

# **TOPdesk referansekort for operatører**

# Aller først: Noen ordforklaringer

## **Innringer**

En person som henvender seg for å stille et spørsmål, vil bestille noe, eller trenger hjelp til noe. (Ofte kalt “bruker”, men kalles Innringer i NTNU Hjelp/TOPdesk.)

## **Operatør**

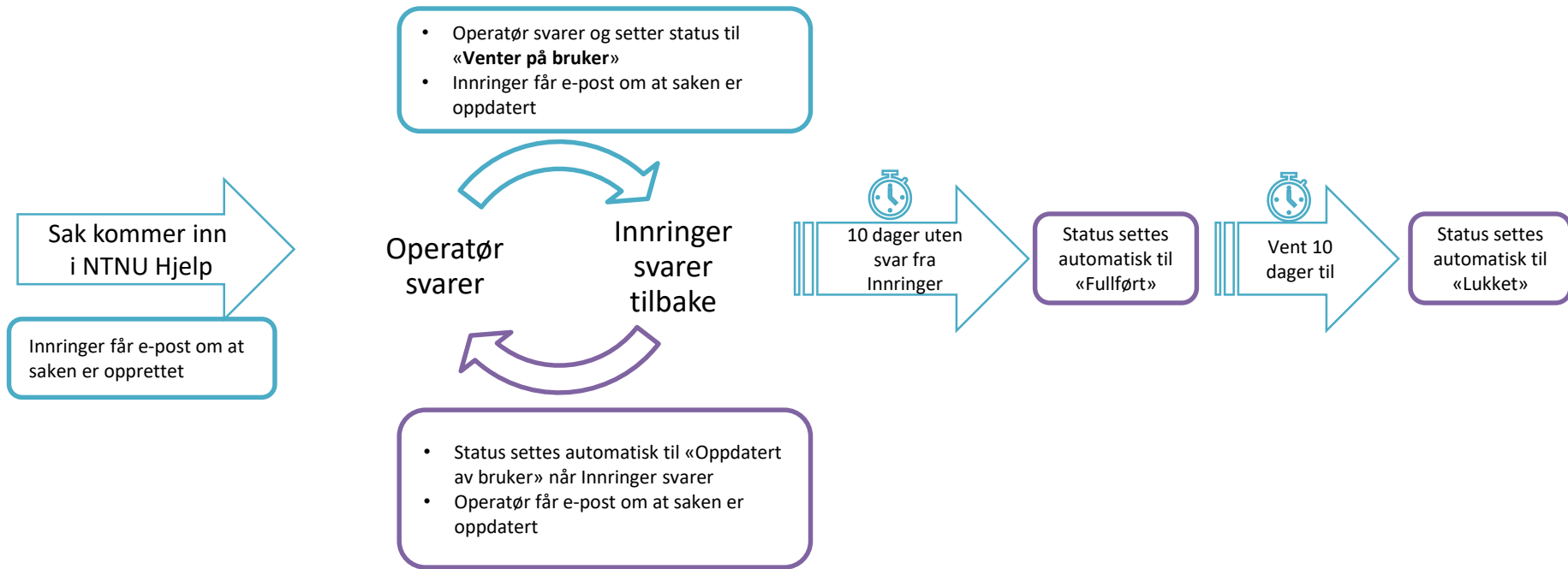
En person som svarer på henvendelser fra Innringer (kalles ofte “saksbehandler”).

## **Operatørgruppe**

En gruppe operatører med felles kompetanse eller tilhørighet, som sammen har ansvar for å svare på henvendelser om et tema.

