

MI Opret en supportsag via Extranet adgang

Adgang for: Brugere med extranet adgang

Lær: Hvordan en ny supportsag kan oprettes via Extranet adgang hos jeres leverandør.

På installationer med TimeLog Help Desk, er det muligt at give adgang til oprettelse af nye supportsager direkte i Help Desk modulet.

Oprettelse af en supportsag

Figur 1: Extranet -> Help Desk

Login via TimeLog Project Extranet adgang, som beskrevet i brugervejledning

⇒ I 4 Extranet - Kunde adgang

- Klik på fanen HELP DESK og derefter på linket *Ny supportsag* 1.

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

- Vælg *Kontaktperson*: 2 til den aktuelle supportsag.
- Skriv en sigende *Overskrift*: 3 til supportsagen.
- Skriv en klar beskrivelse af årsagen til supportsagen i feltet *Kommentar*: 4.
- Vedhæft eventuelt en *Fil*: ved hjælp af *Browse...* 5 knappen.
- Skriv en *Kommentar*: 6 til den vedhæftede fil.
- Klik på knappen *Upload* 7 for at tilføje filen til sagen.
- Filnavnet listes under overskriften *Filer* 8, og der kan tilføjes flere filer til listen.
- Klik på knappen *Opret* 9 for at oprette supportsagen hos leverandøren.

Supportsager

Figur 3: Extranet -> Help Desk (Supportsager)

Den nyoprettede supportsag tilføjes til listen over supportsager.

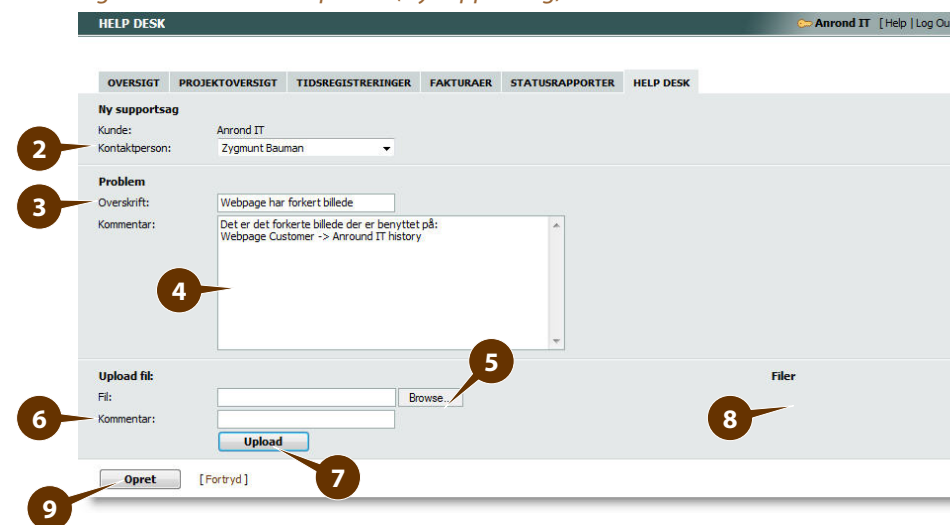
- Klik eventuelt på supportsagens *Nr.* eller *Overskrift* 10 eller linket *[Vis]* for at se de oprettede sagers informationer.
- Den vedhæftede fil kan fjernes med linket *[Fjern]* efter filnavnet.

Tip: Følgende filtyper kan uploades (tilføjes) til en supportsag: 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 supportsag)



Figur 3: Extranet -> Help Desk (Supportsager)



Fortsetter på næste side

MI Opret en supportsag via Extranet adgang

Oprettede supportsager

Ved klik på fanenavnet HELP DESK listes alle aktive supportsager, der er blevet oprettet af Extranet brugeren og af deres leverandør.

Figur 4: Extranet -> Help Desk (Status)

- Benyt *Status*: ❶ valglisten til at vælge den ønskede tabel listning og klik på *Vis* ❷ for at fremstille tabellen.
- Der kan vælges mellem:
 - Alle* - alle oprettede supportsager, uanset deres status.
 - Aktive supportsager (Aktiv + venter + klar til lukning)* – alle aktive supportsager.
 - Aktive* – supportsager der under behandling.
 - Venter* – supportsager der venter af forskellige årsager
 - Klar til lukning* – supportsager der er behandlet og afventer lukning.
 - Lukket* – supportsager der er afsluttet.
 - Annulleret* – supportsager der er annulleret.
- Klik på et af *Eksport* ikonerne ❸ for at eksportere tabellen i det ønskede applikations dataformat og eksporten åbnes med det program som browseren er konfigureret til at benytte.
- Rapporten kan printes via *[Udskriv]* ❹ linket.
- Klik på en supportsags nummer eller overskriften ❺, for at åbne supportsagens hovedoplysninger.

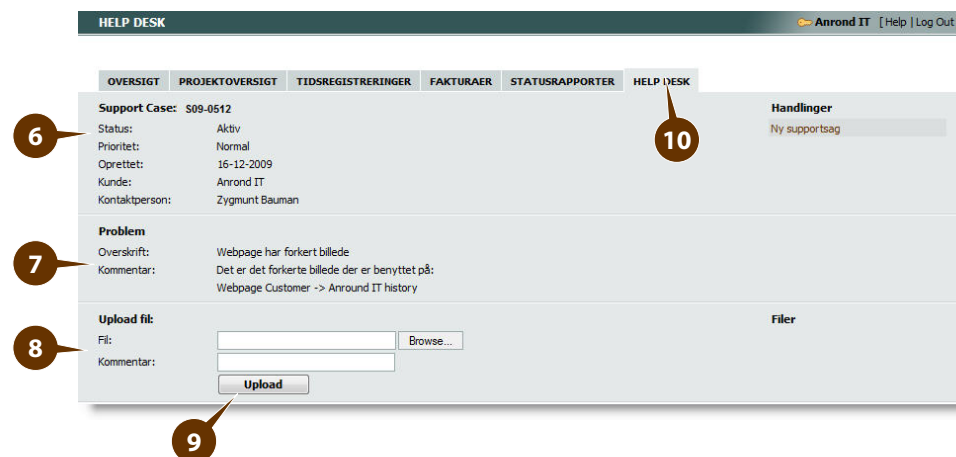
Figur 5: Extranet -> Help Desk (Supportsager)

- Under *supportsagens nummer* ❻ ses sagens Status, prioritet hos leverandøren, dato for oprettelsen, Extranet kunden og kontaktpersonen der er tilknyttet sagen.
- Under *Problem* ❼ ses supportsagens overskrift og problemformuleringen.
- Under overskriften *Upload fil*: ❸ kan der tilføjes eventuelle filer med f.eks. skærmbilleder, der giver en uddybning af problemet. En supportsag kan uden problemer indeholde flere filer. Listen af uploadede filer ses under overskriften *Filer* yderst til højre.
- Klik på knappen *Upload* ❾ for at tilføje en ny fil til supportsagen.
- Klik på fanebladet *HELP DESK* ❿ for at vende tilbage til lister over supportsager.

Figur 4: Extranet -> Help Desk (Status)



Figur 5: Extranet -> Help Desk (Supportsag)



Tip: Flyttes musen over et af ikonerne eller supportsagerne, viser mouse over teksten eksportformatet.