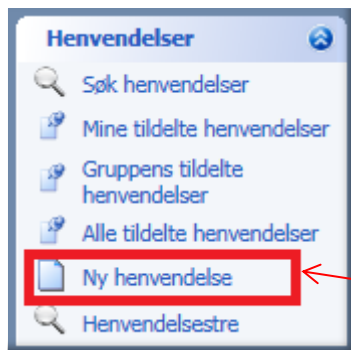
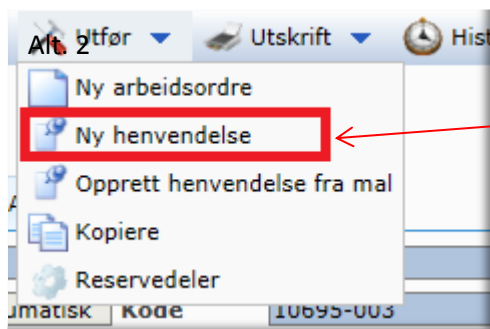


## Opprette en sak/henvendelse

### Alternativ 1:



### Alternativ 2:



*Merk: Dersom kunde registrerer henvendelse via kundeweb resulterer dette i opprettelse av en sak. Kommunikasjon med kunden vil foregå via saken (henvendelse for kunden)*

Oppretting av sak/henvendelse gir følgende muligheter:

- Kommunikasjon med kunde
- Registrering av oppgaver som skal påbegynnes senere. **AO registreres først når du faktisk starter arbeidet.**

Sak/henvendelse kan opprettes fra alternativene:

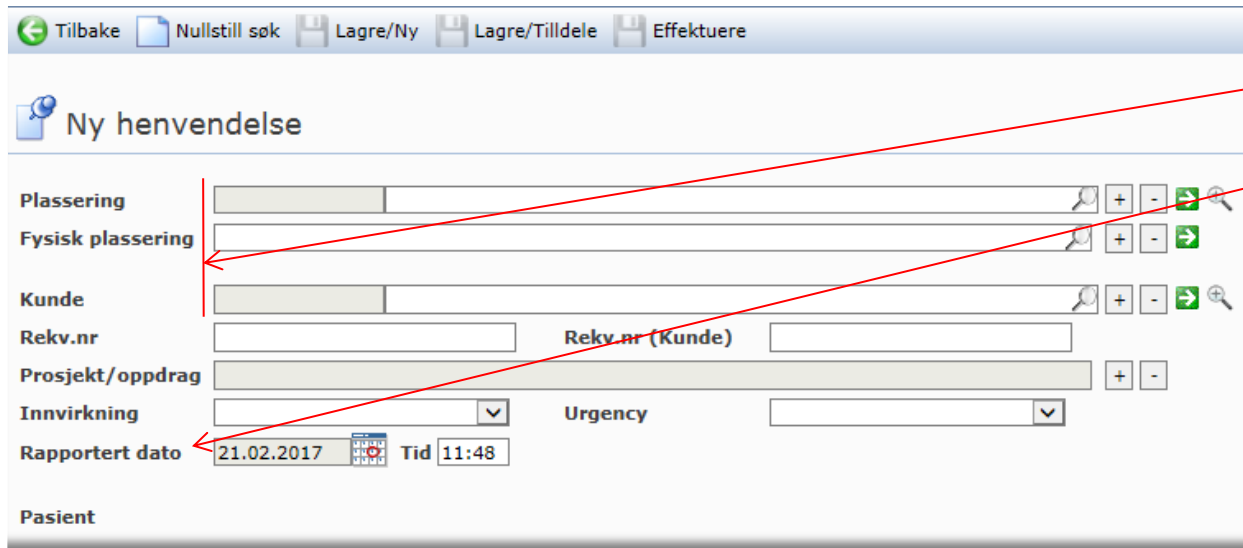
1. Hovedmeny – Ny sak:  
Opprette en tom henvendelse uten tilknytning
2. Fra utstyr og anlegg:  
Utstyrets MTU-nummer eller anleggsnummer blir ferdig utfylt.

