

Ny serviceportal

Brukermanual ServiceNow



Let's go further

ServiceNow Serviceportal

På Serviceportalen kan du:

- se egne saker eller alle saker opprettet av både deg og dine kollegaer
- opprette ny supportsak
- se saker i oversiktsform, med mulighet for og se detaljert informasjon på den enkelte sak.
- sortere og filtrere i alle saker
- eksportere sakslister til Excel, PDF og CSV.

Serviceportal - forside

Når du har logget inn på Serviceportalen vil du se forsiden under

The screenshot shows the Serviceportal homepage. At the top, there is a dark navigation bar with 'Customer Support' on the left and 'Mine lister', 'Support', 'Gjennomganger', and 'PU Portal User' on the right. The main content area features a large background image of a smiling man with a beard wearing a headset. Overlaid on this image is the text 'Få hjelp' and 'Finn svarene du trenger når du trenger dem'. Below this is a search bar with the text 'Søk' and a magnifying glass icon. At the bottom, there are two main navigation buttons: 'Mine lister' with a list icon and 'Få hjelp' with a headset icon. Several callout boxes with green borders provide detailed explanations for these elements and other features like 'Varsler', 'Support', 'Veiledning', and 'Søkefelt'.

Customer Support Mine lister Support Gjennomganger PU Portal User

Få hjelp

Finn svarene du trenger når du trenger dem

Søkefelt
Hvis du bruker dette søkefeltet, søkes det inntastede ordet (ord, saksnummer osv.) på tvers av alle tekstfeltene på en sak. (Kan foreløpig kun brukes til å søke saker)

Varsler
Varsler vil vises hvis du har saker hos oss som venter på svar – antallet av disse sakene vises i rødt

Support
Her vil du kunne se informasjonen vi har registrert om deg, samt kunne endre passordet ditt til portalen

Veiledning
Et rødt merke etter Veiledning betyr at det er en interaktiv gjennomgang av skjermbildet du er i. Klikk på Veiledning og det vises en tekstboks med forklaring for de enkelte feltene på skjermen. I hver tekstboks klikker du på Neste til gjennomgangen er fullført. Det kan være flere guider med ulike emner for hver skjerm

Mine lister
Klikk her for å se en full liste over saker dine

Få hjelp
Kontakt support for å komme med en forespørsel, eller rapporter et problem.

Mine Lister
Det finnes ulike typer saksoversikter, som du kan velge ved å klikke her eller på Saksoversikt i menylinjen

Få hjelp
Her kan du opprette en ny supportsak

Serviceportalen - Saksoversikter

Når du har valgt Saksoversikten vil du øverst på neste skjermbilde få følgende muligheter:

The screenshot shows the 'Customer Support' portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Customer Support', 'Mine lister', 'Support', 'Gjennomganger', and a user profile 'PU Portal User'. Below this is a breadcrumb 'Hjem > Min lister' and a search bar labeled 'Søk'. The main content area is titled 'Mine lister' and contains a list of menu items: 'Alle saker', 'Åpne saker', 'Mina åpne saker', 'Nødvendig tiltak', and 'Mine saker'. Each item has a callout box explaining its function. Below the menu is a 'Saker' section with a search bar 'Søk på nøkkelord' and a table of cases. The table has columns for 'Nummer', 'Emne', 'Produkt', 'Sakstype', 'Kontakt', 'Kunde', 'Prioritet', 'Status', 'Opprettet', 'Oppdatert', and 'Løst'. The table contains three rows of case data. At the bottom left, there are navigation arrows and the text 'Linje 1 - 3'.

Alle saker
Her vises alle saker – uansett status

Åpne saker
Her vises alle igangsatte saker

Mine åpne saker
Her vises åpne saker, som er opprettet av deg

Handling nødvendig
Her vises alle saker hvor vi avventer svar

Mine saker
Her vises alle saker, som er opprettet av deg.

