



Rutinehåndbok for Oslo kommune

AGRESSO

Kapittel

M

BRUKERSTØTTE

INNHOLDSFORTEGNELSE

M	BRUKERSTØTTE.....	3
PROSESS M.1	BRUKERSTØTTE SAKER SOM MELDES AV BRUKER.....	7
M.1.1.	SAKER SOM MELDES FRA BRUKER	9
M.1.1.1.	Melde feil/behov for brukerstøtte.....	9
M.1.1.2.	Løser saken/legger inn saken i ARS.....	9
M.1.1.3.	Løser saken / avgjør videre saksgang	9
M.1.2.	SAKSGANG VED FUNKSJONELLE FEIL	10
M.1.2.1.	Videresender saken til Brukerstøtte 3. linje	10
M.1.2.2.	Løser saken/saken løses i senere versjoner. Melding til brukerstøtte 2. linje	10
M.1.2.3.	Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1. linje.....	10
M.1.2.4.	Løst sak overleveres Sluttbruker	10
M.1.2.5.	Sluttbruker bekrefter at saken er løst.....	10
M.1.2.6.	Saken lukkes i ARS.....	10
M.1.3.	SAKSGANG VED TEKNISKE FEIL.....	11
M.1.3.1.	Videresender saken til Driftsleverandør applikasjon.....	11
M.1.3.2.	Melding til Brukerstøtte 2. linje	11
M.1.3.3.	Melding til Brukerstøtte 1. linje	11
M.1.3.4.	Melding til sluttbrukerne.....	11
M.1.3.5.	Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje	11
M.1.3.6.	Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1. linje.....	11
M.1.3.7.	Løst sak overleveres sluttbruker og saken lukkes.....	12
PROSESS M.2	BRUKERSTØTTE-SAKER SOM MELDES AV DRIFTSLEVERANDØR	13
M.2.1.	FEIL OPPDAGET AV DRIFTSLEVERANDØR I APPLIKASJON.....	15
M.2.1.1.	Finner feil av teknisk art i applikasjon	15
M.2.1.2.	Registre feilen	15
M.2.1.3.	Melder feil til Brukerstøtte 2. linje (info =e-post, kritisk=tlf/e-post).....	15
M.2.1.4.	Brukerstøtte 2. linje åpner ny sak i ARS	15
M.2.1.5.	Brukerstøtte 2. linje returnerer ARS saksnummer til Driftsleverandør applikasjon..	15
M.2.1.6.	Info til sluttbrukere ? J/N.....	16
M.2.1.7.	Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje.	16
M.2.1.8.	Sak løses i senere versjoner. Melding til Brukerstøtte 2. linje	16
M.2.1.9.	Løst sak informeres til Brukerstøtte 1. linje	16
M.2.1.10.	Ved behov informasjon til Sluttbruker.....	16
M.2.2.	FEIL OPPDAGET AV DRIFTSLEVERANDØR I INFRASTRUKTUR	17
M.2.2.1.	Finner feil av teknisk art i infrastruktur.....	17
M.2.2.2.	Registrerer feilen	17
M.2.2.3.	Melder feil til Brukerstøtte 2. Linje (info =e-post, kritisk=tlf/e-post).....	17
M.2.2.4.	Brukerstøtte 2. linje åpner ny sak i ARS på Web	17
M.2.2.5.	Brukerstøtte 2. linje returnerer ARS saksnummer til Driftsleverandør applikasjon..	17
M.2.2.6.	Info til sluttbrukere ? J/N.....	17
M.2.2.7.	Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje.	18
M.2.2.8.	Løst sak informeres til Brukerstøtte 1. linje Sak avsluttes i ARS.....	18
M.2.2.9.	Ved behov informasjon til Sluttbruker	18
STIKKORDREGISTER		19