# Saksbehandling i NTNU Hjelp

- en skisse av prosessen



Om

# **HJEM-SKJERMEN (STARTSIDEN)**

# Startside for operatør

1. Home icon and navigation menu

2. User profile: Velkommen Per Hansen NTNU Hjelp

3. Notification: NTNU000193 - Printer fra sluppen Slup... Apr 30 2019 9:32:55 PM

4. Filteringsknapp for åpne saker

5. Oppgaver per gruppe

6. Mine åpne saker

Dato/tidspunkt for oppi>Status	Kort beskrivelse (detaljer)	Sakstype	Underkategori	Kategori	Operatørgruppe	Navn på innringer	
<input type="checkbox"/> 12. juni 2019 15:09	Venter på leverandør	SPSS	Endring	Generell	IT Systemer for undervisning	IT 1.-linje	Halvor Johan Steine
<input type="checkbox"/> 12. juli 2019 10:16	Registrert	bevisst plan virker ikke	Feil	Generell	IT Dialog	IT Driftsprosesser	Anne Gro Glården
<input type="checkbox"/> 16. juli 2019 09:41	Oppdatert av bruker	Internett virker ikke	Spørsmål	WLAN	IT Nett	IT 1.-linje	Dag Overrein
<input type="checkbox"/> 16. juli 2019 09:51	Registrert	Når er semesterstart høst 2019?	Spørsmål	Generell	IT Systemer for undervisning	IT 1.-linje	Gro Anita Hillestad Vir

7. Endringer

Type	Beha	Navn på innringer	Kategori	Innvirkning	Endringsnummer	Operatør (enkel e)	Underkategori
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nils Robert Legar	IT Dataflyt	Hey	NTNU_C0000070	TEST IT NTNU	Generell

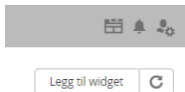
Beskrivelse av elementene på neste side

1



Snarveimenyen din. Den er alltid synlig i skjermbildet. Du kan legge til flere snarveier ved å klikke på blyant-symbolet nederst.

2



«Mine Innstillinger»  
Her kan du endre innstillinger for brukeren din, for eksempel språk. Du kan også legge til flere elementer på startsidene dine («Legg til widget»). Alle har forskjellig behov for --- prøv deg fram!

3



Her ser du pågående «større saker». Dette er hendelser som berører mange, og vises som «Generelle tjenesteavbrudd» på forsiden av NTNU Hjelp. Et fåtall operatører har mulighet til å opprette en «større sak».

4



Her finner du snarveier til rapporter og oversikter. Du kan legge til flere ved å klikke på blyant-symbolet.

5

Oppgaver per gruppe		
Test andrelinje operatørgruppe		
Saker	0	17
Enkle endringer	0	0
Endringsaktiviteter	0	0
Test førstelinje operatørgruppe		
Saker	0	22
Enkle endringer	0	0
Endringsaktiviteter	0	0

Her ser du oversikt over hvilke operatørgrupper du er medlem av, og hvor mange åpne saker og endringsforespørslere de har. Du kan klikke på blyanten for å endre hva som vises i hvilken kolonne.



6

Mine åpne saker

Ny førstelinjesak Ny andrelinjesak Automatisk oppdatering Mer

FILTER: ingen

<input type="checkbox"/>	Dato/tidspunkt for opp	Status	Kort beskrivelse (detaljer)	Sakstype	Underkategori	Kategori	Operatargruppe	Navn på innringer
<input type="checkbox"/>	12. juni 2019 15:09	Venter på leverandør	SPSS	Endring	Generell	IT Systemer for undervisning	IT 1.-linje	Halvor Johan Steine
<input type="checkbox"/>	12. juli 2019 10:16	Registrert	bevisst plan virker ikke	Feil	Generell	IT Dialog	IT Driftsprosesser	Anne Gro Gården
<input type="checkbox"/>	16. juli 2019 09:41	Oppdatert av bruker	Internett virker ikke	Spørsmål	WLAN	IT Nett	IT 1.-linje	Dag Overrein
<input type="checkbox"/>	16. juli 2019 09:51	Registrert	Når er semesterstart høst 2019?	Spørsmål	Generell	IT Systemer for undervisning	IT 1.-linje	Gro-Anita Hillestad Vir

Forespørsel Handling \*\*\*\*\* Vedlegg

0 av 4 valgt

Øverst ser du dine åpne saker, og nederst ser du dine åpne endringer.

