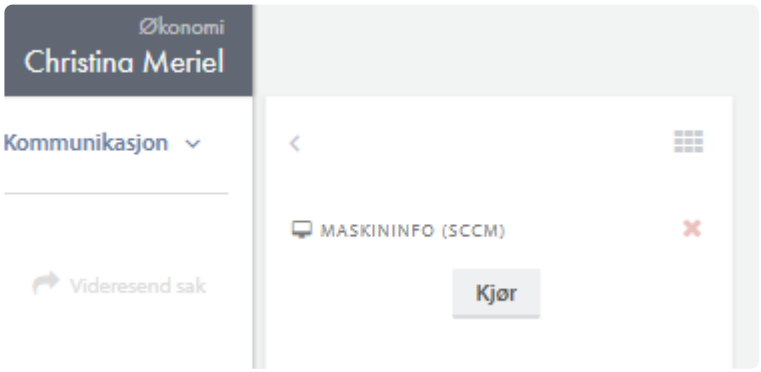
SCCM Appen er kun et oppslags verktøy og er ikke relatert til Ressurs eller Ressurs Import i Pureservice.

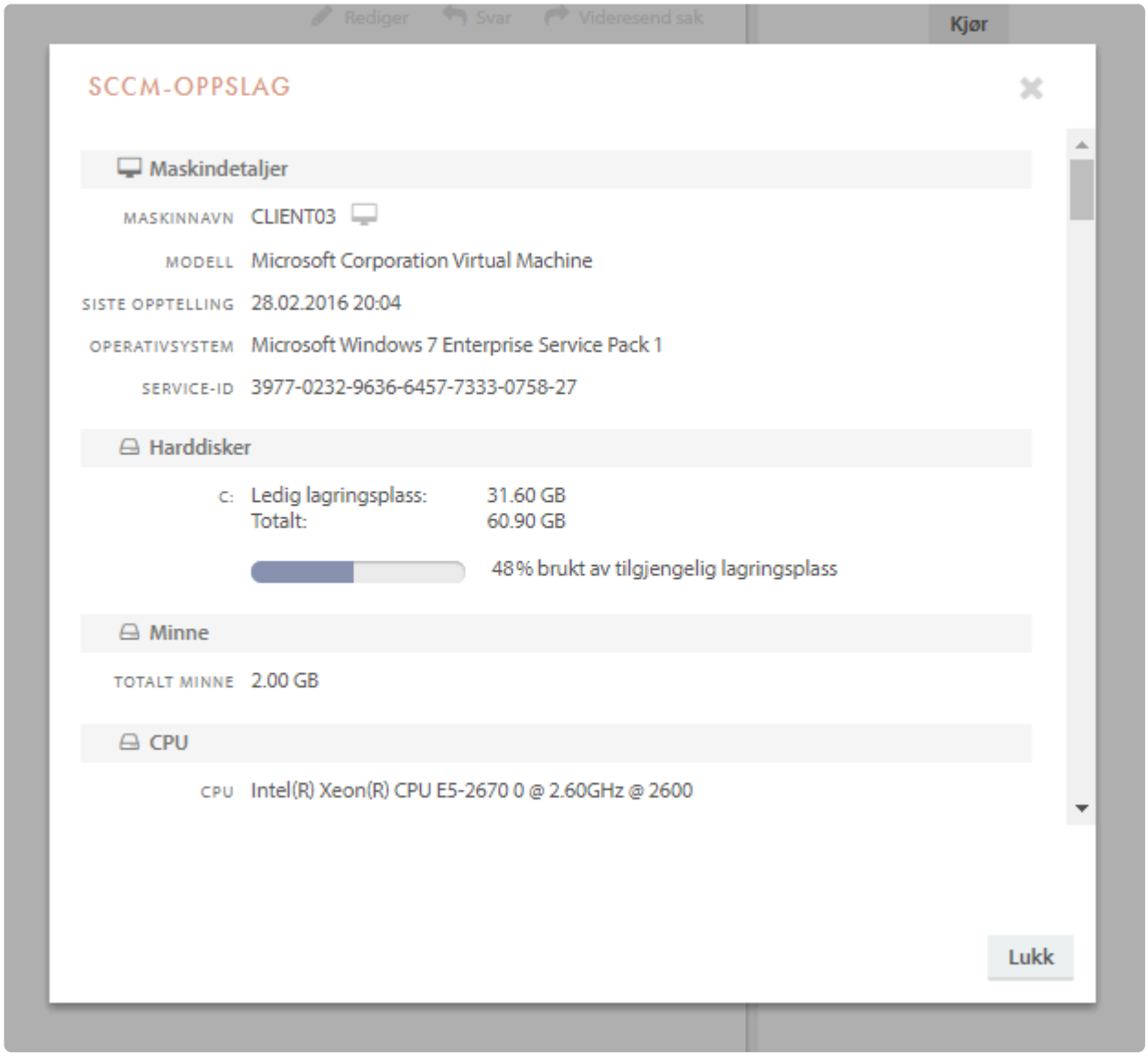
Aktivering av appen

For å vise informasjonen i sidemenyen må man aktivere appen ved å velge den.

Bruk av appen

Når appen er aktivert kan man se informasjon fra profilen i sidemenyen

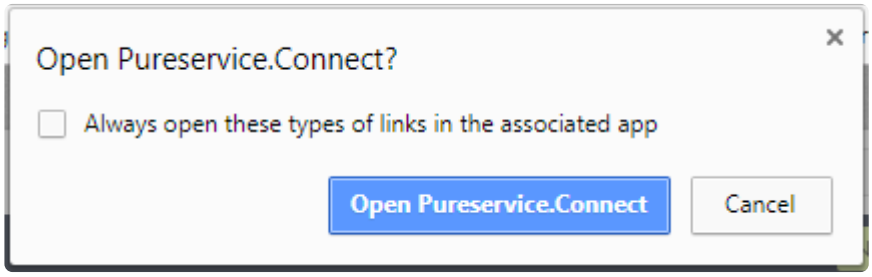


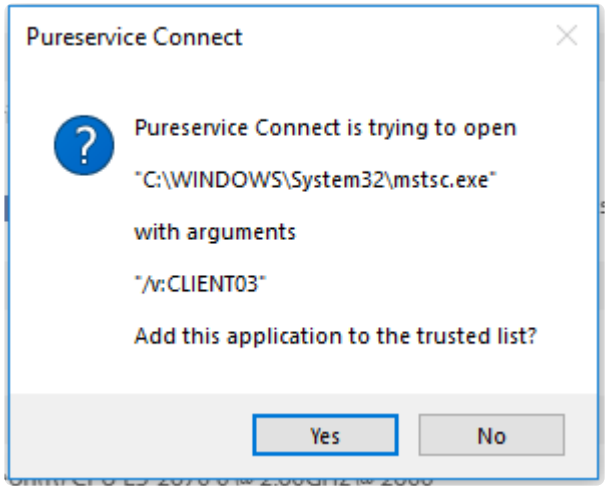

Rediger
Svar
Videresend sak
Kjør
SCCM-OPPSLAG
Maskindetaljer
MASKINNAVN CLIENT03
MODELL Microsoft Corporation Virtual Machine
SISTE OPPTELLING 28.02.2016 20:04
OPERATIVSYSTEM Microsoft Windows 7 Enterprise Service Pack 1
SERVICE-ID 3977-0232-9636-6457-7333-0758-27
Harddisker
C: Ledig lagringsplass: 31.60 GB
Totalt: 60.90 GB
48% brukt av tilgjengelig lagringsplass
Minne
TOTALT MINNE 2.00 GB
CPU
CPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2670 0 @ 2.60GHz @ 2600
Lukk

Pureservice Connect

Man kan fjernstyre sluttbrukeren ved å klikke på ikonet i SCCM lookup-vinduet.

Første gang du bruker Pureservice Connect vil du bli spurt om du tillater at den kjører.





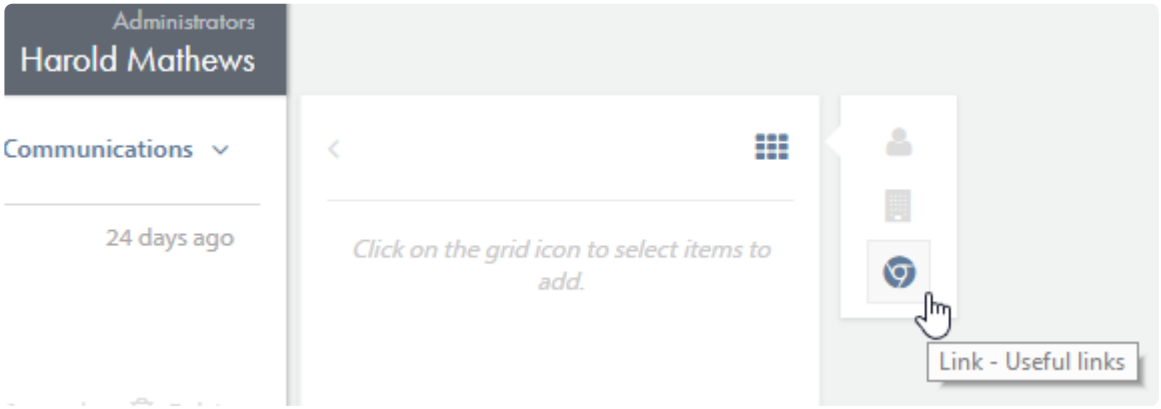
Installer Pureservice Connect her

Linker

Denne appen viser saksbehandlere linker lagt til av administratorer.

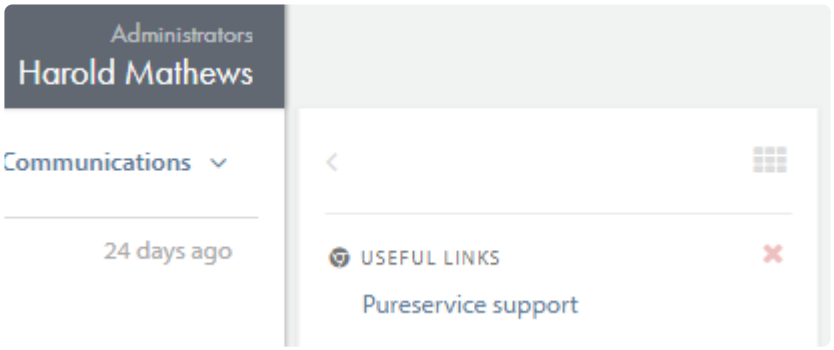
Aktivering av appen

For å vise linker i sidemenyen må man aktivere appen ved å velge den.



Bruk av appen

Når appen er aktivert kan man se linker lagt til av administratorer i sidemenyen.

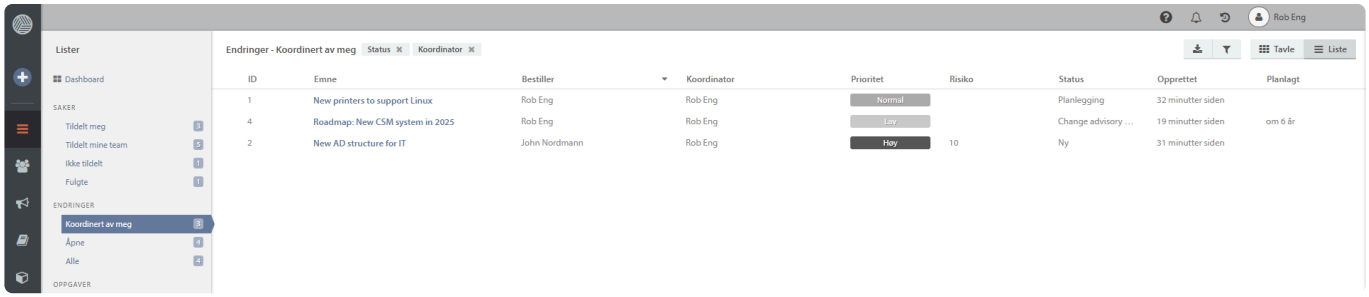


Ved å klikke på en link åpnes en ny fane i nettleservinduet.

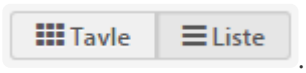
Endringer

Som nevnt i forrige kapittel, så organiserer Pureservice saker ved å gruppere de inn i predefinerte lister. Man vil også kunne se lister med endringsforespørsler og oppgaver hvis Endringsmodulen er installert.

Endringer og oppgaver sorteres inn i predefinerte lister, for å gjøre arbeidsmengden mer oversiktlig og enklere å håndtere. Man kan i tillegg lage personlige lister ved å klikke på filterikonet . Les mer om endringsfilteret i underkapittelet Listefunksjoner – endringsfilter.

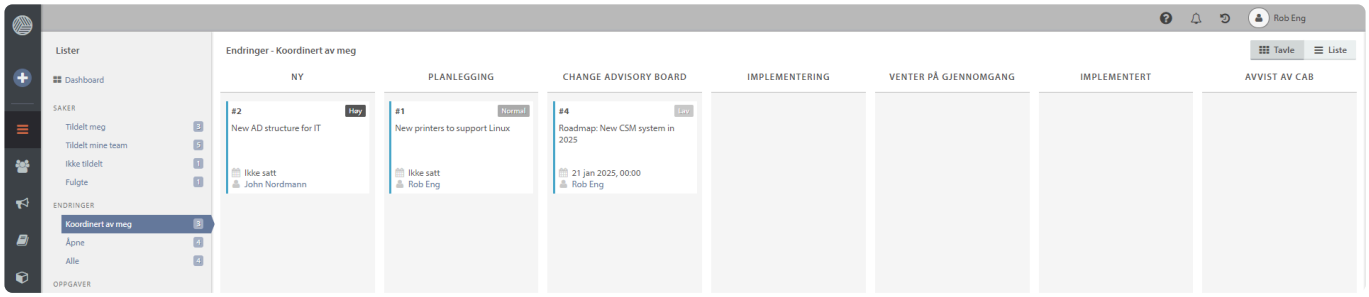


Tavlevisning

Man kan velge om man vil vise endringene i en listevisning eller tavlevisning ved å trykke på 

. Tavlevisningen gir en god oversikt over hvilke endringer som er registrert, samt hvilken status de har. I motsetning til listevisningen, så går det ikke an å filtrere endringene når man er inne i tavlevisningen. Dersom det er ønskelig å se en filtrert endringsliste i tavlen må man velge en liste, og eventuelt gjøre endringer ved filteret, mens man er i listevisningen før man går over til tavlevisningen.

Per dags dato går det ikke an å flytte rundt på endringene i tavlen, man kan kun observere de. Dette gjør tavlen særlig verdifull i forbindelse med planleggingsmøter, hvor det er viktig å se statuser.



Oppgaver

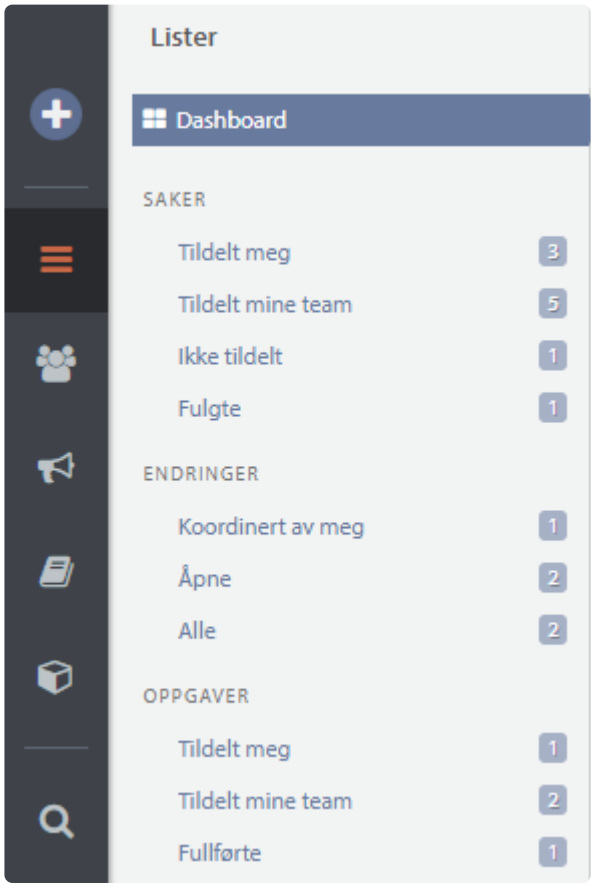
Det er kun mulig å legge til oppgaver på endringer. For informasjon om hvordan man oppretter oppgaver, gå til underkapittelet: Arbeide med en endring – detaljer.

For generell informasjon om oppgaver, for eksempel oppgavelister og listefunksjoner, gå til neste kapittel: Oppgaver.

Listemeny

Endringer sorteres inn i predefinerte lister i listemenyen;

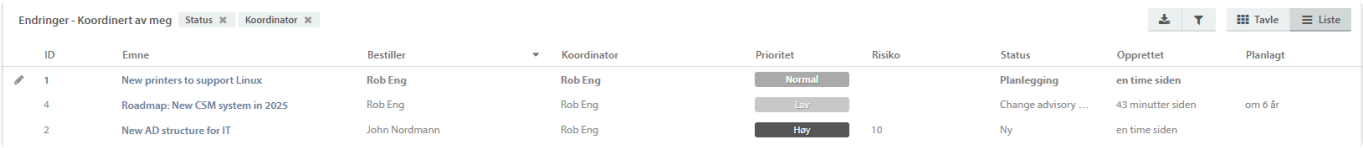
- **Koordinert av meg**: endringer som koordineres av deg personlig
- **Åpne**: åpne endringer (med en av de følgende statusene: ny, planlegging, implementering eller fullført) uten koordinator
- **Alle**: alle endringsforespørsler



Legg merke til tallet til høyre for hver liste, da tallet indikerer hvor mange endringer den respektive listen har.

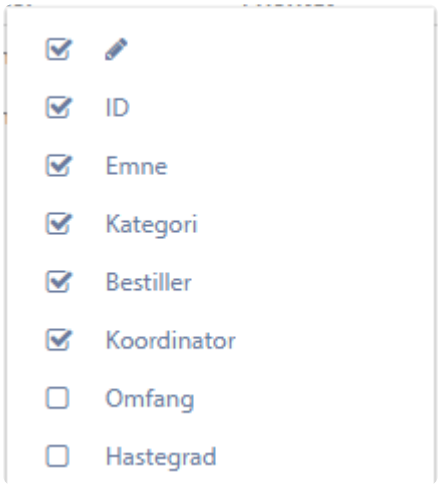
Listefunksjoner

Endringslistene har flere nyttige og viktige funksjoner: skreddersydd listevisning, skalerbare kolonner, kolonnesortering, indikasjoner på ulagrede endringer, nedlastning av endringsliste (som CSV-fil) og filtreringsmulighet. Du kan lese mer om disse funksjonene i de kommende underkapitlene. Elementer i endringslister oppdateres automatisk dersom de endres av noen andre.



Skreddersydd listevisning

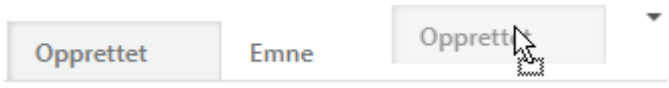
Det er mulig å skreddersy listevisningen for både saker og endringer. Høyreklikk på et kolonnenavn for å åpne kolonnemenyen, og velg kolonnene som du vil at skal være synlige i listevisningen.



Alternativene for endringslistene er noe annerledes enn alternativene for sakslistene.

Skalerbare kolonner

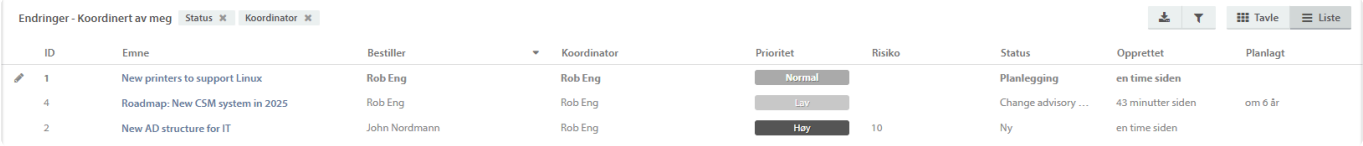
For å flytte en kolonne kan du benytte “drag an drop”.



For å øke bredden på en kolonne, så drar du den ut til ønsket bredde.

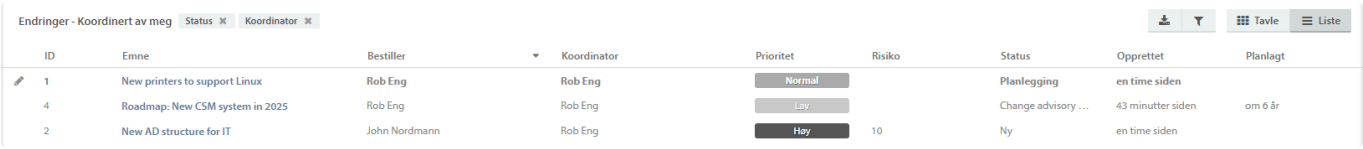
Kolonnesortering

Klikk på kolonnenavnet du vil sortere saker på. Et lite ikon indikerer hvilken rekkefølge kolonnen er sortert i. Stigende: , synkende: .



Ulagrede endringer

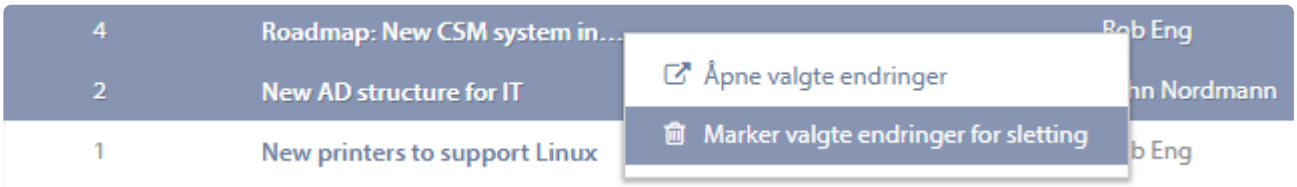
Blyantikonet , i kolonnen lengst til venstre, indikerer om en endringsforespørsel har ulagrede endringer. I tillegg til dette så fremheves mesteparten av raden.



Slett endring

Agenter kan markere endringer for sletting for å vise en administrator at de aktuelle endringene kan slettes. Agenter kan ikke slette endringer selv, da dette krever tilgang til admin-konsollet.

For å markere en endring for sletting høyreklikker man på en eller flere saker og velger **Marker valgte endringer for sletting**

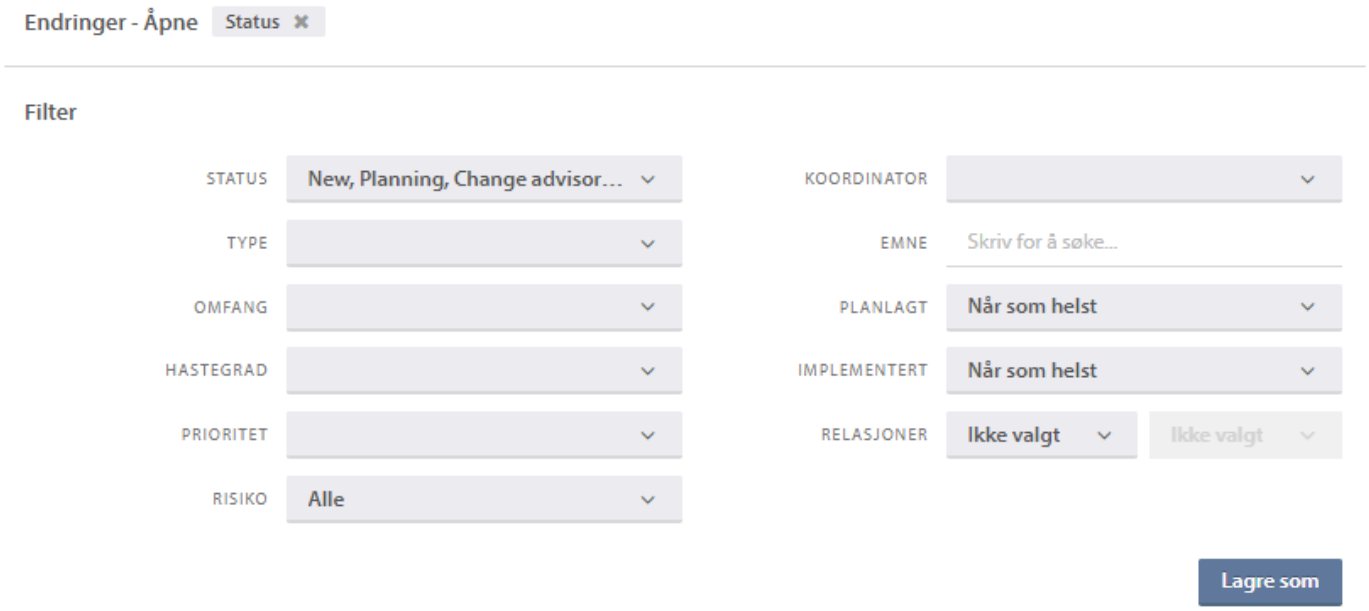


Nedlastning av endringsliste

Du kan laste ned listen du ser på eller arbeider med, ved å klikke på i øvre høyre hjørne. Listen lastes ned som en CSV-fil, og kan åpnes av programmer som Microsoft Excel. Alle kolonner, inkludert kolonner som eventuelt er skjult i konsollen, blir lastet ned.

Endringsfilter

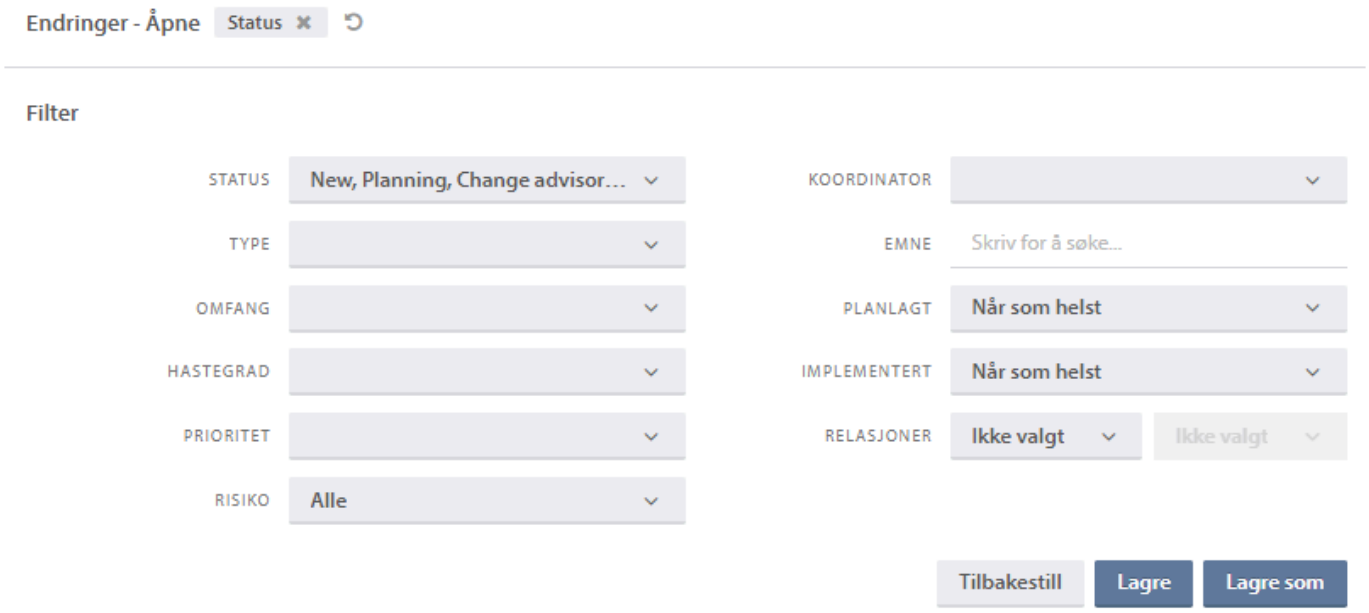
Som nevnt tidligere i brukerveiledningen, så leveres Pureservice med predefinerte endringslister (koordinert av meg, åpne og alle). Hver liste har et standardfilter knyttet til sitt datasett. Du kan selv lage spesialtilpassede filtre, eller legge inn midlertidige endringer på standardfiltrene. Klikk på for å åpne filtermenyen. Klikke på knappen igjen for å lukke menyen.



Når det kommer til endringsfilteret, så lar Pureservice deg sortere endringer basert på **status**, **type**, **omfang**, **hastegrad**, **prioritet**, **risiko**, **koordinator**, **emne**, **planlagt**, **implementert** og **relasjoner**.

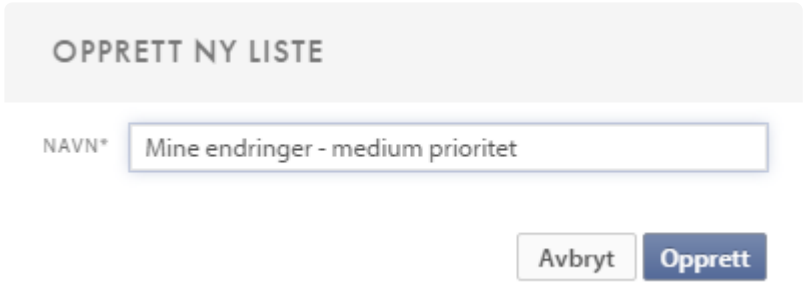
Redigere standardfilter

Hvert standardfilter har et sett med predefinerte verdier. Man kan enkelt klikke på nedtrekkslistene for å velge alternativene (ett eller flere) som egner seg best til ens egen liste.
Det dukker opp en tilbakestillingsknapp til venstre for lagreknappen med en gang man har gjort endringer ved et filter. Klikk på tilbakestillingsknappen (eller -knappen nær toppen av siden) for å tilbakestille endringene.
Endringer gjort ved et standardfilter er kun midlertidige, man må opprette en personlig liste for å lagre endringene.

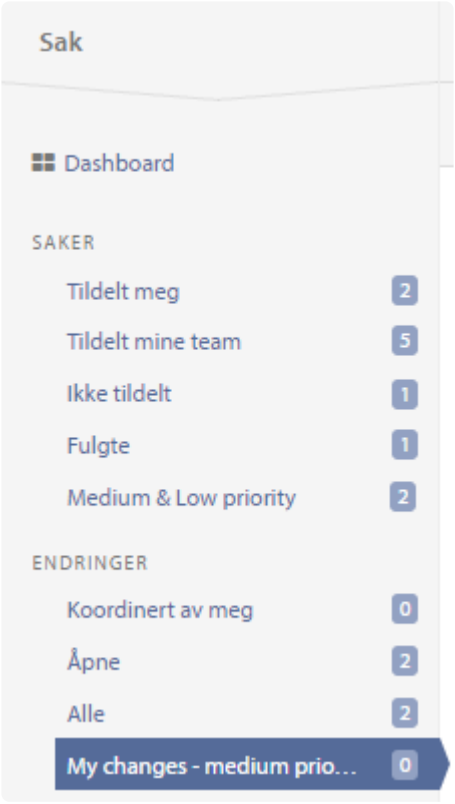


Opprett ny personlig liste

Når man skal lage en skreddersydd, personlig liste må man velge en eksisterende liste som grunnmur, og åpne filtermenyen. Man kan enten gjøre endringen ved det valgte filteret før man lagrer, eller editere den personlige listen etter at den har blitt opprettet. “Lagre som” åpner et modalvindu hvor man kan skrive inn et unik listenavn, og opprette listen.



Trykk “Opprett” for å lage listen.

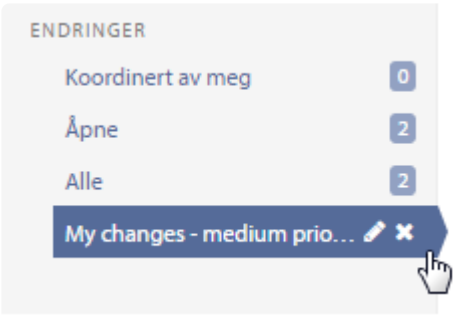


Personlige lister legger seg under de predefinerte listene.

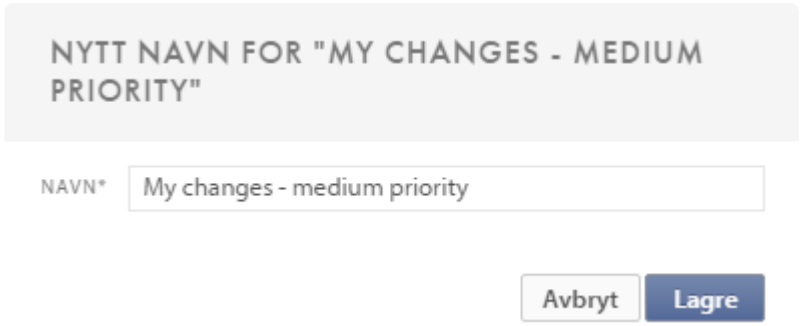
Redigere og slette en eksisterende personlig liste

Det er mulig å endre både filterverdier og listenavn når det kommer til personlige lister. Man kan også slette disse listene.

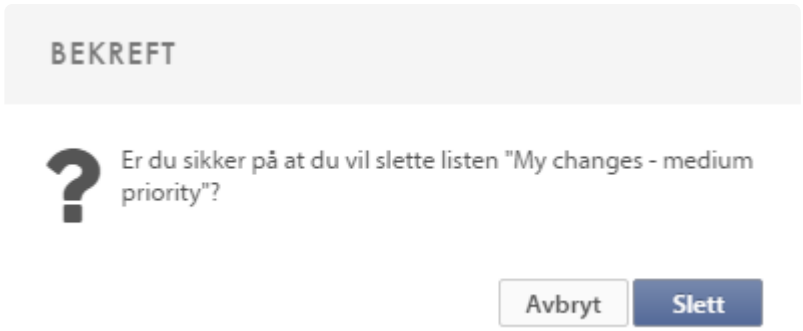
To ikoner (en blyant og et kryss) dukker opp når man holder pekeren over en personlig liste.



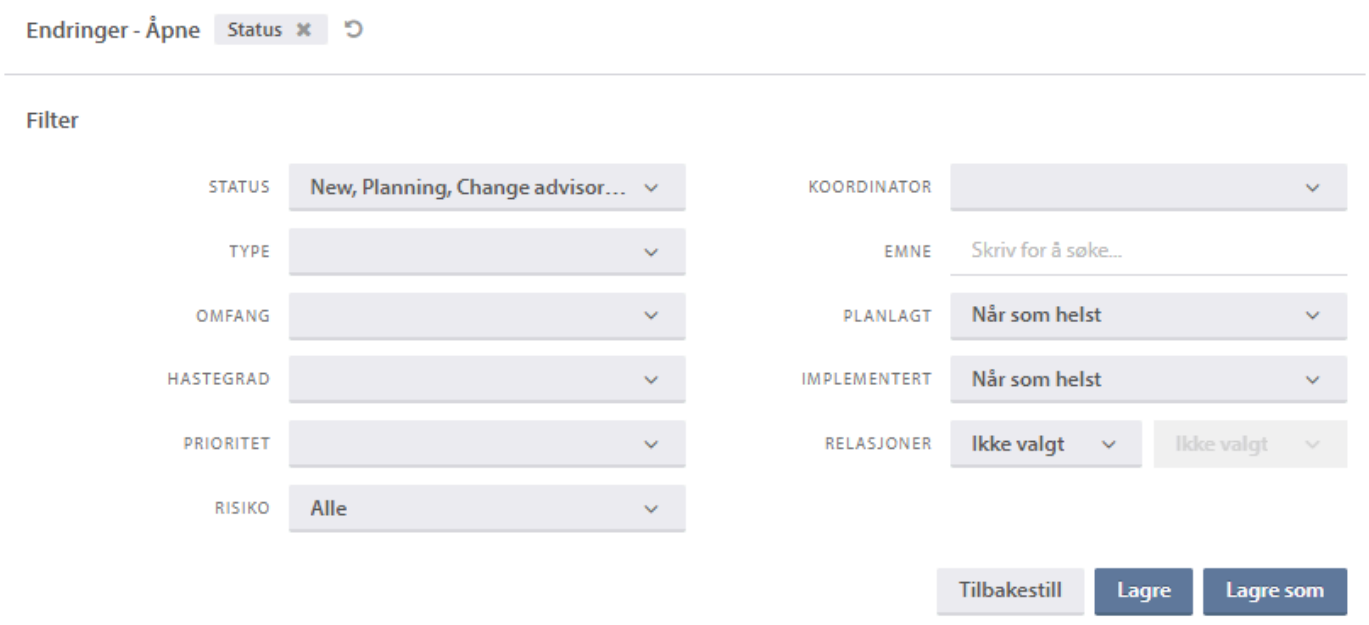
Klikk på blyantikonet for å endre listenavnet. Et modalvindu åpnes så, hvor man kan gi listen nytt navn.



Klikk på krysset for å slette en personlig liste. Man må bekrefte handlingen for at listen skal bli fjernet.



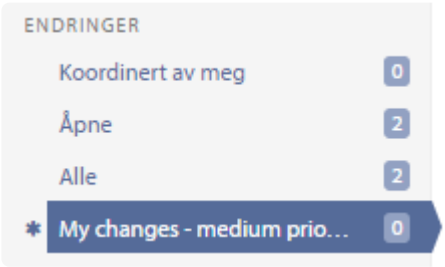
For å endre filterverdiene til en personlig liste, kan man klikke på listen man ønsker å redigere. Sørg for at filtermenyen er åpen. Idet man har lagt inn endringer kan man velge å **tilbakestille** de, **lagre** og overskrive den eksisterende listen eller **lagre som** en ny liste.



Personlige lister legger seg under de predefinerte listene. Man kan skille på de to listetypene ved å holde pekeren over dem. Ikonene er kun synlige når pekeren plasseres over personlige lister.

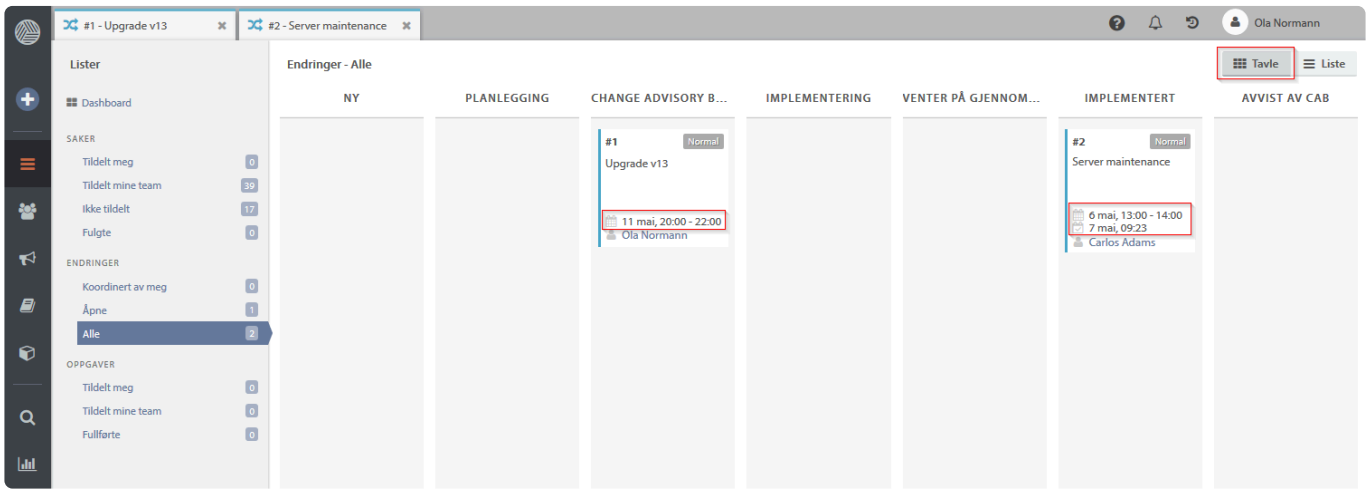
Ulagrede endringer

Endringer utført på et filter, som enten tilhører en predefinert liste eller en personlig, blir lagret lokalt i nettleseren frem til du trykker på en lagreknapp. Lister med ulagrede endringer indikeres med en stjerne til venstre for listenavnet.



Tavlevisning

Du kan velge mellom to forskjellige visningstyper når du ser over endringslister; **Listevisning**, som er standard, og **Tavlevisning**.
Du kan fritt bytte frem og tilbake når som helst oppe i høyre hjørne når du ser på en liste som inneholder endringer, direkte nedenfor navnet og profilbildet ditt. Dette valget er personlig og vil ikke påvirke andre Saksbehandlere eller Administratorer.

