

TITTEL: Håndtering av saker i MoreService

DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
20.08-25	20.03-26 VL	Prosjektmedarbeider system og integrasjon – Veronika Løvdalen	Daglig leder Hege Merethe Hagen

Responsssenteret – Håndtering av saker i MoreService

Endring fra forrige revisjon:**Formål:**

Sikre behandling av saker meldt fra tjenesten inn til 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:

Dashbord gir en statusoversikt.

Trykk på servicvedesk.

Dersom saken er meldt utenom helpdesk må den manuelt opprettes i systemet.

Dersom saken er meldt inn igjennom helpdesk vil følgende informasjon være ferdig utfylt:

- Innmelder
- Kategori
- Emne
- Beskrivelse

Opprette sak på vegne av bruker:

Opprette ny sak:

1. trykk på pluss/ny sak
2. fyll inn emne. EPJ nummer og Kommune
3. fyll ut rapporterende bruker/den som melder inn saken.
4. dersom saken skal logges på en ekstern mottaker som ikke er lagt inn trykker du på ikonet av en person.



Fyll ut informasjonen som kommer opp. Du har nå opprettet en bruker som vil komme opp som et valg når du begynner å fylle inn under rapporterende bruker v/neste sak.

5. Huk av «varsle bruker via E-post»
6. Sett kategori
7. Prioritet er satt som medium som standard. Denne kan justeres opp/ned.
8. Det er den som registrerer saken som blir satt som ansvarlig agent. Dersom man ikke blir ferdig med saken på sitt skift skal påtroppende operatør ta over saken for å sikre fremdrift i saken. Se punkt...
9. Fyll inn saken under «Beskrivelse.»
10. Trykk på status og endre til startet
11. Trykk «lagre og lukk» - saken legger seg i saksoversikten.

Når det er mottatt svar fra sluttbruker vil dette være markert med fet skrift i saksoversikten.

Ta over sak fra agent. Det er vakthavende operatør som skal håndtere saker. Det er derfor behov for å overføre saker fra en agent til en annen. Her kan dere også velge å overføre saken til K-ikt eller E-helse. Disse settes da inn som agent og saken vil bli overført til satt avdeling.

Trykk på X ved siden av navnet på agent og sett inn ditt eget navn.



12. Når du skal beskrive hva du har gjort i saken trykker du på legg til/ny og velger arbeidslogg. Dette vil da legge seg som et notat i loggen og denne vil være synlig i sluttbrukers servicedesk, men vedkommende får ikke varsling på e-post. Dersom sluttbruker skal ha varsel på e-post velges ny e-post.
13. Dersom man skal opprette et internt notat velger man oppgave. Oppgaver vil ikke vise seg i sluttbrukers logg. Dersom man tildeler en oppgave til en annen person/avdeling vil dette vises i sluttbrukers logg. Det kommer da opp en ny rubrikk:
 1. Fyll inn emne.
 2. Beskriv behovet.
 3. Feltet «løsende agent" er forhåndsutfylt med navnet til den som jobber med saken. For å sette inn ny agent trykker man X og velger avdeling (K-IKT, EHelse) eller personen du ønsker skal bistå inn i saken. Du er fremdeles eier av saken, men vedkommende/avdeling vil få et varsel i sin portal om at de er tildelt en oppgave i den. Du kan også velge om agenten skal få et varsel på E-post i tillegg.
 4. Jobber du med saken selv setter du status til startet/løst, alt ettersom. Tildeler du den lar du den stå som ikke startet.
 5. Trykk lagre og lukk.

Lukke sak:

1. Åpne saken.
2. Trykk legg til/ny
3. Velg E-post
4. Beskriv løsningen. Signatur kommer opp automatisk.
5. Huk av «Løsning»
6. Trykk lagre send. Du vil bli sendt tilbake til saken og ser i loggen at den er markert grønn.
7. Trykk lagre og lukk. Du har nå lukket saken og den vil legge seg som løst. Dvs at den forsvinner fra oversikten, men kan søkes opp ved å bruke søkefeltet eller filtrering på status.

OBS!

Sjekk hvem som er registrert som innmelder. Hvis saken først er meldt til post@responscenteret.no og deretter videresendt til Helpdesk, går all korrespondanse fortsatt til post-adressen, og innmelder får ikke oppdateringer.