En **sak** er en henvendelse fra Innringer.

En **endring** er også en sak fra Innringer, men krever gjerne **godkjenning** fra en leder, systemeier eller fagansvarlig. Endringer oppstår når Innringer fyller ut bestemte skjema i NTNU Hjelp.

7

Endringer

Mine åpne endringer

Ny endringsforespørsel Endringsplanlegger Endringsutforsker Mer

FILTER: ingen

<input type="checkbox"/>	Type	Beha	Navn på innringer	Kategori	Innvi	ringning	Endringsnummer	Operatør (enkel e)	Underkategori
<input type="checkbox"/>			Nils Robert Legar	IT Dataflyt	Høy		NTNU_C0000070	TEST IT NTNU	Generell

Forespørsel \*\*\*\*\* Vedlegg

0 av 1 valgt

- Når du merker en sak/endring vil du se informasjon om innholdet i det grå feltet.
- Ved å klikke på hjulet i høyre hjørne kan du tilpasse visningen.
- Du kan opprette nye saker/endringer ved å trykke på de blå knappene.
- I «Mine innstillinger» kan du bestemme farge og skriftegenskap (fet/kursiv).

# Når du skal løse en sak

Sjekk alltid om du kan svare med  
en ferdigskrevet kunnskapsartikkel



## Venstre side av en åpen sak

Se over at feltene på venstre side i saken stemmer. Rediger hvis nødvendig.

Trykk på person-ikonet ved siden av «Operatør» for å overta saken hvis den ikke allerede er din.

**Operatørgruppe** – Faggruppen som kan løse saken  
**Operatør** – Operatøren som har saken  
**Status** – Velg status på saken.  
**Fullført** – Dato fylles ut automatisk når status settes til “Fullført”  
**Lukket** – Dato fylles ut automatisk når status settes til “Lukket”

The screenshot shows the NTNU case management system interface. At the top, it displays 'NTNU0000000 Kort beskrivelse' with navigation tabs for 'GENERELT \*', 'INFORMASJON', 'KOBLINGER', 'VEDLEGG', and 'REVISJONSSPOR'. The main form is divided into several sections: 'Innringer' (with fields for Name, Branch, Referral name, Mobile number, E-mail, and Role), 'Detaljer' (with fields for Short description, Handling type, Case type, Category, Subcategory, and External number), 'Objekt' (with fields for Object ID and Object type), 'Planlegging' (with fields for Impact, Urgency, Priority, Due date, and On hold), and 'Behandling' (with fields for Operator group, Operator, Status, Completed, and Closed). A person icon is visible next to the 'Operatør' field in the 'Behandling' section.

De fleste av feltene nedenfor er ferdig utfyllt når saken kommer inn via portal eller e-post.

**Navn:** Fullt navn  
**Filial:** Bygget Innringer sitter i. Hentes fra Innsida.  
**Påloggingsnavn:** Innringers brukernavn  
**Personrolle:** Ansatt, Student eller “Ansatt og student”

**Kort beskrivelse** – Kort beskrivelse av saken. Brukes også til automatisk søk i Kunnskapsbasen.  
**Oppføring** – Hvordan henvendelsen kom inn i TOPdesk  
**Sakstype** – Feil, endring, spørsmål, bestilling eller forslag  
**Kategori** – Velg riktig kategori  
**Underkategori** – Velg riktig underkategori. Utvalget avhenger av valgt kategori.  
**Ekstern nummer** – Har saken referansenummer hos ekstern leverandør?

*Objekt brukes dersom saken skal knyttes mot f.eks en skriver*  
**Objekt-ID** – Sett inn riktig objekt  
**Objekttype** – Fylles automatisk basert på Objekt.