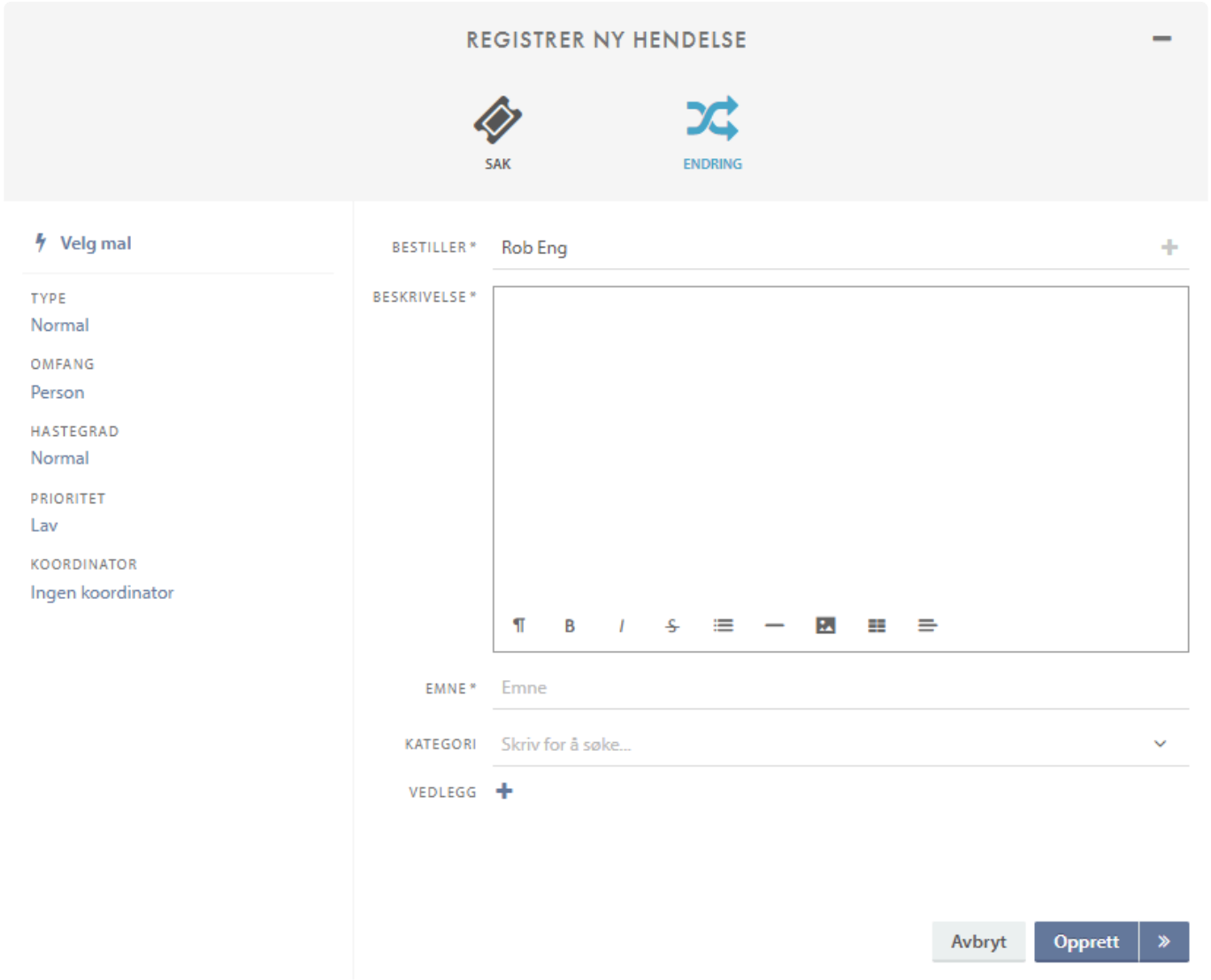


Som du kan se ovenfor, er det veldig lett å få oversikt over hvilke Statuser de forskjellige Endringene har i denne visningstypen sammen med litt nyttig informasjon som Planlagt Dato (kalender-ikonet), Fullført Dato (kalender-ikonet med haken), og bestilleren av endringen.

Opprett ny endring

Klikk på “Ny”-knappen for å opprette en endring manuelt.

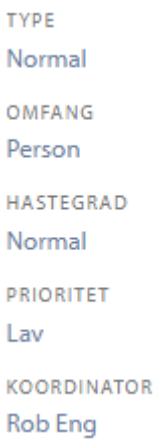
Idet du trykket på knappen åpnes et modalvindu, hvor du kan velge om du vil opprette en sak eller en endring.



Trykk på Velg mal knappen for å lage en ny Endring basert på en tidligere lagd mal. Informasjon fra malen vil overskrive det som allerede er skrevet i saken.

Klassifisering sidemeny

Feltene i venstre sidemeny fylles automatisk ut med standardverdier.



Omfang og **Hastegrad** er begge nedtrekkslister. Hvis standardverdiene ikke er gjeldende for endringene du oppretter, kan du enkelt forandre de. **Prioritet** settes automatisk basert på Omfang og Hastegrad.

Type

En administrator kan opprette nye eller endre endringstyper. Typer brukes til å beskrive hvilken type endring det er.

Omfang

Pureservice leveres med predefinerte verdier for omfang: **A department**, **A service** og **A person**. Hver verdi sier noe om hvem som blir påvirket av endringen. Omfang settes automatisk til **A person** når man oppretter en ny endring.

Hastegrad

Man kan velge mellom fire predefinerte verdier for hastegrad når en endring opprettes: **Critical**, **High**, **Medium** og **Low**. Hastegrad settes automatisk til **Medium** når man oppretter en ny endring.

Prioritet

Hvilken prioritet en endring får avhenger av hvilket omfang og hvilken hastegrad som settes. Prioritet settes automatisk av Pureservice, det går ikke an å velge prioritet manuelt.

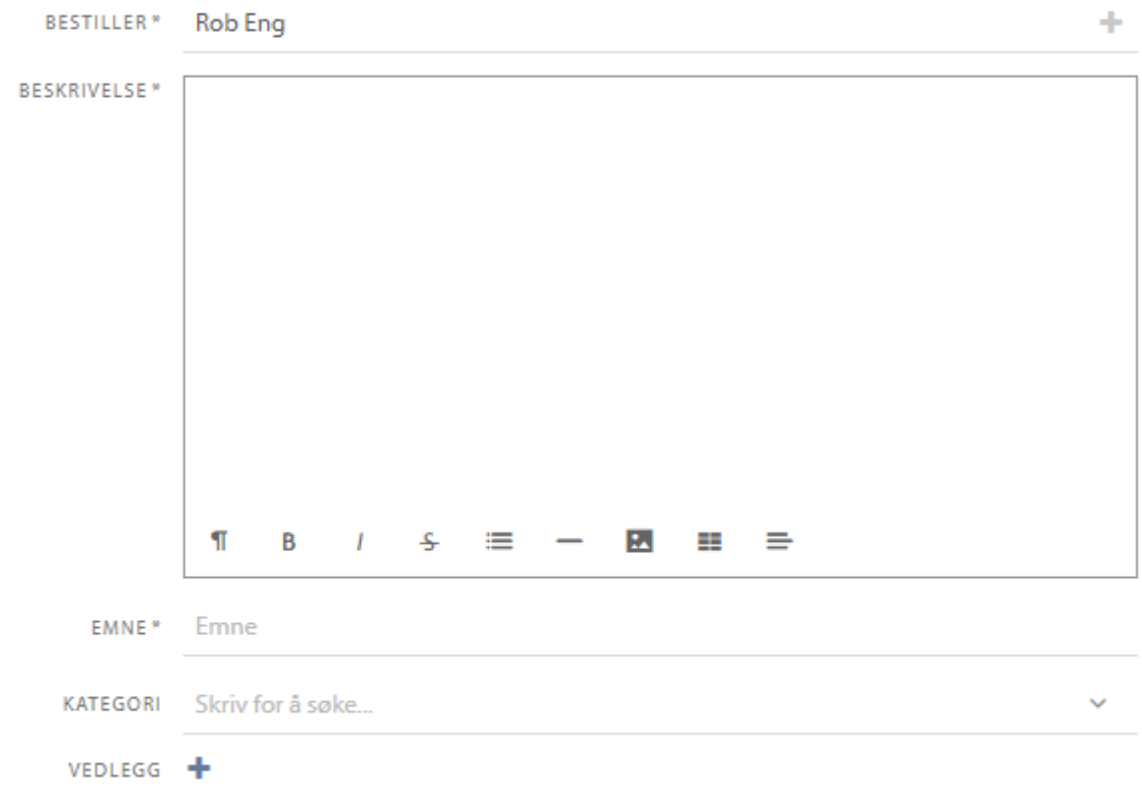
Administratorer kan konfigurere prioritetsverdiene i Administrator-konsollen.

Koordinator

Her kan du sette en endring koordinator innenfor teamene du er medlem av.

Endringsdetaljer

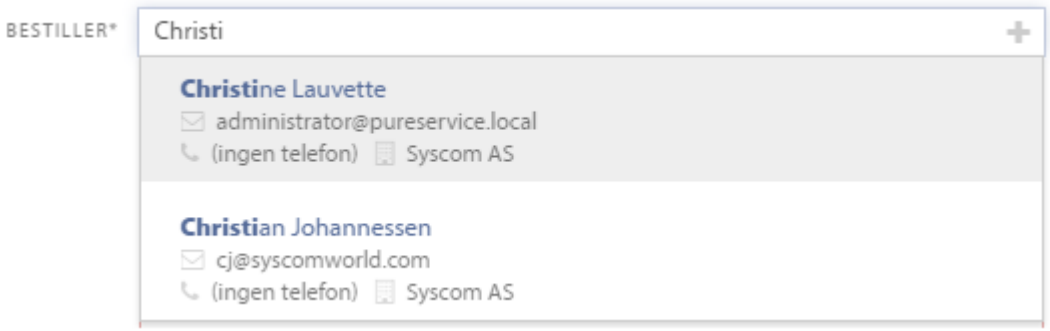
Feltet **Bestiller** populeres automatisk av Pureservice, de andre feltene må fylles ut manuelt. **Beskrivelse** og **Emne** er påkrevd. **Kategori** kan settes som påkrevd via administrator innstillinger.



Bestiller

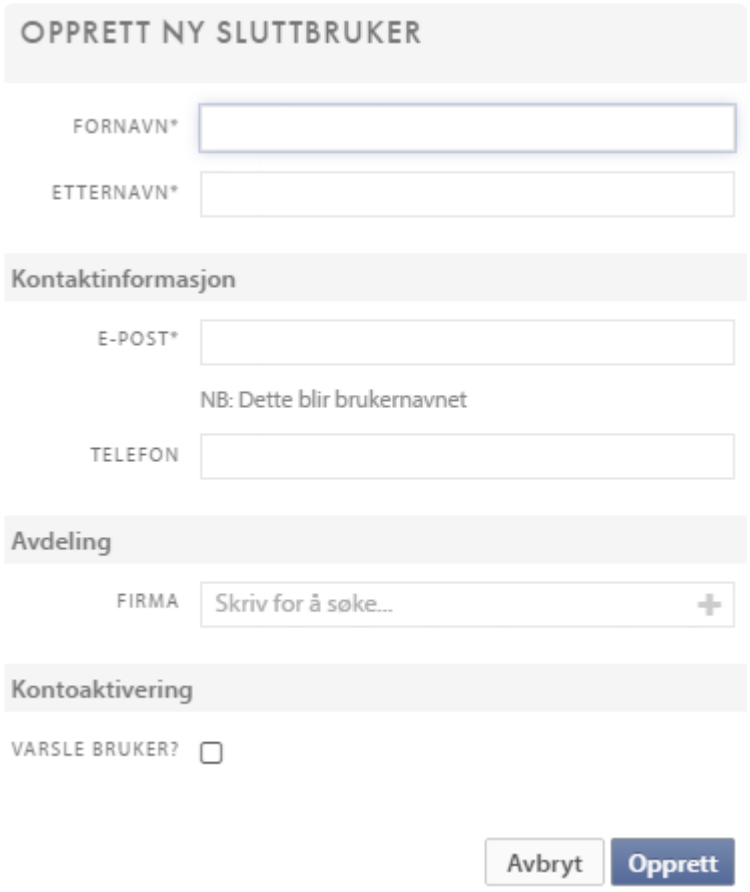
Pureservice henter automatisk navnet på den innloggede brukeren og legger det inn i feltet **Bestiller**. Hvis en annen bruker skal stå som bestiller kan man enkelt endre det ved å søke etter en eksisterende bruker, eller opprette en ny.

Eksisterende bruker



Ny bruker

Et modalvindu åpnes når man klikker "+", hvor man kan legge inn nødvendig informasjon for å opprette en ny bruker.



Fornavn, **Etternavn** og **E-post** er obligatoriske felter. E-post settes som brukernavnet i Pureservice. Vennligst merk at man kan velge å varsle en bruker om at det er opprettet Pureservicekonto.

Beskrivelse

Det er viktig å forklare hva endringen som skal registreres handler om. Fyll inn passende informasjon i feltet **beskrivelse**.

Verktøylinjen i bunnen av beskrivelsesfeltet har følgende funksjoner:

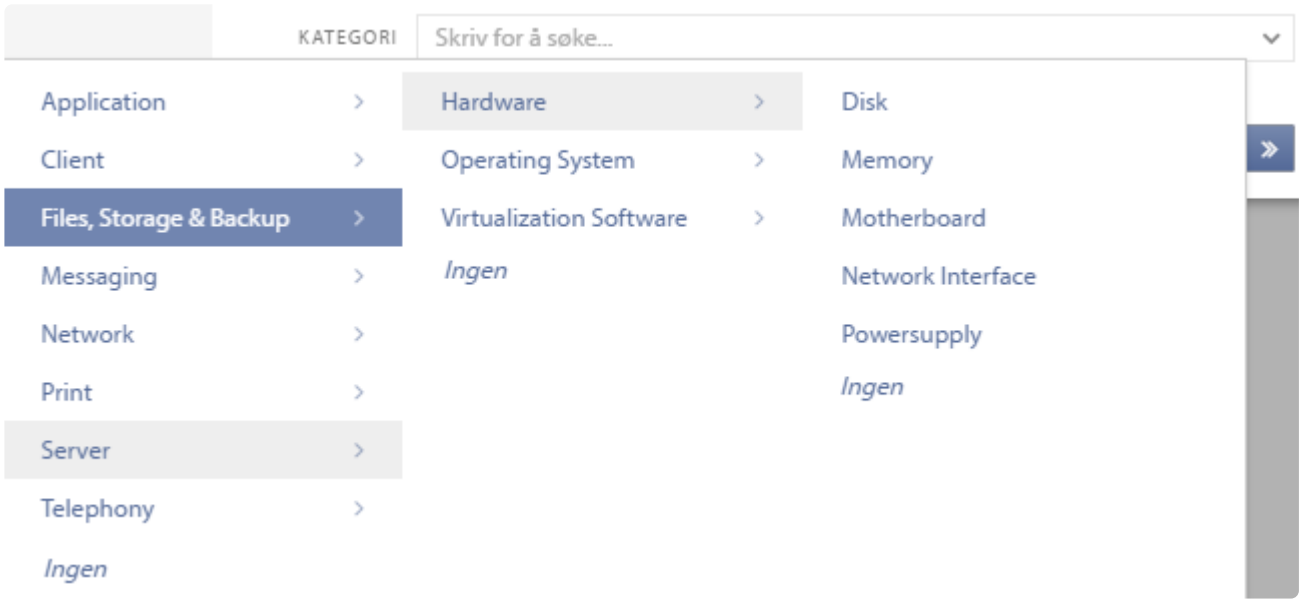
Formatering	Utheving	Kursiv	Slettet	Punktliste
Nummerert liste	Tabell	Sett inn bilde	Oppstilling	Sett inn horisontal linje

Emne

Innholdet i emnefeltet er det samme som i emnekolonnen i endringslisten, og skal gi en kort oppsummering av beskrivelsen.

Kategori

Man kan velge kategori på to måter: enten ved å velge en fra nedtrekkslisten, eller ved å søke på en kategori. Kategorier kan gjøres påkrevd gjennom innstillinger på administrator delen av endringer.



Vedlegg

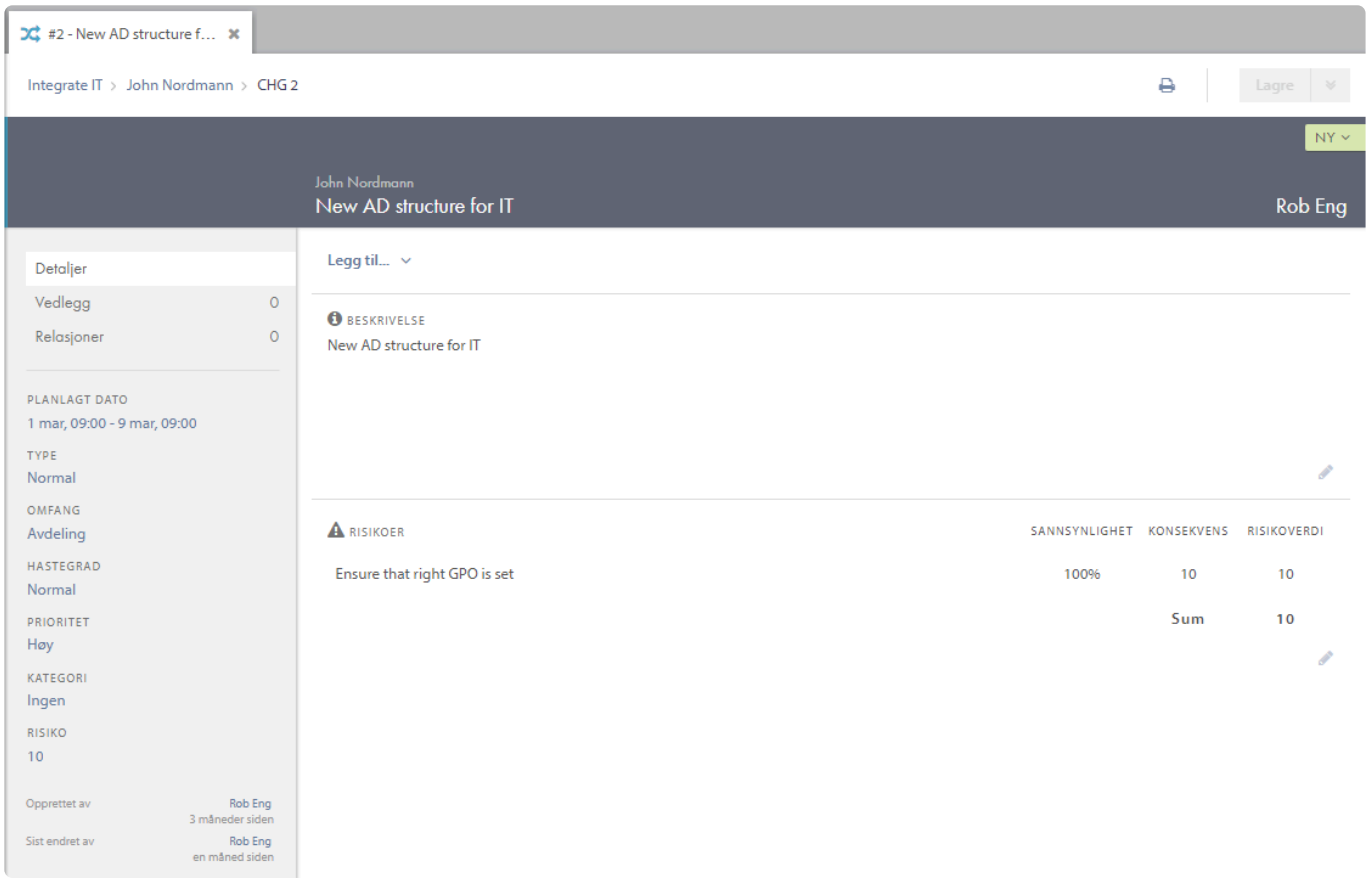
Vedlegg kan legges til ved å klikke **+Last opp fil**. Flere vedlegg kan lastes opp om ønskelig.

Arbeide med en endring

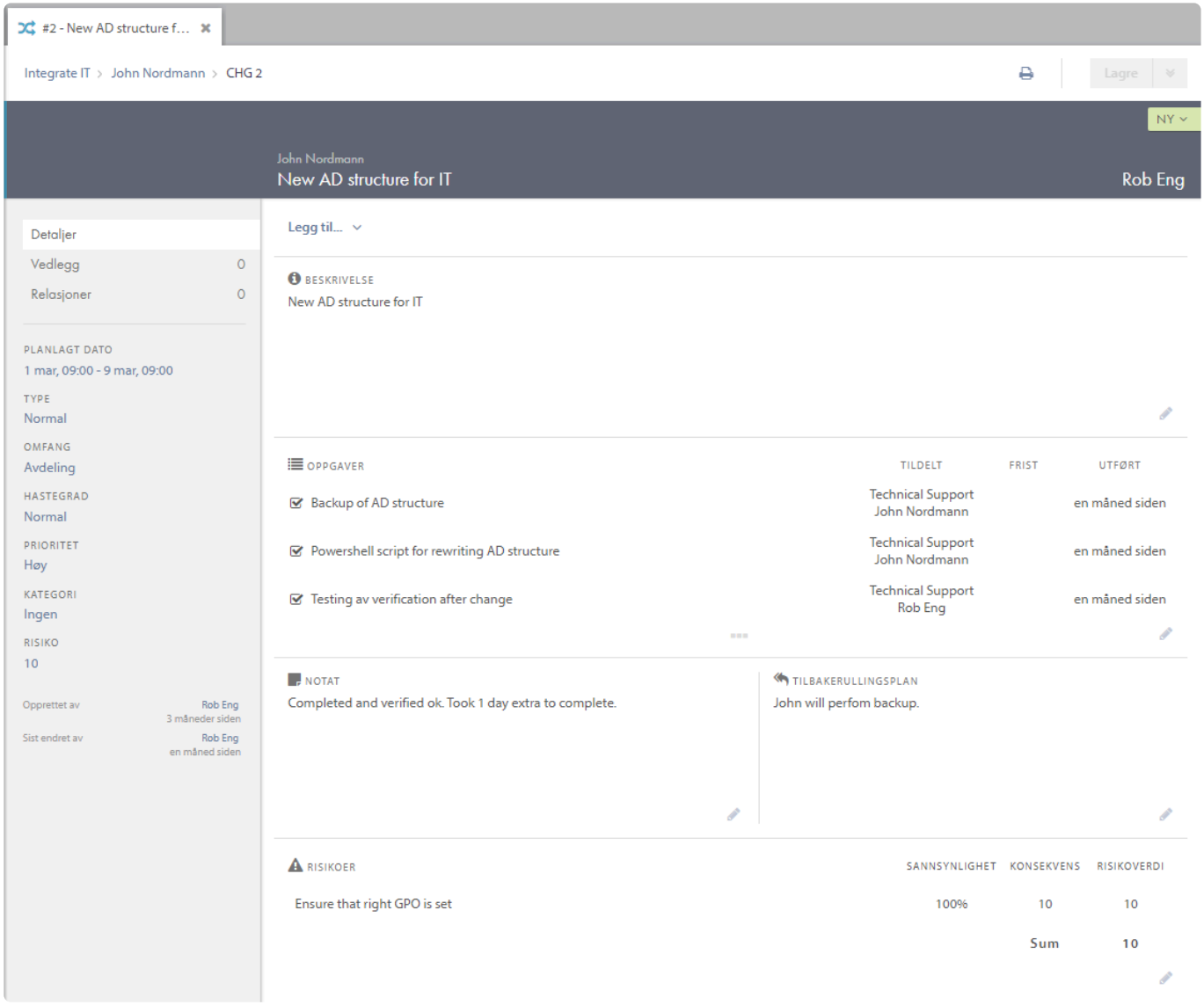
Dobbeltklikk på en endring som du vil arbeide med i endringslisten for å åpne den. Endringsvinduet er delt inn i tre seksjoner:

- Toppmeny
- Sidemeny
- Endringsinnhold

Eksempel på en ny endring:

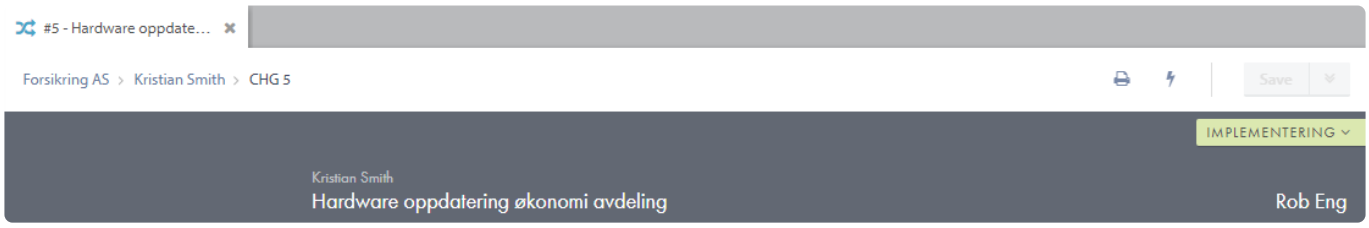


Eksempel på en fullført endring:


#2 - New AD structure f...
Integrate IT › John Nordmann › CHG 2
Lagre
NY
John Nordmann
New AD structure for IT
Rob Eng
Detaljer
Vedlegg 0
Relasjoner 0
PLANLAGT DATO
1 mar, 09:00 - 9 mar, 09:00
TYPE
Normal
OMFANG
Avdeling
HASTEGRAD
Normal
PRIORITET
Høy
KATEGORI
Ingen
RISIKO
10
Opprettet av Rob Eng 3 måneder siden
Sist endret av Rob Eng en måned siden
Legg til...
BESKRIVELSE
New AD structure for IT
OPPGAVER
TILDELT
FRIST
UTFØRT
Backup of AD structure
Technical Support John Nordmann
en måned siden
Powershell script for rewriting AD structure
Technical Support John Nordmann
en måned siden
Testing av verification after change
Technical Support Rob Eng
en måned siden
NOTAT
Completed and verified ok. Took 1 day extra to complete.
TILBAKERULLINGSPLAN
John will perfom backup.
RISIKOER
SANNSYNLIGHET
KONSEKVENS
RISIKOVERDI
Ensure that right GPO is set
100%
10
10
Sum
10

Toppmeny

Toppmenyen består av to seksjoner: en øvre og en nedre seksjon.

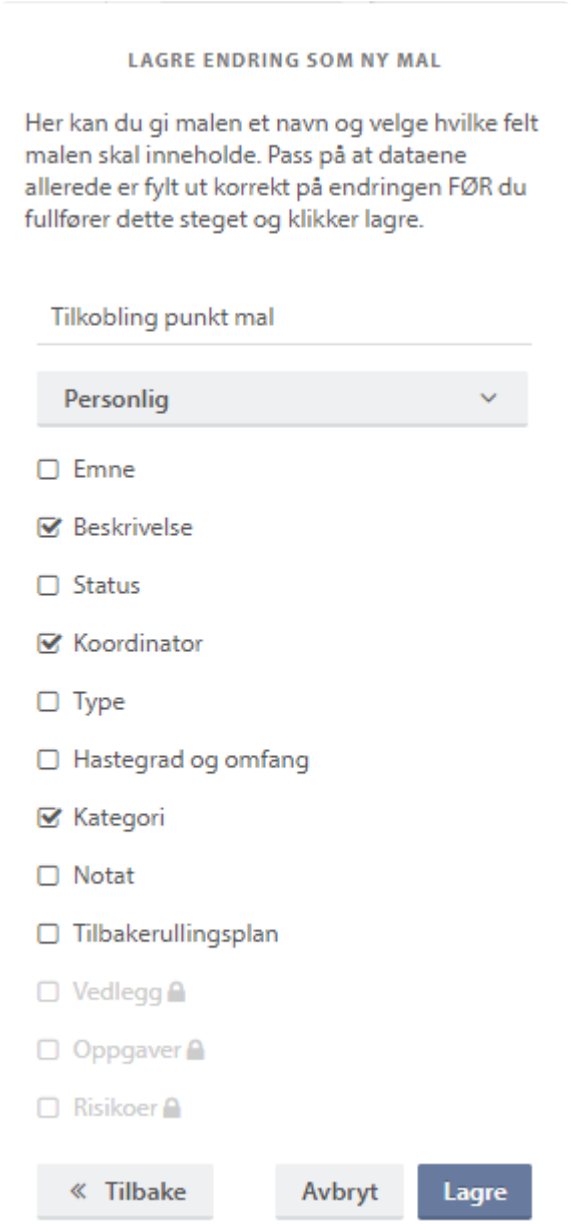


Øvre seksjon

Den øvre seksjonen inneholder informasjon om personen som bestilte endringen, hvilket firma vedkommende arbeider for og endringsnummeret. Lagreknappen er deaktivert frem til det blir lagt inn noen endringer.

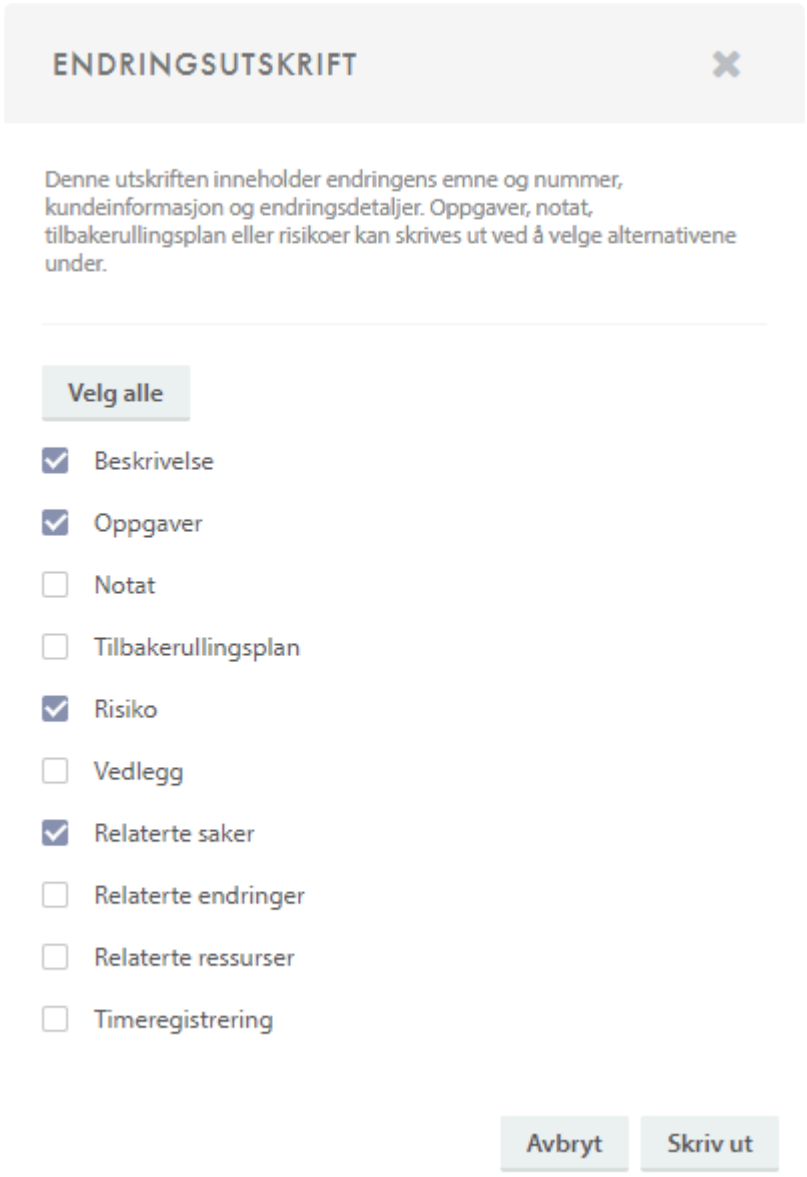
Endringsmal

Trykk på knappen for å påføre eller opprette en ny mal. Hvis man påfører en mal til en Endring, vil informasjonen lagret overskrive det som er blitt skrevet. Da du oppretter en ny mal velger du hvilken informasjon fra Endringen som skal lagres i malen.

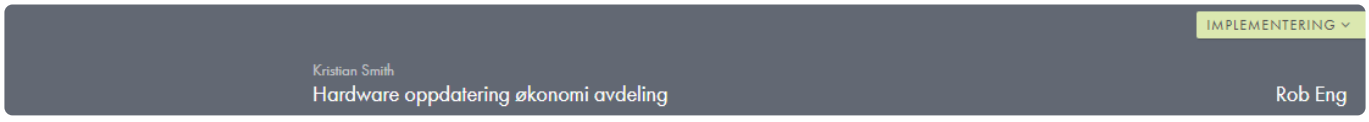


Print

Trykk på knappen for å printe ut informasjon om Endringen. Du krysser av for informasjonen du ønsker å ta med.



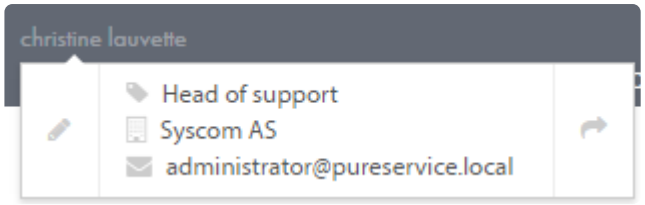
Nedre seksjon



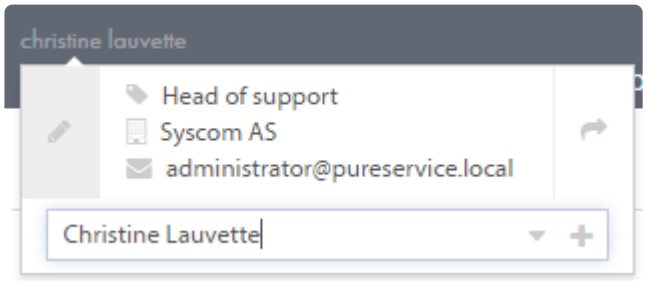
Den nedre seksjonen inneholder informasjon om personen som bestilte endringen, hva endringen gjelder (emnet), status og hvem som er endringskoordinator.

Bestiller

Hvis du klikker på bestilleren, åpnes et lite vindu med vedkommendes kontaktinformasjon.



Det er mulig å velge en annen bestiller ved å trykke på blyantikonet .

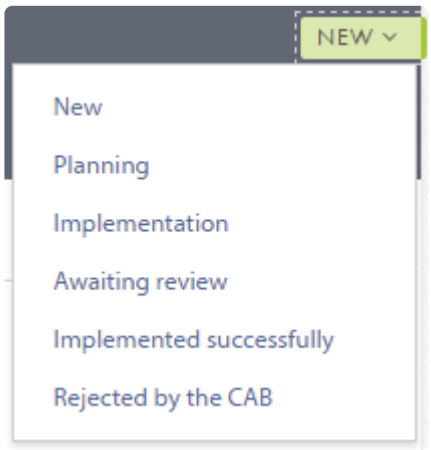


Man kan enten søke etter en bruker, finne brukeren i nedtrekkslisten eller opprette en ny bruker.

Klikk på pilen for å åpne bestillerens profilside, og eventuelt endre kontaktinformasjonen. Du kan lese mer om brukerprofilsiden i neste kapittel: Kontakter: Profilside.

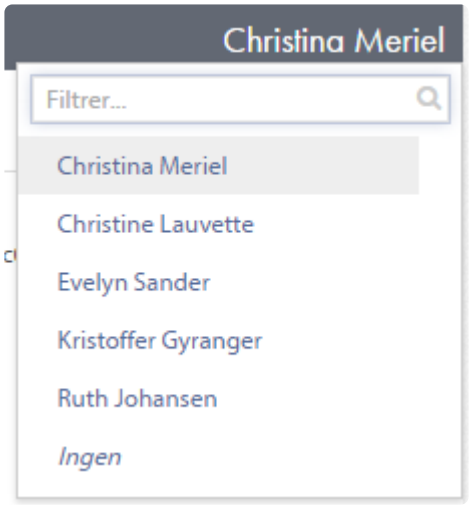
Status

Det er enkelt å bytte status på en endring. En nedtrekksliste med tilgjengelige alternativer åpnes når man klikker på statusfeltet i øvre høyre hjørne.



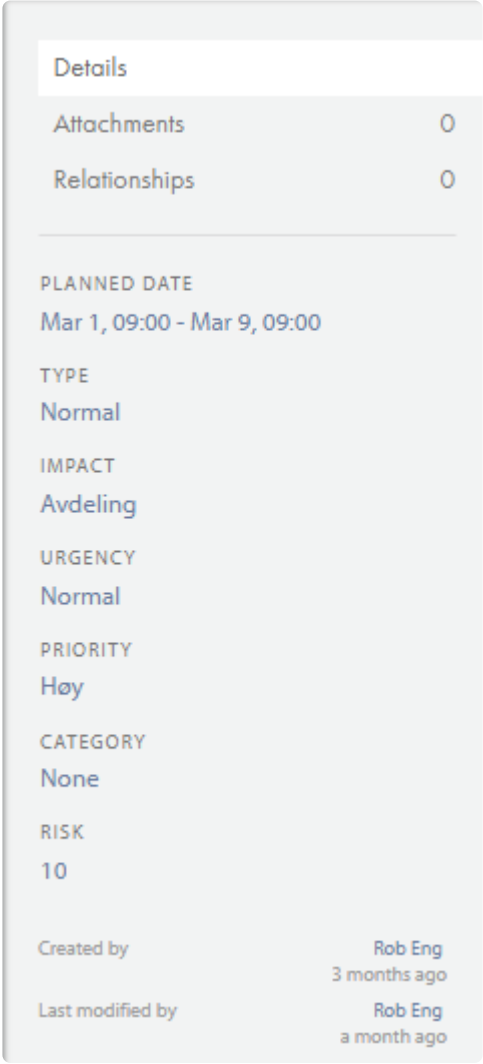
Koordinator

Koordinatorfeltet settes automatisk til **Ingen** når man oppretter en ny endring. Ved å klikke på feltet, åpner man en nedtrekksliste med saksbehandlere man kan sette som koordinator. Man kan tildele endringer til saksbehandlere ved å søke etter navn, eller ved å navigere gjennom nedtrekkslisten.


Christina Meriel
Filtrer...
Christina Meriel
Christine Lauvette
Evelyn Sander
Kristoffer Gyranger
Ruth Johansen
Ingen

Sidemeny

Sidemenyen består av to områder: innholdsmenyen på toppen, og informasjon og klassifisering av endringen under.



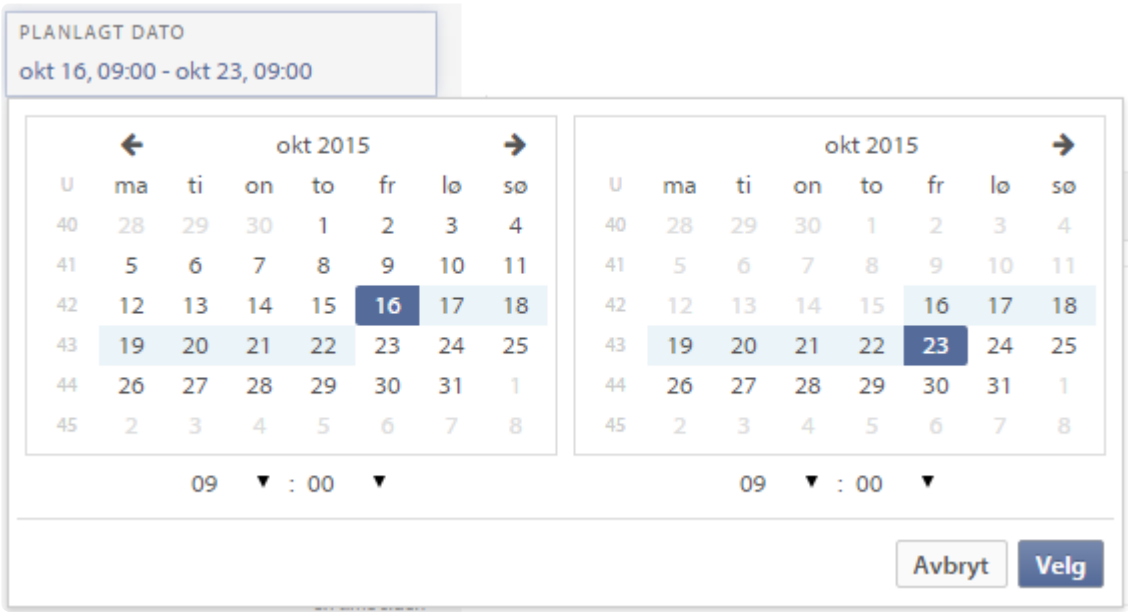
Innholdsmeny

Denne menyen endrer innholdet som vises frem i midten av endringen. Man kan velge mellom **detaljer**, **vedlegg** og **relasjoner**.