Utfylling og tildeling

- 1) Kunde konto: Brukernavn fra AD (Active Directory). Informasjonen på brukeren legges automatisk på *kundenavn og telefon*
- 2) Kundenavn: Navn på feilmelder
- 3) Kunde telefon: Telefonnummer til den som melder feil
- 4) Felles henvendelse: Avkrysset felt betyr at henvendelsen er synlig for andre brukere i samme enhet
- 5) Det dukker opp en avkrysset boks med «Send bekreftelse mail til kunde». Ta bort avkrysningen, dersom du ikke ønsker dette.
- 6) Utstyr/Anlegg: MTU- eller anleggsnummer. Bruk  for å søke opp og legge inn og  for å fjerne
- 7) Kategori: For å velge lokasjon på MTV
- 8) Status: *Påbegynt* kommer automatisk når en knytter opp en arbeidsordre, samt *Avsluttet* kommer når denne blir satt ferdig
- 9) Emne og Detaljer: Beskrivelse av feil
- 10) Neste: (se side 3)
- 11) Lagre/Tildele: Lagrer, deretter kan en velge faggruppe og eventuelt signatur som skal ta oppdraget
- 12) Effektuere – sak opprettes og tildeling skal skje



### Utfylling og tildeling (når trykker neste)



Tilbake Nullstill søk Lagre/Ny Lagre/Tilldele Effektuer

#### Ny henvendelse

**Plassering**

**Fysisk plassering**

**Kunde**

**Rekv.nr**  **Rekv.nr (Kunde)**

**Prosjekt/oppdrag**

**Innvirkning**  **Urgency**

**Rapportert dato**  **Tid**

**Pasient**

- 13) **Plassering:** Utstyrets plassering i organisasjonen
- 14) **Fysisk plassering:** Hvor utstyret står plassert (lokasjon+bygg+etg+rom)
- 15) **Kunde:** Hentes fra utstyrets eier/plassering
- 16) **Rapportert dato:** Datoen henvendelse ble meldt (fylles inn automatisk). Denne må endres om saken/henvendelsen blir registrert i ettertid.



## Finne igjen en registrert henvendelse

Alternativ 1:



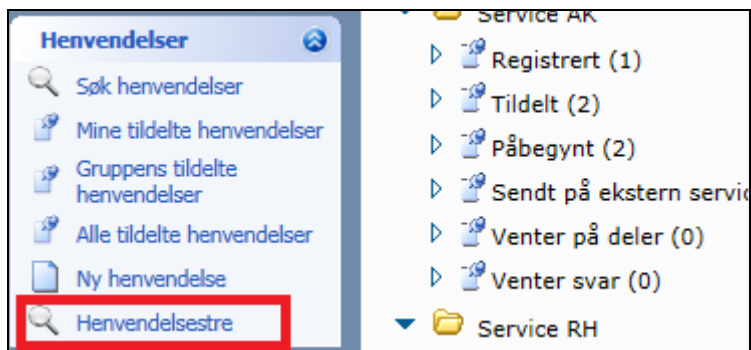
Alternativ 2:



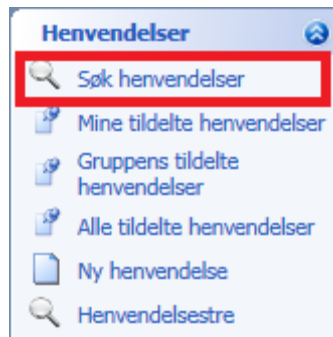
Sak/henvendelser kan søkes opp via alternativene:

1. Tildelte:
  - a. **Mine tildelte saker/henvendelser**
  - b. **Gruppens tildelte saker/henvendelser**
  - c. **Alle tildelte saker/henvendelser**
2. Søke på saks-/henvendelsesnummer i hurtigsøkefelt
3. Henvendelsestre
4. Bruk **Søk sak/henvendelser**

Alternativ 3:



Alternativ 4:

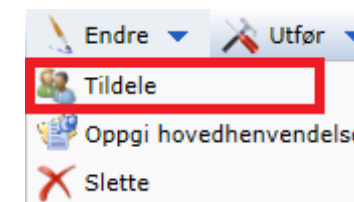


Behandle sak/henvendelse

Henvendelse -> Henvendelse data

Hvis det er feil eller mangler på informasjon, kan det rettes opp her.