**Innvirkning** – Angi hvor mange som er berørt av saken  
**Hastegrad** – Angi hvor mye saken haster  
**Prioritet** – Beregnet basert på Innvirkning og Hastegrad, men kan endres manuelt  
**Måldato** – Beregnet basert på Innvirkning og Hastegrad, men kan endres manuelt  
**På vent** – Oppdateres når du velger statusene “Venter på bruker”, “Venter på leverandør” og “På vent”

# Høyre side av en sak («selve saken»)

Henvendelsen fra Innringeren ser du alltid i det blå feltet øverst.

Huk av for å lagre intern kommentar (usynlig for Innringer)

I det hvite feltet skriver du svar til Innringeren. Når du trykker **Lagre** får Innringer epost om at saken er oppdatert.

Innringer har fått epost om oppdatering av saken

Nedenfor det hvite feltet ser du alt som har skjedd i saken til nå. Det nyeste er øverst.

Innringer har fått epost om oppretting av saken

Finn kunnskapsartikler og bruk dem til å svare på saken.

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, a blue message bubble from the requester contains the text: "Hei, Jag skulle printe ut en del forskjellige dokumenter, men printingen ble avbrutt før det første dokumentet ble printet ferdig, og det står at en toner må skiftes. Kan dere gjøre det? Og er det mulig å få printet ferdig dokumentene mine eller må jeg finne alle de samme dokumentene igjen og printe igjen? Printer er på matteland forresten". Below this is a white response area with a "Gjør usynlig for innringer" checkbox and a rich text editor. The response area contains a message from "NTNU Hjelp" with the subject "Sak opprettet -> Bruker (registrert)". The interface includes a search bar at the bottom right with the text "Søk etter kunnskapsartikler".

An orange speech bubble with a white border and a tail pointing towards the bottom-left. Inside the bubble, the text "Husk at alt\* du skriver i saken er synlig for Innringer i NTNU Hjelp" is written in white, bold, sans-serif font.

Husk at alt\* du skriver i saken er  
synlig for Innringer i NTNU Hjelp

## Når skal du bruke hvilken status?

Status	Når skal den brukes?	Hvilken status ser Innringer i portalen?	Hvor finner Innringer saken i portalen?
Registrert	Standardverdi ved oppretting.	Behandling	«Mine åpne saker»
Tildelt	Velg denne når du tildeler saken til en operatør.	Behandling	«Mine åpne saker»
I arbeid	Velg denne når du starter arbeidet med saken.	Behandling	«Mine åpne saker»
Venter på bruker	Bruk denne når du har svart Innringer, uansett om du forventer et svar eller ikke. Etter ti dager endres status automatisk til "Fullført".	På vent	«Mine åpne saker»
Venter på leverandør	Bruk denne når du venter på svar fra en leverandør.	På vent	«Mine åpne saker»
På vent	Bruk denne når du venter på noe annet enn Innringer eller leverandør.	På vent	«Mine åpne saker»
Fullført	Bruk denne dersom du er helt sikker på at Innringer er fornøyd. Saken kan gjenåpnes av Innringer eller Operatør.	Fullført	«Mine lukkede saker»
Lukket	Kan ikke velges. Etter ti dager i status "Fullført" blir saken automatisk satt til "Lukket". Saken kan ikke gjenåpnes.	Lukket	«Mine lukkede saker»
Oppdatert av bruker	Settes automatisk når Innringer svarer.	Behandling	«Mine åpne saker»
Gjenåpnet av bruker	Settes automatisk hvis Innringer åpner en lukket sak.	Behandling	«Mine åpne saker»
Lukket av bruker	Settes automatisk når Innringer selv lukker saken i portalen.	Lukket	«Mine lukkede saker»



# Når du har løst en sak

Sjekk alltid om det du har svart  
burde være en kunnskapsartikkel



Klikk her for å opprette en kunnskapsartikkel på grunnlag av det som er gjort i saken.

Husk å lage artikkelen generell, og fjerne alt som kan identifisere Innringer.



Lurer du på noe om  
saksbehandling i NTNU Hjelp?

Bruk kontaktskjemaet på forsiden  
av NTNU Hjelp!