M BRUKERSTØTTE

Innledning

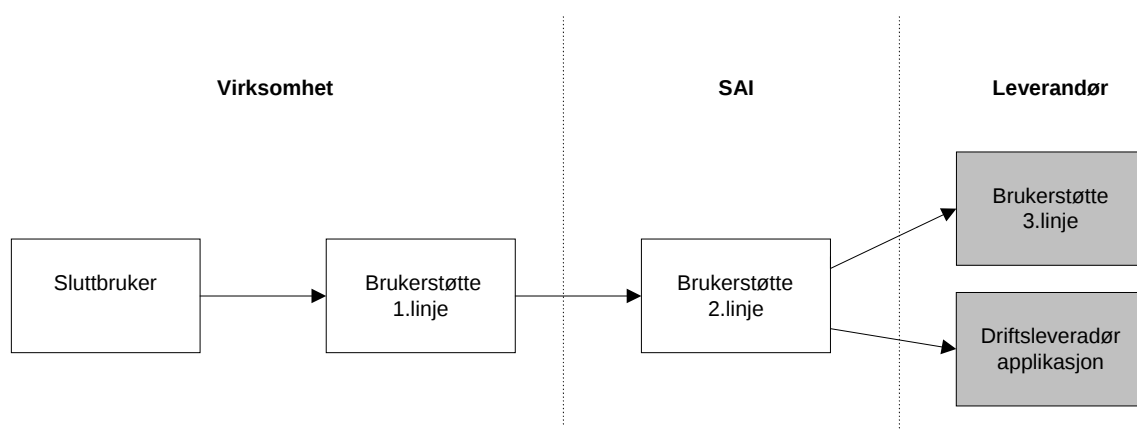
Brukerstøtte 2. linje er det sentrale kontaktpunkt i Oslo kommune for all feilhåndtering i tilknytning til Agresso. Dette inkluderer å informere den enkelte virksomhet om driftstekniske problemer i tilknytning til Agresso. Brukerstøtte 2. linje er også felles kontaktpunkt mot de ulike systemansvarlige for avgivende system. I tillegg skal all kontakt mot driftsleverandør for Agresso koordineres via Brukerstøtte 2. linje. Brukerstøtte 2. linje er lokalisert hos Utviklings- og kompetanseetaten, IKT leverandør.

Brukerstøtte 1. linje er brukerstøtte lokalt hos virksomheten. Sluttbruker skal henvende seg dit ved problemer i tilknytning til Agresso.

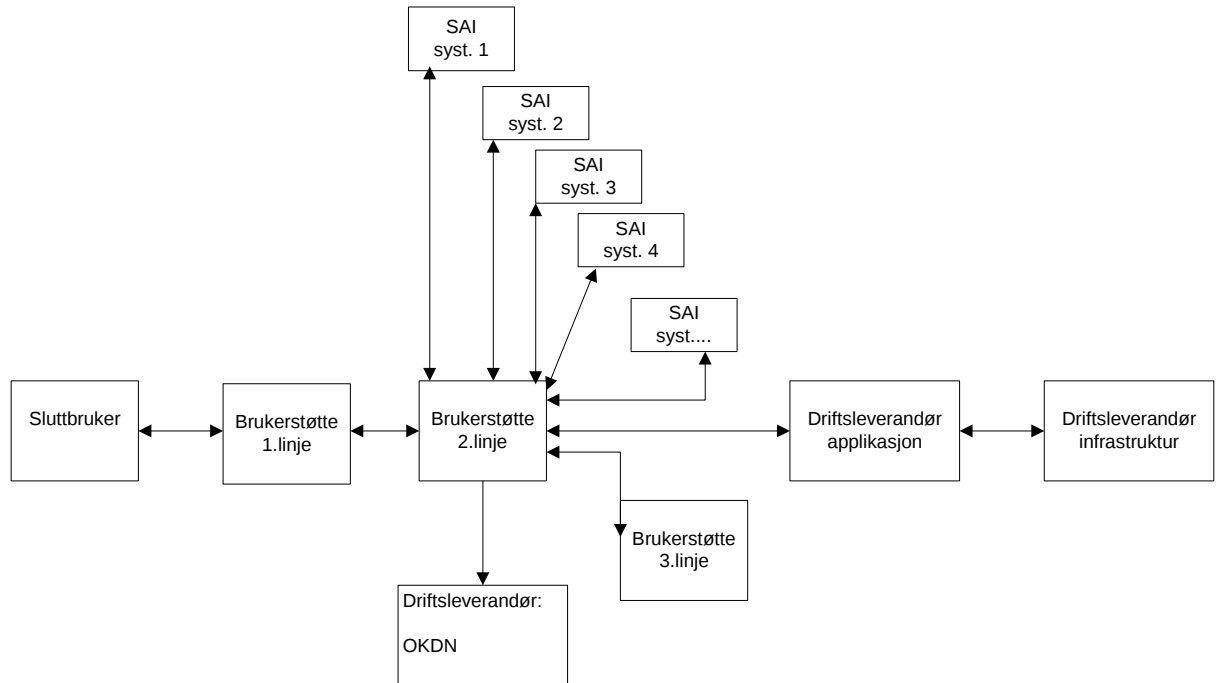
Feilhåndteringen kan deles i følgende:

