

MI Opprett en supportsak via Extranet adgang

Adgang for: Brukere med extranet adgang

Lær: Hvordan en ny supportsak kan opprettes via Extranet adgang hos Deres leverandør.

Under installasjoner med TimeLog Help Desk, er det mulig å gi adgang til opprettelse av nye support saker direkte i Help Desk modulen.

Opprettelse av en supportsak

Figur 1: Extranet -> Help Desk

Logg inn via TimeLog Project Extranet adgang, som beskrevet i brukermanualen
⇒ **4 Extranet - Kunde adgang**

– Klikk på fanen HELP DESK og deretter på linken *Ny supportsak* **1**.

Figur 2: Extranet -> Help Desk (Ny supportsak)

– Velg *Kontaktperson:* **2** til den aktuelle support saken.

– Skriv en beskrivende *Overskrift:* **3** til support saken.

– Skriv en klar beskrivelse av årsaken til support saken i feltet *Kommentar:* **4**.

– Vedheft eventuelt en *Fil:* ved hjelp av *Browse* **5** knappen.

– Skriv en *Kommentar:* **6** til filen som er vedheftet.

– Klikk på knappen *Last opp* **7** for å tilføye filen til saken.

– Filnavnet listes under overskriften *Filer* **8**, og man kan tilføye flere filer til listen.

– Klikk på knappen *Opprett* **9** for å opprette support saken hos leverandøren.

Supportsaker

Figur 3: Extranet -> Help Desk (Supportsaker)

Den nyopprettede support saken tilføyes til listen over support saker.

– Klikk eventuelt på support sakens *Nr.* eller *Overskrift* **10** eller linken *[Vis]* for å se informasjonene til de opprettede sakene.

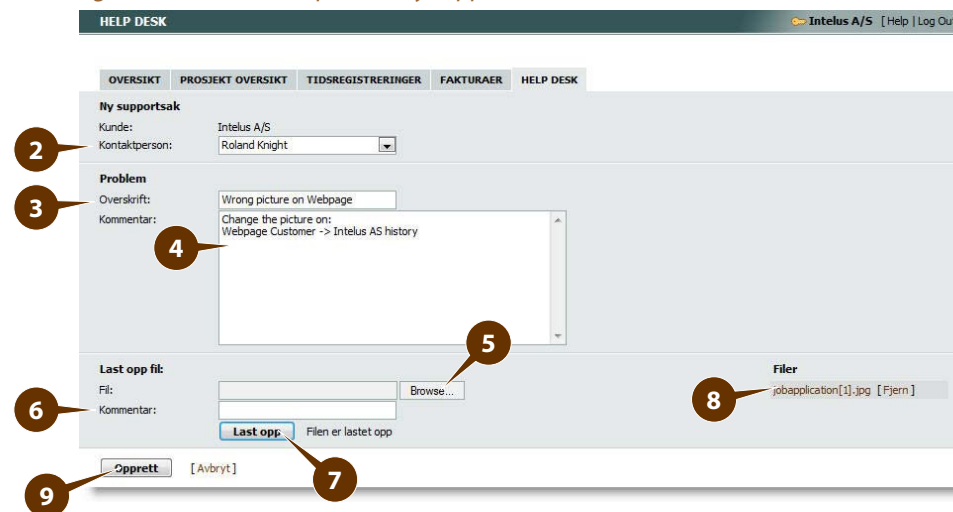
– Den vedheftede filen kan fjernes med linken *[Fjern]* etter filnavnet.

Tips: Følgende filtyper kan lastes opp (tilføyes) til en support sak:
DOC, DOCX, GIF, PDF, JPEG, BMP, HTM, MSG, XLS, XLSX, ZIP, TIF og TXT.
Maksimal filstørrelse er 1 Mb.

Figur 1: Extranet -> Help Desk



Figur 2: Extranet -> Help Desk (Ny supportsak)



Figur 3: Extranet -> Help Desk (Supportsaker)



Fortsetter på neste side

MI Opprett en supportsak via Extranet adgang

Opprettede support saker

Ved å klikke på fanenavnet HELP DESK, listes alle aktive support saker, som har blitt opprettet av Extranet brukeren og av deres leverandør.

Figur 4: Extranet -> Help Desk (Status)

- Bruk *Status*: ❶ valglisten til å velge den ønskede tabell listing og klikk på *Vis* ❷ for å få frem tabellen.
- Man kan velge mellom:
 - Alle* - alle oprettede support saker, uansett status.
 - Aktive support saker (Aktiv + venter + klar til lukking)* – alle aktive support saker.
 - Aktive* – support saker som er under behandling.
 - Venter* – support saker som er på vent av forskjellige årsaker
 - Klar til lukking* – support saker som er behandlet og venter på å bli lukket.
 - Lukket* – support saker som er avsluttet.
 - Annullert* – support saker som er annullert.
- Klikk på et av *Eksport* ikonene ❸ for å eksportere tabellen i det ønskede applikasjons dataformatet og eksporten åpnes med det programmet som browseren er konfigurert til å bruke.
- Rapporten kan printes via *[Skriv ut]* ❹ linken.
- Klikk på et support saks nummer eller overskriften ❺, for å åpne support sakens hovedopplysninger.

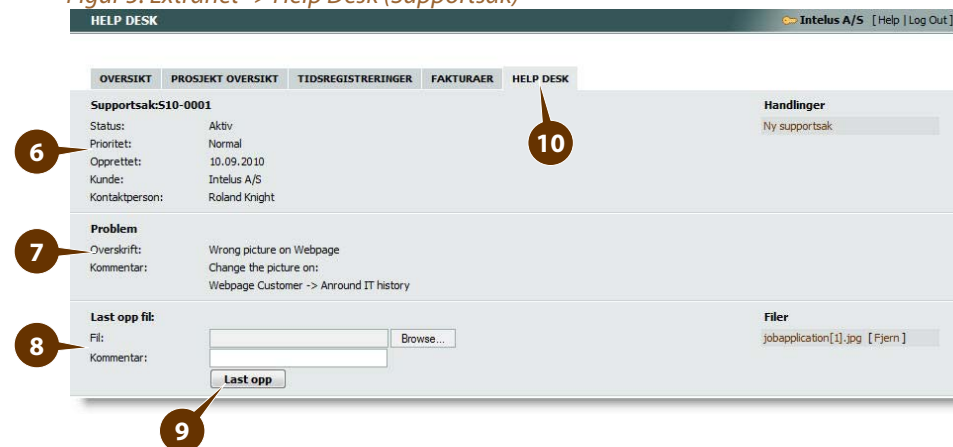
Figur 5: Extranet -> Help Desk (Supportsaker)

- Under *support sakens nummer* ❻ ser man sakens Status, prioritet hos leverandøren, dato for opprettelsen, Extranet kunden og kontaktpersonen som er tilknyttet saken.
- Under *Problem* ❼ ser man support sakens overskrift og problemformulering.
- Under overskriften *Last opp fil:* ❸ kan man tilføyes eventuelle filer med f.eks. skjermbilder, som gir en utdypelse av problemet. En support sak kan uten problemer inneholde flere filer. Listen av opplastede filer kan man se under overskriften *Filer* ytterst til høyre.
- Klikk på knappen *Last opp* ❾ for å tilføye en ny fil til support saken.
- Klikk på fanebladet HELP DESK ❿ for å vende tilbake til lister over support saker.

Figur 4: Extranet -> Help Desk (Status)



Figur 5: Extranet -> Help Desk (Supportsak)



Tips: Flyttes musen over et av ikonene eller support sakene, vises musen over teksten eksportformatet.