For å **tildele** til en annen faggruppe og/eller signatur, velg endre og tildele:




**Status:** Påvirkes avhengig av status for arbeidsordre (AO).

**Prioritet:** Kan være: *Lav*, *Normal*, *Høy* eller *Akutt*. Standard er *Normal*



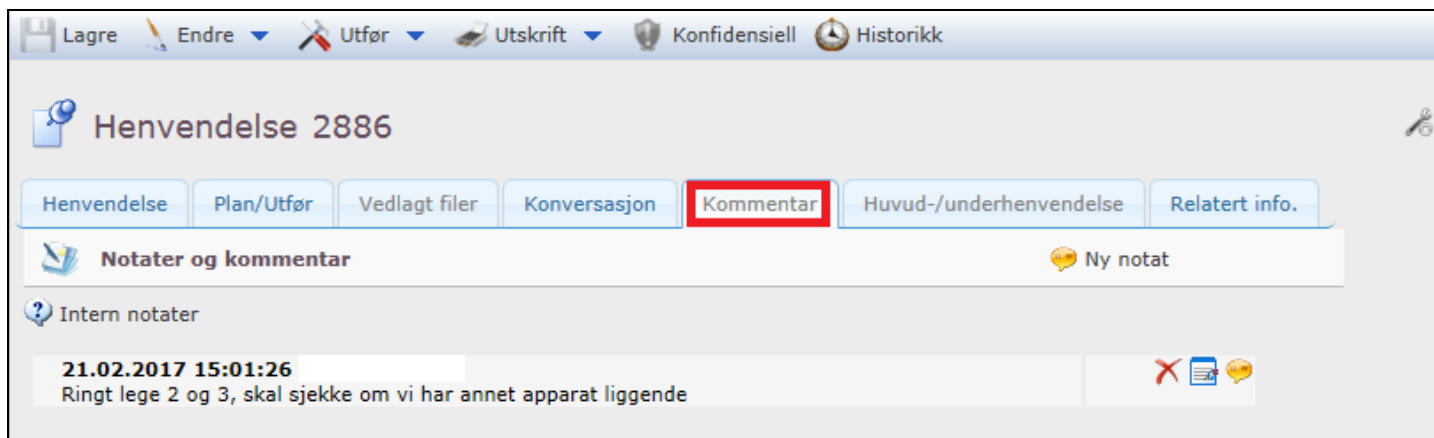
## Behandle sak/henvendelse



The screenshot shows the top part of a software interface for handling a case. At the top is a toolbar with icons for 'Lagre', 'Endre', 'Utfør', 'Utskrift', 'Konfidensiell', and 'Historikk'. Below the toolbar, the title 'Henvendelse 2886' is displayed. A row of tabs includes 'Henvendelse', 'Plan/Utfør', 'Vedlagt filer', 'Konversasjon', 'Kommentar', 'Huvud-/underhenvendelse', and 'Relatert info.'. A second row of tabs includes 'Henvendelse data', 'Kontrollspørre', 'Kontaktpersoner', 'Produkt bestilling', 'Tilbakemelding', and 'Tiltak', with the 'Tiltak' tab highlighted in red. Below the tabs, there are several action buttons: 'Opprett tiltak', 'Opprett PV arbeidsordre', 'Ny arbeidsordre', and 'Koble arbeidsordre'. A help icon and a text box provide information: 'Tiltak kan registreres på alle henvendelser som er koblet til arbeidsordre. Fordi henvendelse ikke er koblet til en arbeidsordre, kommer den til å lages automatisk.'

**Tiltak:** Fra denne fanen kan en opprette «Tiltak». Da vil en ny AO bli opprettet med tiltaket og tilknyttet saken/henvendelsen.

En kan også tilknytte en allerede eksisterende AO.