Saksoversikt:
Saksoversikten vil alltid starte med å vise Alle Sager

Nummer	Emne	Produkt	Sakstype	Kontakt	Kunde	Prioritet	Status	Opprettet	Oppdatert	Løst
CS1173817	Subject	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	Eg Norge AS	5 - Planning	Open	27-06-2023 20:06:48	27-06-2023 21:13:33	
CS1173819	Question concerning License	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	Eg Norge AS	5 - Planning	Resolved	27-06-2023 20:09:03	27-06-2023 20:52:06	27-06-2023 20:51:02
CS1173818	Error in screen 5	Maintenance - BASIC	Incident	Portal User	Eg Norge AS	2 - High	New	27-06-2023 20:07:17	27-06-2023 20:12:38	

OBS: saker som er avsluttet for mindre en 14 dager siden, og derfor kan gjenåpnes, vil kun bli vist under Alle saker. Disse har status Avsluttet.

Hvilke opplysninger vises på Saksoversikten:

Nummer	Emne	Produkt	Sakstype	Kontakt	Kunde	Prioritet	Status	Opprettet	Oppdatert	Løst
CS1173817	Subject	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	Eg Norge AS	5 - Planning	Open	27-06-2023 20:06:48	27-06-2023 21:13:33	
CS1173819	Question concerning License	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	Eg Norge AS	5 - Planning	Resolved	27-06-2023 20:09:03	27-06-2023 20:52:06	27-06-2023 20:51:02
CS1173818	Error in screen 5	Maintenance - BASIC	Incident	Portal User	Eg Norge AS	2 - High	New	27-06-2023 20:07:17	27-06-2023 20:12:38	

Saksnr.

Overskrift på saken

Det produkt saken gjelder

Navn på den person, som har registrert saken

Navn på kunden

Sakens prioritet

Når saken er opprettet

Når saken senest er oppdatert

Når saken er avsluttet. Fra denne dato er det 14 dager til saken permanent lukkes og ikke kan åpnes igjen

Søk på nøkkelord



Sakstyper

- Incident** – Feil
- Service Request - Information** – Forespørsel, f.eks. hvordan gjør jeg....
- Service Request - Access / product** – Bestillinger f.eks. adgang og eksport
- Service Request - Application Feature** – Forslag til forbedringer

Sakens status:

- Ny** – saken er mottatt
- Åpen** – Vi jobber med saken
- Avventer info** – vi har stilt deg et spørsmål og venter svar
- Avsluttet** – saken er løst og vil stå med denne status i 14 dager, hvor det er mulig og åpne saken igjen
- Lukket** – saken er avsluttet og kan ikke åpnes

Ved og klikke på et saksnr., kan du se mer detaljert informasjon i den enkelte sak

Se eksempel på neste side.



Her kan du se fremdriften i saken

Her kan du skrive ytterligere informasjon i saken og sette inn bilder. Husk å avslutte med å klikke på send inn.

Her kan du se fremdriften i saken.

Høyre side viser oppdateringene gjort av personen som opprettet saken, og venstre side viser oppdateringene gjort av andre involverte i saken.

Blir saken opprettet per telefon, er det den ansatte i EG som vil stå til høyre.

Er saken opprettet fra mail eller portalen vil det være kontaktpersonen på saken som står på høyre side.

The screenshot displays a web-based case management interface. At the top is a rich text editor with a toolbar containing options for Paragraph, Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, and Image. Below the editor is a 'Send Inn' button. The main content area is split into two columns. The left column shows an email from 'System' with the subject 'COMPLETED: CS1173819 - Question concerning License'. The email body contains an EG logo, a greeting 'Dear Portal User', and a message stating the case is completed. The right column shows a document upload area with a 'PU' icon and a thumbnail of a document titled 'channel.jpg' (4.3 MB).

Her kan du legge til dokumenter

Detaljeret saksvisning – venstre side av skjermbildet

Saksopplysninger

Nummer CS1173819	Prioritet 5 - Planning
Kunde Eg Norge AS	Kontakt Portal User
Status Resolved	Produkt Maintenance - BASIC
Oppdatert en dag siden	

Løsning

Solved by guiding the user how to reset.