Endringsklassifisering og informasjon

Det er mulig å redigere klassifiseringen i denne menyen. **Omfang** og **Hastegrad** fungerer som beskrevet i forrige kapittel. I bunnen av sidemenyen finner man informasjon om når endringen ble opprettet, sist endret, implementert og lukket.

Planlagt dato



Man kan sette planlagt start- og sluttdato for endringsforespørsler. Klikk på “Planlagt dato” for å åpne kalenderen og sette passende datoer.

Prioritet

Prioritet settes basert på omfang og hastegrad. Det er ikke mulig å endre prioriteten direkte; man blir nødt til å endre omfang og hastegrad.

Kategori

Kategori kan endres etter at en endring er opprettet. Endre kategorier kan også sorteres i lister og filtre for eksempel.

Risiko

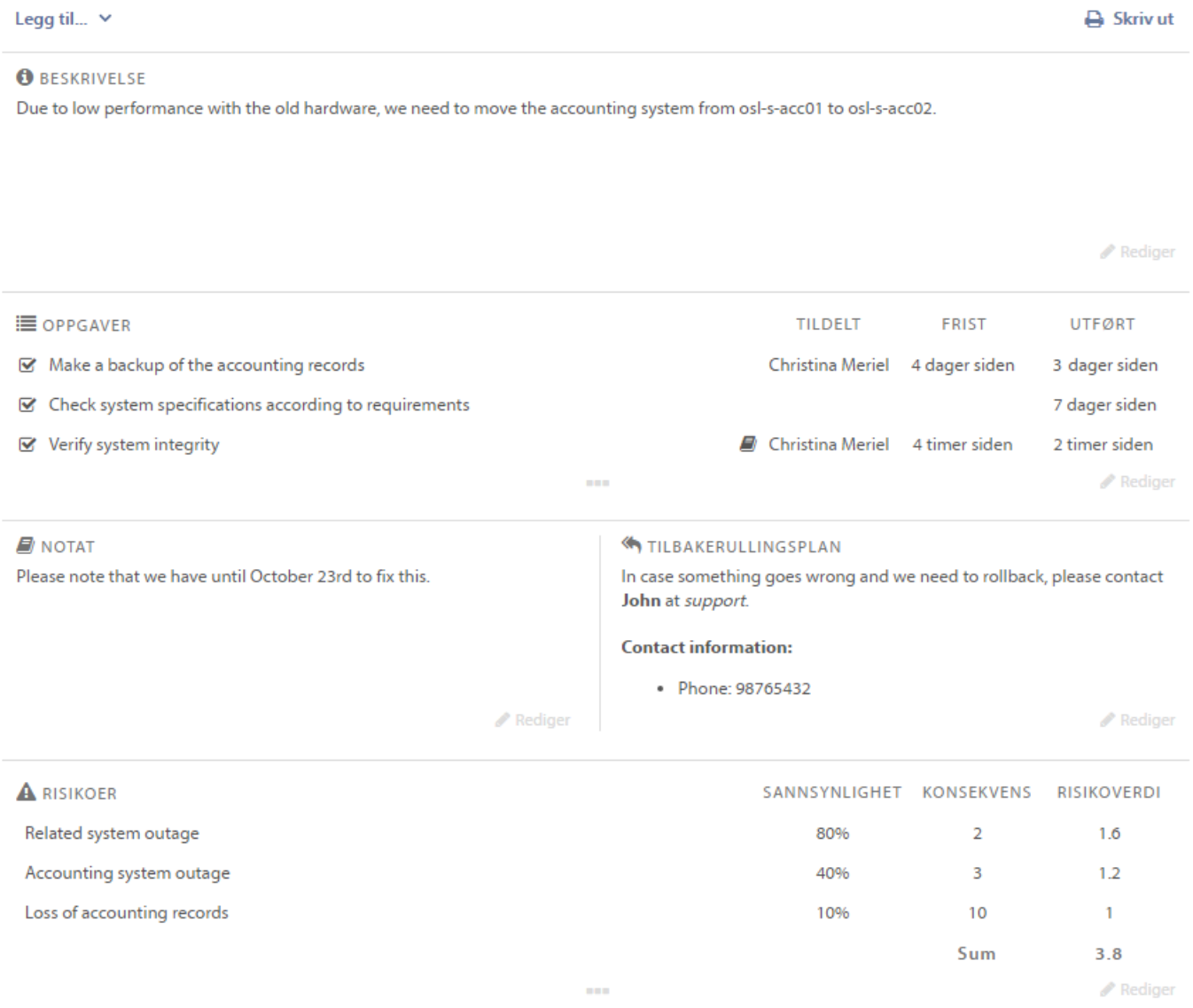
Frem til man har lagt til risikoer på en endring, vil det stå “Ingen risikoer lagt til” under risikofeltet, som illustrert på bildet over. Hver risiko man legger til har en risikoverdi. Alle risikoverdiene summeres og vises frem i risikofeltet. Neste kapittel forklarer hvordan man legger til risikoer.

Endringsinnhold

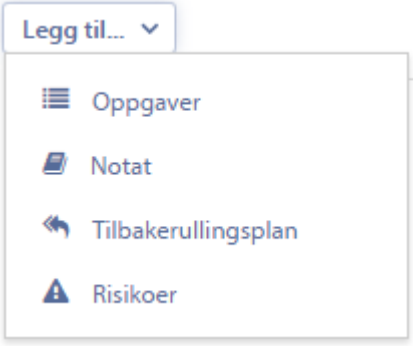
Som nevnt i forrige kapittel, så avhenger innholdet i midten av endringsvinduet av hva som er valgt i sidemenyen (detaljer eller vedlegg).

Detaljer

Når man velger **detaljer** i innholdsmenyen, åpnes det en side hvor man kan lese og redigere endringsbeskrivelsen, og legge til elementer.



Legg til element



Det finnes fire elementtyper: oppgaver, notat, tilbakerullingsplan og risikoer. Man kan kun legge til *ett* element av hver

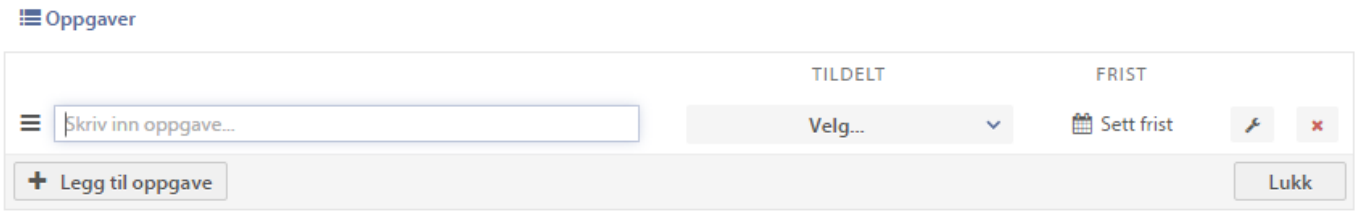
type.

> Vennligst merk at man må klikke på lagreknappen i toppmenyen for hvert element som blir lagt til. Hvis man ikke gjør det, forsvinner elementene når siden oppdateres.

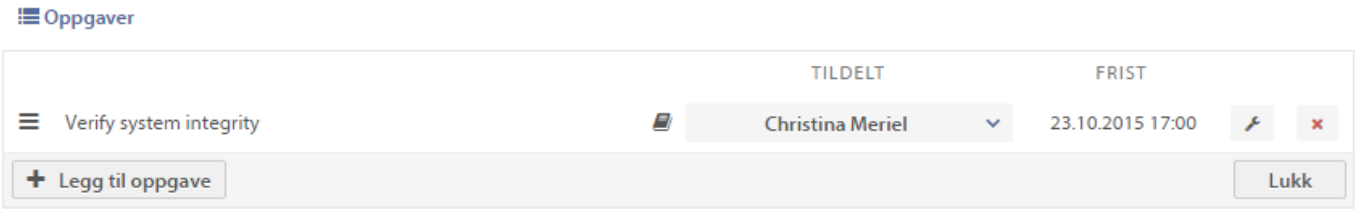
Oppgaver

Når man arbeider med en endring, må man som regel løse visse oppgaver før endringen kan implementeres fullstendig. Første element, oppgaver, kan brukes til å delegere oppgaver og ansvar til saksbehandlere, eller som en sjekkliste for å se fremgang.

For å legge til en oppgave, må man fylle ut en **beskrivelse**. Man kan også **tildele** oppgaven til en saksbehandler og sette en **frist**.



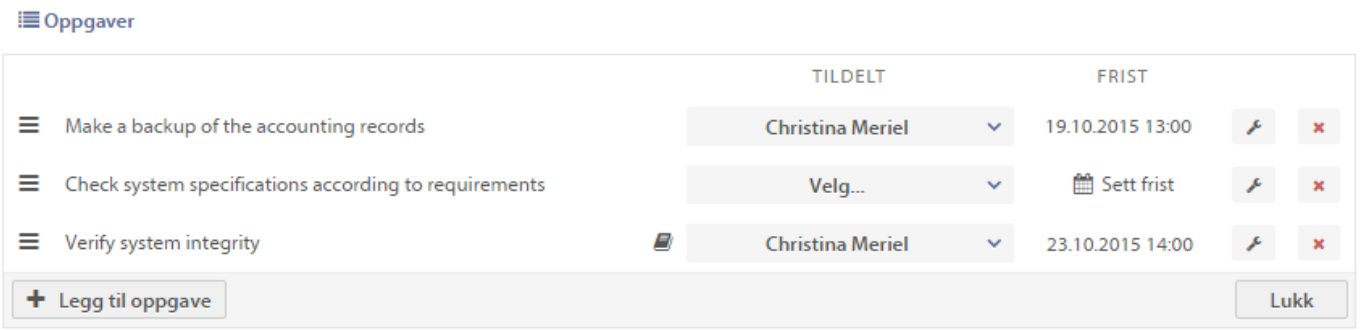
Klikk på ikonet for innstillinger for å legge til et **notat** på en oppgave. Oppgaver med notater indikeres med et notatbokikon til høyre for beskrivelsefeltet.



Klikk på for å slette en oppgave.

Redigere oppgave

Man kan redigere alle oppgavefeltene.

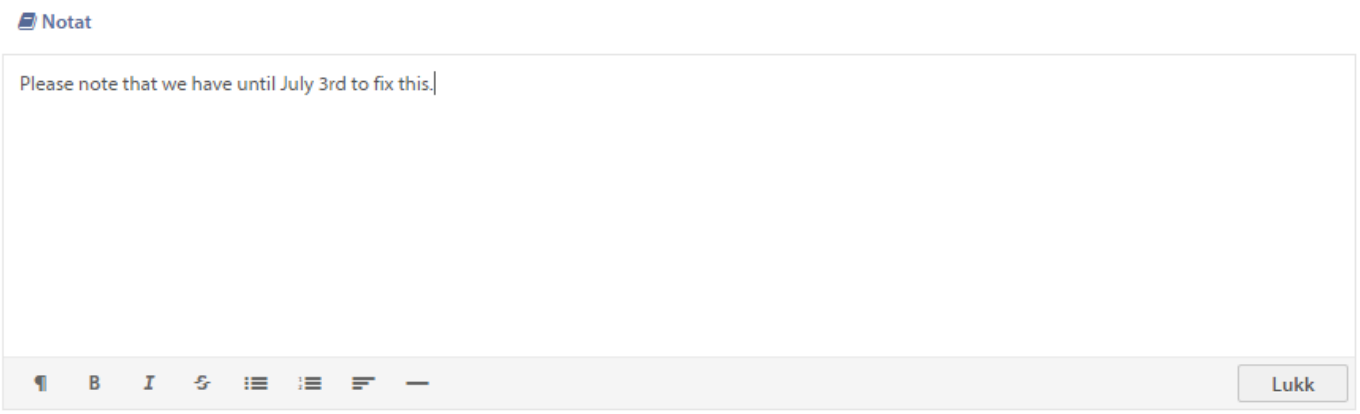


Hvis en endring har to eller flere oppgaver, kan man enkelt omorganisere rekkefølgen de ligger i. For å omorganisere kan man bruke dra-og-slipp-metode på ikonet helt til venstre for oppgaven ☰.

Fullføre en oppgave

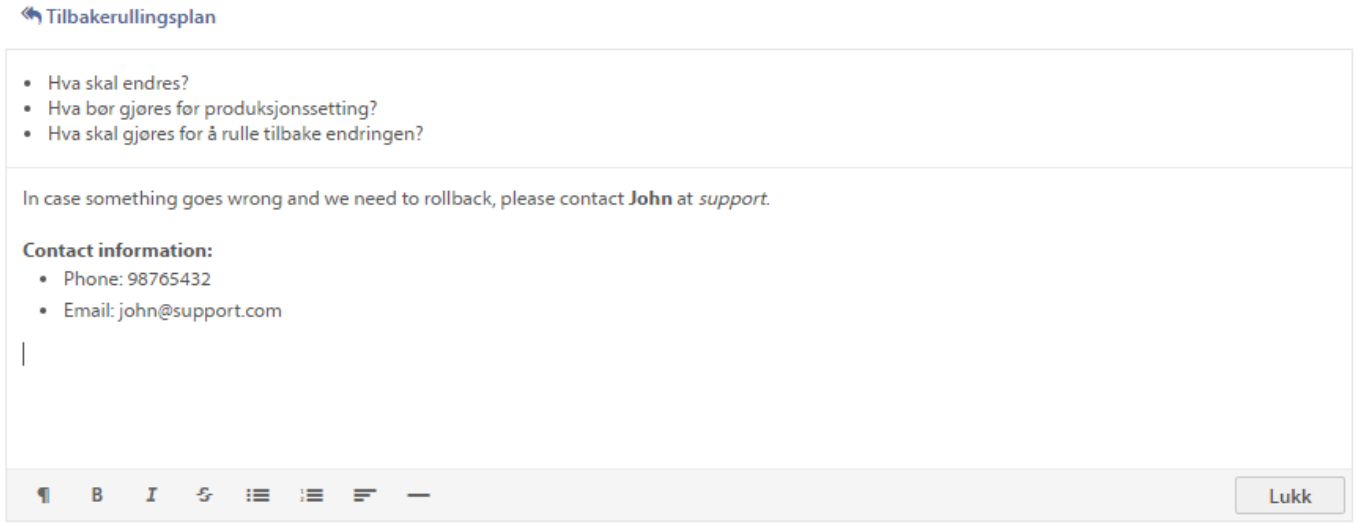
Med en gang man blir ferdig med en oppgave, skal den hukes av og markeres som ferdig. Hvis du ikke er endringskoordinator, kan du kun fullføre oppgaver som du selv er tildelt.

Notat



Velg **notat** fra elementlisten for å legge til et internt notat på endringen. I motsetning til når man arbeider med saker i Pureservice, er det *ikke* mulig å sende meldinger til brukere når man arbeider med endringer.

Tilbakerullingsplan



Det er viktig å ha en tilbakerullingsplan når man arbeider med endringer. Saksbehandlere og administratorer kan enkelt se viktig informasjon hvis noe går galt, for eksempel:

- hva var skulle endres
- hva var det som måtte gjøres før implementering
- hvordan kan man rulle tilbake endringen og hvem er kontaktperson

Risikoer

Endringer kan involvere visse risikoer. Pureservice lar deg synliggjøre disse risikoene med risikoplanen. Det anbefales at man **beskriver** hver risiko, og setter **konsekvens** og **sannsynlighet**. Konsekvens sier noe om hvor alvorlig risikoen er, og er et tall mellom 1 (ubetydelig) og 10 (veldig alvorlig). Sannsynlighet er prosentvis (10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90 og 100), og sier noe om hvor stor sjanse det er for at risikoen inntreffer. Hver risiko har en risikoverdi, som regnes ut ved at konsekvens og sannsynlighet multipliseres.

Hvis en endring har flere risikoer vil alle risikoverdiene summeres sammen til en totalsum. Man kan se totalsummen i sidemenyen.

Skriv ut

Oppe til høyre i kommunikasjonsoversikten kan man skrive ut endringens innhold på en oversiktelig måte.

Trykk på

knappen for å starte, velg hva som skal bli med i utskriften (Beskrivelse, Oppgaver, Notat, Tilbakerullingsplan, Risiko, Vedlegg og/eller Relaterte ressurser) og fullfør ved å trykke på “Skriv ut”.

Vedlegg

Man får tilgang til alle vedlegg på en endring når man velger **vedlegg** i innholdsmenyen. På denne siden kan man legge til, vise, laste ned og slette vedlegg.

Legg til fil

Du kan legge til en fil på to måter: enten ved å trykke på **Legg til fil** og finne riktig fil som skal legges ved, eller ved å bruke dra-og-slipp-metoden. Sistnevnte lar deg dra en fil fra en mappe til den midtre seksjonen, og slippe den slik at filen lastes opp. Bildet under illustrerer hvordan dra-og-slipp-metoden fungerer.

Pureservice gir tilbakemelding hvis du er utenfor dra-og-slipp-området. Når pekeren befinner seg utenfor området erstattes med et forbudtskilt .

Vise vedlegg

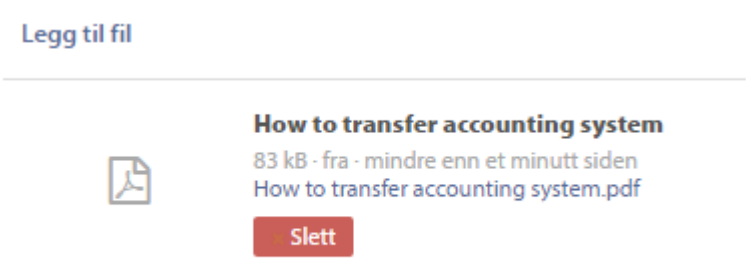
For å vise et vedlegg kan man klikke på miniatyrbildet. Vedlegget åpnes i full størrelse i midten av skjermen.

Nedlastning

For å laste ned et vedlegg lokalt kan man klikke på filnavnet.

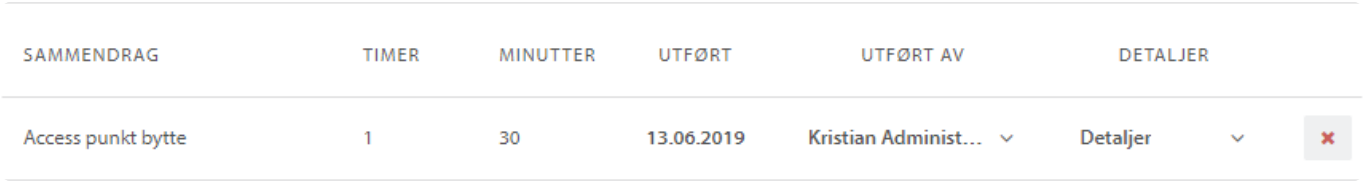
Slett vedlegg

Hold pekeren over et vedlegg for å få frem en sletteknapp. Hvis du klikker på sletteknappen fjernes vedlegget permanent fra endringen og Pureservice.


Legg til fil
How to transfer accounting system
83 kB · fra · mindre enn et minutt siden
How to transfer accounting system.pdf
Slett

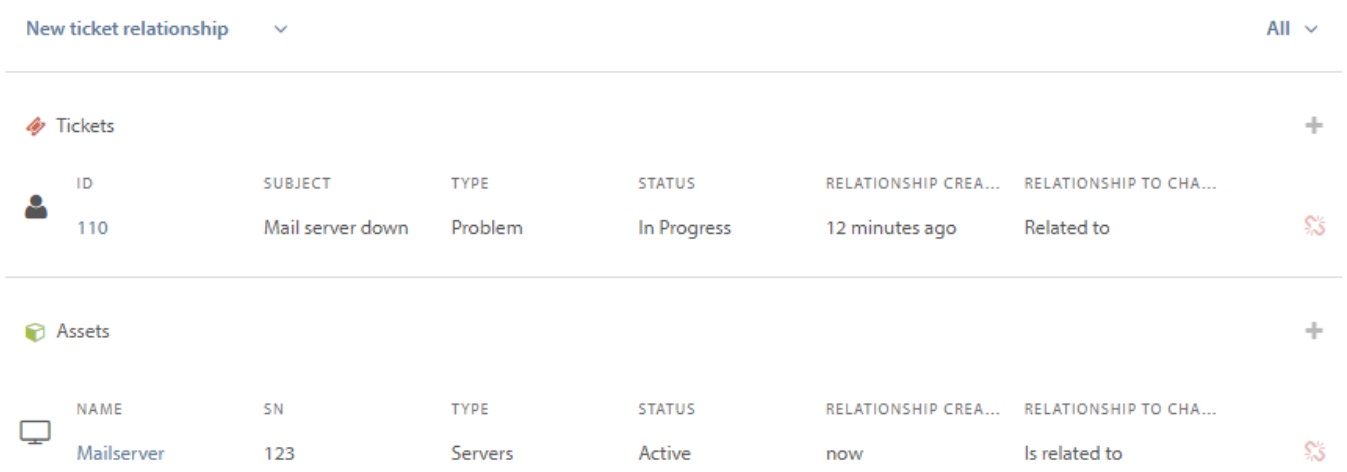
Timeregistrering

Timeregistrering tillater deg å registrere hvor lang tid er brukt på en endring. Det kan enten registreres som en enkel registrering, eller flere. Trykk **Legg til timeregistrering** for å lage en ny registrering.
Klikk på detaljer for å åpne en tekst boks der du kan gi mer informasjon om hvordan endringen ble utført, og alle annen relevante detaljer.



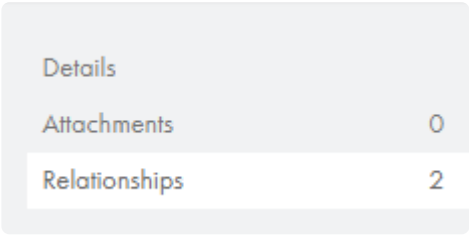
Relasjoner

Velg **Relasjoner** i sidemenyen for å se relasjoner til andre endringer, saker og ressurser



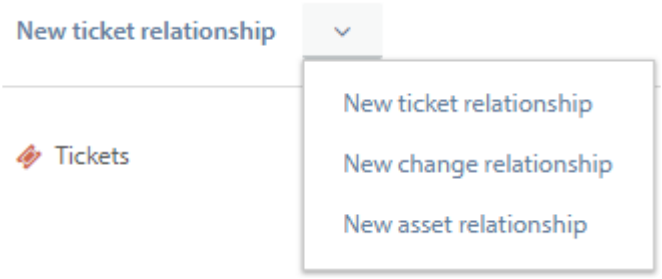
For å fjerne en relasjon trykker du på -knappen ved siden av relasjonen.

Tallet til høyre i sidemenyen viser hvor mange ting som er relatert til endringen.



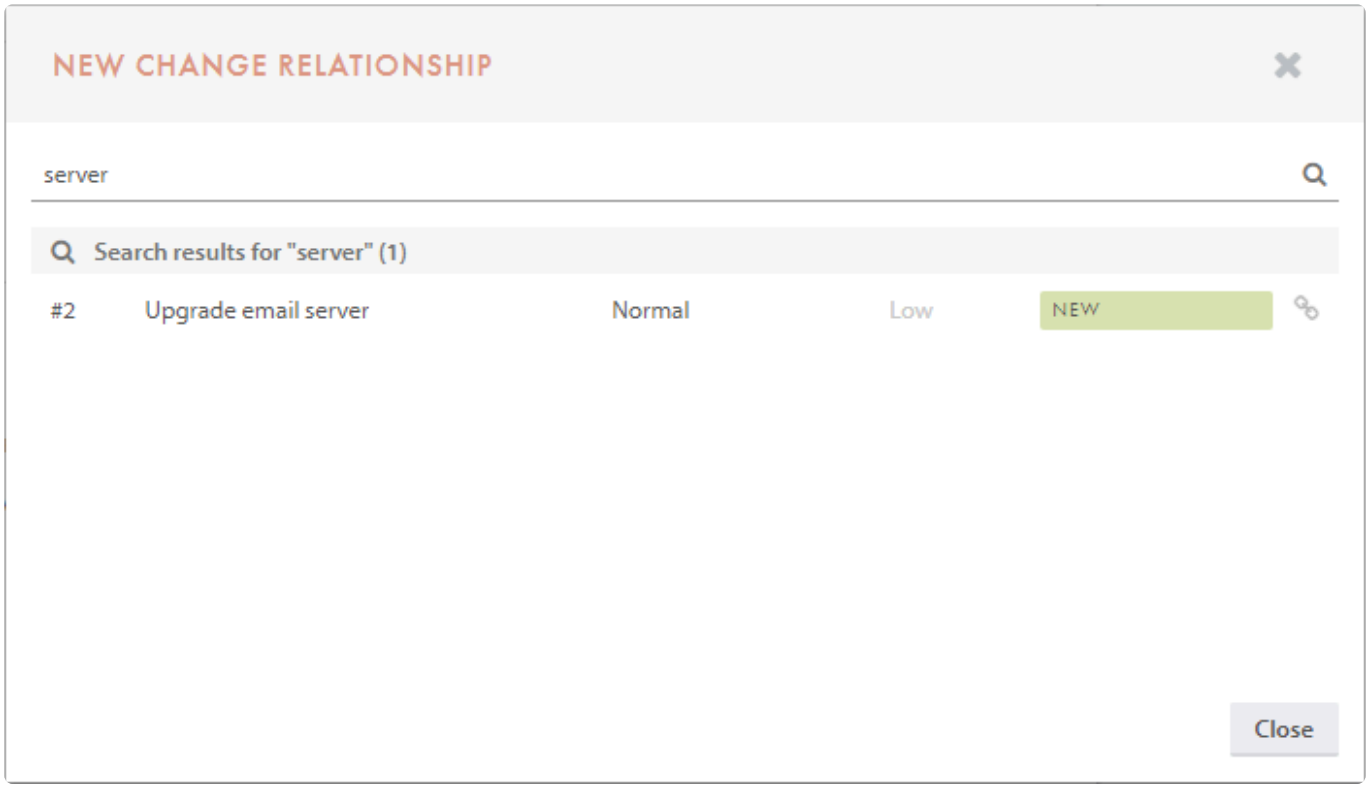
Nye relasjoner

Legg til nye relasjoner ved å klikke på + -knappen eller ved å velge relasjonstype i menyen.

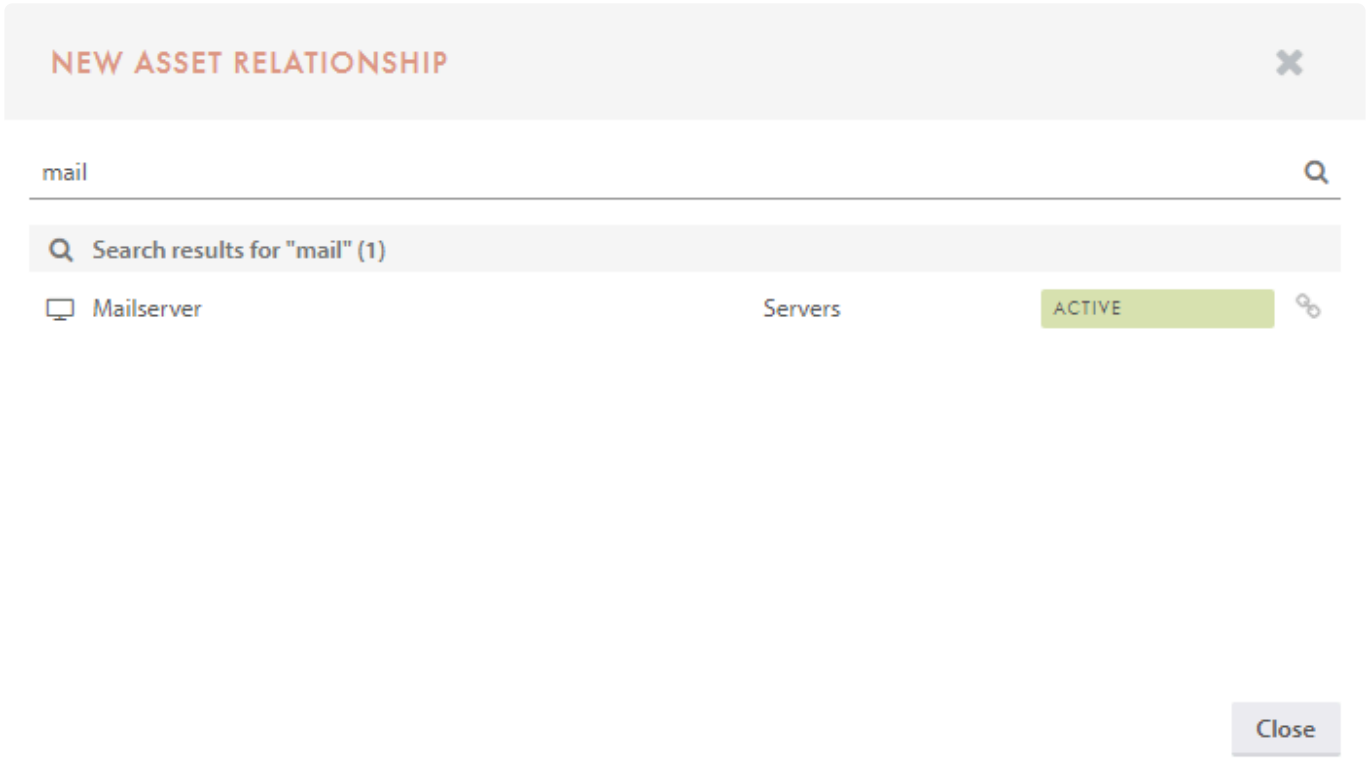


Søk etter saksemne for å relatere til saker.

Man kan også relatere til andre endringer.



Eller relatere til ressurser.



Oppgaver

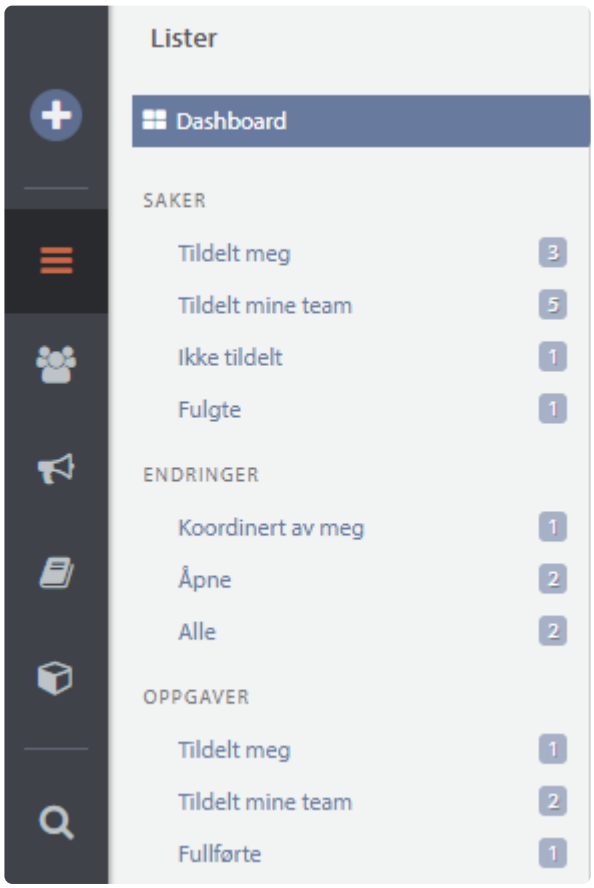
Det er mulig å legge til oppgaver på endringer og saker. Pureservice bruker et sett med predefinerte lister for å separere oppgaver inn i grupper. Oppgavelistene er å finne under “Oppgaver” i listemenyen.

For mer informasjon om hvordan man oppretter oppgaver, se *Saker -> Arbeide med en sak -> Saksinnhold -> Oppgaver*.

Listemeny

Oppgaver sorteres inn i predefinerte lister i listemenyen:

- **Tildelt meg:** oppgaver tildelt til innlogget bruker
- **Tildelt mine team:** oppgaver tildelt team(s) du er medlem av
- **Fullført:** alle fullførte oppgaver



Legg merke til tallet til høyre for hver liste, da det indikerer hvor mange elementer som finnes i den respektive listen.

Velg oppgavemal

Man kan velge å opprette nye oppgaver i Pureservice ved å bruke oppgavemaler. Registrering av nye oppgaver med oppgavemaler kan føre til at man bruker mindre tid på registreringsprosessen, da skjemafelter fylles ut automatisk. Trykk på “Velg mal” for å se hvilke maler som er tilgjengelige.

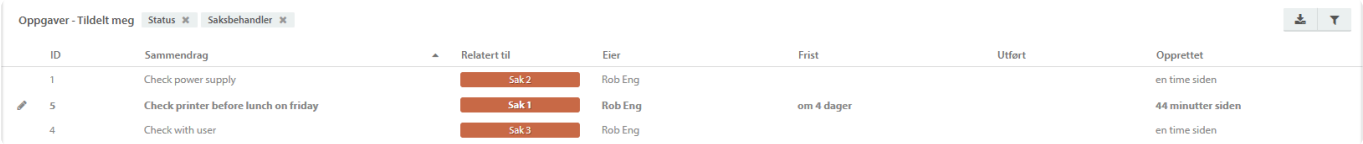
Malene er sortert i følgende rekkefølge:

- Personlige maler
- Maler fra ditt standard-team
- Maler fra andre team som du er medlem av

Sammendrag, tildeling og detaljer
Hvis du velger en saksmal med elementene sammendrag, tildeling og detaljer, blir disse lagt til i oppgaven. Man kan redigere alle tre elementer.

Listefunksjoner

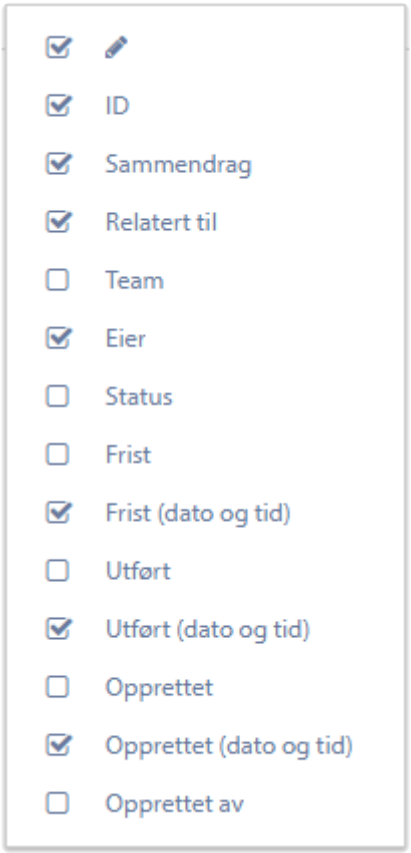
Oppgavelistene, som saks- og endringslistene, har flere nyttige og viktige funksjoner: skreddersydd listevisning, skalerbare kolonner, kolonnesortering, indikasjoner på ulagrede endringer, nedlastning av oppgaveliste (som CSV-fil) og filtreringsmulighet. Du kan lese mer om disse funksjonene i de kommende underkapitlene. Elementer i oppgavelister oppdateres automatisk dersom de endres av noen andre.



En oppgave kan bli satt som utført direkte fra listen ved å høyreklikke and velge *Sett som utført*. Flere saker kan markers for å utføre alle samtidig.

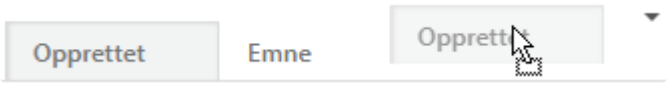
Skreddersydd listevisning

Det er mulig å skreddersy listevisningen for både saker og endringer. Høyreklikk på et kolonnenavn for å åpne kolonnemenyen, og velg kolonnene som du vil at skal være synlige i listevisningen.



Skalerbare kolonner

For å flytte en kolonne kan du benytte “drag an drop”.

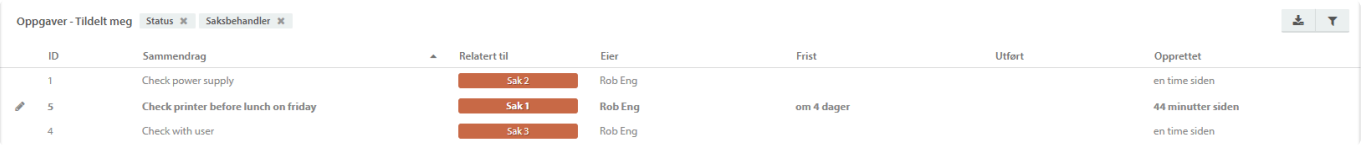


For å øke bredden på en kolonne, så drar du den ut til ønsket bredde.

Kolonnesortering

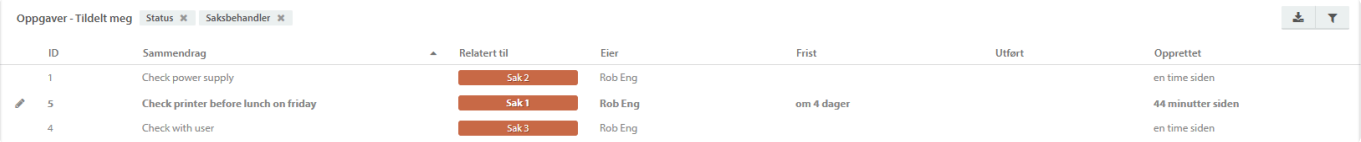
Klikk på kolonnenavnet du vil sortere oppgaver på. Et lite ikon indikerer hvilken rekkefølge kolonnen er sortert i.

Stigende: , synkende: .



Ulagrede endringer

Blyantikonet , i kolonnen lengst til venstre, indikerer om en endringsforespørsel har ulagrede endringer. I tillegg til dette så fremheves deler av raden, slik som **Sammendrag**, **Relatert til**, **Opprettet av**, **Status** og **Frist**.

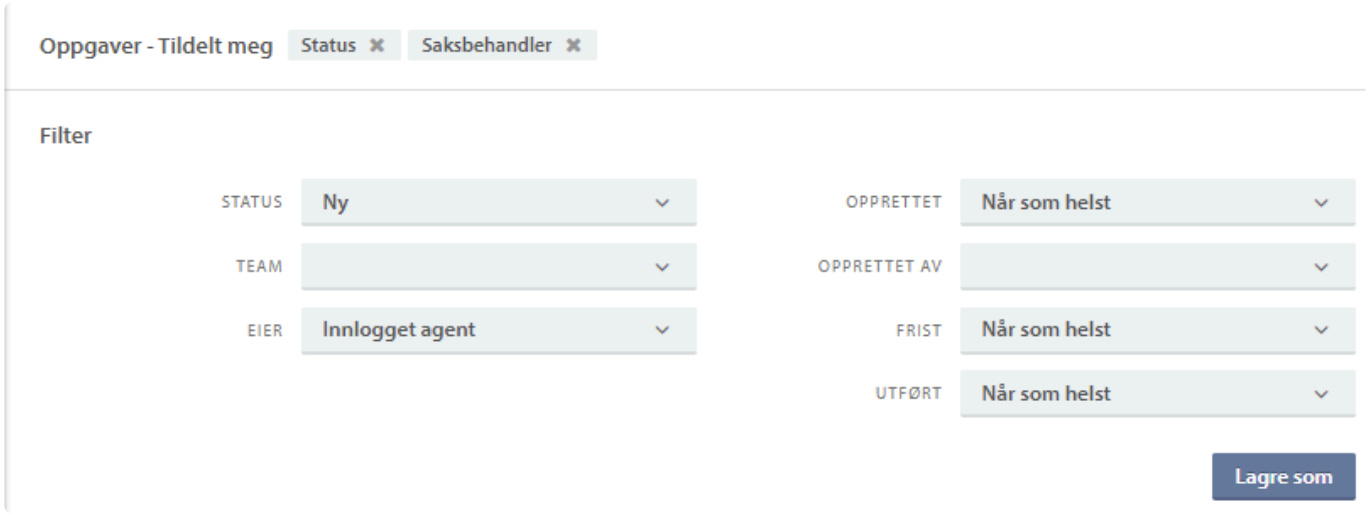


Nedlastning av oppgaveliste

Du kan laste ned listen du ser på eller arbeider med, ved å klikke på i øvre høyre hjørne. Listen lastes ned som en CSV-fil, og kan åpnes av programmer som Microsoft Excel. Alle kolonner, inkludert kolonner som eventuelt er skjult i konsollen, blir lastet ned.