1. Feil som meldes av brukerne:
 - Funksjonelle feil
 - Driftstekniske feil
2. Driftstekniske feil som meldes av Driftsleverandør applikasjon:
 - Teknisk feil i applikasjon
 - Feil i infrastruktur

Følgende figur illustreres brukerstøtteapparatet:



Figuren under er en overordnet skisse av kommunikasjonsveien for brukerstøtte:



Sentrale begreper:

ARS

Brukerstøtteverktøyet som benyttes i Oslo kommune. Det er utarbeidet en egen brukerhåndbok for bruk av ARS.

Sluttbruker

Sluttbruker i denne prosessen. Sluttbruker melder problemer rundt bruken av Agresso til Brukerstøtten 1. linje, enten via telefon eller e-post. Informasjon tilbake til sluttbruker knyttet til feilhåndtering går via Brukerstøtte 1. linje.

Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte lokalt hos virksomheten. Sluttbruker skal henvende seg hit ved problemer i tilknytning til Agresso. Består vanligvis av minimum 2 personer, avhengig av virksomhetens størrelse. Vil være superbruker i forhold til Sluttbruker og har en generell kompetanse fordelt på alle modulene i Agresso som brukes av virksomheten. Er ansvarlig for å informere Sluttbruker, samt for kommunikasjon med Oslo kommunes driftsleverandører for interne nettverk (som regel egen IT-avdeling).

Brukerstøtte 2. linje

Brukerstøtte er lokalisert hos Utviklings- og kompetanseetaten, IKT leverandør (Oslo kommune) . Saker som ikke Brukerstøtte 1. linje kan løse sendes til Brukerstøtte 2. linje. Dette skal være det sentrale kontaktpunkt i Oslo kommune knyttet til all feilhåndtering, også når det gjelder å informere den enkelte virksomhet om driftstekniske problemer i tilknytning til Agresso. Er ansvarlig for graden av kvalitet og responstid for oppfølging av åpne saker.

Brukerstøtte 3. linje

Den leverandøren som Oslo kommune har inngått avtale om 3.-linje brukerstøtte med. Det er kun Brukerstøtte 2. linje som har mulighet til å kontakte dem.

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes Agresso system. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til Agresso.

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for Agresso på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon.

Funksjonell feilhåndtering

Knyttet til bruk av systemet Agresso. En henvendelse kan være en av tre kategorier:

- Feilmelding
- Endringsforslag
- Brukerstøtte

Feilmelding kan kun benyttes av Brukerstøtte 2. linje.

Driftsteknisk feilhåndtering

Knyttet til teknisk drift av systemet. Feilmeldinger kan meldes på følgende måte:

- Brukerstøtte 2. linje har vurdert innmeldt sak fra Brukerstøtte 1. linje til å være av teknisk art. Brukerstøtte 2. linje videresender sak til Driftsleverandør applikasjon
- Fra Driftsleverandør applikasjon til Brukerstøtte 2. linje

PROSESS M.1 BRUKERSTØTTE SAKER SOM MELDES AV BRUKER

Formål:

Beskrive fremgangsmåte for melding av feilsituasjoner som oppdages av brukere. Rutinen skal sikre at feilsituasjoner knyttet til Agresso blir behandlet etter gjeldende rutiner, og at saksbehandlingen blir best mulig i alle ledd.

Ansvarlig:

Sluttbrukerne skal melde saker til Brukerstøtte 1. linje. Brukerstøtte 1. linje vil melde saker videre til Brukerstøtte 2. linje. Brukerstøtte 2. linje vil være ansvarlig for videre saksgang, og å følge opp utestående saker.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummerert.

Tabellen viser aktiviteter hvor saksbehandlingen er på full lengde, eksempel; problem meldes fra Sluttbruker og saksbehandlingen ender hos Brukerstøtte 3. linje/Driftsleverandør applikasjon. Det vil selvsagt være saker som har kortere saksbehandlingslengde, for eksempel saker hvor problemet meldes av et senere ledd/avsluttes av et tidligere ledd.