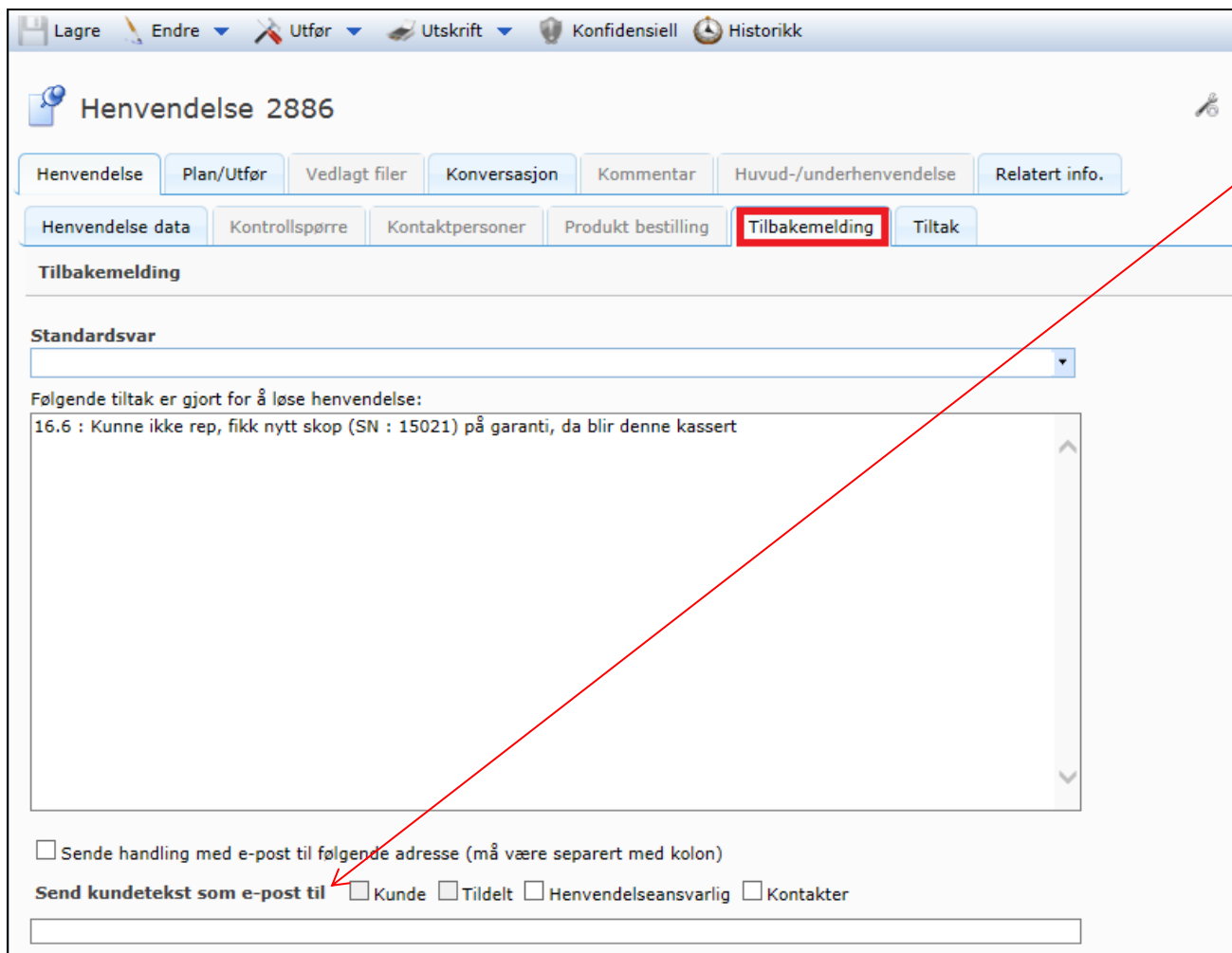


The screenshot shows the same software interface as above, but with the 'Kommentar' tab highlighted in red. Below the tabs, there is a section titled 'Notater og kommentar' with a 'Ny notat' button. Underneath, there is a sub-section 'Intern notater' containing a text entry: '21.02.2017 15:01:26 Ringt lege 2 og 3, skal sjekke om vi har annet apparat liggende'. To the right of the text are icons for deleting, saving, and commenting.

**Kommentar:** Her skrives informasjon som ikke skal til kunde eller deles i felles database



## Behandle sak/henvendelse



Lagre Endre Utfør Utskrift Konfidensiell Historikk

Henvendelse 2886

Henvendelse Plan/Utfør Vedlagt filer Konversasjon Kommentar Huvud-/underhenvendelse Relatert info.

Henvendelse data Kontrollspørre Kontaktpersoner Produkt bestilling **Tilbakemelding** Tiltak

**Tilbakemelding**

Standardsvar

Følgende tiltak er gjort for å løse henvendelse:

16.6 : Kunne ikke rep, fikk nytt skop (SN : 15021) på garanti, da blir denne kassert

Sende handling med e-post til følgende adresse (må være separert med kolon)

Send kundetekst som e-post til  Kunde  Tildelt  Henvendelseansvarlig  Kontakter

**Tilbakemelding:** En kan skrive inn en tilbakemelding til kunden. Hvis det er huket av for epost, og epost-adresse(er) er lagt inn, vil meldingen bli sendt når en lagrer.

Hvis en har tilknyttet en AO, vil en få opp en dialogboks når en avslutter AO, som er tilsvarende fanen «Tilbakemelding».