Oppgavefilter

Hver liste har et standardfilter knyttet til sitt datasett. Du kan selv lage spesialtilpassede filtre og lister, eller legge inn midlertidige endringer på standardfiltrene. Klikk på for å åpne filtermenyen. Klikke på knappen igjen for å lukke menyen.

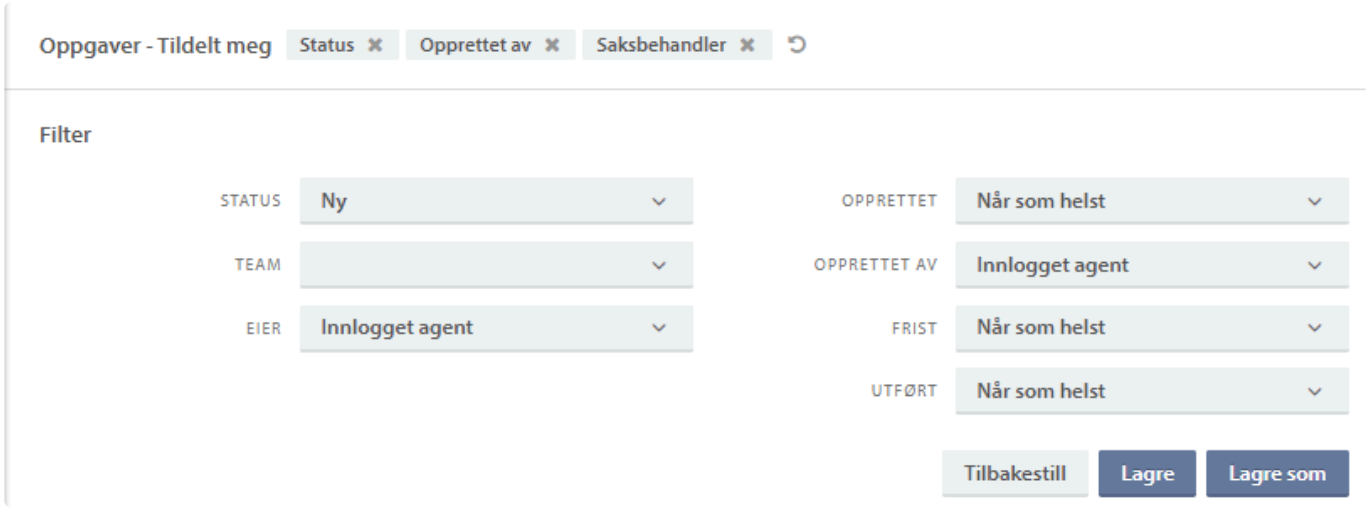


Pureservice lar deg filtrere oppgaver på **status**, **team**, **eier**, **opprettet**, **opprettet av**, **frist** og **utført**

Redigere standardfilter

Hvert standardfilter har et sett med predefinerte verdier. Man kan enkelt klikke på nedtrekkslistene for å velge alternativene (ett eller flere) som egner seg best til ens egen liste. Det dukker opp en tilbakestillingsknapp til venstre for lagreknappen med en gang man har gjort endringer ved et filter. Klikk på tilbakestillingsknappen for å omgjøre endringer.

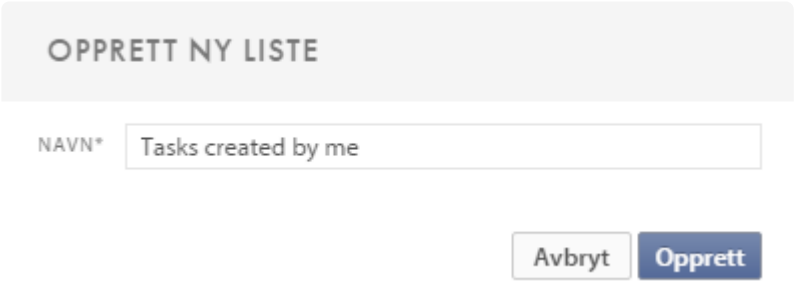
Endringer gjort ved et standardfilter er kun midlertidige, man må opprette en personlig liste for å lagre endringene.



Opprett ny personlig liste

Når man skal lage en skreddersydd, personlig liste må man velge en eksisterende liste som grunnmur, og åpne

filtermenyen. Man kan enten gjøre endringen ved det valgte filteret før man lagrer, eller editere den personlige listen etter at den har blitt opprettet. “Lagre som” åpner et modalvindu hvor man kan skrive inn et unik listenavn, og opprette listen.



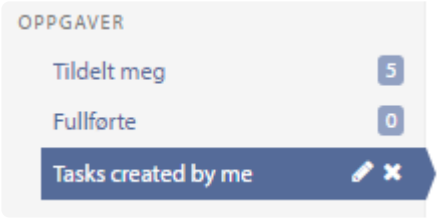
Trykk “Opprett” for å lage listen.

Personlige lister legger seg under de predefinerte listene.

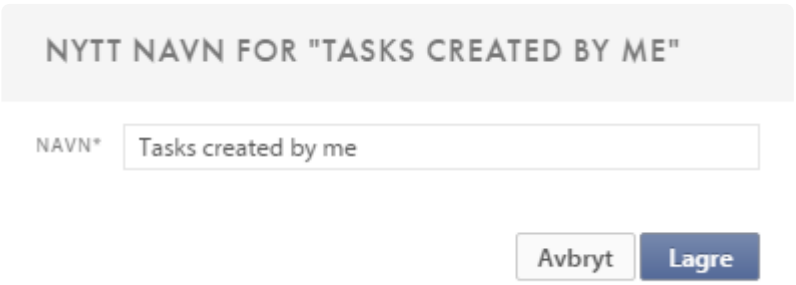
Redigere og slette en eksisterende personlig liste

Det er mulig å endre både filterverdier og listenavn når det kommer til personlige lister. Man kan også slette disse listene.

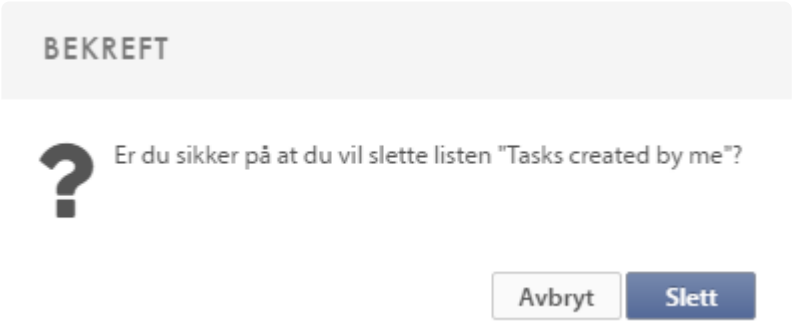
To ikoner (en blyant og et kryss) dukker opp når man holder pekeren over en personlig liste.



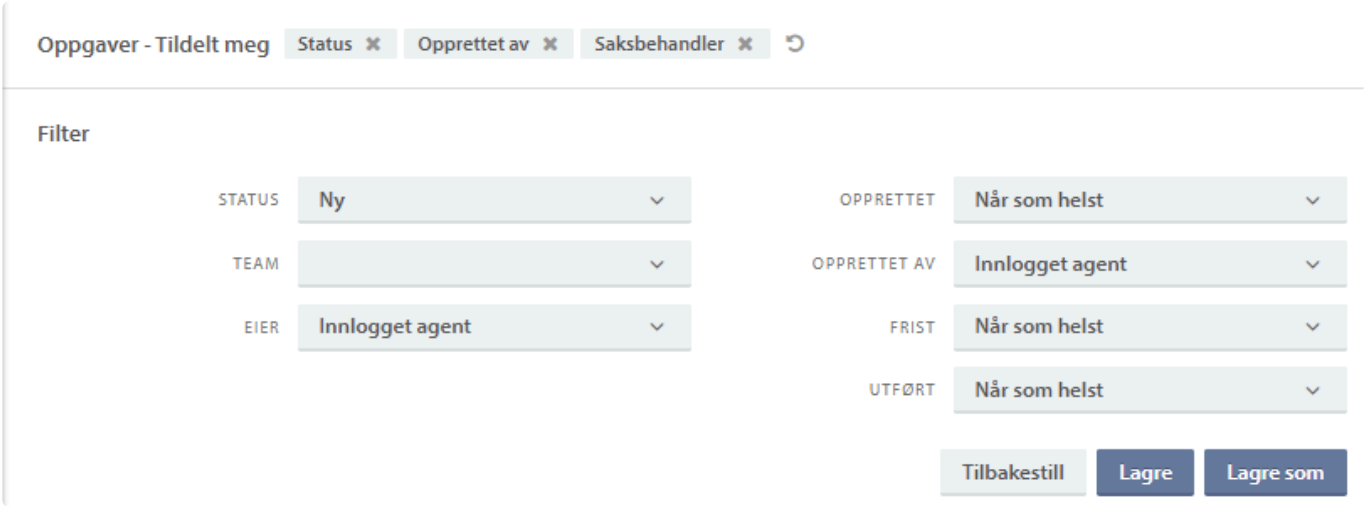
Klikk på blyantikonet for å endre listenavnet. Et modalvindu åpnes så, hvor man kan gi listen nytt navn.



Klikk på krysset for å slette en personlig liste. Man må bekrefte handlingen for at listen skal bli fjernet.



For å endre filterverdiene til en personlig liste, kan man klikke på listen man ønsker å redigere. Sørg for at filtermenyen er åpen. Idet man har lagt inn endringer kan man velge å **tilbakestille** de, **lagre** og overskrive den eksisterende listen eller **lagre som** en ny liste.

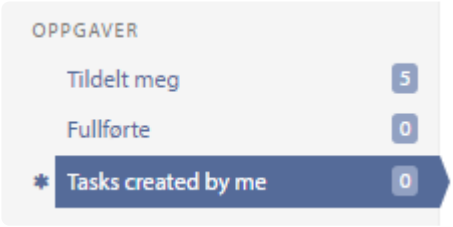


Personlige lister legger seg under de predefinerte listene. Man kan skille på de to listetypene ved å holde

pekeren over dem. Ikonene er kun synlige når pekeren plasseres over personlige lister.

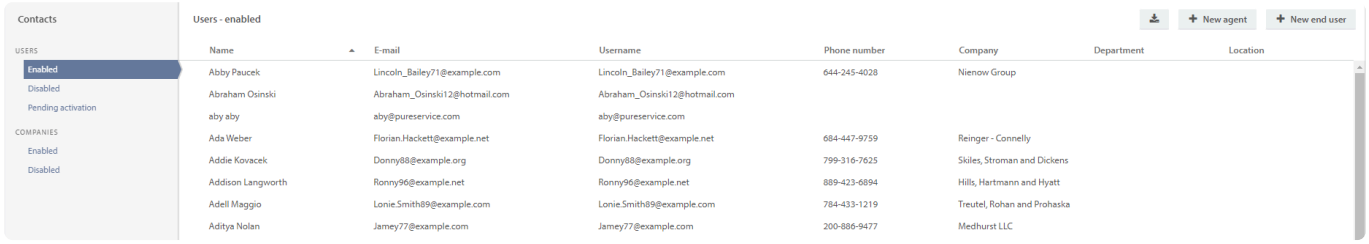
Ulagrede endringer

Endringer utført på et filter, som enten tilhører en predefinert liste eller en personlig, blir lagret lokalt i nettleseren frem til du trykker på en lagreknapp. Lister med ulagrede endringer indikeres med en stjerne til venstre for listenavnet.



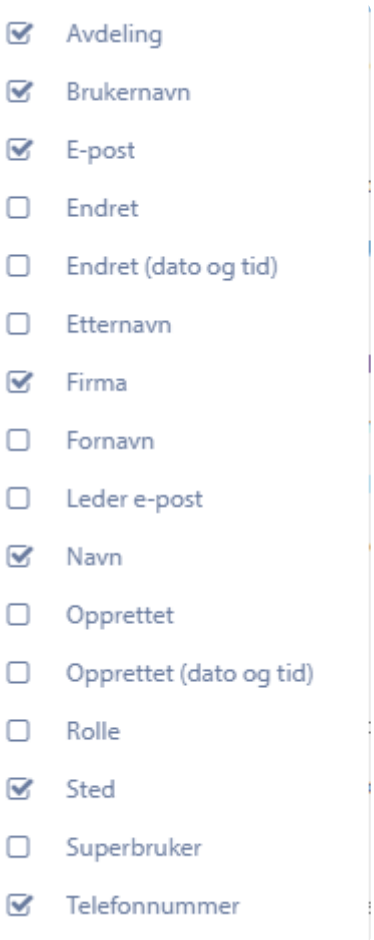
Kontakter

Kontaktene er delt inn i to lister: **brukere** og **firma**. Disse listene er igjen delt inn i to: aktive og inaktive. Kolonnene kan organiseres på samme måte som kolonnene i sakslisten. Du kan lese mer om det her: Saker – Listefunksjoner.



Skreddersydd listevisning for kontakter

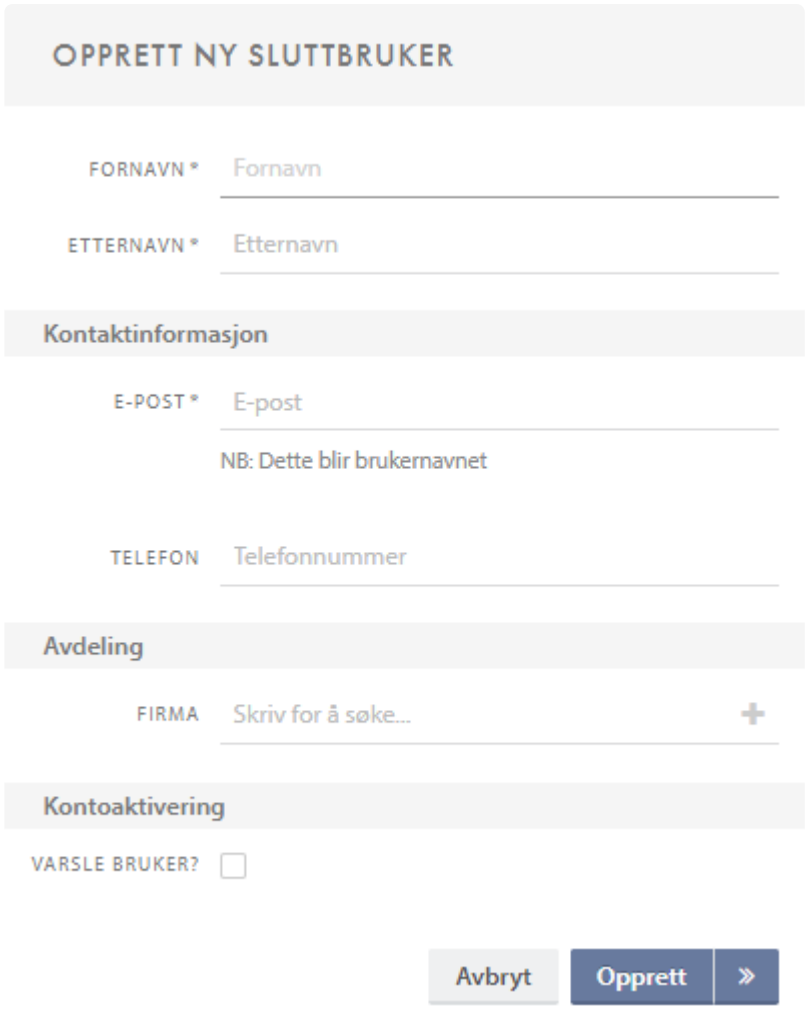
Du kan selv skreddersy kontaktlisten ved å velge hvilke kolonner som skal vises. Høyreklikk på et kolonnenavn for å få frem kolonnemenyen.



Kontakthåndtering

Opprett ny sluttbruker

Velg **brukere** i kontaktpanelet (enten aktive eller inaktive), og klikk på + Ny sluttbruker for å opprette en ny sluttbruker.



Fornavn, etternavn og e-post er obligatoriske felter, mens telefon og firma er frivillige.

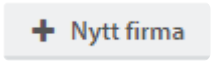
> Vennligst merk at e-post settes som brukernavn. Man kan også velge om man vil varsle brukeren om den nylige opprettede Pureservicekontoen.

Avdeling

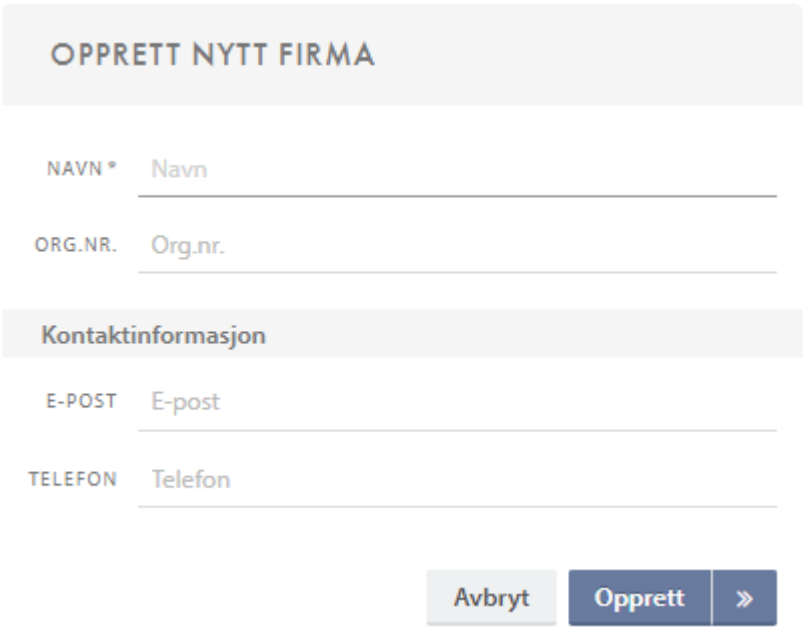
Hvis firmaet sluttbrukeren skal registreres med allerede finnes i Pureservice, kan du skrive inn navnet i firmafeltet. Pureservice utfører et søk, og tilbyr en liste med treff. Hvis firmaet ikke er registrert i Pureservice, kan du klikke på pluss-ikonet på høyre side i feltet. Dette medfører at modalvinduet “Opprett nytt firma” åpnes.

Opprett nytt firma

Det er mulig å åpne modalvinduet direkte fra kontaktlisten. Velg **firma** (aktive eller inaktive), og klikk på

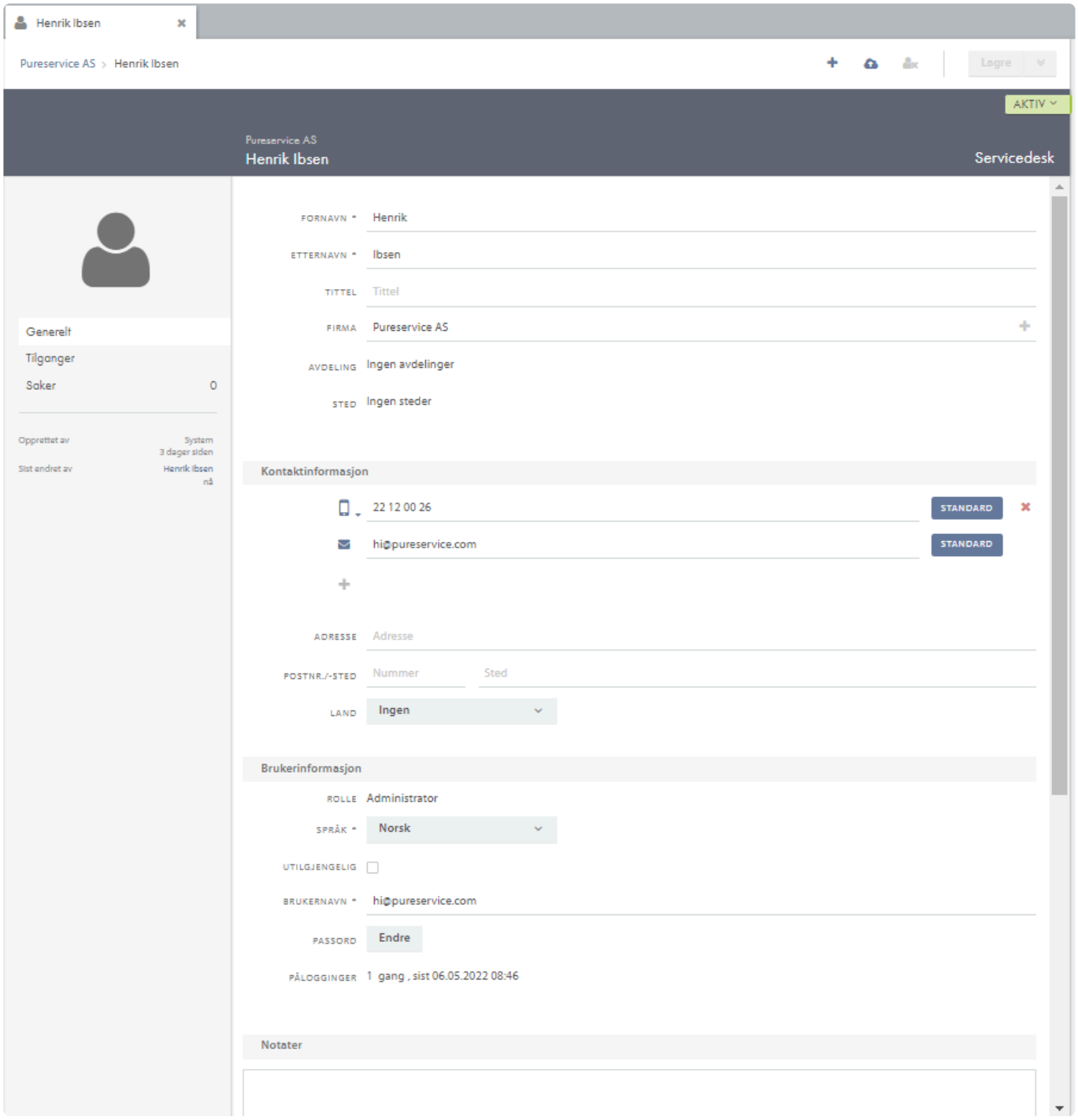


i øvre høyre hjørne.



Navn er påkrevd, mens **org.nr**, **e-post** og **telefon** er frivillige felter.

Profilside



Brukeroppslag

Du kan åpne brukerprofiler direkte med å bruke disse URLene (endre URL-delen og brukerinformasjon)

Telefonnummer brukeroppslag URL vil se slik ut:
URL/app#/lookup/user/?phonenumber=xxxxxxxx

Epost brukeroppslags URL vil se slik ut:
URL/app#/lookup/user/?username=xxxxxxxx

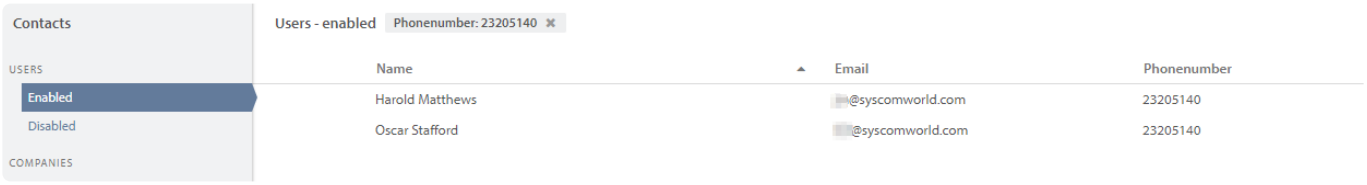
Brukernavn brukeroppslags URL vil se slik ut:

/app#/lookup/user/?email=xxxxxx@yyyyyy.com

Disse vil åpne brukers tilganger, saker og relaterte ressurser

URL/app#/lookup/user/?phonenumber=xxxxxxxx&section=tickets
URL/app#/lookup/user/?email=xxxxxxxx@yyyy.com&section=accesses
URL/app#/lookup/user/?username=xxxxxxxx&section=assets

Telefonnummer, epost og brukernavn kan bli brukt om hverandre i disse linkene.
Hvis flere brukere har samme informasjon vil du få opp en liste med alle brukerne.



Toppmeny

Opprett sak

Ved å klikke på **Opprett sak** knappen kan du lage ny sak på brukeren.

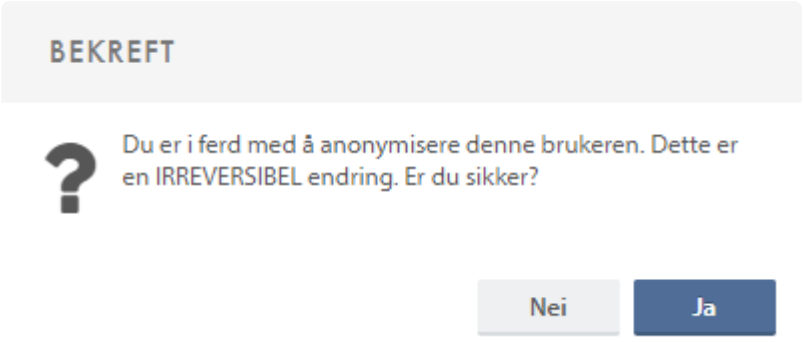
Last opp profilbilde

Ved å klikke på **Last opp profilbilde** knappen kan du laste opp profilbilde for brukeren.

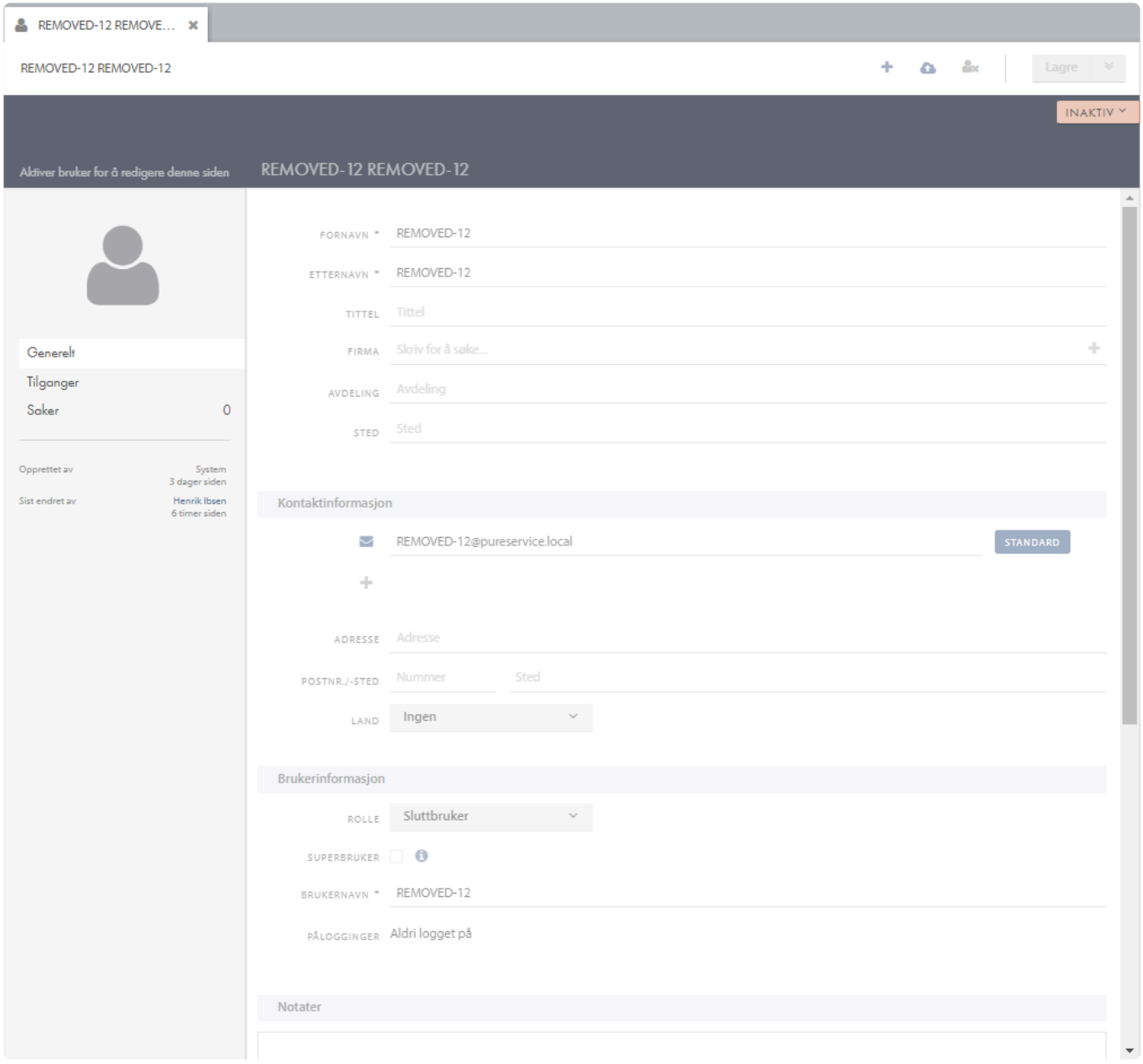
Anonymiser bruker

> Anonymisering av en bruker sletter ikke brukerens saker. Hvis dette er ønsket, husk å slette brukerens saker før anonymisering av brukeren.
> Vi anbefaler også at brukeren degraderes til Sluttbruker før anonymisering dersom han/hun er Saksbehandler eller Administator.

I følge Personvernforordningen skal man ha mulighet til å anonymisere brukere. Ved å klikke på **Anonymiser bruker** knappen vil du få opp en advarsel.



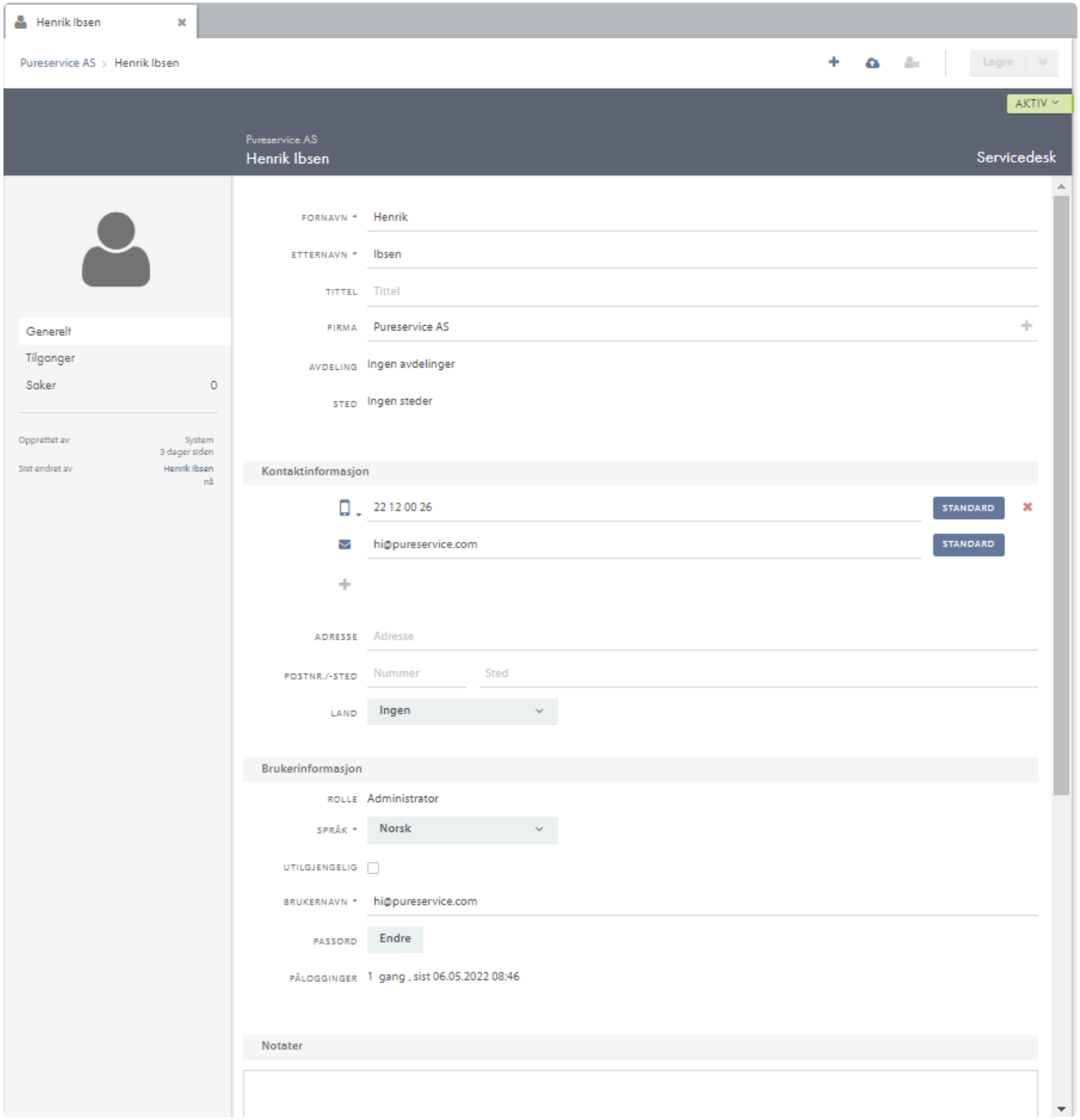
Ved å bekrefte anonymisering vil brukerens fornavn, etternavn, epostadresser, telefonnumre og brukernavn bli anonymisert. Alle andre kontaktopplysinger vil bli slettet.



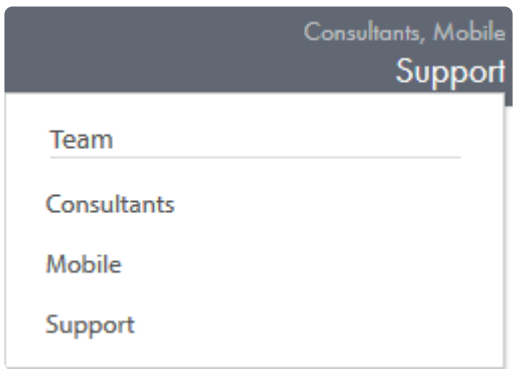
Husk å lagre brukeren for at endringene skal tre i kraft.

Teams

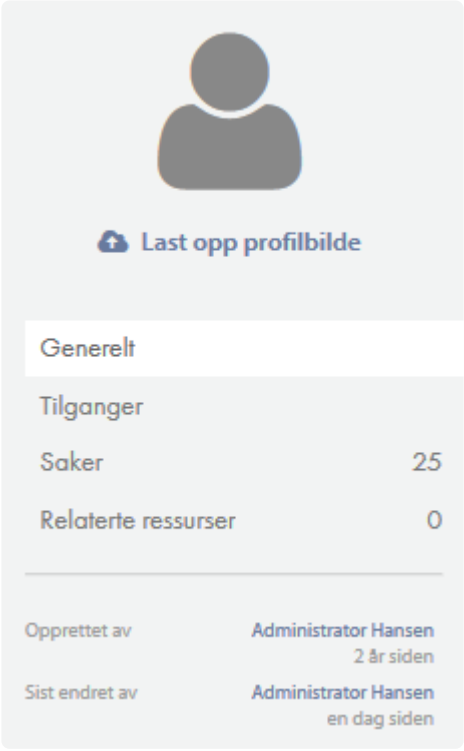
Sluttbrukere kan ikke være medlem av teams. Det er det kun saksbehandlere og administratorer som kan.
Her er et eksempel på hvordan en saksbehandlers profilside ser ut for en innlogget administrator:



Hvis brukeren er en saksbehandler eller administrator, vil man som innlogget saksbehandler kunne se hvilke team(s) brukeren er medlem av. Klikk på teamområdet i øvre høyre hjørne for å se en teamliste.



Sidemeny



Last opp profilbilde

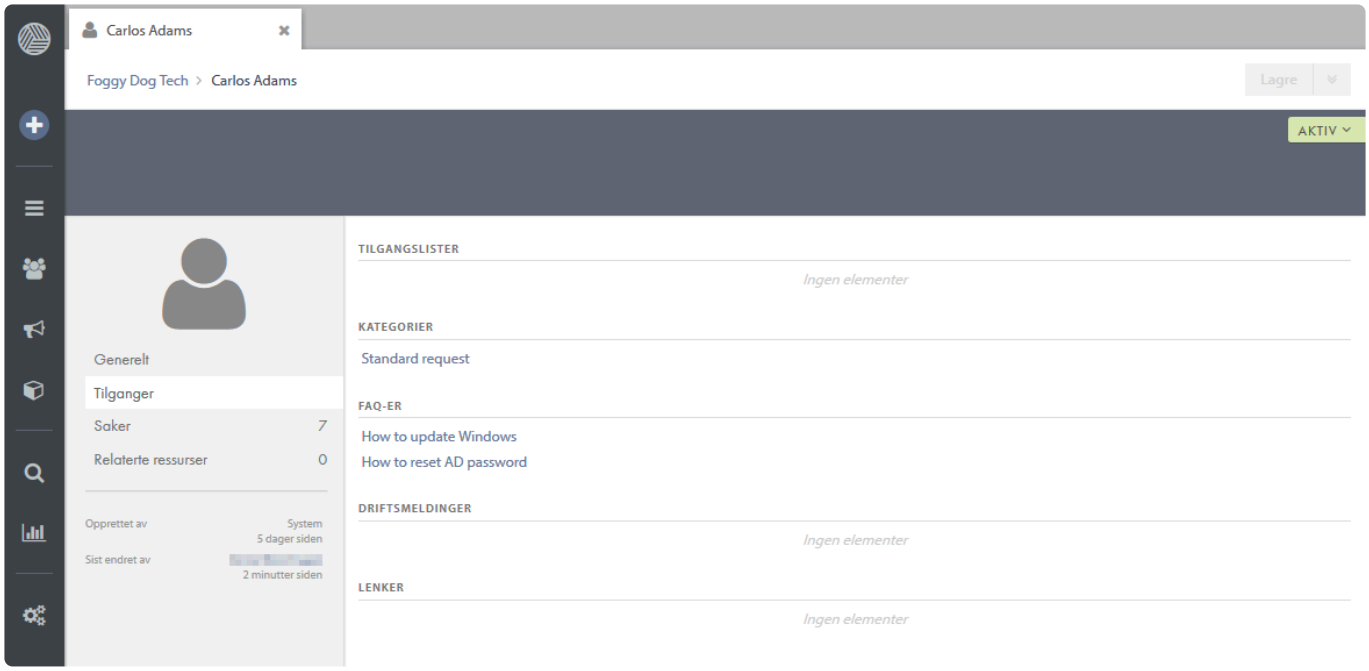
Trykk på “Last opp profilbilde” for å sette et profilbilde.
Dette kan også importeres fra Active Directory i OnPremise-installasjon av Pureservice hvis det er satt opp av en Administrator.

Generelt

Se “Profilinnhold”-siden.

Tilganger

Man kan se brukerens effektive tilganger i Tilganger-oversikten på venstre side.
Her kan man se tilganger til Tilgangslister (som brukes av forskjellige funksjoner), Kategorier, FAQ-er, Driftsmeldinger og Lenker.