Åpen

Brukerens beskrivelse

Test

Åpen

Vedlagte filer



channel.jpg (4.3 MB)

en dag siden

Sagsopplysninger

Samme opplysninger som på saksoversikten.
For å se nøyaktig tidspunkt i datofelter holdes musen over teksten under. f.eks. oppdatert

Løsning blir kun vist hvis saken har status Avsluttet eller Lukket. Klikker du på Åpen, så vises hele løsningen og evt. skjermbilder

Sagsbeskrivelse viser den detaljerte beskrivelse av hva saken dreier seg om. Klikker du på Åpen, vises hele beskrivelsen og evt. skjermbilder

Vedhæftede filer viser en oversikt over alle vedlagte filer og skjermbilder på saken. Du åpner filer ved å klikke på filnavn. Klikker du på bindersen, kan du legge til ytterligere filer til saken.

Sortering, filtrering, eksport og søk

På Serviceportalen er det flere muligheter for å finne de sakene du ønsker oversikt over:

Hvis du har satt opp sortering eller filtrering og herfra velger å gå inn i en spesifikk sak for å se detaljer, vil sorteringen eller filtreringen tilbakestilles når du kommer tilbake til saksoversikten.

Hvis du vil eksportere sakssammendraget ditt til PDF, Excel eller CSV, klikker du på og du får følgende alternativer

Eksporter som PDF
Eksporter som Excel
Eksporter som CSV

Hvis du bruker dette søkefeltet, søkes det inntastede ordet (ord, saksnummer osv.) på tvers av alle tekstfeltene på en sak.

Søk på nøkkelord



Nummer	Emne	Produkt	Sakstype	Kontakt Portal User	Kunde	Prioritet Kundenavn	Status	Opprettet	Oppdatert	Løst
CS1173817	Subject	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	orge AS	Kundenavn	Open	27-06-2023 20:06:48	2023-06-21:13:33	
CS1173819	Question concerning License	Maintenance - BASIC	Service Request - Information	Portal User	orge AS	Kundenavn	Resolved	27-06-2023 20:09:03		
CS1173818	Error in screen 5	Maintenance - BASIC	Incident	Portal User	orge AS	Kundenavn	New	27-06-2023 20:07:17		

Det er mulig å sortere alle felt i synkende og stigende rekkefølge - dette gjør du ved å klikke på feltet.

Det er mulig å filtrere innhold i alle felt ved å plassere deg selv i feltet hvis innhold du ønsker å se eller filtrere fra. Når du står i feltet og høyreklikker får du opp disse alternativene

Show Matching
Filter Out

I eksemplet ovenfor har Sakstype «Hendelse» ved å velge «Vis samsvar». Hvis du velger «Filter ut», vises alle saker som IKKE har Sakstype «Hendelse».

Merk: Hvis du har satt en sortering eller filtrering, og velger å gå inn på en spesifikk sak for å se detaljer, så vil sorteringen eller filtreringen være nullstilt når du går tilbake til saksoversikten.



Opprettelse av supportsak (1):

Få hjelp

Finn svarene du trenger når du trenger dem



Mine lister

Klikk her for å se en full liste over saker dine



Få hjelp

Kontakt support for å komme med en forespørsel, eller rapporter et problem.

Kunngjøringer

No information available

Ved å velge Få hjelp kan du opprette en ny kundestøttesak

Opprettelse av supportsak (2):

Kundenavn og ditt navn settes automatisk inn på saken

Hjem > Customer Service > Support > Registrere ny sak

Søk

Når alle feltene er fylt ut oppretter du henvendelsen ved å klikke Send inn.

Registrere ny sak

* Indicates required

* Konto

Eg Norge AS

* Kontakt

Portal User

* Produkt

Maintenance

* Emne

* Beskrivelse

Rich text editor with toolbar (Paragraph, Bold, Italic, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Source code, Fullscreen) and a large text area for the description.

Send inn

Obligatoriske felter

Emne Beskrivelse

Ved å velge Produktet henvendelsen handler om, sikrer du at saken raskt når riktig support team.

Her setter du inn en beskrivende overskrift på henvendelsen.

Her kan du legge ved ett eller flere dokumenter til henvendelsen.

Legg ved fil

Dette feltet skal inneholde en detaljert beskrivelse av problemet eller spørsmålet du stiller.

- En god og utdypende forklaring på problemet. Hva opplever du?
- Bilder kan settes direkte i feltet