

		<b>DRIFTSPROSEDYRE</b>	
<b>TITTEL: Håndtering av saker i MoreService - Hjelpemiddelkontoret Kongsberg Kommune</b>			
<b>DATO:</b>	<b>REV.DATO:</b>	<b>UTARBEIDET AV:</b>	<b>GODKJENT AV:</b>
03.09-25	20.03-26 VL	Prosjektmedarbeider system og integrasjon – Veronika Løvdalen	Daglig leder Hege Merethe Hagen

## Responsssenteret – Håndtering av saker i MoreService- Hjelpemiddelkontoret i Kongsberg kommune

### Endring fra forrige revisjon:

#### Formål:

Sikre videreformidling av saker mellom manuelt opprette brukere og Responsssenteret.

#### Bruksområde:

Ansatte i Responsssenteret.

#### Ansvar:

Daglig leder i Responsssenteret har ansvaret for at prosedyren er korrekt og at den blir gjort kjent for alle medarbeidere i Responsssenteret. Alle medarbeidere gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

#### Handling:

*Obs siden Manuelt opprette brukere går utenom EntraID vil ikke melder av sak få opp saken i sin Helpdesk . Vi trenger derfor at relevant informasjon kommer frem i e-posten korrespondansen. Vi skal derfor ikke bruke oppgave eller ny arbeidslogg i kommunikasjon med manuelt opprette brukere. Vi skal kun benytte «Ny E-post».*

1. Åpne ny sak.
2. Fyll inn emne.
3. Sett inn hjelpemiddelkontorets felles E-post som rapporterende bruker.
4. Huk av for send E-post.
5. Trykk lagre
6. Nå kommer det opp E-post med en bekreftelse og et saksnummer. Det er her du skal fylle inn beskrivelsen av saken og det settes etter referansenummeret:



7.

8. Trykk lagre og send.

9. Fyll inn kategori.

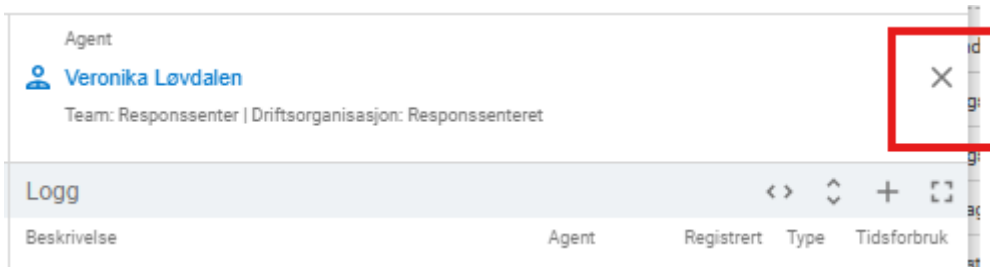
10. Dersom saken er påbegynt settes saken som startet.

11. Trykk lagre og lukk

12. Ved oppdatering i saken skal alltid ny E-post velges. Vi skal ikke benytte logg alternativet i kommunikasjon til manuelt opprette brukere.

13. Lukking av sak skjer på ordinær måte via E-post under legg til/ny

Det er vakthavende operatør som skal håndtere saker. Det er derfor behov for å overføre saker fra en agent til en annen:



### OBS!

Sjekk hvem som er registrert som innmelder. Hvis saken først er meldt til [post@responsssenteret.no](mailto:post@responsssenteret.no) og deretter videresendt til Helpdesk, går all korrespondanse fortsatt til post-adressen, og innmelder får ikke oppdateringer.