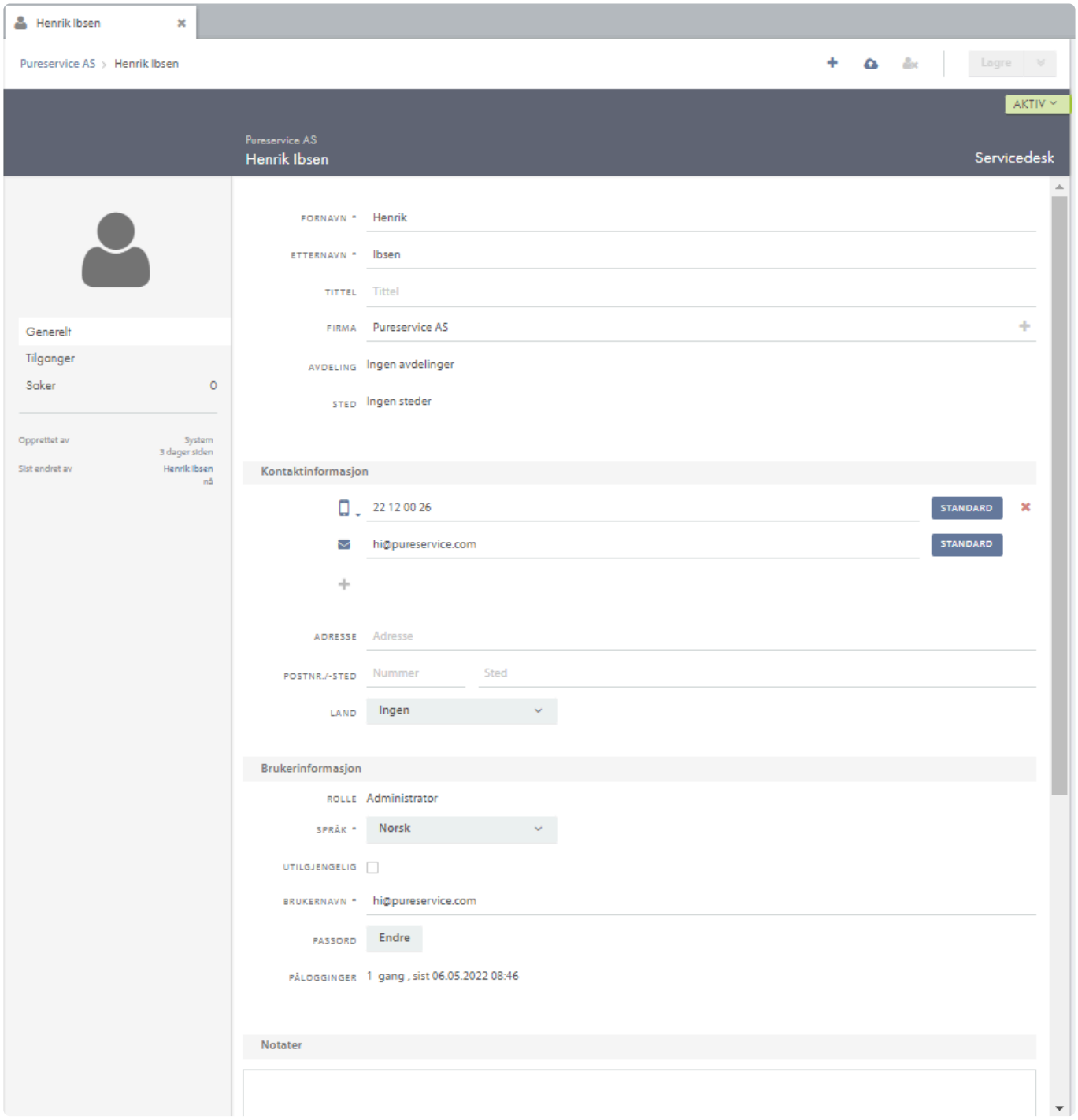
Saker

Her vil man se alle sakene hvor den relevante brukeren er sluttbruker sammen med litt informasjon som alder, status og prioritet.

Relaterte ressurser

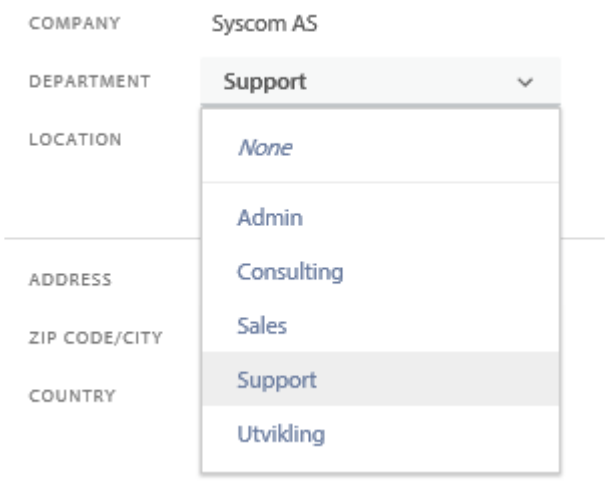
Her vil man se alle ressurser som er relatert til brukeren.
Man kan også opprette nye relasjoner fra brukeren til en ressurs ved å bruke søkefeltet oppe til venstre og klikke på den ønskede ressursen.

Profilinnhold



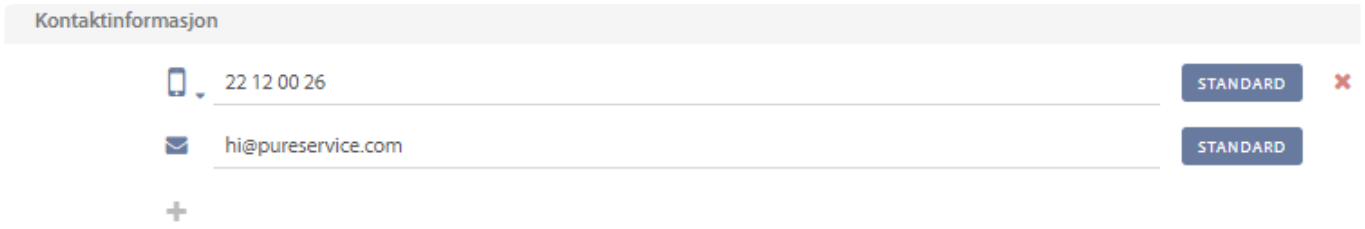
Avdeling og sted

Hvis brukeren er koblet til et firma med predefinerte avdelinger og steder, så er det mulig å velge avdeling og sted fra en rullgardinliste. Hvis firmaet ikke har definerte avdelinger eller steder, eller hvis bruker ikke er koblet til et firma, kan denne informasjonen fylles inn manuelt.

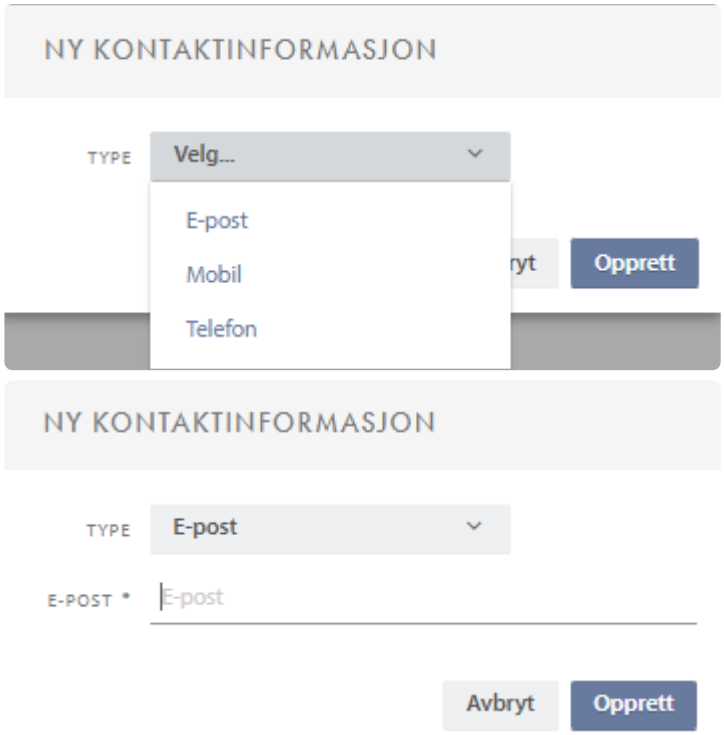


Kontaktinformasjon

Seksjonen med kontaktinformasjon inneholder grunnleggende informasjon om brukeren. E-postadressen som ble brukt ved registrering av brukeren blir automatisk satt som standard e-post. Klikk på "+" for å legge til ny kontaktinformasjon, for eksempel en ny e-postadresse.



Det åpnes et vindu hvor man kan velge hvilken type informasjon som skal legges til.

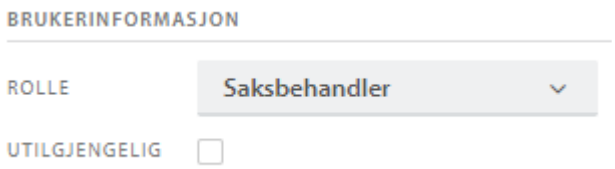


Hvis en bruker har flere to eller flere av samme type kontaktinformasjon, er det mulig å velge hvilken som skal være

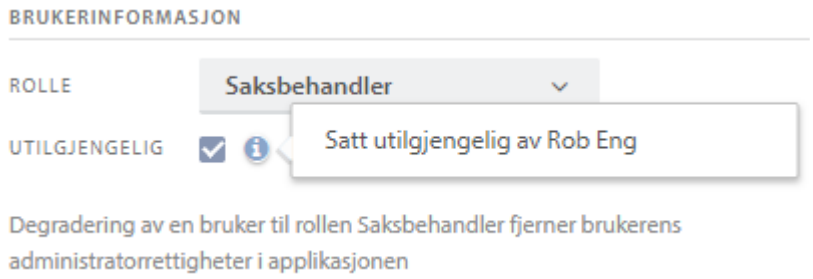
standard. Det går ikke an å slette en standard e-postadresse, siden det er obligatorisk å ha minst én e-postadresse registrert. Pureservice bruker denne e-postadressen til å kommunisere med brukeren. Standard telefonnummer eller mobilnummer kan derimot slettes, siden Pureservice ikke er avhengig av disse kontaktinformasjonstypene for å kommunisere med brukeren.

Brukerinformasjon

Denne seksjonen, med unntak av passordfeltet, er kun ment for administratorer. Her kan du endre hvilken rolle brukeren har (Sluttbruker, Saksbehandler, Administrator eller Soneadministrator). Du kan og sette brukeren utilgjengelig. I oppgave og sakstildeling, vil det stå (Utilgjengelig) bak navnet ditt når dette er påslått. I arbeidsflytbyggeren finnes det kriterier og handlinger tilknyttet denne innstillingen.



Det vil også stå informasjon om hvem som endret tilgjengelighet på brukeren samt varsel om du degraderer brukerens rolle.



Tilbakestill passord

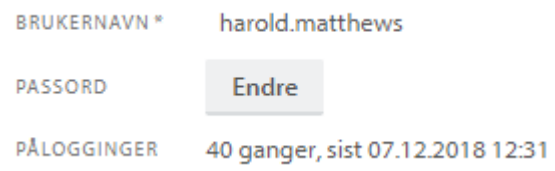
Det blir sendt ut en e-post til brukerens standard e-postadresse når man trykker på Tilbakestill-knappen. Dette gjør at brukere kan få tilgang til applikasjonen, selv om de har glemt passordet sitt.
Hvis man er innlogget som saksbehandler er **Tilbakestill** passord *kun* synlig når man inspiserer profilsiden til en sluttbruker. Knappen er *ikke* synlig når saksbehandlere ser på profilsiden til andre saksbehandlere eller administratorer. Vennligst merk at dette kun gjelder for saksbehandlere, ikke administratorer. Administratorer vil alltid kunne tilbakestille passord.

Se egen profil

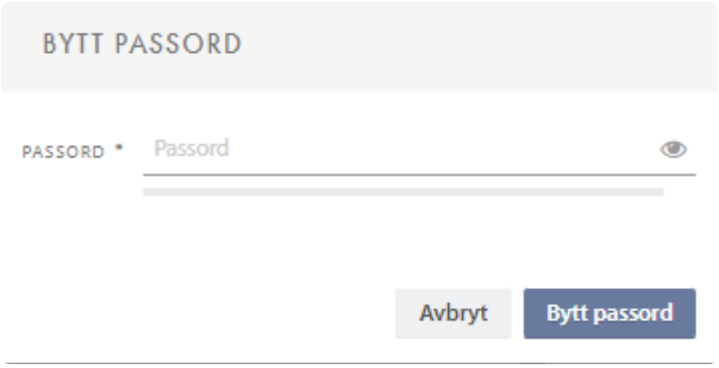
Ens egen profilside vil ikke se helt lik ut som når man ser på andre sin profilside.

Brukerinformasjon

Når man ser på sin egen profil vil seksjonen med **Brukerinformasjon** se litt annerledes ut. Du vil se en knapp for å **Endre** passord, i stedet for tilbakestill passord.

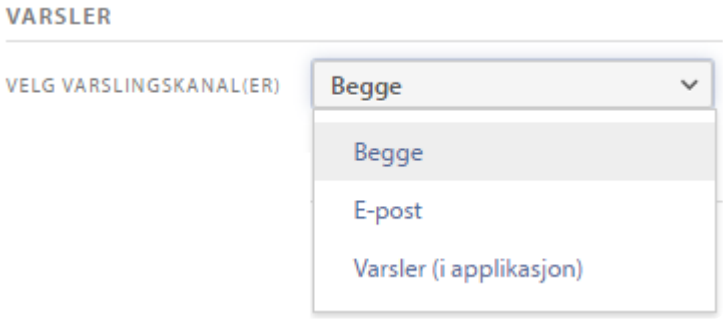


Ved å klikke på knappen åpnes et modalvindu, hvor man kan endre passordet direkte.

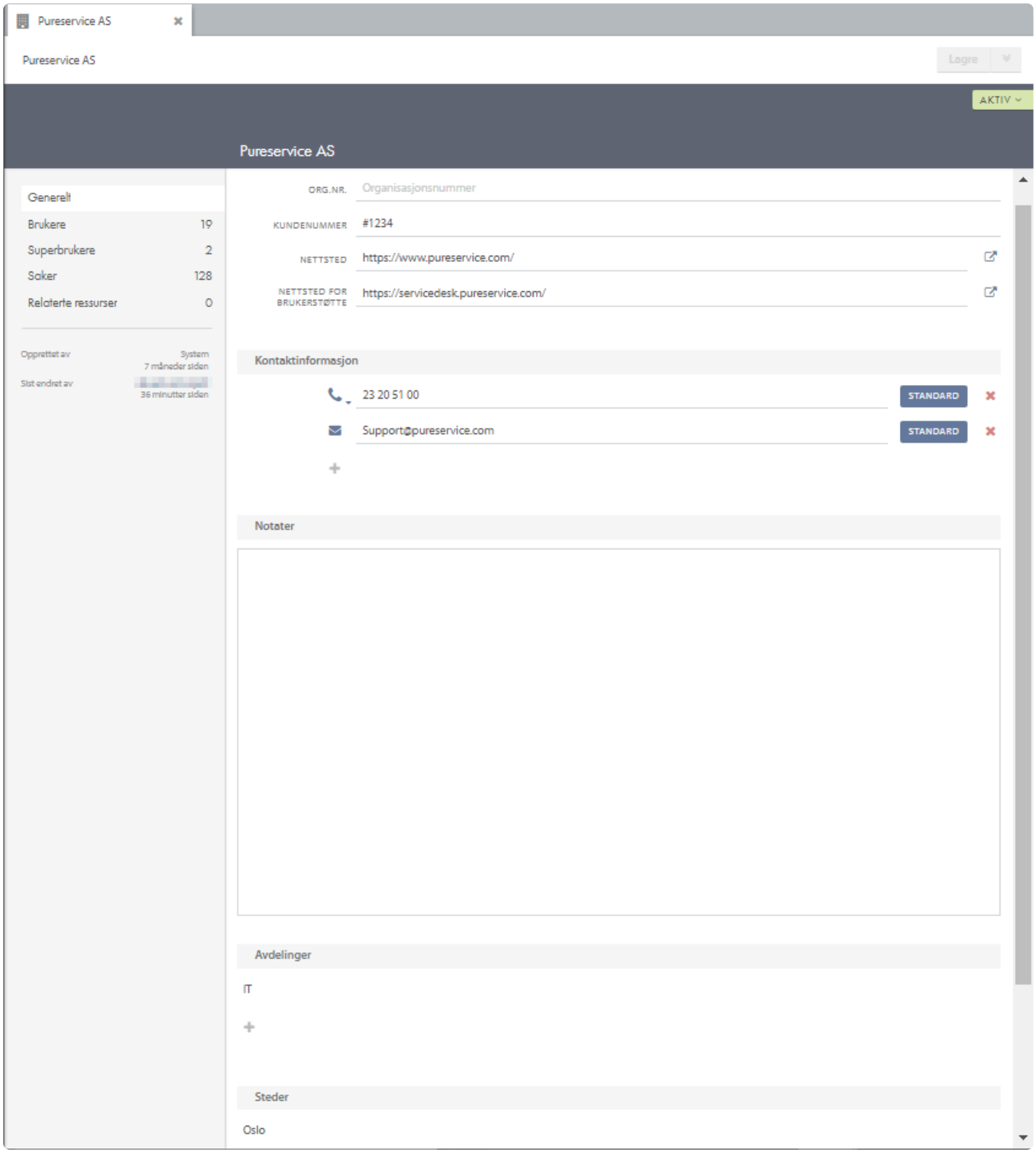


Varsler

Når man ser på sin egen profil kan du endre Varsel innstillinger (det er kun du som kan endre dine Varsel innstillinger). Man kan motta varsler fra Pureservice på **epost** og/eller i **varslingssenteret**. **Begge** er satt som standard, som betyr at du får varsler i applikasjonen og på din standard epost, med mindre du selv endrer dette.



Firmaside



Man kan åpne firmaer sine profilsider i oversikten over kontakter. Dobbeltklikk på et firma fra firmalisten for å åpne profilside.

Toppmeny

Lagre

Hvis man har gjort noen endringer på firmasiden må endringene lagres ved å trykke på denne knappen.

Firmanavn

Ved å trykke på det nåværende navnet kan dette endres.

Status

Velg imellom statusene Aktiv og Inaktiv. Et inaktivt Firma vil ikke kunne brukes, men kan gjøres aktiv igjen senere.

Sidemeny

Generelt

Se “Firmainnhold”-siden.

Brukere

Man kan se alle brukere som tilhører det relevante firmaet.

Saker

Her vil man se alle sakene hvor firmaets brukere er sluttbrukere sammen med litt informasjon som alder, status og prioritet.

Relaterte ressurser

Her vil man se alle ressurser som er relatert til firmaet.
Man kan også opprette nye relasjoner fra firmaet til en ressurs ved å bruke søkefeltet oppe til venstre og klikke på den ønskede ressursen.

Sentralt innhold

Det er kun obligatorisk å fylle inn **navn** når man oppretter nytt firma, som beskrevet i Kontakthåndtering. Det er valgfritt å fylle ut **org.nr**, **e-post** og **telefon**. De tre sistnevnte verdiene kan legges til firmaets profilside etter at firmaet er opprettet. Man kan i tillegg legge til informasjon som **kundenummer**, **nettsted** og **nettsted for brukerstøtte** til profilsiden.

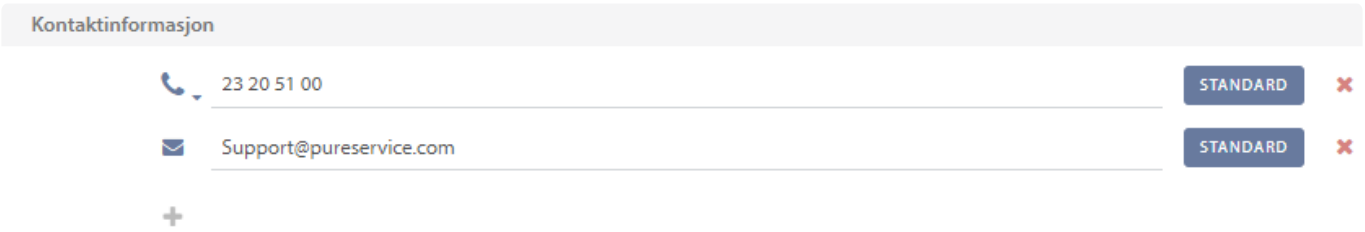
Nettsted og Nettsted for brukerstøtte

Hvis et firma har et nettsted og/eller et nettsted for brukerstøtte registrert på profilsiden, kan man åpne linken(e) i en ny fane ved å klikke på “gå til” .

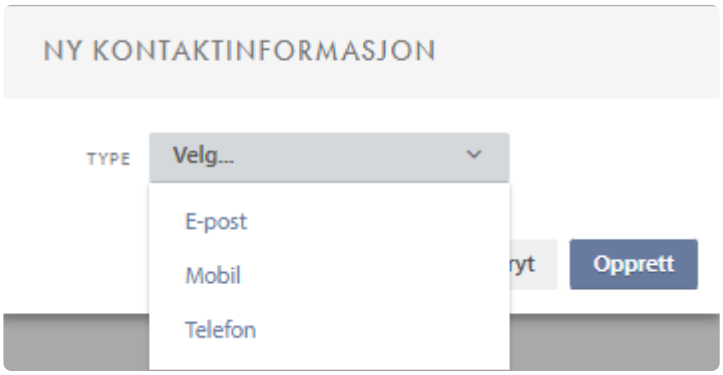
NETTSTED https://www.pureservice.com/

Kontaktinformasjon

Seksjonen med brukerinformasjon inneholder generell informasjon om firmaet.



Klikk på "+" for å legge til ny kontaktinformasjon.



Hvis et firma har flere to eller flere av samme type kontaktinformasjon, er det mulig å velge hvilken som skal være standard.

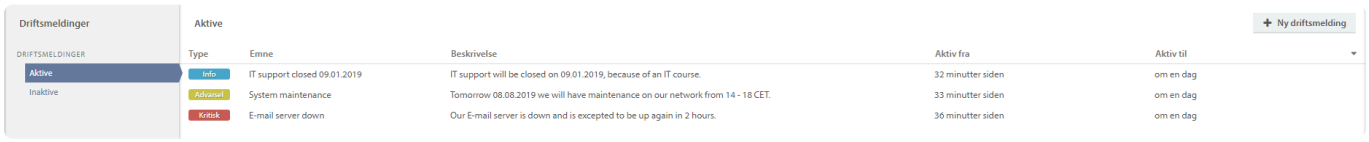
Det går an å slette standard e-postadresse, telefon, og mobilnummer, da det er ikke obligatorisk å registrere disse typene kontaktinformasjon på et firma.

Avdelinger og steder

Nederst på firmasiden er det mulig å legge til avdelinger og steder. Ved å gjøre dette er det mulig å velge avdeling og sted fra en rullgardinliste på brukerprofilsiden.

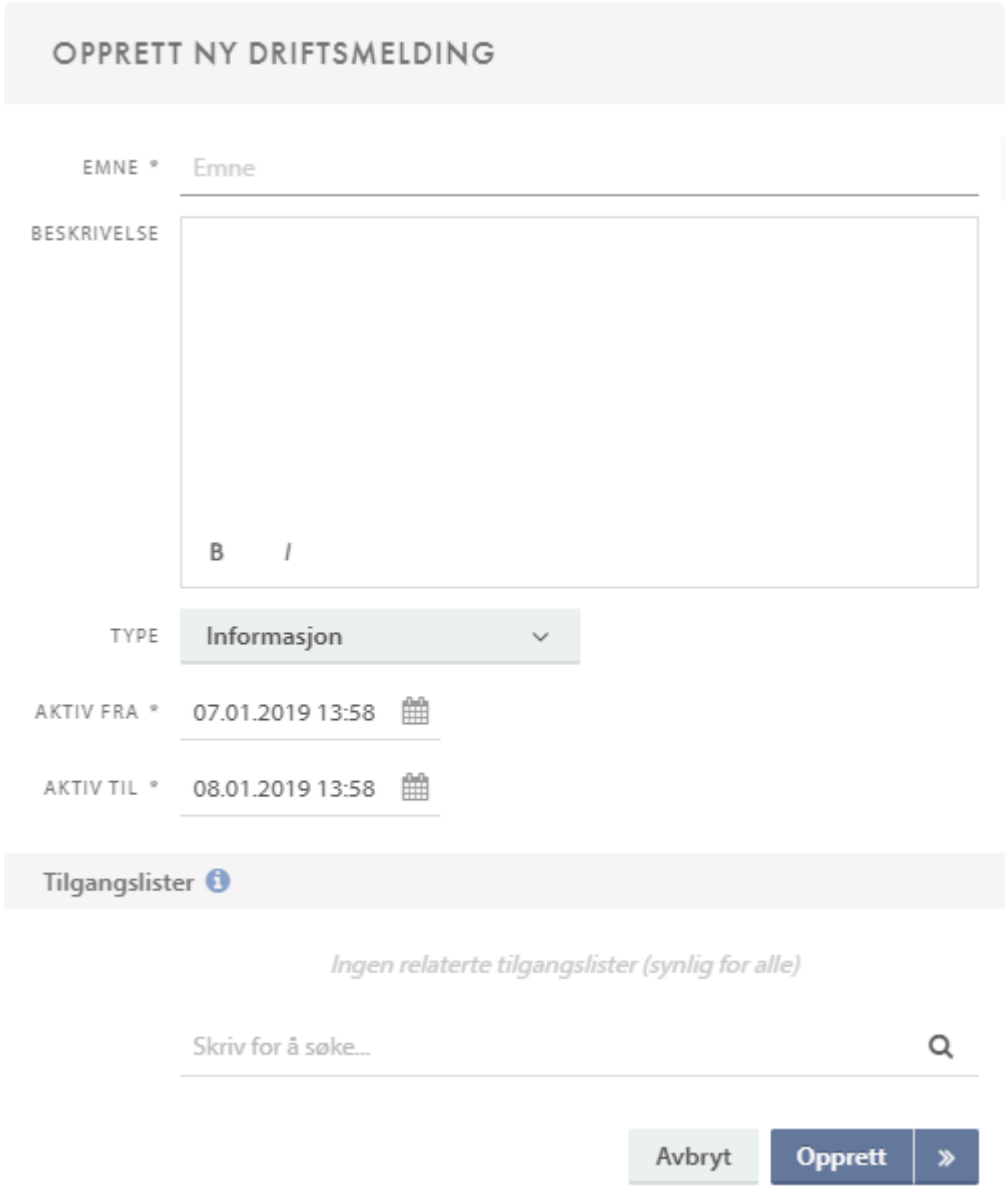
Driftsmeldinger

Driftsmeldinger kan brukes for å informere sluttbrukere i Selfservice om eventuelt kjente problemer, og er en effektiv og god måte å begrense arbeidsmengden.
Aktiv-perioden bestemmer om Driftsmeldingen er Aktiv eller Inaktiv, og man kan slette uønskede meldinger ved å høyreklikke på den relevante i listen og velg Slett, eller ved å klikke på Slett-knappen oppe til høyre inne på siden til meldingen.



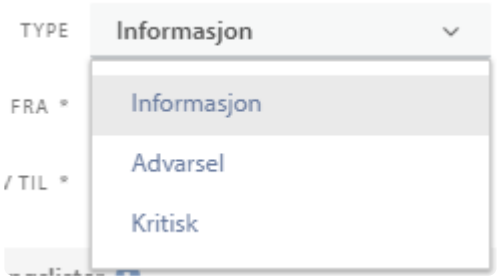
Opprette ny driftsmelding

Du kan opprette en ny driftsmelding ved å klikke på “Ny driftsmelding” i øvre høyre hjørne.



Type

Det finnes tre ulike typer driftsmeldinger:



Tilgangslister

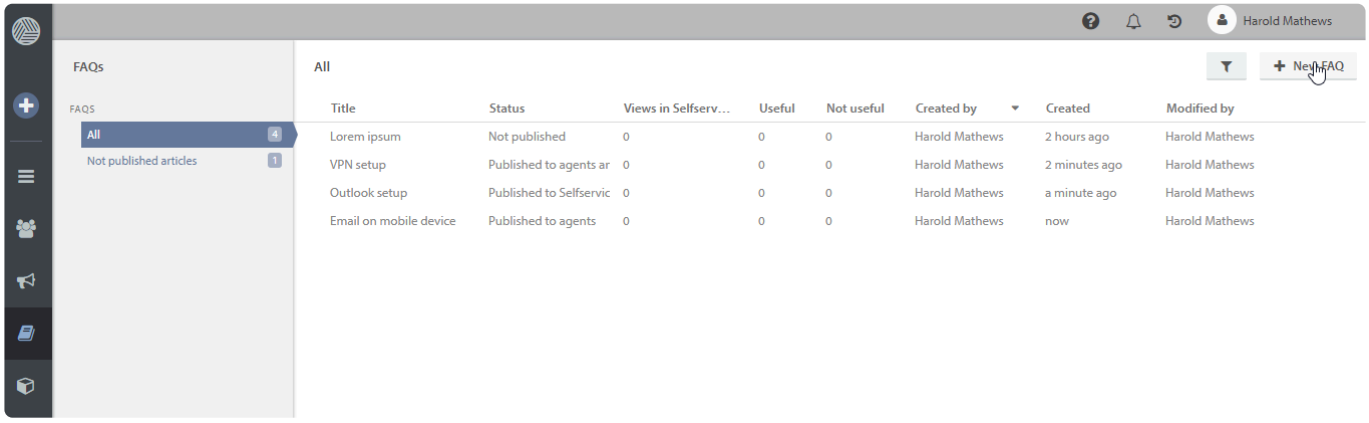
For å begrense hvem som kan se driftsmeldingen, kan du bruke Tilgangslister. Tilgangslister er lister over bestemte brukere som du definerer i Administrasjon -> Selfservice -> Tilgangslister.

FAQ-er

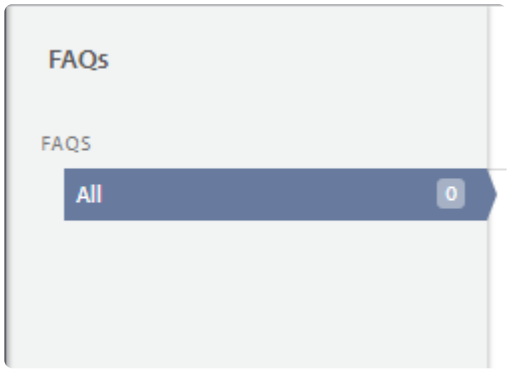
FAQ må aktiveres i administratorkonsollet før bruk

Når man jobber i en servicedesk er det ofte spørsmål som kommer igjen og igjen. Under **Ofte stilte spørsmål (FAQ)** kan dere lage artikler som svarer på disse gjentakende spørsmålene.

Gjør administrasjonen lettere ved å sortere artiklene inn i ulike lister. Du kan lage dine egne lister ved å klikke på filterikonet i øvre høyre hjørne. Les mer om FAQ artikkelfilteret i underkapittelet FAQ-filter.



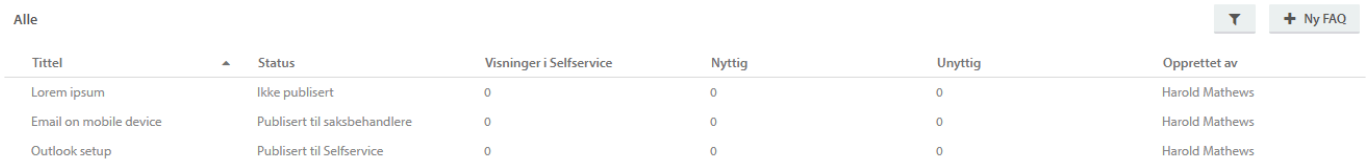
Det finnes kun en predefinert liste i listemenyen:
- Alle: denne listen viser alle FAQ-artikler



Tallet til høyre for hver liste viser hvor mange artikler den respektive listen har.

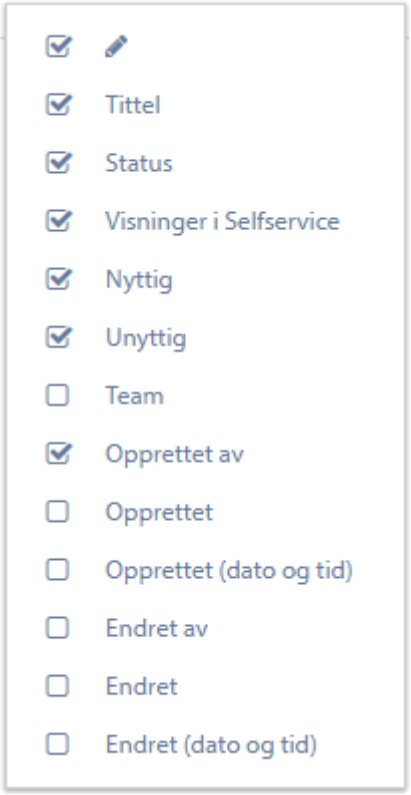
Listefunksjoner

FAQ-listen har flere viktige funksjoner: skreddersydd listevisning, skalerbare kolonner, kolonnesortering, indikasjoner på ulagrede endringer og filtreringsmulighet. Du kan lese mer om disse funksjonene i de kommende underkapitlene.



Skreddersydd listevisning

Du kan selv skreddersy listen ved å velge hvilke kolonner som skal vises. Høyreklikk på et kolonnenavn for å få frem kolonnemenyen.



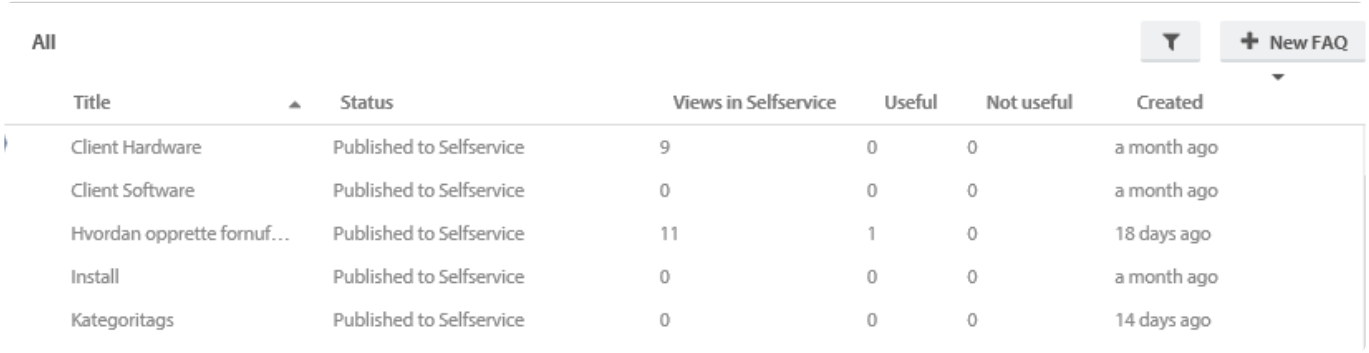
Skalerbare kolonner

Klikk og dra kolonnedeleren til ønsket posisjon, for å endre bredden på en kolonne.

Kolonnesortering

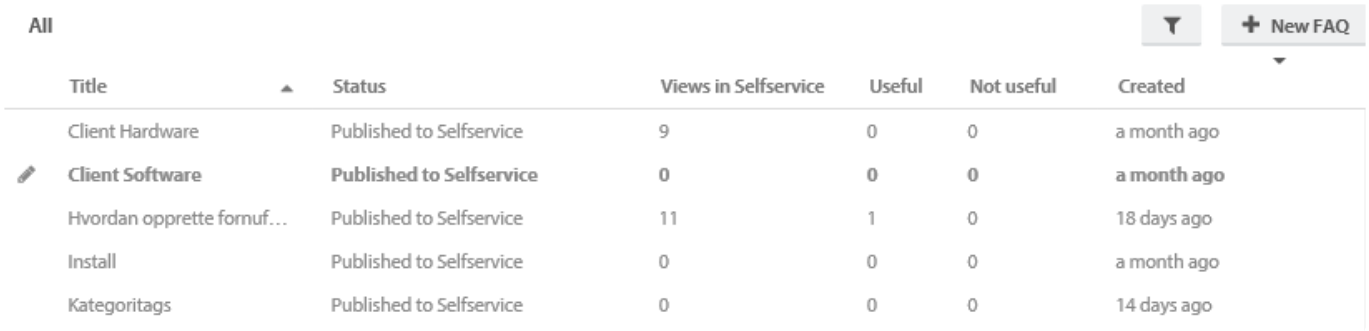
Klikk på kolonnenavnet du vil sortere artikler på. Et lite ikon indikerer hvilken rekkefølge kolonnen er sortert i. Stigende:

, synkende: .



Ulagrede endringer

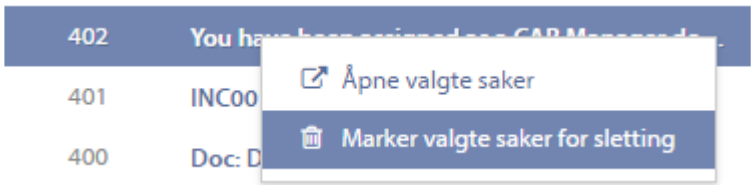
Blyantikonet , i kolonnen lengst til venstre, indikerer om en artikkel har ulagrede endringer. I tillegg til dette så fremheves hele raden.



Slett Faq

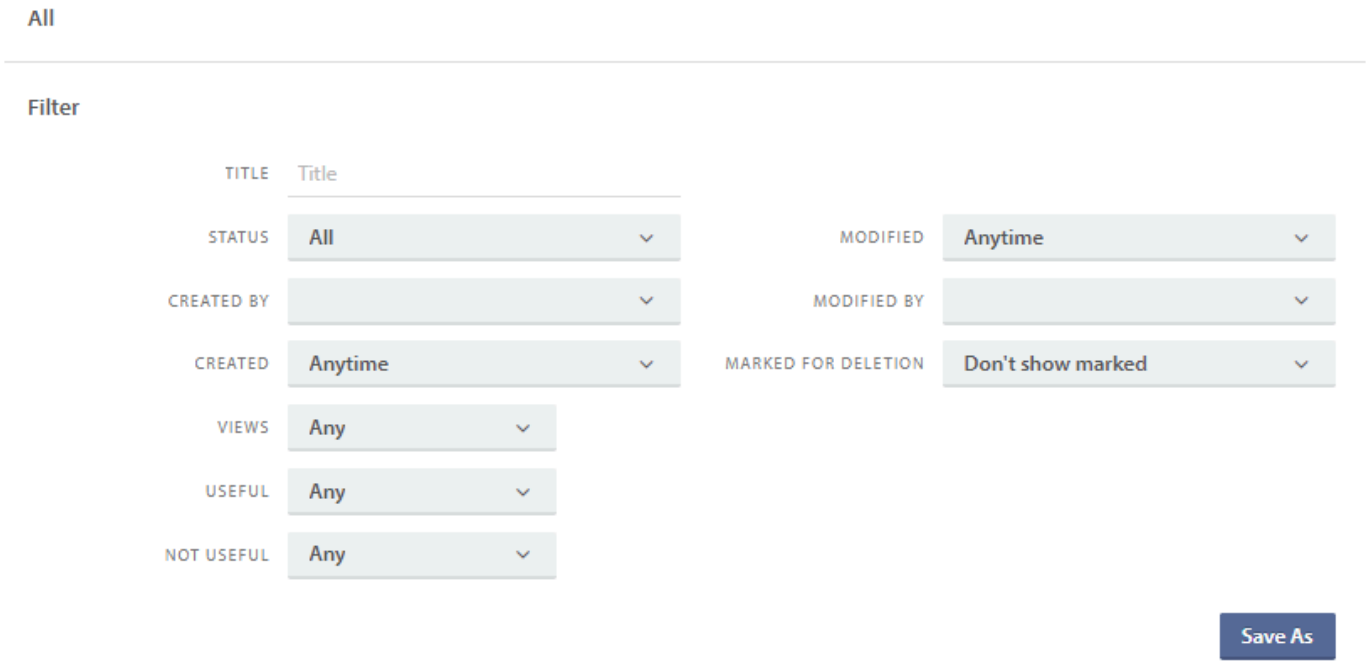
Agenter kan markere FAQ-artikler for sletting for å vise en administrator at de aktuelle artiklene kan slettes. Agenter kan ikke slette artikler selv, da dette krever tilgang til admin-konsollet.

For å markere en artikkel for sletting høyreklikker man på en eller flere artikler og velger **Marker valgte FAQ-er for sletting**



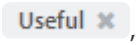
FAQ filter

Pureservice leveres med en predefinert FAQ-liste som viser alle FAQ-artikler. Du kan selv lage spesialtilpassede filtre, eller legge inn midlertidige endringer på standardfiltrene. Klikk for å åpne filtermenyen. Klikk på knappen igjen for å lukke menyen.



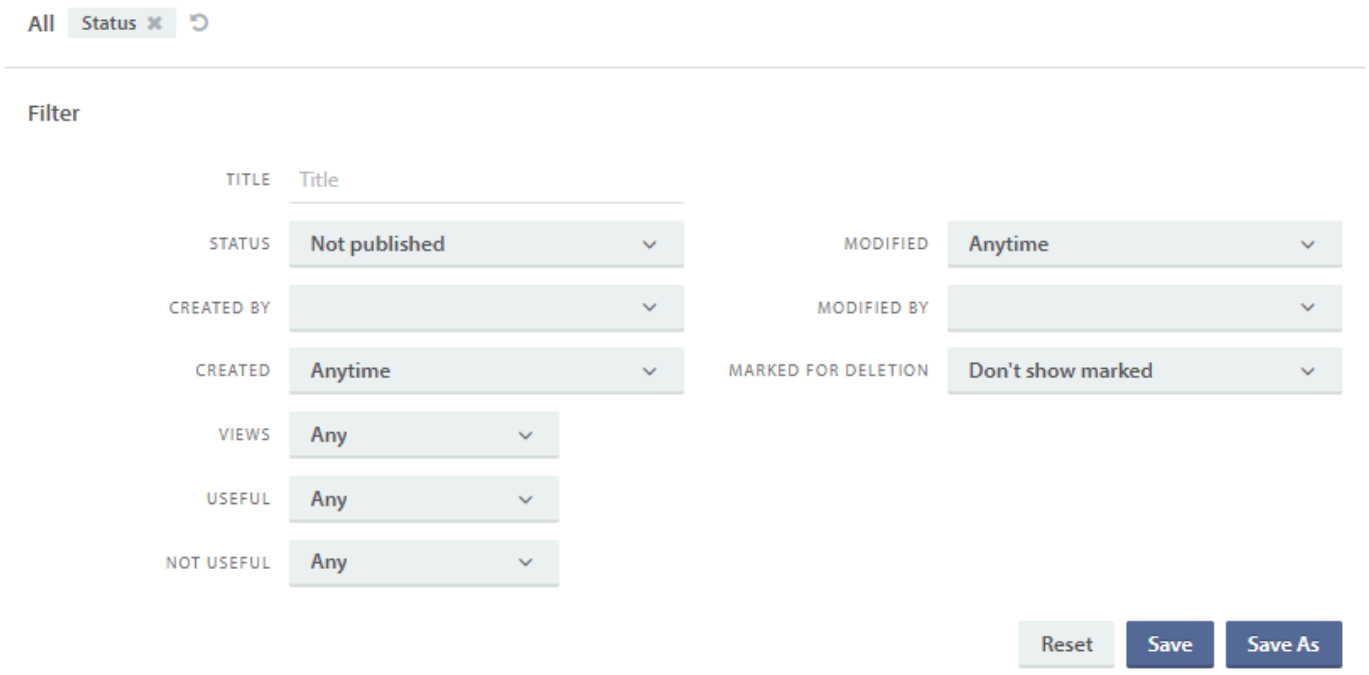
Du kan filtrere saker på **tittel**, **status**, **opprettet av**, **opprettet**, **visninger**, **nyttig**, **unyttig**, **endret**, **endret av** and **markert for sletting**.

Endre standardfilter

Hvert standardfilter er satt opp med predefinerte verdier. Klikk på nedtrekkslistene for å velge alternativene (ett eller flere) som passer best til din liste. Etter å ha gjort endringer på et standardfilter dukker det opp en *Tilbakestill*-knapp til venstre for "Lagre"-knappen. For å tilbakestille endringer kan du enten klikke på krysset i filterverdien du vil tilbakestille 

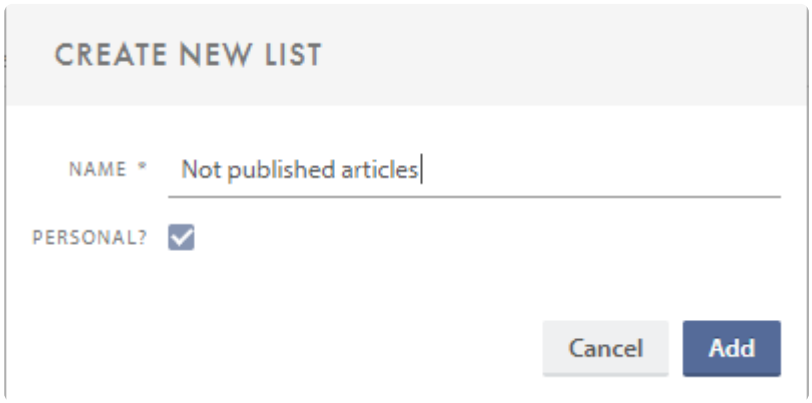
, eller klikk på *Tilbakestill*-knappen under filterverdiene.

Endringer gjort på et standardfilter er kun midlertidige. For å lagre endringene, må man opprette en ny liste.



Opprett personlig liste

For å opprette en egendefinert liste må du først velge en eksisterende liste som grunnmur og åpne filtermenyen. Du kan enten gjøre endringer på det eksisterende filteret før du lagrer det som en ny liste, eller opprette en ny liste og gjøre endringer ved et senere tidspunkt. Ved å klikke "Lagre som" åpnes et modalvindu, hvor du kan skrive inn et unikt listenavn.



Ved å fjerne krysset i **Personlig?** vil listen bli offentlig.

Klikk "Opprett" for å lagre listen.

Egendefinerte lister er synlige i bunnen under de predefinerte listene.

Endre og slette en personlig liste

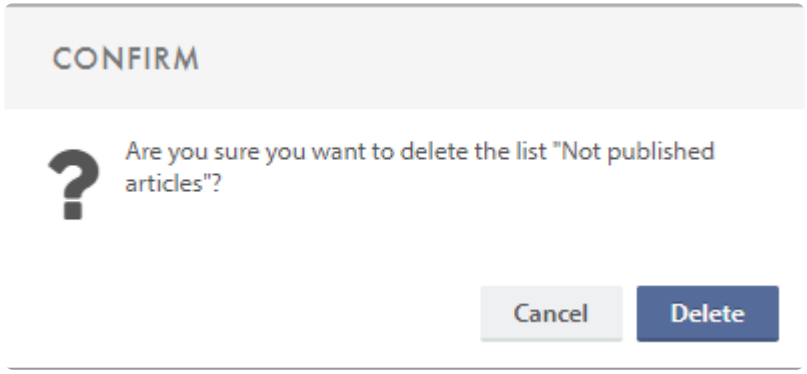
Det er mulig å endre både navn og filterverdier på en personlig liste. Det er også mulig å slette en liste hvis det enten var du som opprettet den, eller hvis du er administrator.

Når du holder pekeren over en liste vil det dukke opp tre ikoner til høyre for listenavnet.

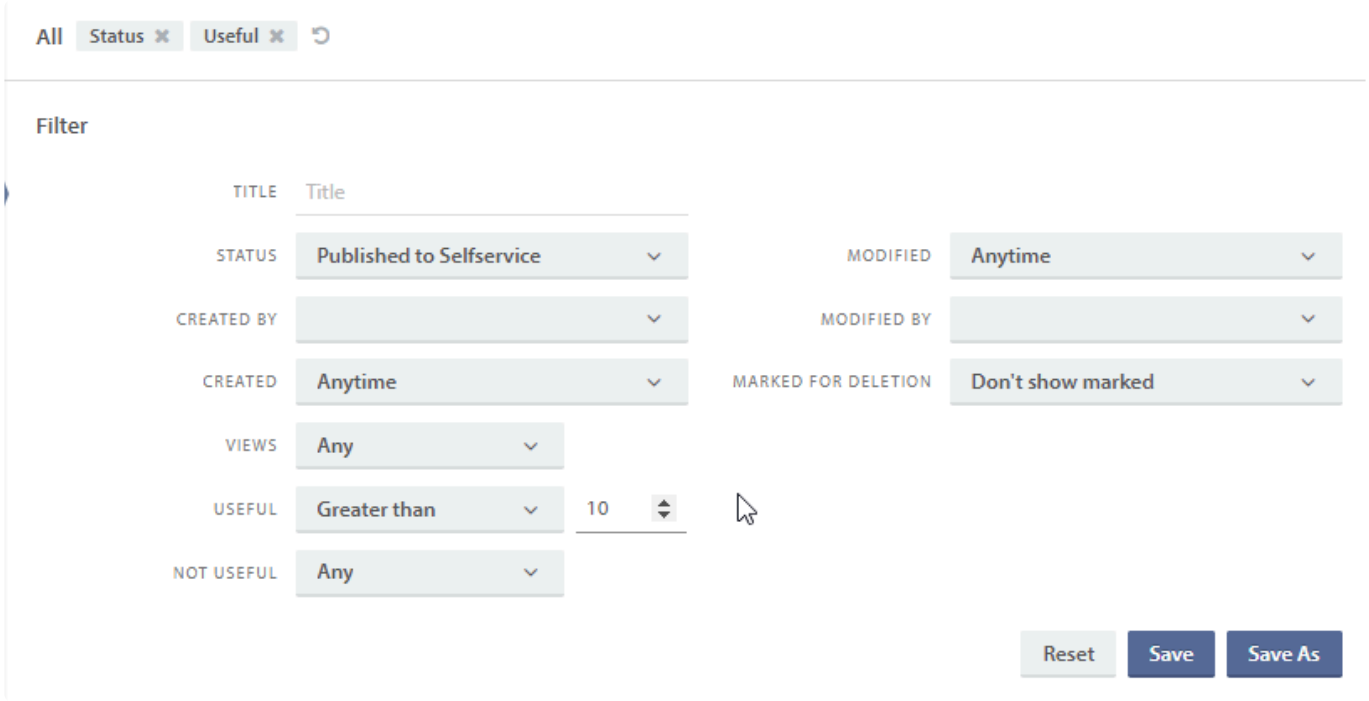
For å omorganisere listen kan du klikke på *omorganiser listen*-ikonet og dra listen til der du ønsker å ha den.

Klikk på blyantikonet for å endre listenavnet. Et modalt vindu åpnes når du klikker på ikonet, hvor du kan legge inn nytt listenavn.

Du må klikke på krysset for å slette en liste. Det vil dukke opp et vindu hvor du må bekrefte eller avkrefte at du vil slette listen.



For å gjøre endringer på filterverdiene, må du klikke på en liste. Filtermenyen må være åpen. Når du har gjort endringer ved et filter kan du enten **tilbakestille** endringene, **lagre** og overskriver de gamle verdiene, eller **lagre som** en ny liste.



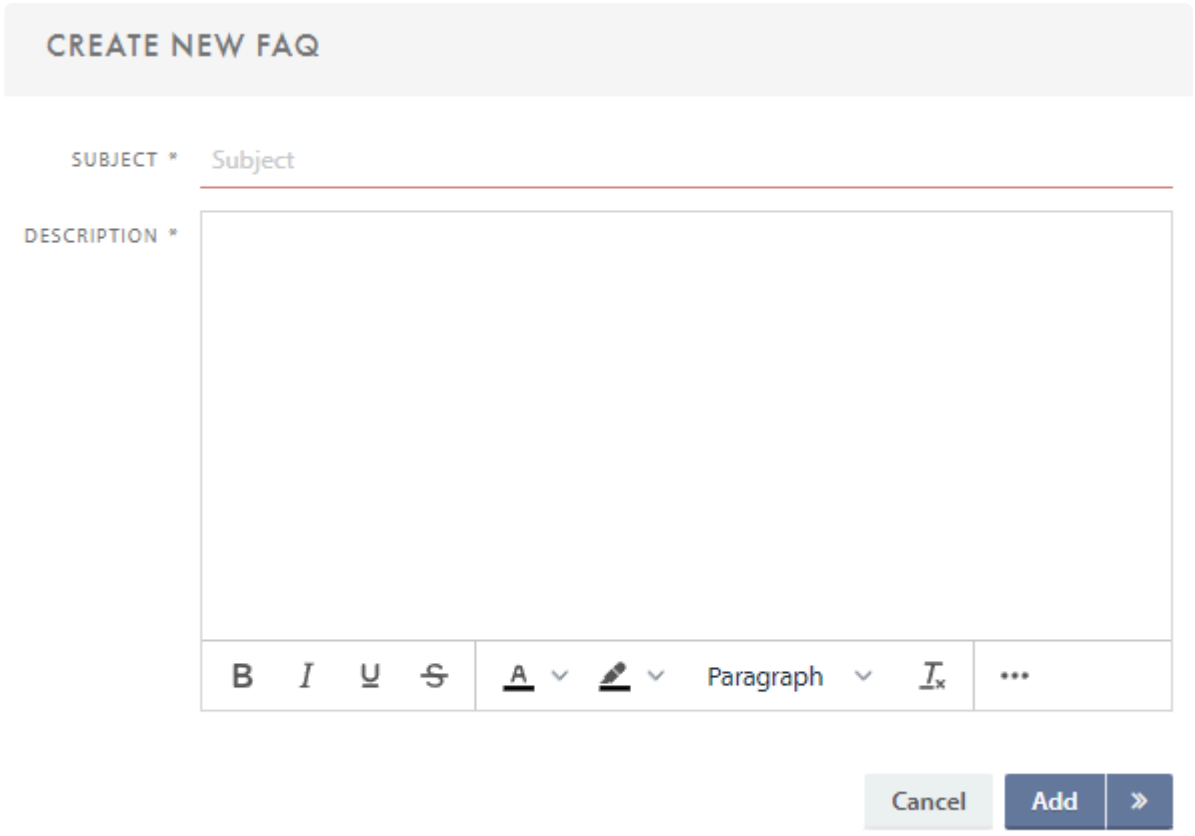
Ulagrede endringer

Endringer utført på et filter, som enten tilhører en predefinert eller personlig liste, blir lagret lokalt i nettleseren frem til du trykker på en lagreknapp. Lister med ulagrede endringer indikeres med en stjerne til venstre for listenavnet.

Opprett ny FAQ-artikkel

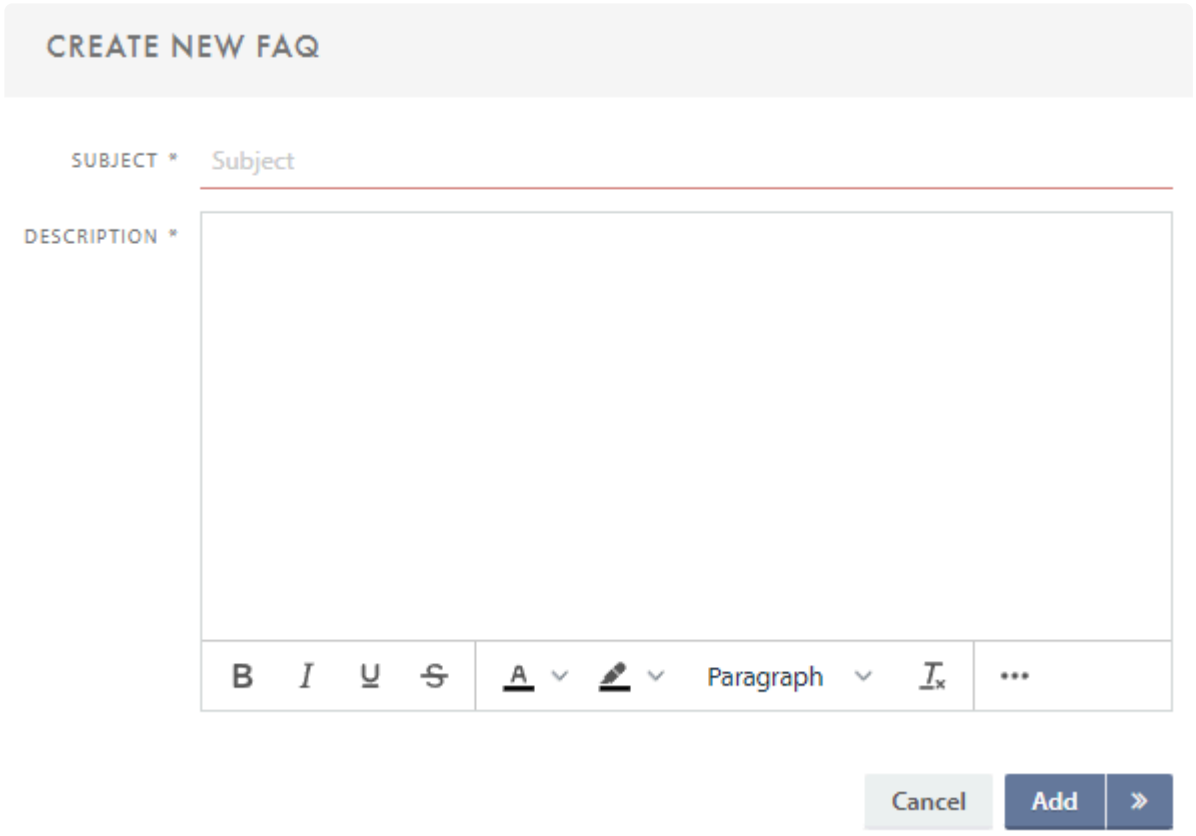
FAQ-artikler opprettes ved å klikke på *Ny FAQ*-knappen i øvre høyre hjørne.

Ved å klikke på *Ny FAQ*-knappen åpnes et modalvindu hvor du kan fylle inn nødvendig informasjon for å opprette en FAQ-artikkel.

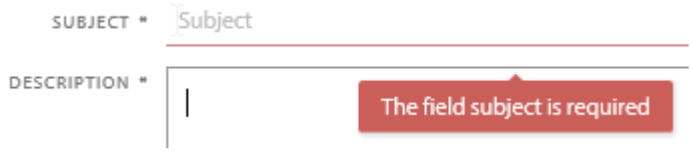


Faq-artikkeldetaljer

For å lage en ny FAQ-artikkel må du fylle ut **Emne** og **Beskrivelse**



Begge felter er obligatoriske. Pureservice markerer obligatoriske felter som er tomme med en advarsel:

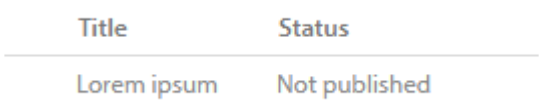


Opprett eller avbryt

Artikkelen lagres når man klikker "Opprett". Ved å klikke på pilen » ved siden av lagres og åpnes artikkelen, slik at du kan fortsette å arbeide på den. "Opprett ny FAQ"-vinduet lukkes når du trykker på "Avbryt". All data som er skrevet inn i vinduet blir slettet.

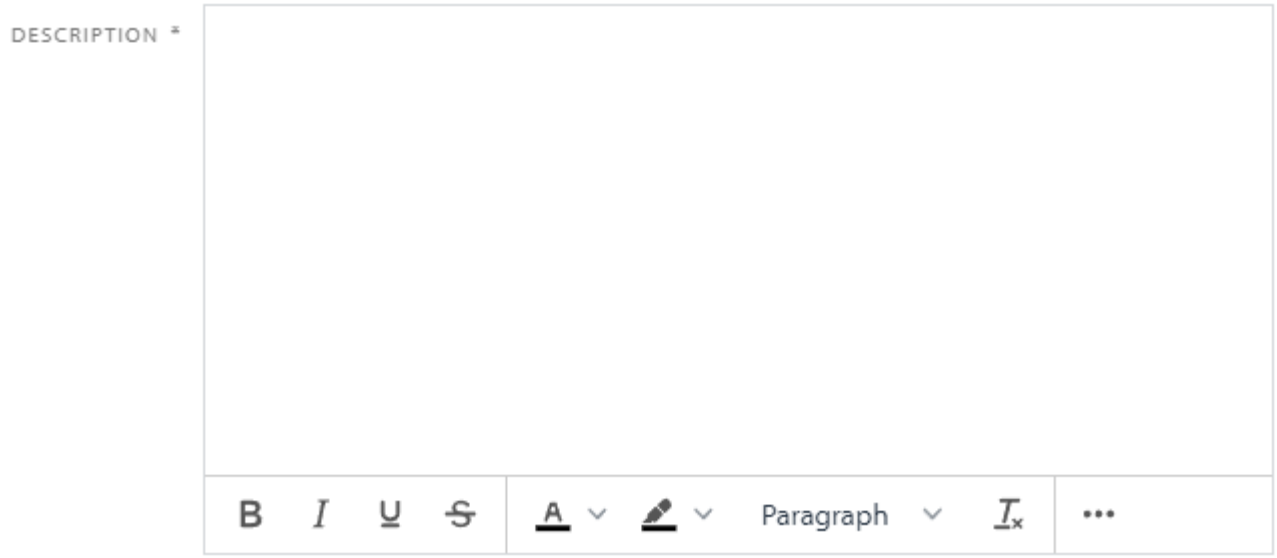
Emne

Innholdet i emnefeltet er det samme som i *Tittel*-kolonnen i FAQ-artikkellisten, og skal gi en kort oppsummering av beskrivelsen.



Beskrivelse

Fyll inn en passende **beskrivelse** av saken.



Verktøylinjen i bunnen av beskrivelsesfeltet har følgende funksjoner:

Fet Kursiv Understreking Gjennomstreking tekstfarger Bakgrunnsfarger
Stiller Fjern formatering Mer Juster Reduser inntrykk Øk inntrykk
Liste Sett inn vannrett strekk Sett inn/endre lenke Tabell Sett inn/endre bilde

Arbeide med en FAQ artikkel

Toppmeny

Toppmenyen inneholder emne på artikkelen og statusen.

Lagre (og lukke)

Når du gjør endringer på en artikkel, er lagre knappen etablert

Trykk

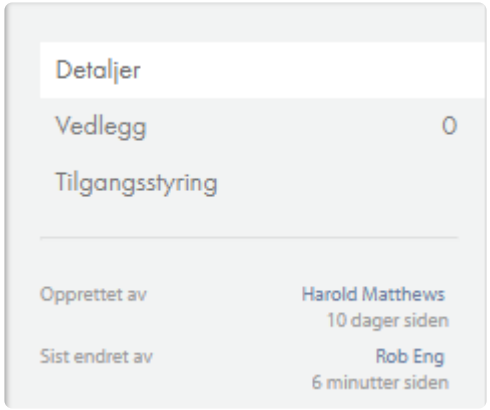
for å lagre endringene. For å lagre og lukke artikkel fanen, trykk

Status

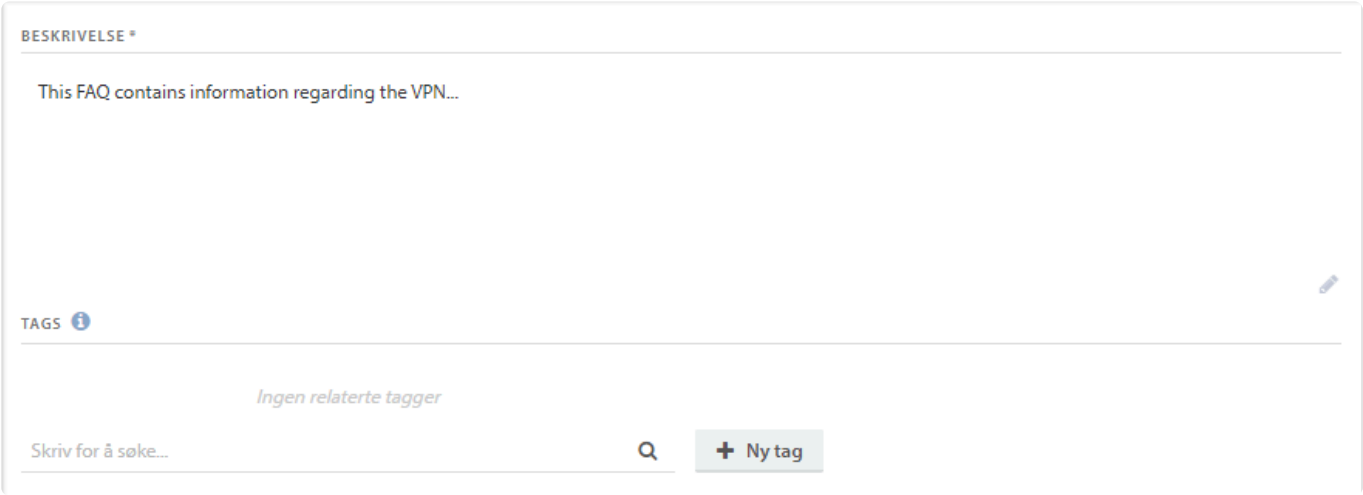
Det er enkelt å endre status på en FAQ-artikkel. Bare klikk på statusfeltet øverst til høyre, og en rullegardinmeny med tilgjengelige alternativer vises.

Sidemeny

Sidemenyen består av to områder: innholdsmenyen og informasjonen nedenfor.



Detaljer



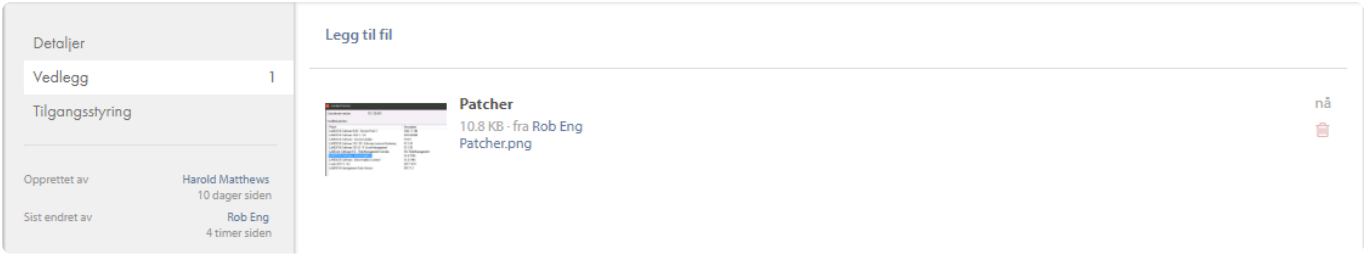
Når du velger **Detaljer** i sidemenyen vil det åpne artikkelens detaljer. Her kan du skrive en beskrivelse av FAQ artikkelen og legge til tags.

Beskrivelse
Fyll inn en passende **beskrivelse** av FAQ artikkelen.

Tags
Tags lar deg spesifisere søkeord som kan benyttes for å søke opp denne FAQ-en. Kategoritags settes opp av en administrator og vil i tillegg gruppere FAQ-en under gitt kategoritag på Selfservice. Søk etter tilgjengelige tags i søkeboksen.

Vedlegg

Når du velger **Vedlegg** i sidemenyen vil det åpne FAQ artikkelens vedlegg. Her kan du legge til, forhåndsvise, laste ned eller slette vedlegg.



Legg til fil
Du kan legge til et vedlegg på en av to måter: enten trykk **Legg til fil** og bla deg fram til filen, eller dra og slipp filen fra en mappe til midten. Pureservice vil gi deg beskjed hvis du er utenfor dra-og-slipp-grensene med et forbudt tegn.

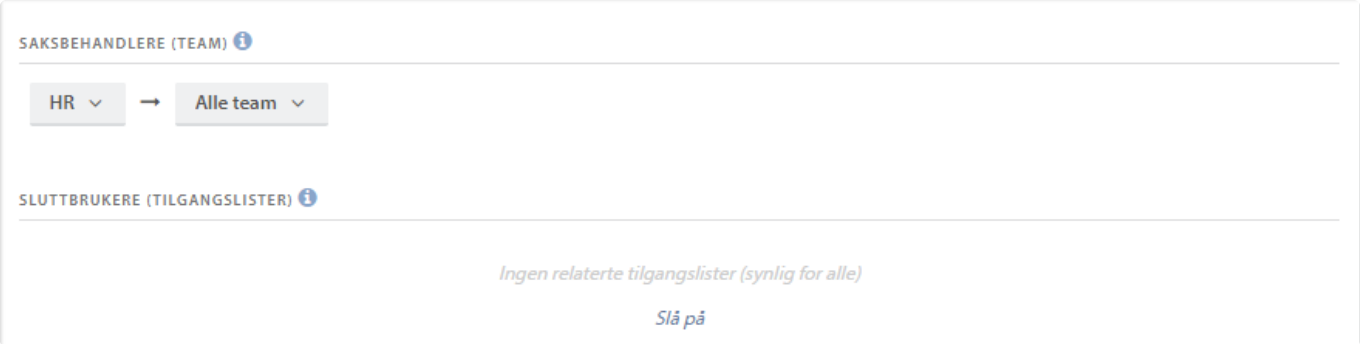
Forhåndsvis
For å forhåndsvise et vedlegg, klikk på miniatyrbildet. Vedlegget vil bli vist sentrert på skjermen og i full størrelse.

Last ned
Hvis du vil laste ned et vedlegg til din lokale maskin, klikker du på filnavnet.

Slett

Klikk på slett knappen for å fjerne vedlegget fra FAQ-en.

Tilgangsstyring



Når du velger **Tilgangsstyring** i sidemenyen vil det åpne artikkelens tilgangsstyring. Her kan du velge hvilke agenter og eller sluttbrukere som vil se artikkelen.

Saksbehandlere (Team)

Når du velger **Detaljer** i sidemenyen vil det åpne artikkelens detaljer. Her kan du skrive en beskrivelse av FAQ artikkelen og legge til tags.

> Første gangen du lager en ny FAQ artikkel vil avdelingen tilhørende ditt standard team være satt samt innstillingen "Alle team".

Sluttbrukere (tilgangslister)

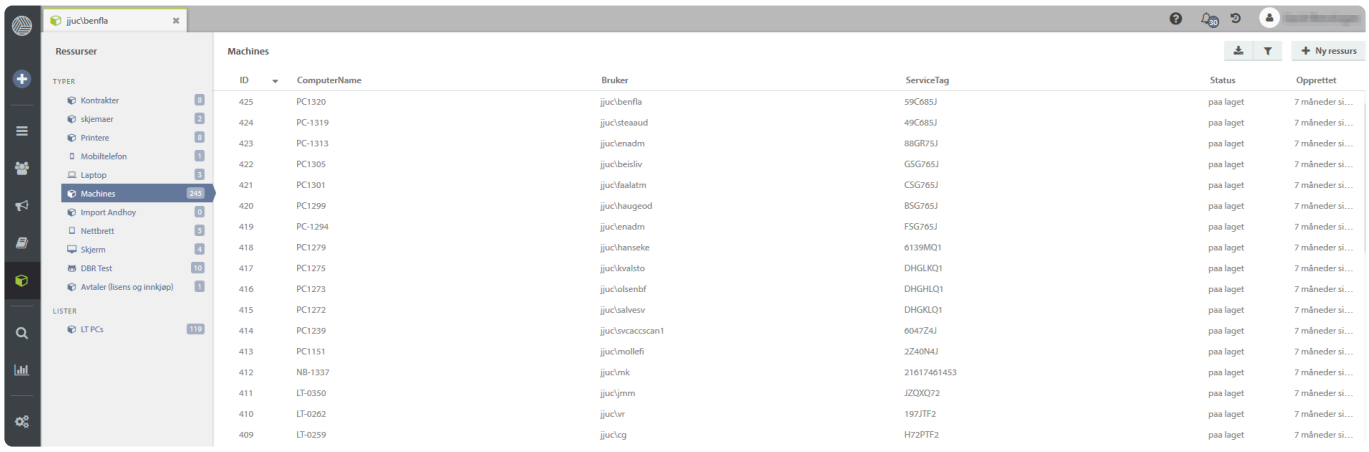
Legg til eller fjern tilgangslister. En bruker må minst være inkludert i én tilgangsliste for å få tilgang. Søk etter tilgjengelige tilgangslister i søkeboksen. Dette alternativet er kun tilgjengelig hvis artikkelen er publisert til Selfservice.

Informasjon

På bunnen av sidemenyen vil du finne informasjon om når artikkelen var opprettet og modifisert.

Ressurser

Ressurser er delt opp i ressurstyper, og ressurstypene er sortert etter opprettelsestidspunkt.



Tallet til høyre for hver ressurstype viser hvor mange ressurser som finnes i listen.

Øverst til høyre på siden kan man manuelt opprette nye ressurser (se manual-siden “Opprett ny ressurs” for videre info om dette). Her kan man også eksportere listen med ressurser til en CSV fil ved å trykke på knappen til venstre for Ny ressurs og Filter knappene.

Som med bl.a. sakslister kan man lage egendefinerte lister over ressurser og man kan filtrere på alle egendefinerte felter på den relevante ressurstypen.
Dette åpner for en rekke muligheter; f.eks. PC-er med mindre enn 8GB RAM eller kontrakter inngått i 2014.

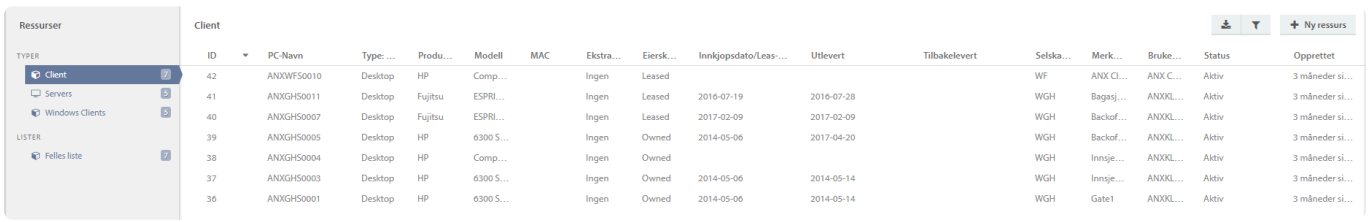
Man kommer igang med dette ved å trykke på Filter-knappen ( ).

Hvis listen blir endret imens man er inne på listen vil man få opp en liten varsel i toppen (

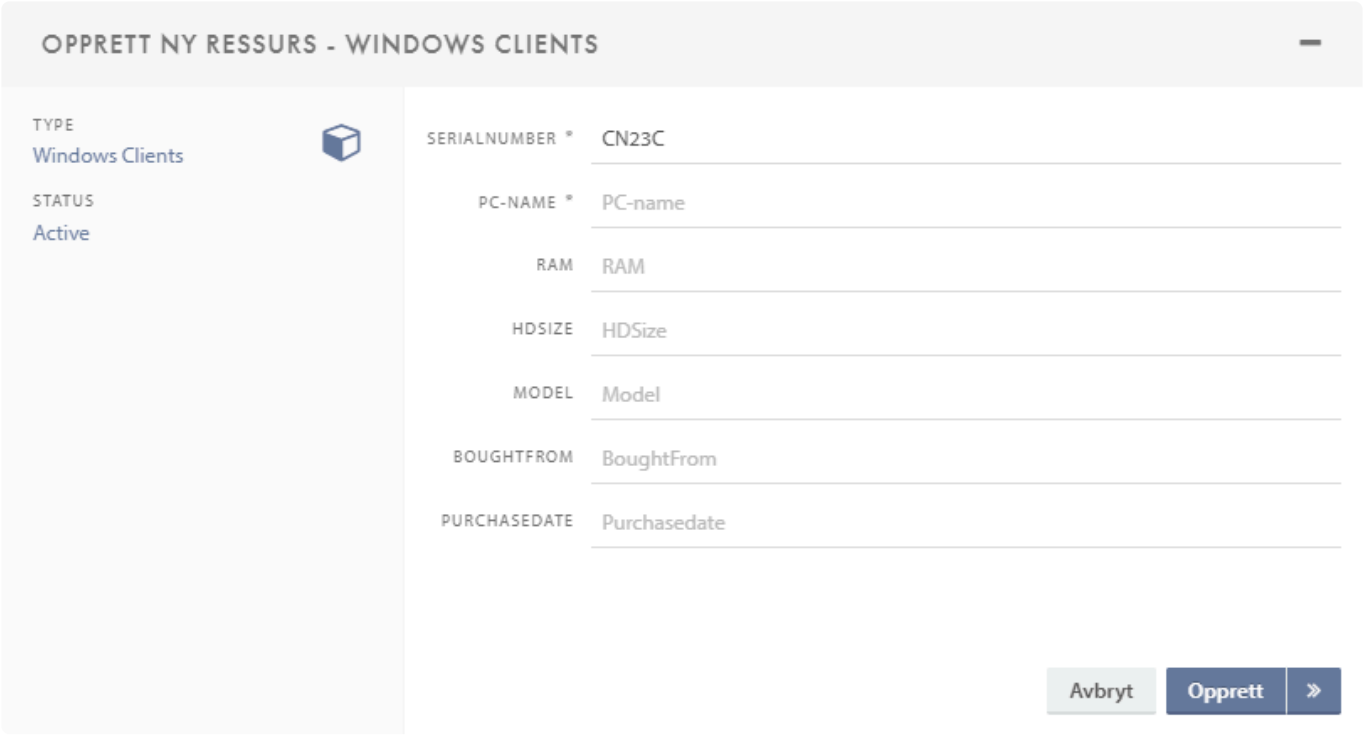
) og hvis man trykker på den blir listen oppdatert.

Opprett ny ressurs

Ny ressurs lages ved å markere ressurstypen du ønsker å lage og klikke på **Ny ressurs** oppe i høyre hjørne.



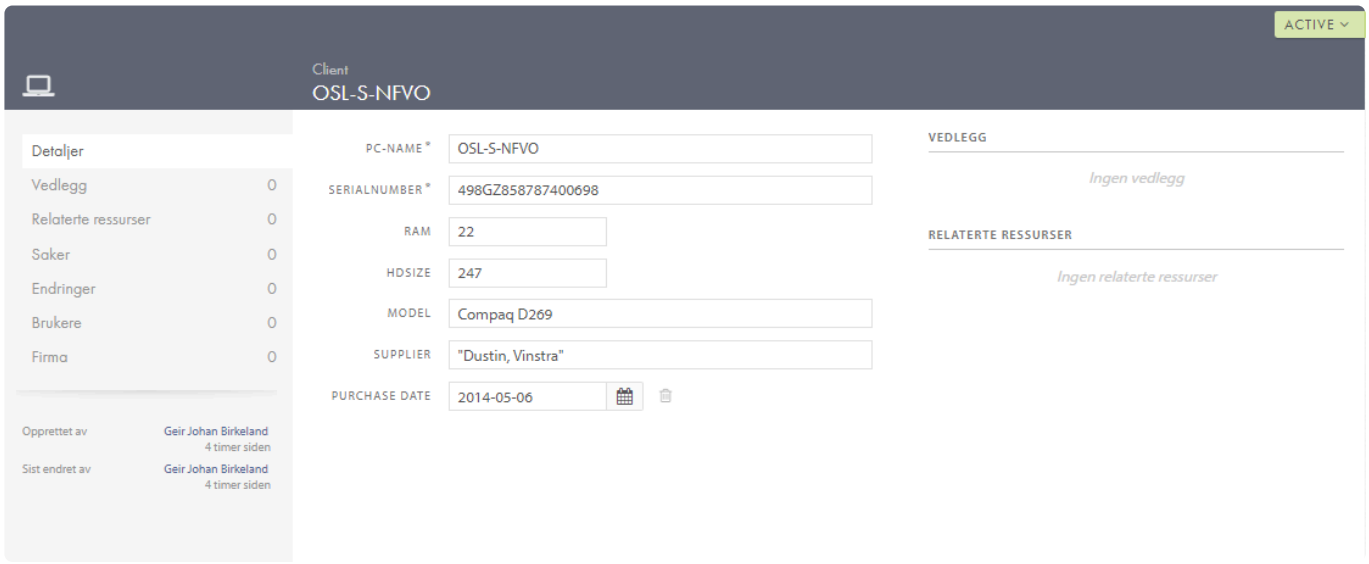
Dette åpner den nye ressursen hvor du kan fylle ut påkrevde og valgfrie felter. Det er også mulig å endre ressurstype og status før opprettelse.



Etter at alle ønskede felt er utfylt kan du trykke på **Opprett** for å opprette ressursen, eller **>>** for å opprette og åpne ressursen.

Arbeide med en ressurs

Dobbeltklikk på en eksisterende ressurs i listen for å endre den. Dette vil åpne en fane.



Fanen kan deles inn i tre deler:

Toppmeny

Toppmenyen består av fire typer informasjon

Ikon

Dette er et visuelt tegn for hvilken type ressurs du ser.

Ressurstype

Dette er navnet på ressurstypen.

Navn

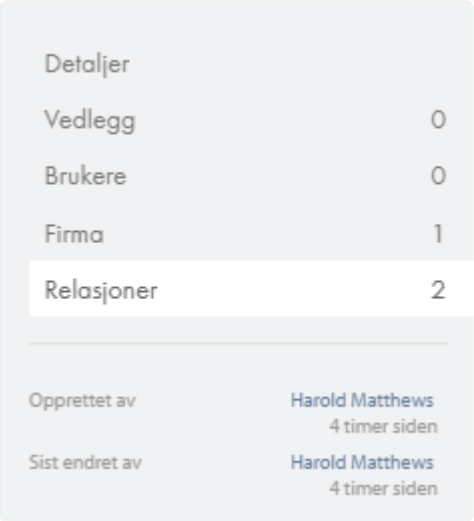
Dette er navnet på den spesifikke ressursen, og det samme som står i **navnefeltet**.

Status

Her vises ressursens nåværende status. Statusen kan være det du konfigurerer for denne ressurstypen, men hovedsakelig er en status enten **Aktiv** eller **Inaktiv**

Sidemeny

Ressursens **sidemeny** gir agenten oversikt over ressursen og dens historikk.



Detaljer

Her vises alle feltene for denne ressurstypen og ressursens informasjon.

Vedlegg

Hvis ressursen har vedlegg vil de vises her. Saksbehandleren kan også legge til flere vedlegg.

Brukere

Hvis valgte ressurs har en eller flere relaterte brukere vil de vises her.

Firma

Hvis ressursen er relatert til et eller flere firmaer vil de vises her.

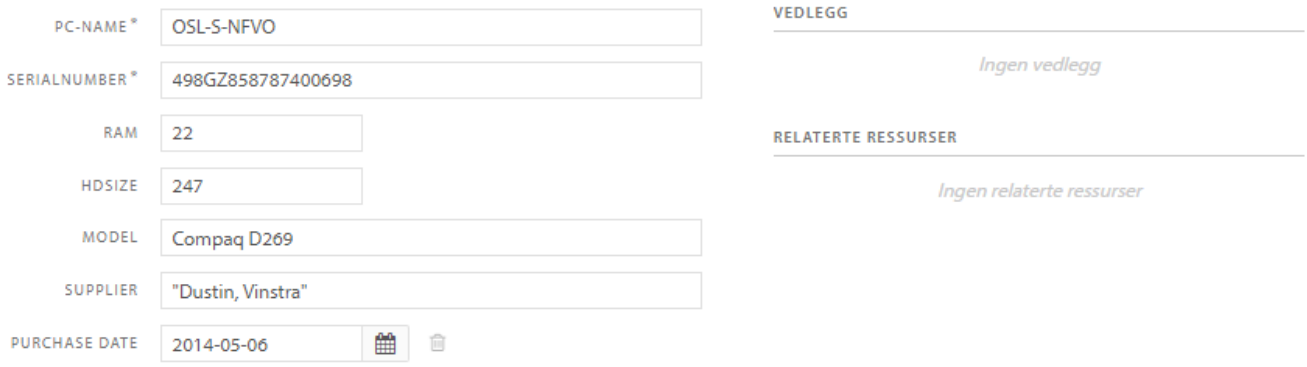
Relasjoner

Hvis ressursen har relasjoner til andre ressurser, saker eller endringer vil de vises her.

Ressursinnhold

Ressursinnholdet er der du ser all informasjonen fra den delen av menyen du har valgt.

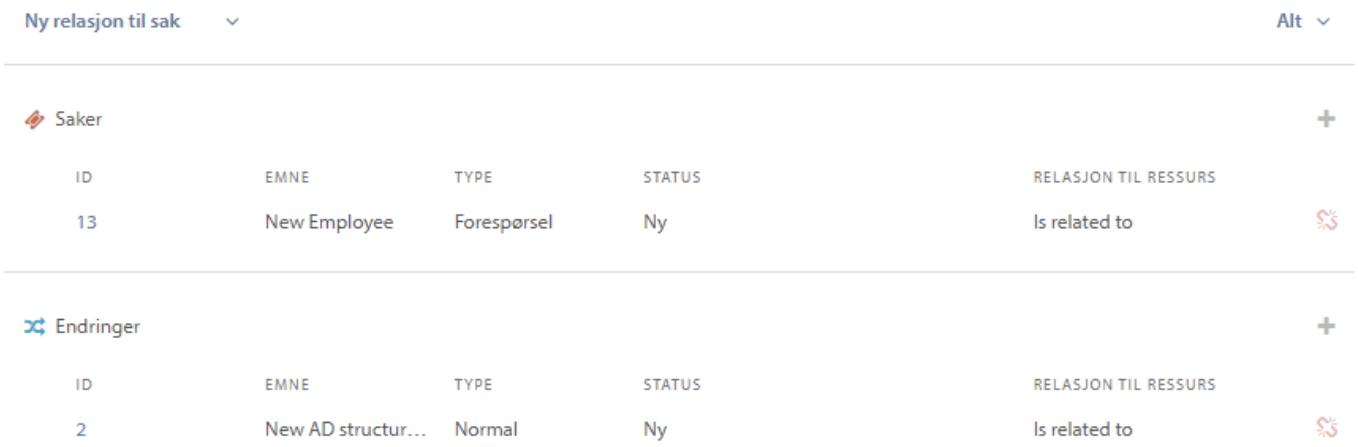
Detaljer er det mest brukte menyvalget, og denne kommer også opp som standard.



Det er her all relevant data for denne ressursen vises. Saksbehandleren kan endre informasjonen i feltene, men husk at det påkrevde **unikfeltet** må være unikt.

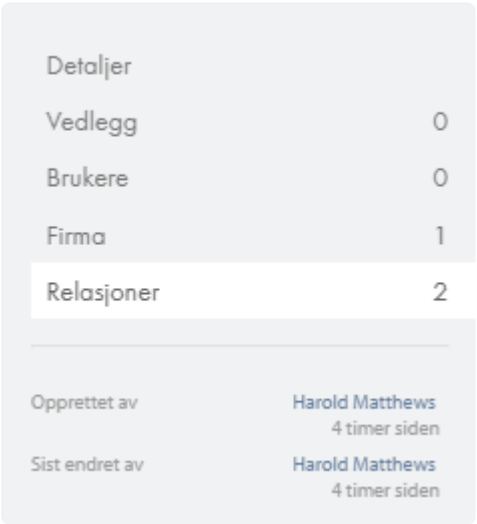
Relasjoner

Velg **Relasjoner** i sidemenyen for å se relasjoner til andre ressurser, saker og endringer.



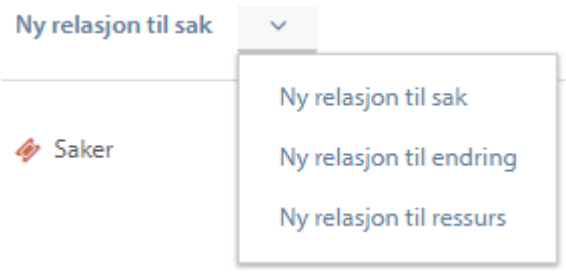
For å fjerne en relasjon trykker du på -knappen ved siden av relasjonen.

Tallet til høyre i sidemenyen viser hvor mange ting som er relatert til ressursen.

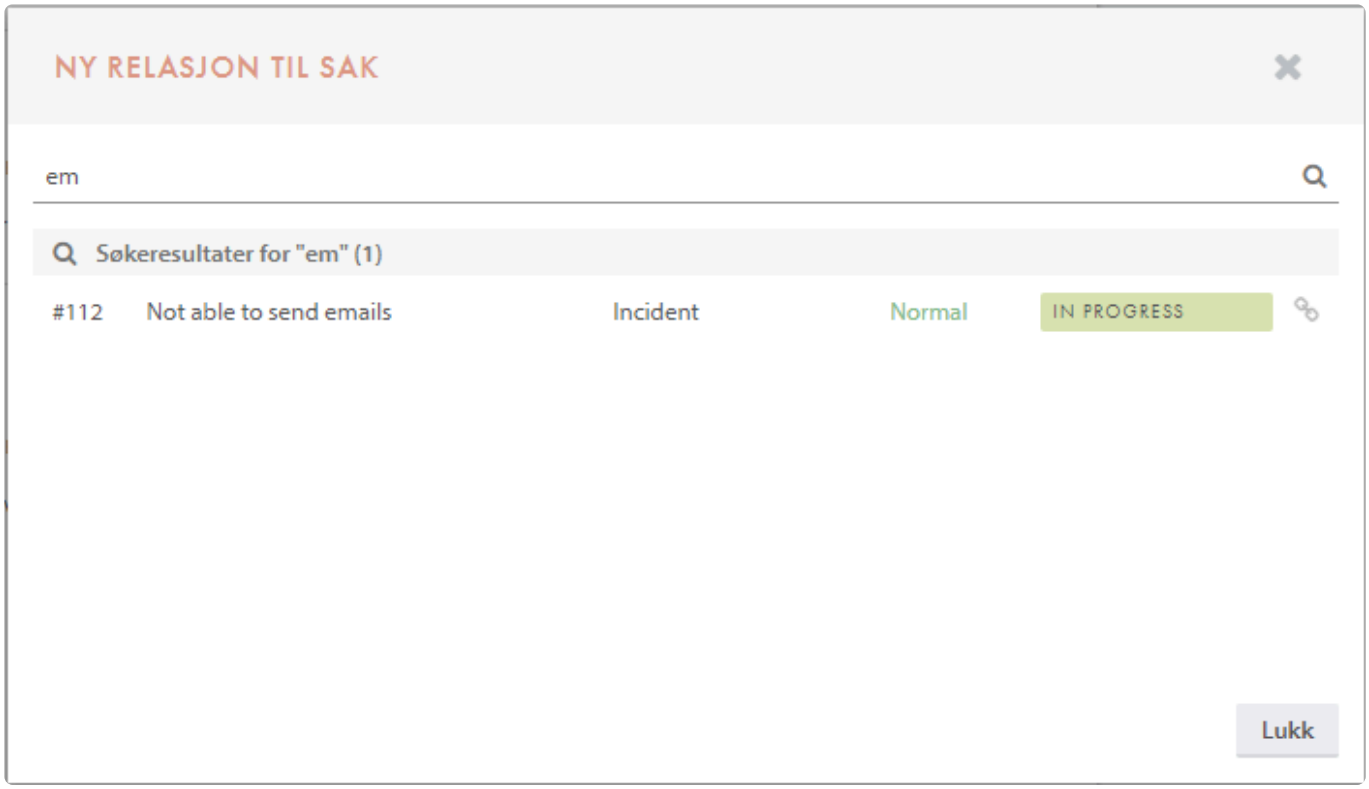


Nye relasjoner

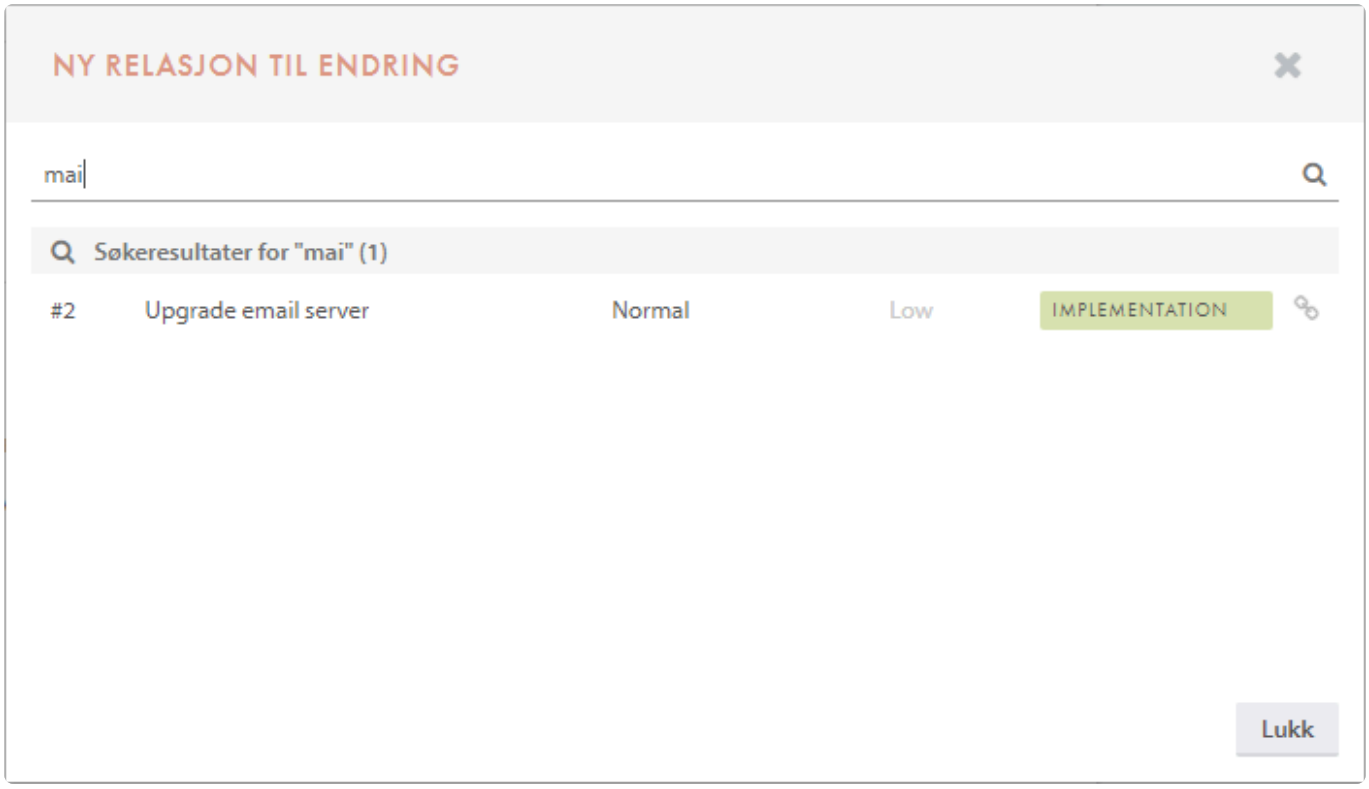
Legg til nye relasjoner ved å klikke på -knappen eller ved å velge relasjonstype i menyen.



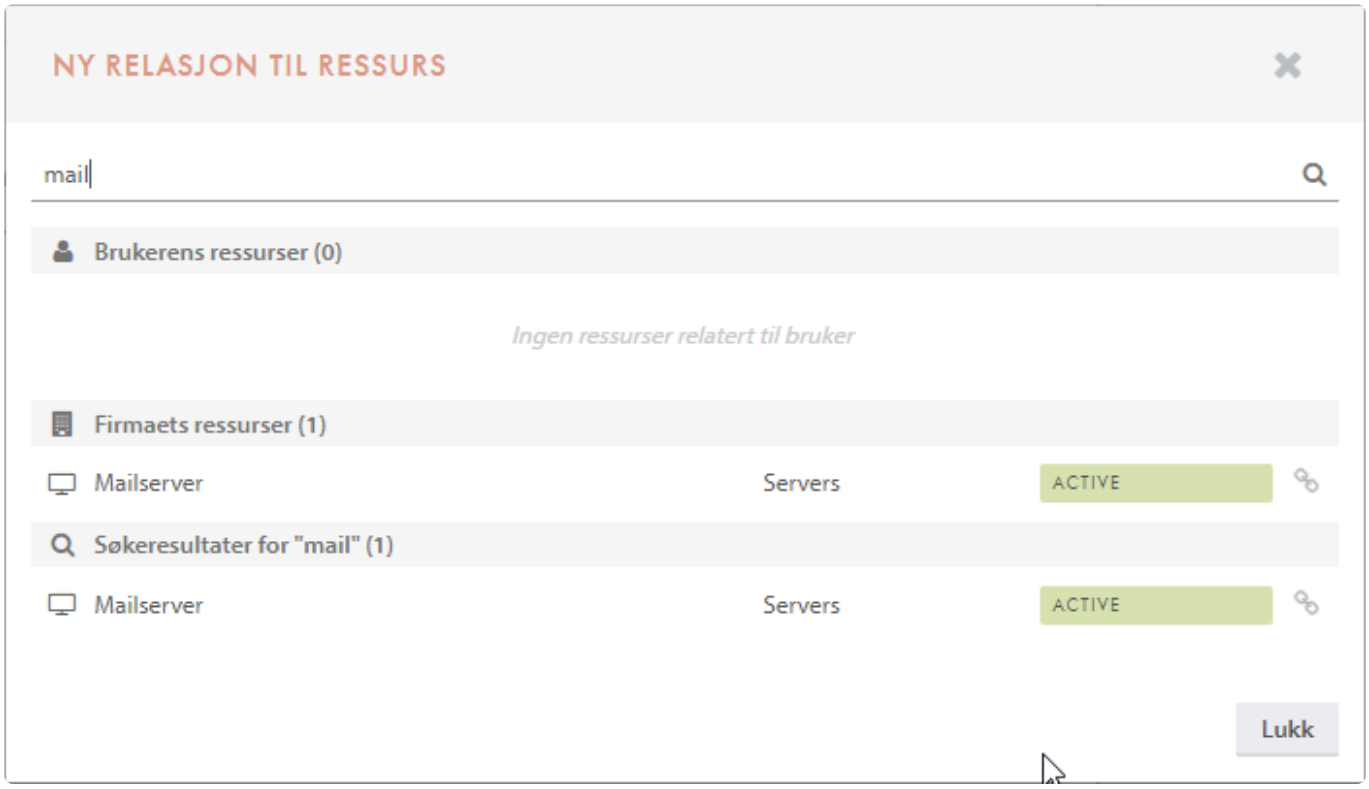
Søk etter saksemne for å relatere til saker.



Eller søk etter en endring.



Man kan også relatere til andre ressurser.


NY RELASJON TIL RESSURS
mail
Brukerens ressurser (0)
Ingen ressurser relatert til bruker
Firmaets ressurser (1)
Mailserver
Servers
ACTIVE
Søkeresultater for "mail" (1)
Mailserver
Servers
ACTIVE
Lukk

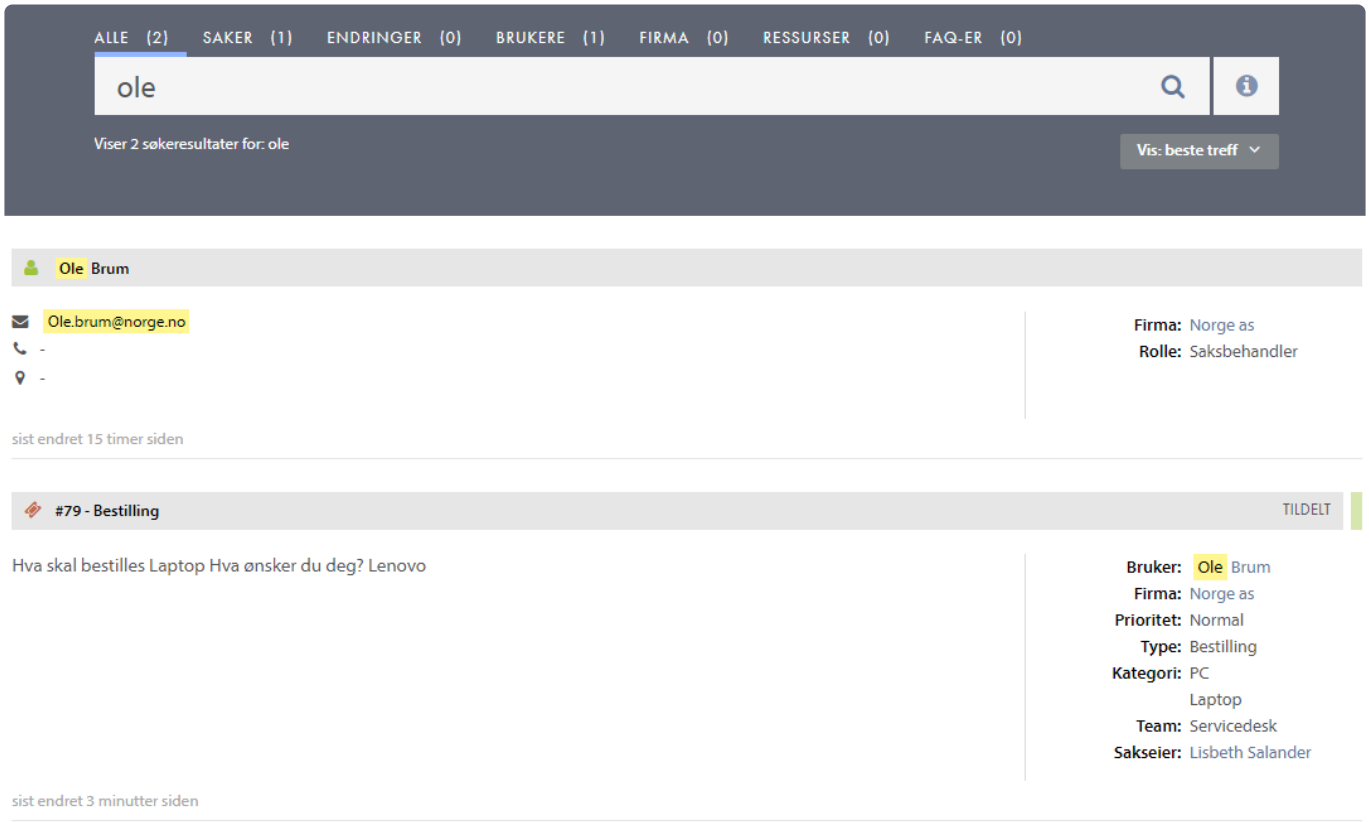
Søk

Når man klikke på “Søk” åpnes søkesiden i Pureservice.

Søkefunksjonen er bygget på søkemotoren Lucene, som muliggjør fritekstsøk. Pureservice lister opp resultater som samsvarer med deler av eller hele søkeordet. Basert på avanserte algoritmer, blir det også returnert treff som ligner på søkeordet.

Pureservice har også en egen funksjon for hurtigsøk, ved navn Commander som kan åpnes ved å trykke CTRL + SPACE

Hvordan søke



Medlemsbaserte søk

Saksbehandlere og administratorer kan søke etter saker basert på teammedlemskap. Det betyr at de kun kan søke på saker som er utildelt, tildelt deres team(s) eller personlig tildelt.

Søkeord

Et søkeord kan bestå av nøkkelord, fraser, wildcards (*), flere søkekriterier, eller alle nevnte muligheter kombinert.

Flere søkekriterier

Pureservice tillater bruk av flere søkekriterier, som betyr at du kan gjøre mer detaljerte og nøyaktige søk. Ved å bruke visse nøkkelord, slik som AND, OR eller NOT, kan Pureservice luke ut mindre relevante treff.

Søketips

Pureservice støtter i tillegg til vanlig søk en rekke spesielle søkeord og -regler:

- Anførselstegn (“”) gir treff på eksakte søkeord. (“Pureservice servicedesk”) gir kun treff på akkurat den ordkombinasjonen, og ikke på: Pureservice er en servicedesk.
- Asterisk/wildcard (*) gir treff på noe som inneholder deler av andre ord. (Pure*) gir treff på både Pureservice og Puredesk, mens (*service) gir treff på både Pureservice og Selfservice.
- AND kan brukes for å kombinere søkeord. (“Ole Petter” AND Pureservice), gir treff på alt som inneholder både “Ole Petter” og “Pureservice”).

- OR kan brukes på samme måte som over, men gir treff som enten inneholder det ene eller det andre (dette legger vi også på som standard mellom søkeord – se første punkt på “Egendefinerte regler” under).
- NOT kan brukes for å ekskludere noe (“Ole Petter” NOT Pureservice), gir treff på alt som inneholder “Ole Petter”, men som ikke inneholder ordet Pureservice)

Egendefinerte regler vi har utvidet søket med:

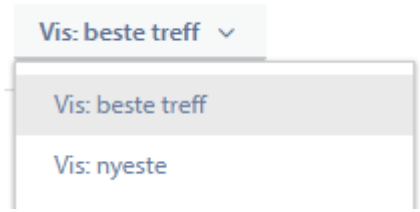
- Vi legger på OR mellom søkeord: (Ole OR Petter).
- Vi legger på en asterisk/ et wildcard (*) på slutten av søkeord slik at søkeordet “Pure” gir treff på både “Pureservice” og “Puredesk”.
- Søketreff på saks- og endringsnummer gir treff på det som er mest relevant øverst. Et søk på tallet 13 vil gi treff på sak/ endring med ID 13 øverst og deretter den med ID 1337.
- Det er vekting på forskjellige typer søketreff. Saksnummer, endringsnummer og treff på navn havner øverst, deretter kommer brukernavn, e-post, telefon, firmanavn, tittel/emne på FAQ og FAQ tags. Alle andre treff utover disse vektes likt under disse igjen.
- Hvis resultatene sorteres etter “Beste treff”, vil treff først sorteres på vekting, og deretter dato (nyest til eldst).

Resultater

Filter

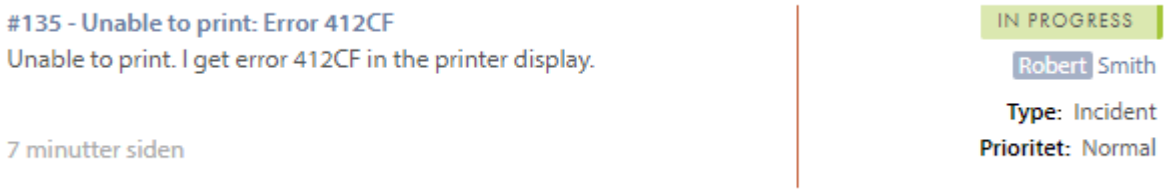
Det er mulig å filtrere treffene ved å velge mellom **Alle**, **Saker**, **Endringer**, **Brukere**, **Firma**, **Ressurser** eller **FAQ-er**.

Til høyre i resultatvinduet er det et sekundært filter, som sorterer resultatene.



Søketreff

Søkeord er **fremhevet** i resultatlisten. I midten av resultatvinduet vises hovedinnhold, for eksempel saksemnet og beskrivelsen. Til høyre kan man se mindre viktig informasjon, slik som sakstype, status og prioritet.

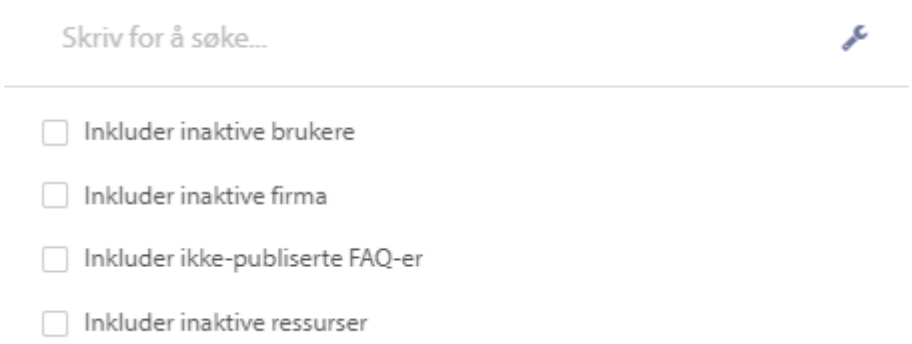


Saksvinduet åpner seg når du trykker på en saksbeskrivelse, slik at man kan se og arbeide videre med saken. Når man klikker på et brukernavn eller firmanavn i resultatlisten åpnes vedkommendes profilside.

Commander

Pureservice har en egen funksjon for hurtigsøk, ved navn Commander, som kan åpnes ved å trykke CTRL + SPACE.

Commander åpnes midtstilt på skjermen. Klikk på ikonet for innstillinger for avansert søk. For å lukke søkevinduet kan man enten trykke ESC-knappen, eller trykke med pekeren utenfor Commander.



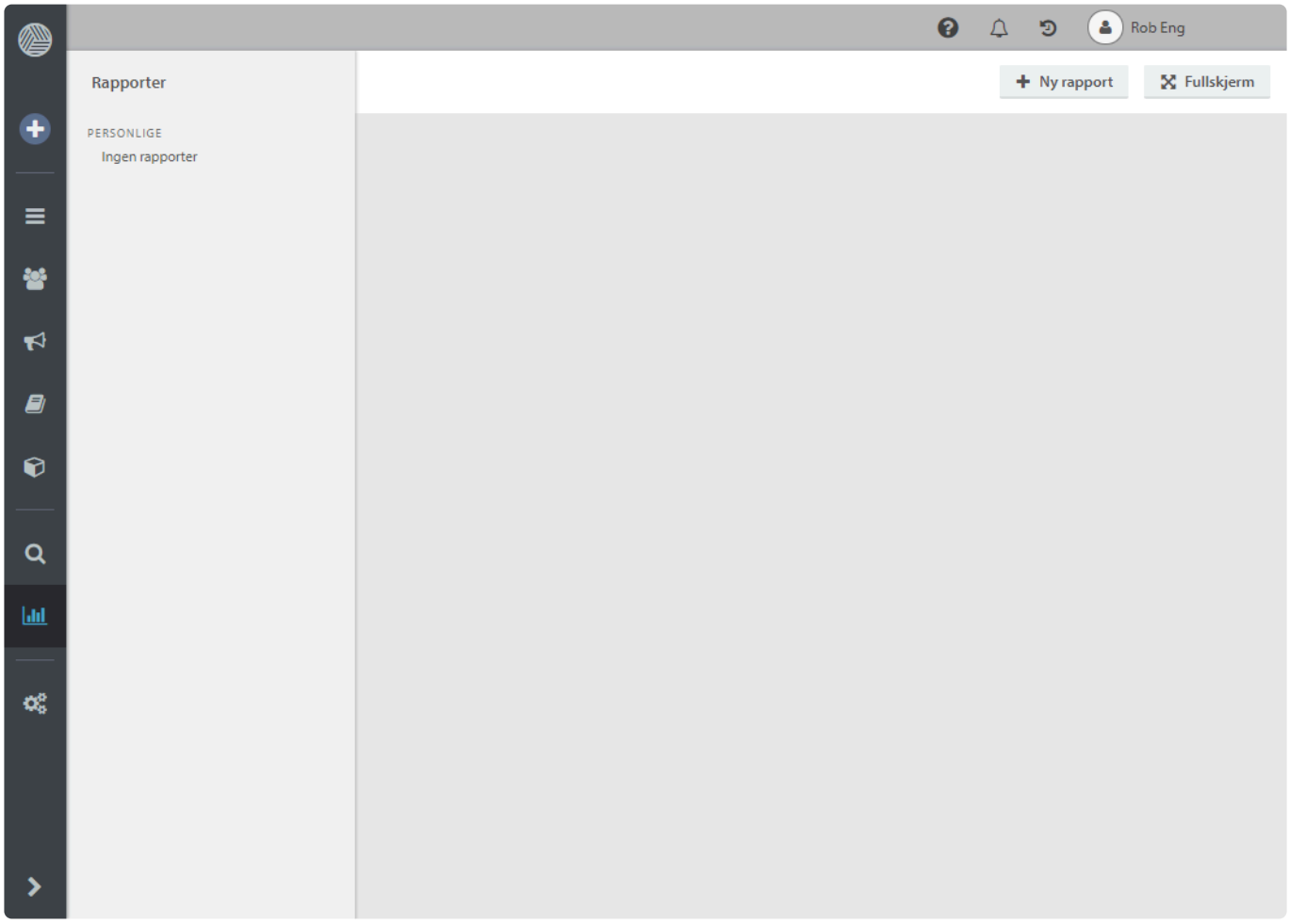
Med Commander har man mulighet til å:

- Gjøre et “vanlig” søk som leder til den tradisjonelle søkesiden (krev minst to tegn)
- Søke etter saker, endringer, saksbehandlere, sluttbrukere, firma og telefonnummer
- Søke etter saksnummer og endringsnummer,
- Opprette ny sak, endring, nytt firma, ny sluttbruker eller driftsmelding

Rapporter

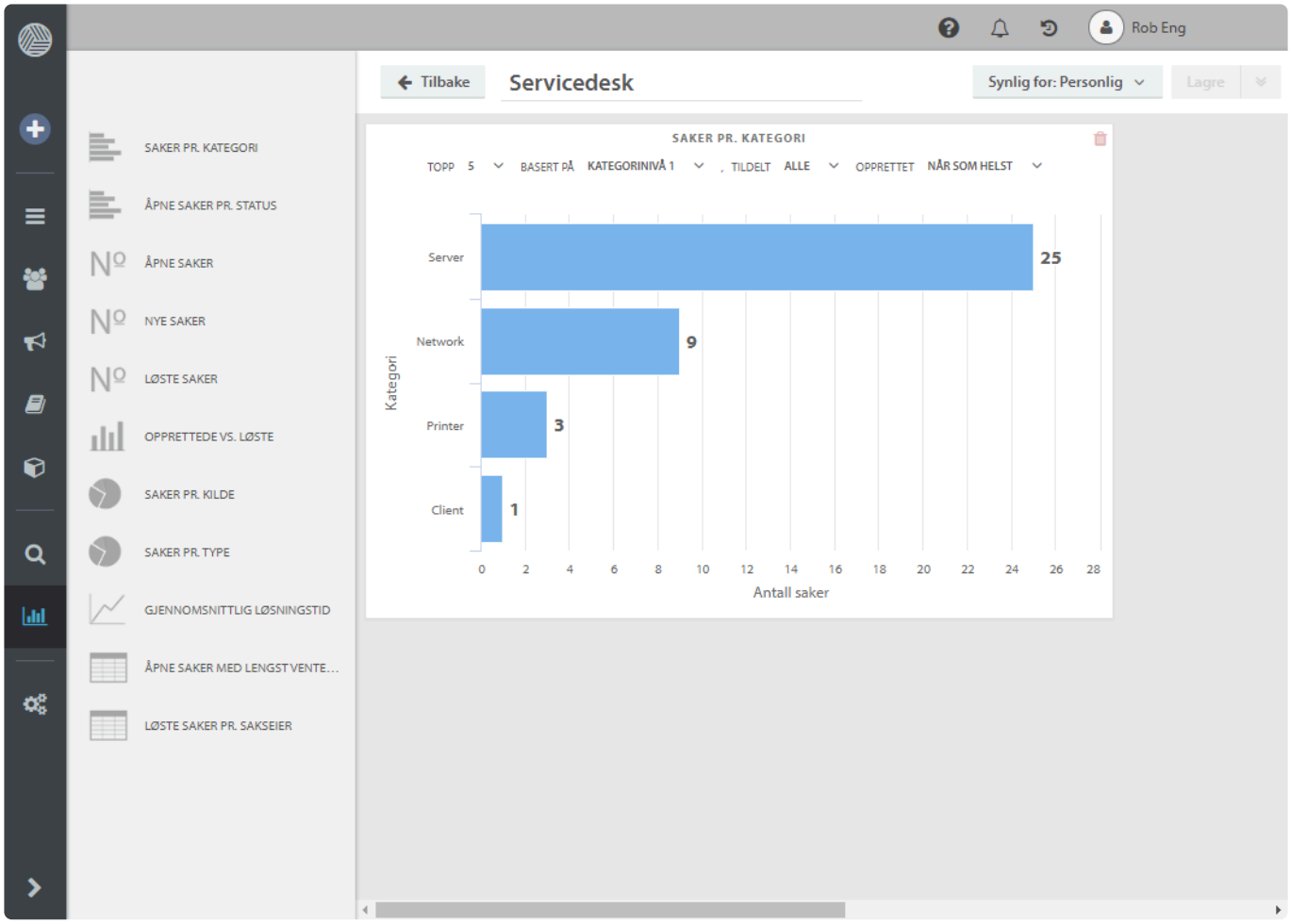
Rapportmodulen i Pureservice ligger tilgjengelig for alle agenter, hvor de kan skape sine egne rapporter, og velge å dele dem med resten av teamet eller ikke.
Man bygger rapporter med drag-and-drop og hvert element i rapporten kan filtreres slik at man får akkurat den informasjonen man ønsker.
Det er også en Fullskjerm-modus for å vise rapporten i fullskjerm. Repporter åpnet i fullskjerm har egen URL for denne modusen som kan være veldig brukbart (til f.eks. å automatisk åpne fullskjermrapporten på en infoskjerm e.l.).

Slik ser viewet i rapportmodulen ut før man har opprettet noen rapporter:

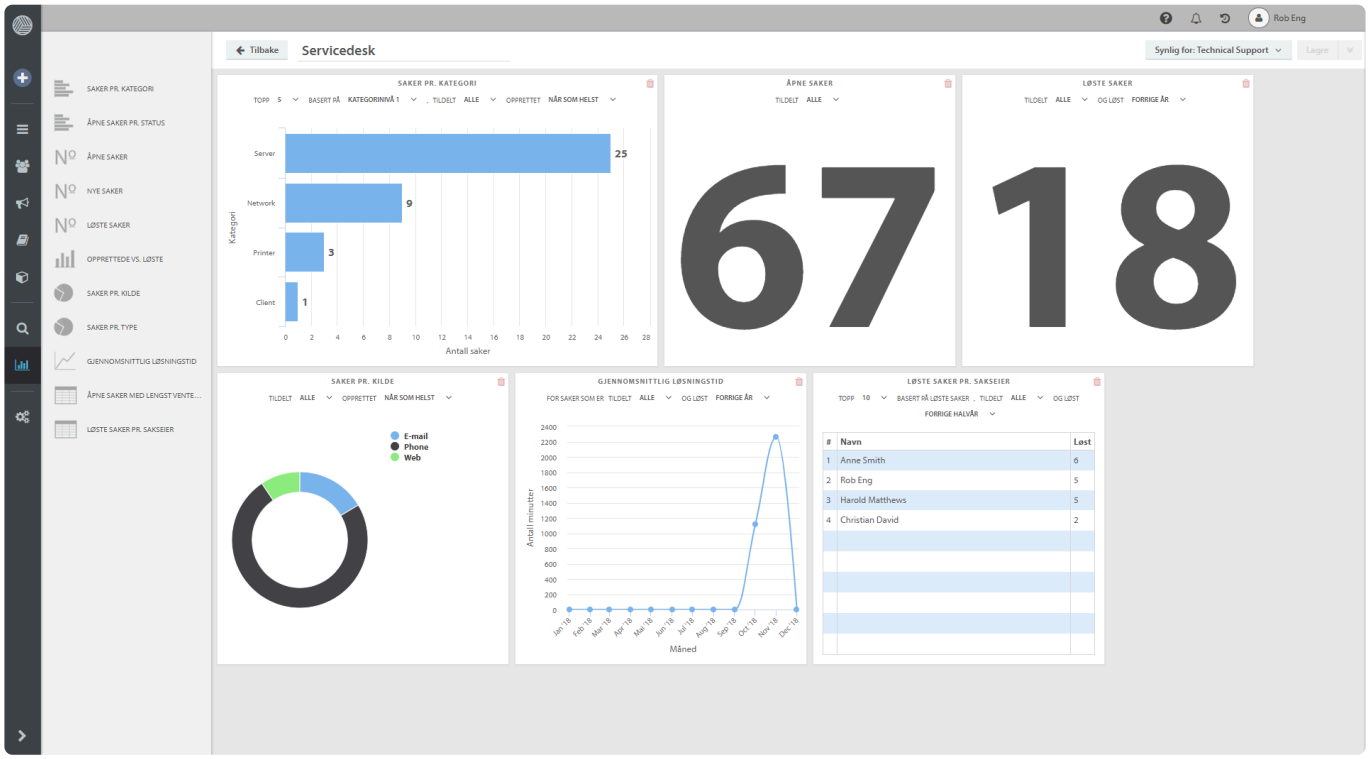


Klikk på “Ny rapport” for å opprette en rapport, og du kommer inn i rapportbyggeren:

Her kan du dra elementer inn i rapporten (det store, tomme området i viewet), for å bygge din egen rapport. Når du har lagt inn et element kan dette filtreres som en slags setning. Se bildet nedenfor:



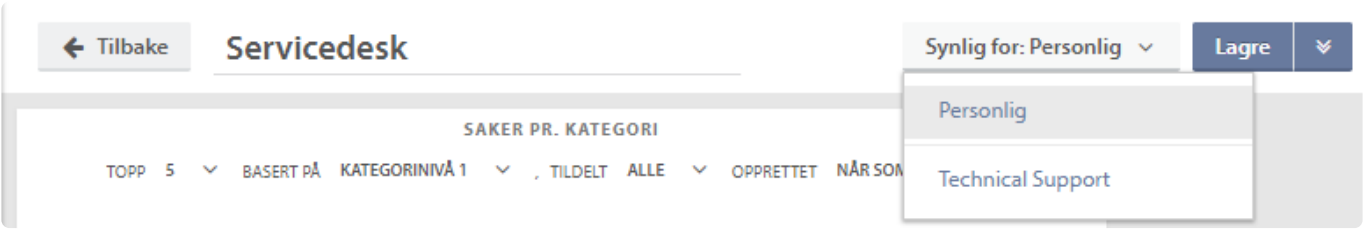
På bildet nedenfor kan du se en ferdig rapport med flere elementer i form av tall, diagram, grafer og lister:



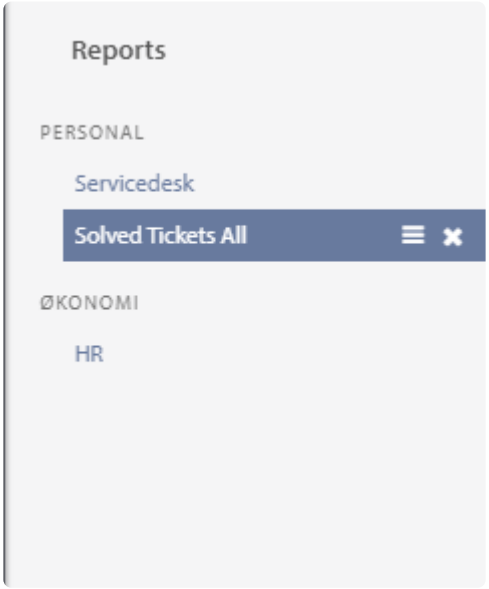
Denne siden støtter tastatur-snarveier; Ctrl+S for Lagre og Ctrl+Shift+S for å Lagre og Lukke.

Om du klikker på “Rediger” kommer du på nytt inn i rapportbyggeren og kan flytte rundt på elementer, legge til nye, osv.

Ønsker du å tilgjengeliggjøre rapporten for hele teamet kan dette gjøres via menyen øverst på verktøylinjen:



Rapportlisten på hovedsiden vil vise deg dine personlige rapporter og de som er synlige for de enkelte teamene du er medlem av.
Her har du også mulighet til å sortere rapportene i ønsket rekkefølge ved å dra dem opp og ned.

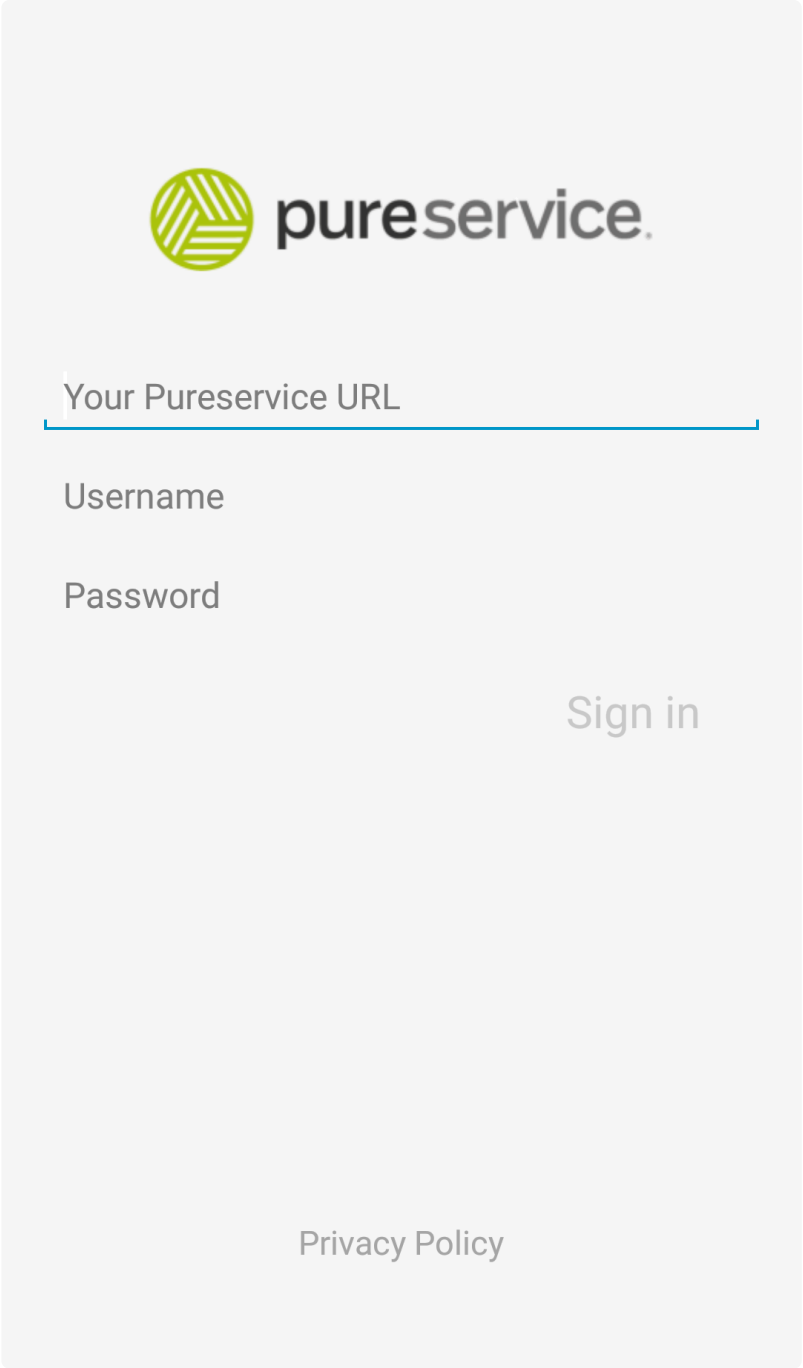


Pureservice-app

Pureservice-appen kan lastes ned
i Play Store for Android-produkter
og i App Store for Apple-produkter

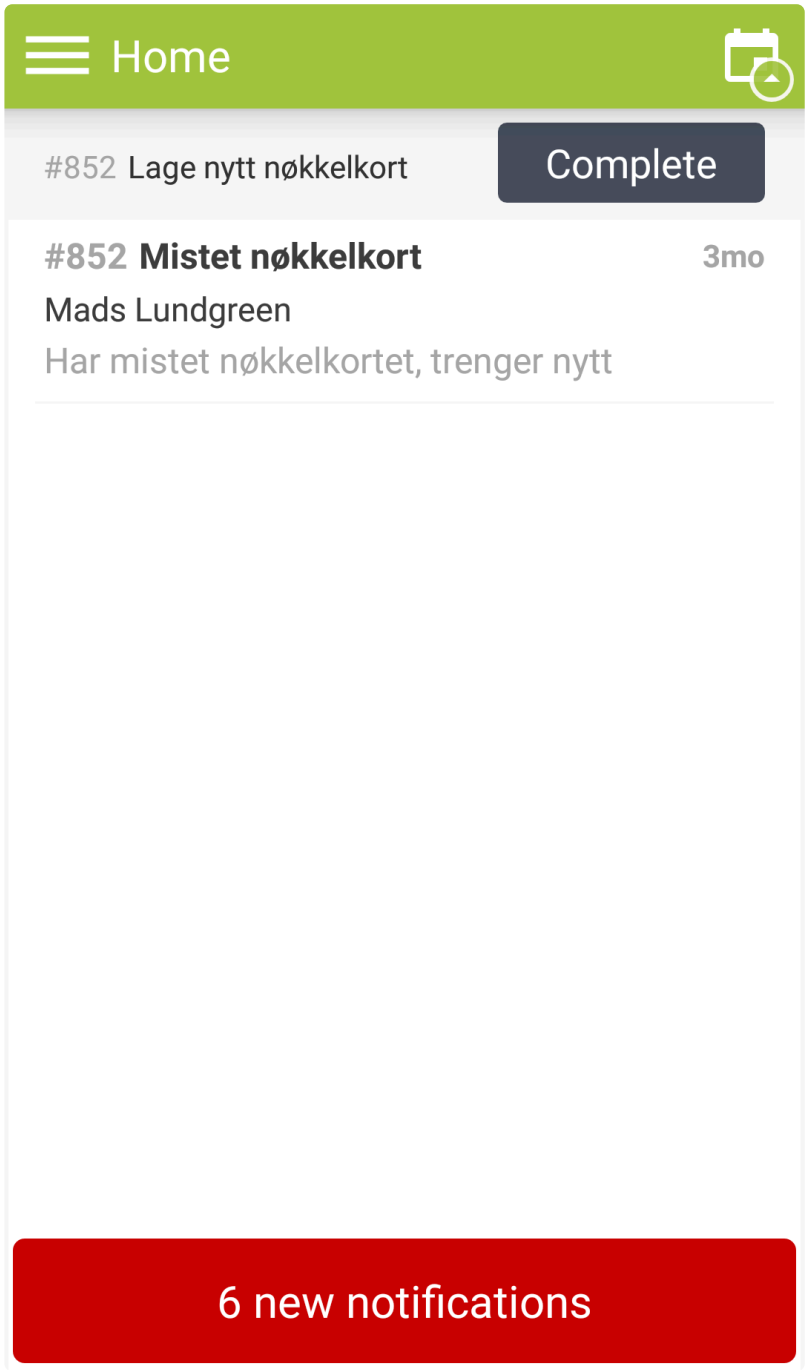
Innlogging

Administratorer og **saksbehandlere** kan logge inn i Pureservice-appen. Du trenger et brukernavn og passord for å logge inn, og passordet må velges i Pureservice før appen kan brukes (også selv om dere bruker single sign-on i Pureservice).
Your Pureservice URL er samme URL som du bruker når du logger inn i Pureservice i nettleseren din.

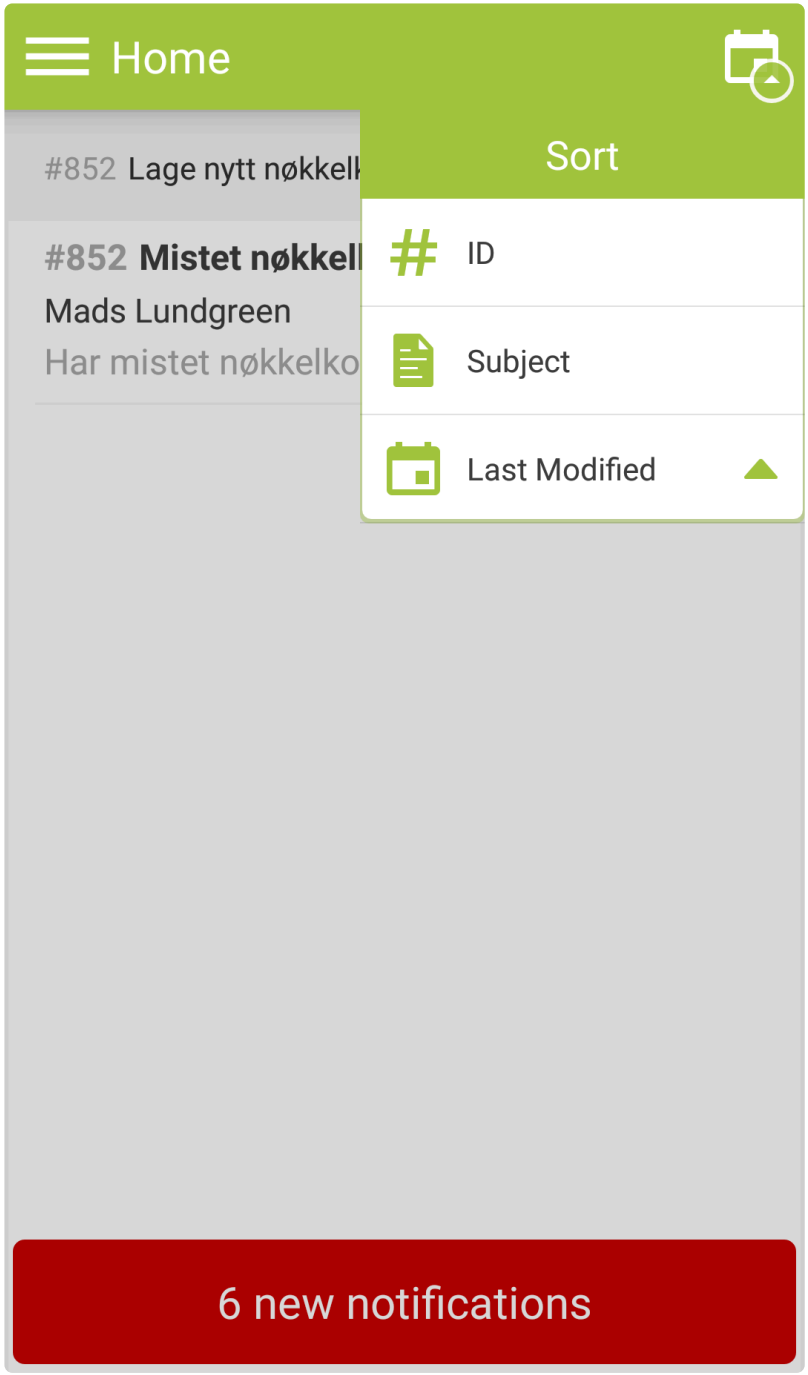


Home screen

Det første man ser når man logger inn i appen er **Home**. Her vises alle tildelte oppgaver og åpne saker som er tildelt team man er medlem i.

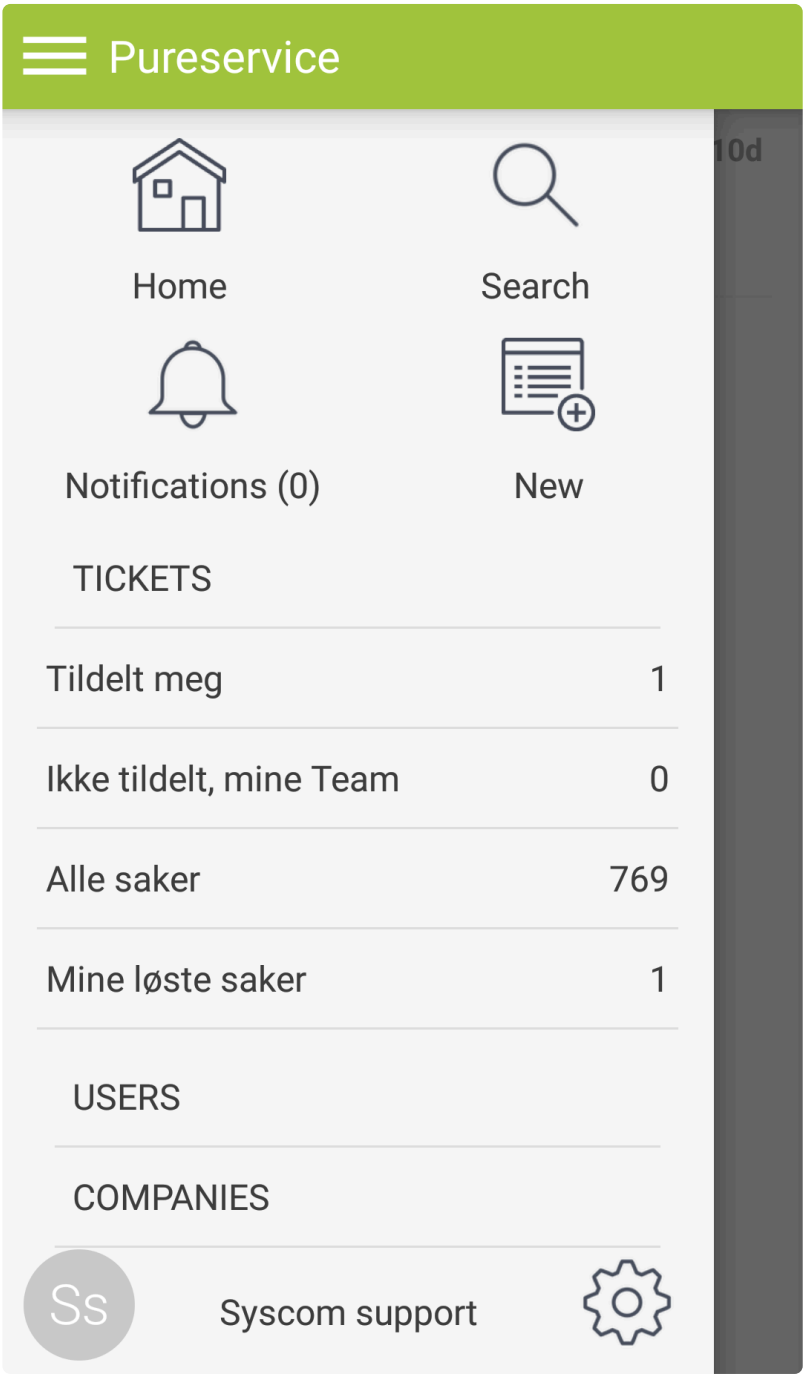


Listen kan sorteres på **ID**, **Subject** og **Last modified** (i stigende eller synkende rekkefølge) ved å trykke på ikonet i øvre høyre hjørne.


Home
#852 Lage nytt nøkkel
#852 Mistet nøkkel
Mads Lundgreen
Har mistet nøkkelko
Sort
ID
Subject
Last Modified
6 new notifications

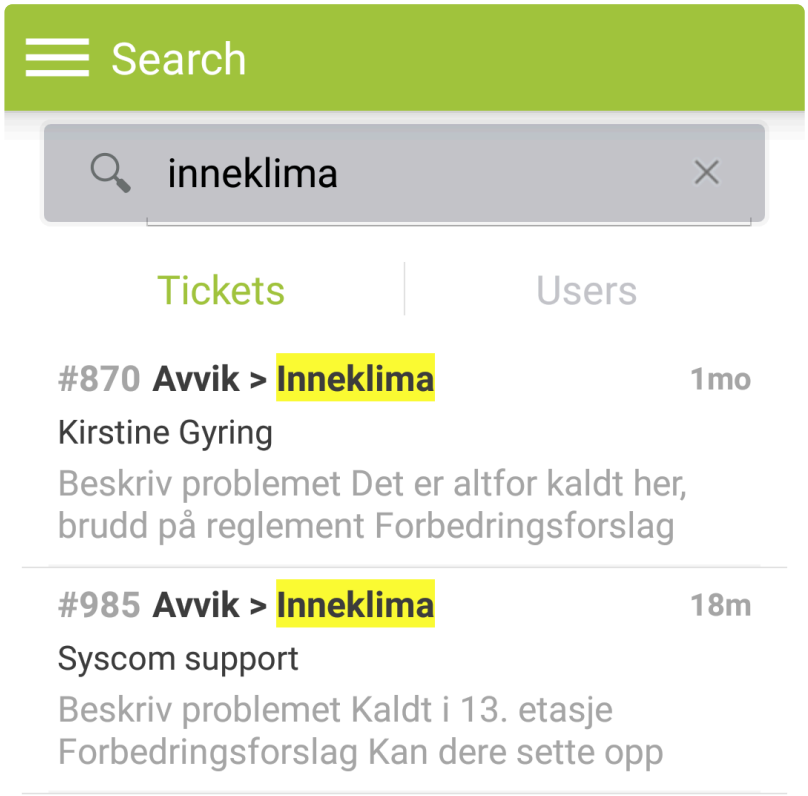
Meny

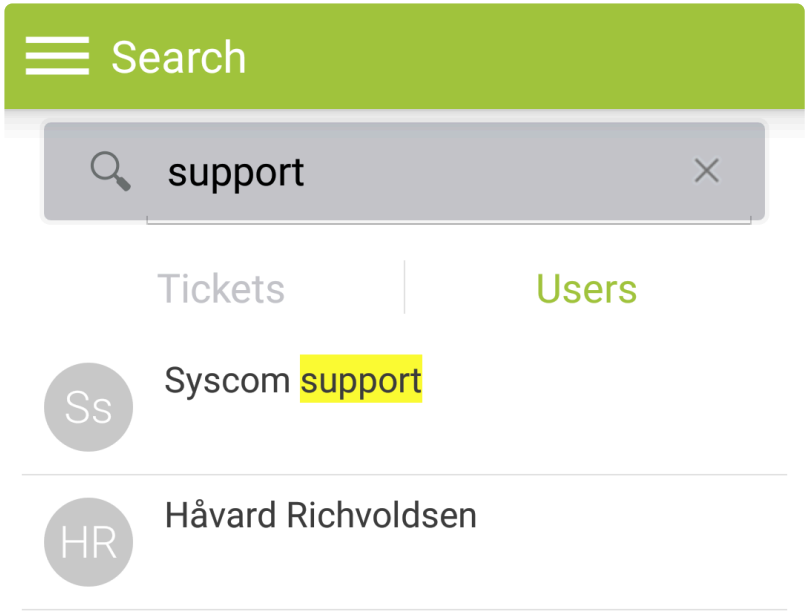
Menyen åpnes ved å klikke på ikonet i øvre venstre hjørne. Her kan man søke etter saker og brukere, se på varslinger og opprette nye saker. Man ser de samme listene som i Pureservice, og det er også mulig å finne brukere og firmaer i tillegg til å se på innstillingene dine.



Søk

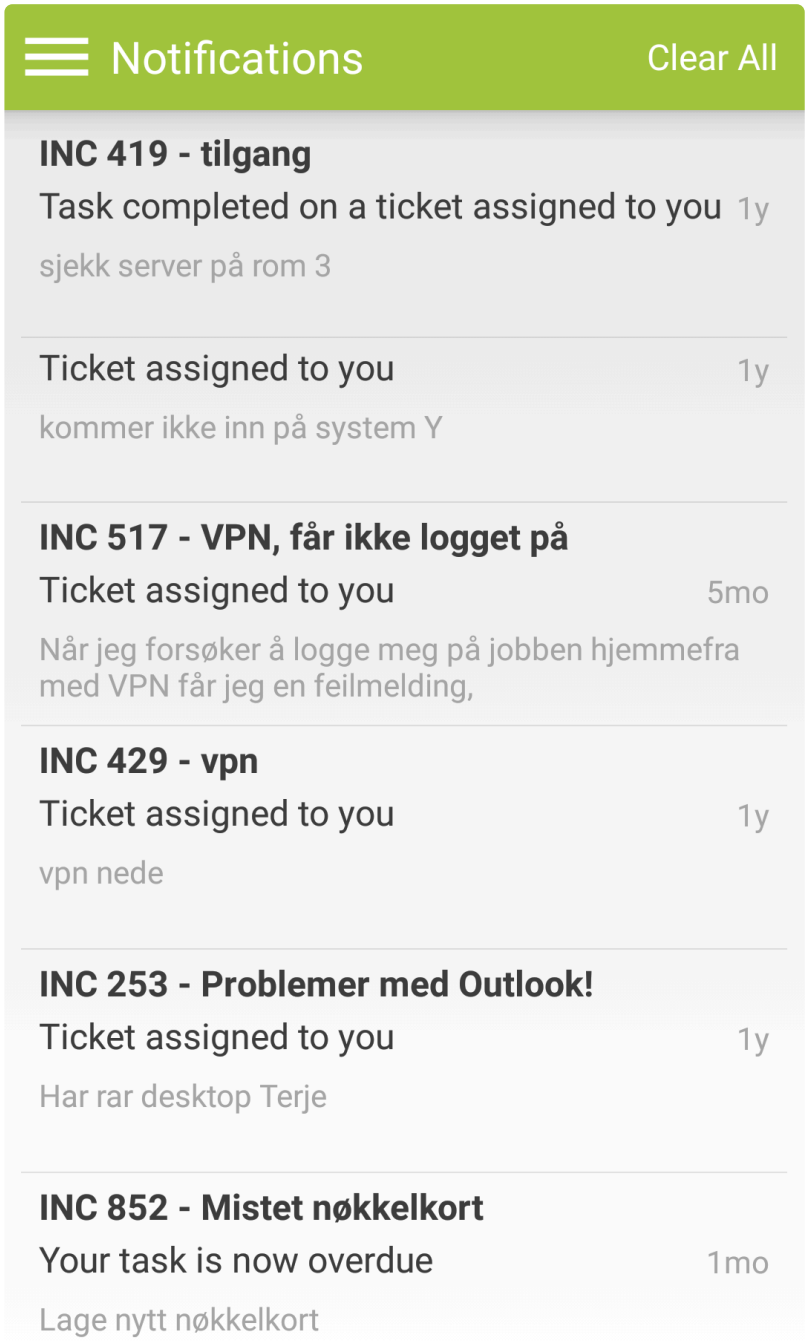
Under **Search** kan du søke på saker og brukere.




Search
support
Tickets
Users
Ss
Syscom support
HR
Håvard Richvoldsen

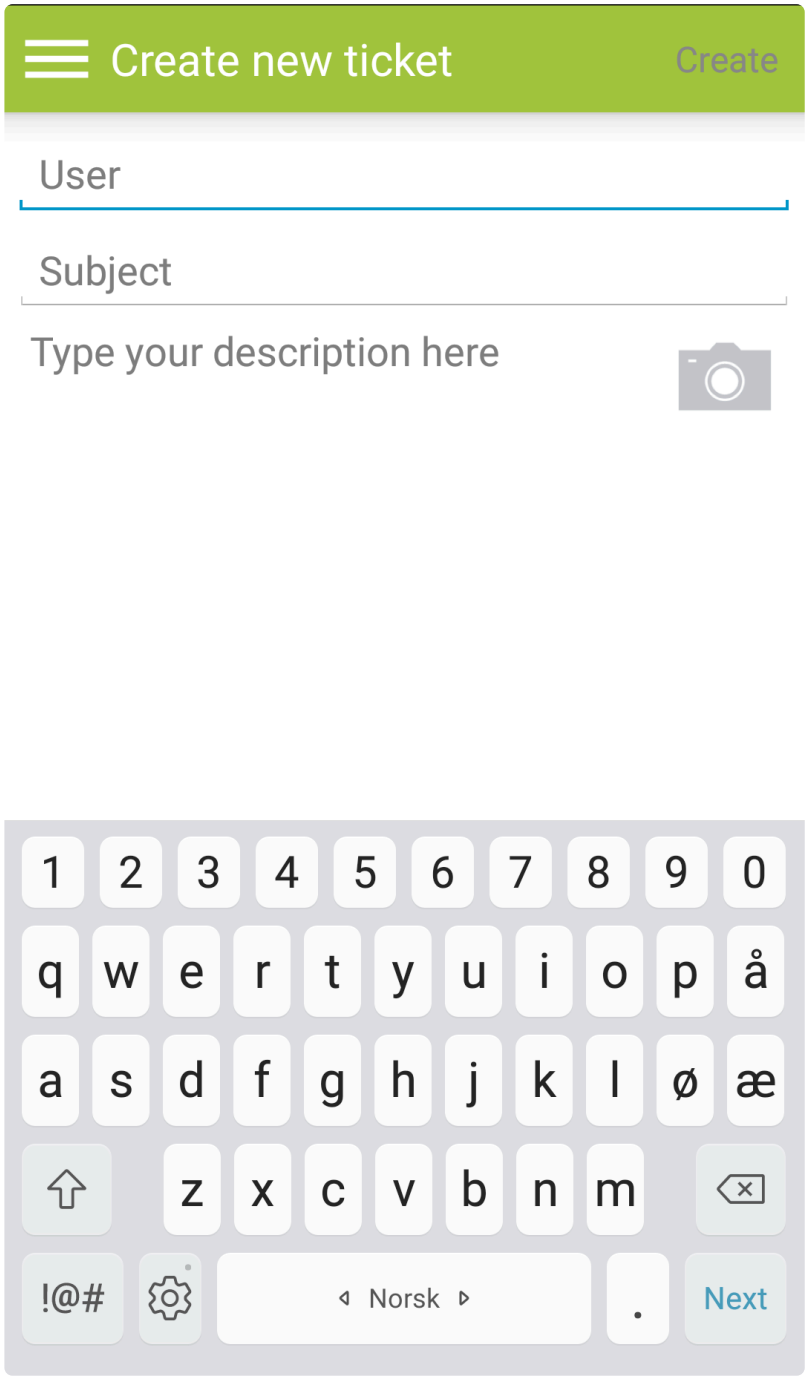
Varsler

Notifications viser dine varslinger.



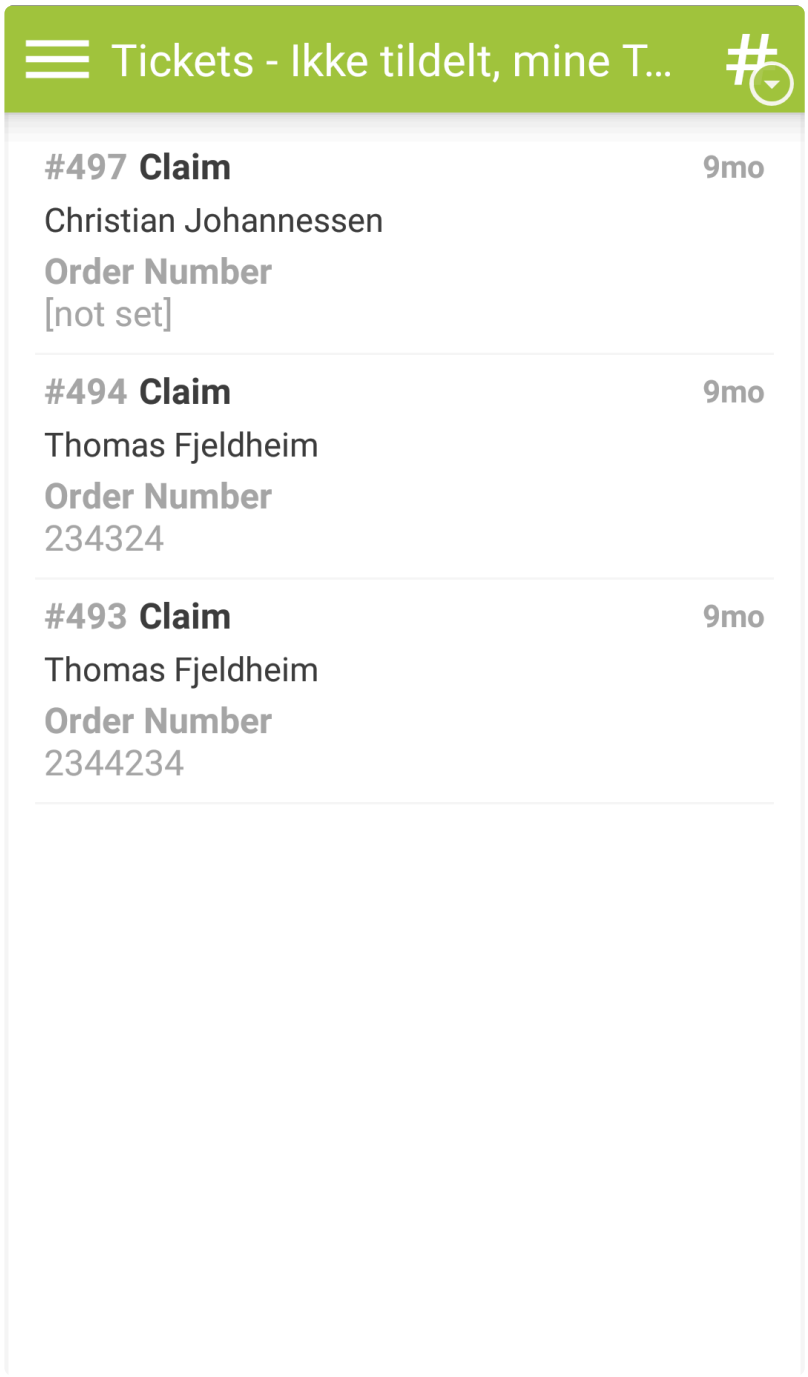
Opprette ny sak

I **Create new ticket** kan man opprette en ny sak, og det er mulig å legge ved bilder hvis ønskelig. Bilder kan enten tas under opprettelse av saken, eller man kan velge bilder som ligger på mobilen.



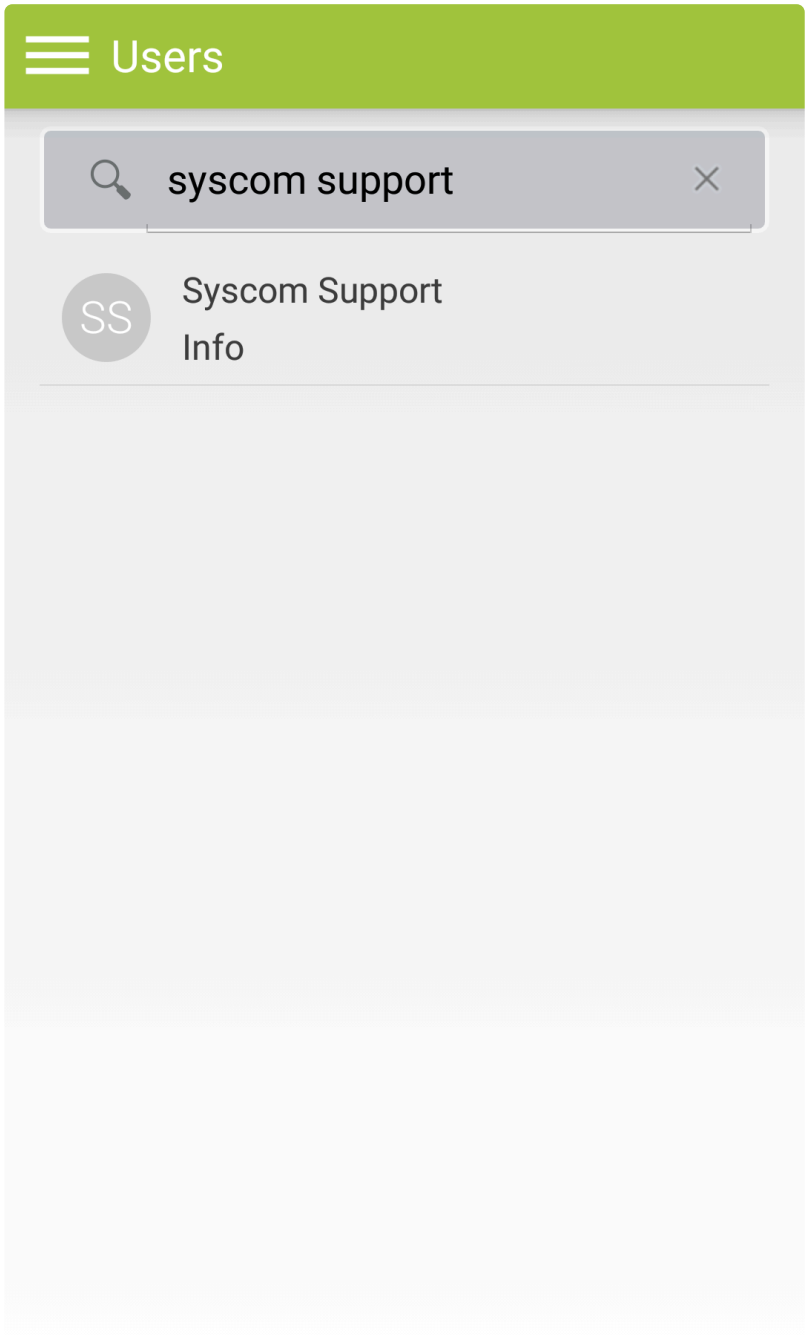
Saker

Hvis man går inn på en saksliste i menyen vises alle saker som tilhører denne listen.



Brukere

I **Users** kan man søke etter alle brukere som er registrert i Pureservice. Ved å trykke på en bruker vises brukerprofilen.



Profile

SS

Syscom Support

Work

23205140

Email

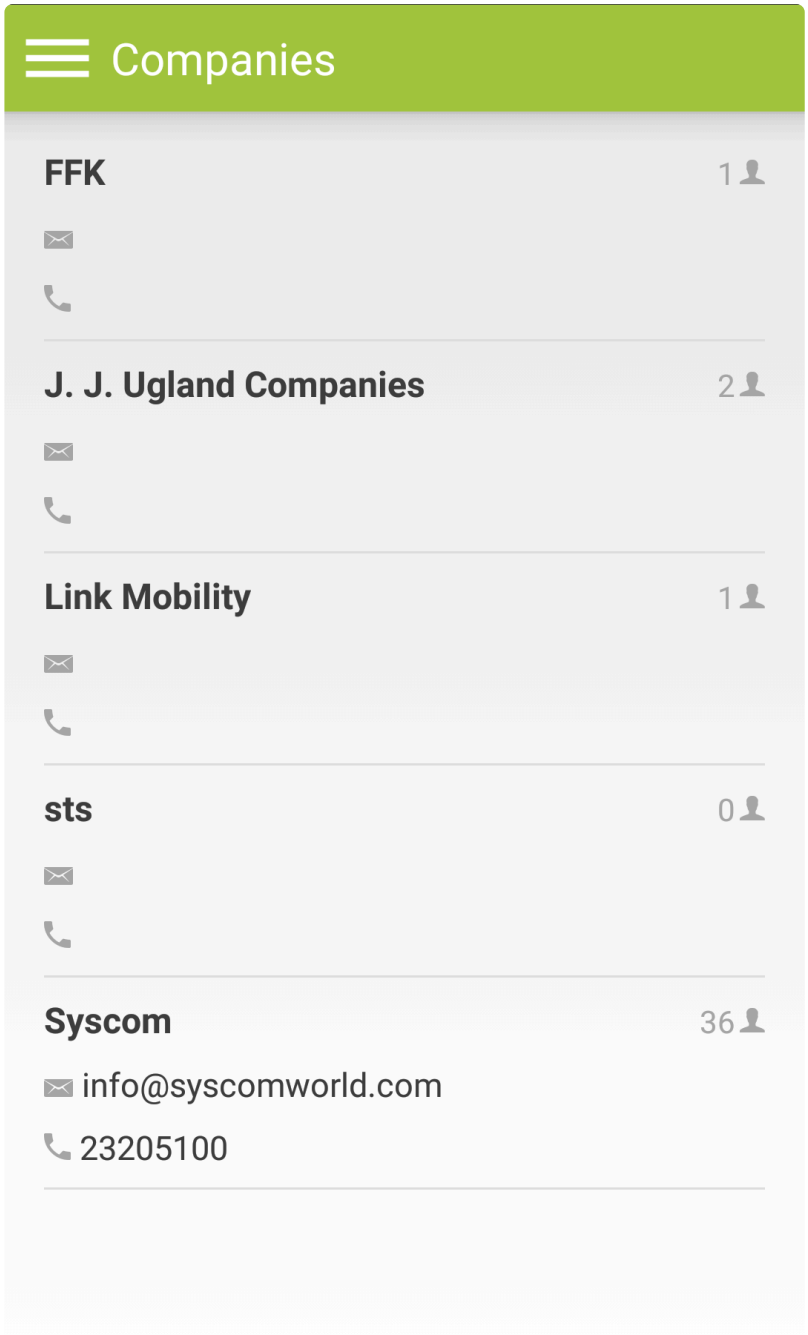
support@syscomworld....

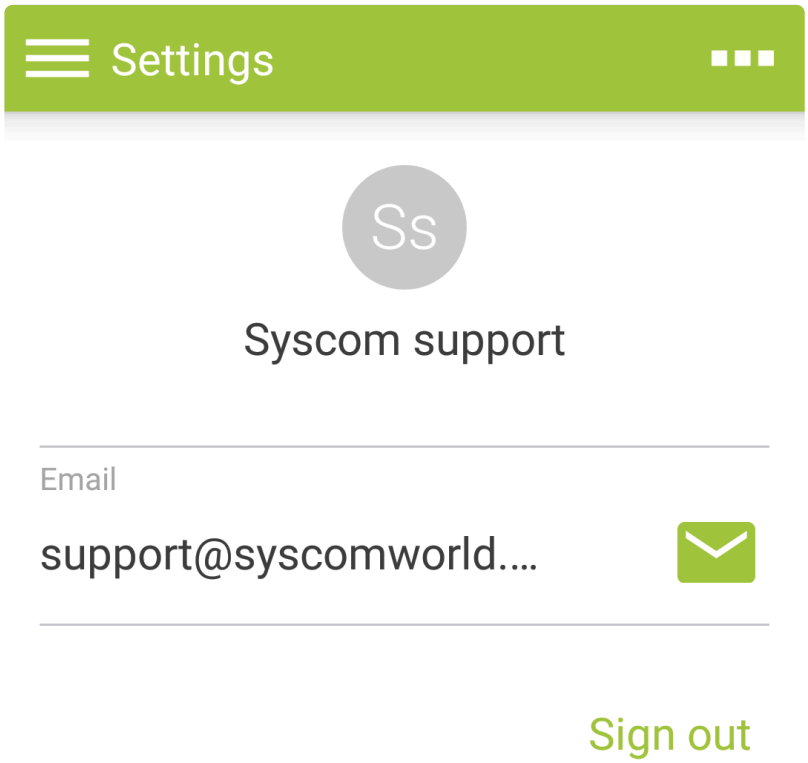
Address

Sørkedalsveien 6
0369 - Oslo
Norway

Firmaer

Under **Companies** ser man alle firmaer som er registrert i Pureservice.



Innstillinger

Innstillinger finner man ved å trykke på -ikonet nederst i menyen.
Her kan man se egne brukerdetaljer, app-versjonsnummer, og man kan også logge seg ut av appen her.