Prosess nr: M.1	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Driftsleverandør applikasjon	Brukerstøtte 3 linje	Brukerstøtte 2. linje	Brukerstøtte 1. linje	Sluttbruker
Brukerstøtte- Saker som meldes fra bruker							
M.1.1	Saker som meldes fra bruker	Ved behov					
M.1.1.1	Melde feil/behov for brukerstøtte (tlf/e-post)						X
M.1.1.2	Løser saken/legger inn saken i ARS					X	
M.1.1.3	Løser saken/avgjør videre saksgang				X		
M.1.2	Saksgang ved funksjonelle feil	Ved behov					
M.1.2.1	Videresender saken til Brukerstøtte 3.linje				X		
M.1.2.2	Løser saken/saken løses i senere versjoner. Melding til Brukerstøtte 2.linje			X			
M.1.2.3	Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1.linje				X		
M.1.2.4	Løst sak overleveres Sluttbruker					X	
M.1.2.5	Sluttbruker bekrefter at saken er løst						X
M.1.2.6	Saken lukkes i ARS					X	
M.1.3	Saksgang ved tekniske feil	Ved behov					
M.1.3.1	Videresender saken til Driftsleverandør applikasjon				X		
M.1.3.2	Melding til Brukerstøtte 2.linje		X				
M.1.3.3	Melding til Brukerstøtte 1.linje				X		
M.1.3.4	Melding til sluttbrukerne					X	
M.1.3.5	Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2.linje		X				
M.1.3.6	Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1.linje				X		
M.1.3.7	Løst sak overleveres sluttbruker/sluttbrukerne og saken lukkes					X	

M.1.1. SAKER SOM MELDES FRA BRUKER

Ansvarlig:

Sluttbrukerne skal melde saker til Brukerstøtte 1. linje. Brukerstøtte 1. linje vil melde saker videre til Brukerstøtte 2. linje. Brukerstøtte 2. linje vil være ansvarlig for videre saksgang, og å følge opp utestående saker.

For mer detaljert beskrivelse av saksbehandlingen i ARS vises det til brukerhåndboken for ARS.

M.1.1.1. Melde feil/behov for brukerstøtte

En Sluttbruker som har et problem i Agresso kan melde dette til Brukerstøtte 1. linje via e-post eller telefon .

M.1.1.2. Løser saken/legger inn saken i ARS

Brukerstøtte 1. linje bruker AR-WEB til å søke etter mulig løsning på problemet. Dersom en slik løsning ikke finnes i erfaringsbasen, opprettes en sak via en Web-klient. Saken opprettes med referanse til sluttbruker og ID til eier av saken på Brukerstøtte 1. linje (jfr. ARS brukerhåndboka).

M.1.1.3. Løser saken / avgjør videre saksgang

Brukerstøtte 2. linje vurderer prioritering av saken i ARS og type henvendelse. Saken blir i ARS overført Brukerstøtte 2. linje ved en saksbehandler, som jobber videre med saken.

Dersom saken løses av Brukerstøtte 2. linje skal aktivitetene M.1.2.3-M.1.2.6 utføres.

Dersom saken ikke løses av Brukerstøtten 2. linje vil videre saksgang avhenge av type feil:

- Funksjonell feil, følges aktivitetene under subprosess M.1.2.
- Teknisk feil, følges aktivitetene under subprosess M.1.3.
- Skyldes saken problemer med linjer i Oslo kommunes interne nettverk sendes saken i retur til Brukerstøtte 1. linje. Brukerstøtte 1. linje har ansvar for å følge opp saken videre med aktuell driftsleverandør.
- Skyldes saken problemer med system som Agresso integreres med, må Brukerstøtte2. linje følge opp saken med IKT Leverandør for det aktuelle system.

M.1.2. SAKSGANG VED FUNKSJONELLE FEIL

M.1.2.1. Videre sender saken til Brukerstøtte 3. linje

Brukerstøtte 2. linje setter saken til status "AVVENTER" i ARS og oversender saken til Brukerstøtte 3. linje via e-post sendt fra ARS.

M.1.2.2. Løser saken/saken løses i senere versjoner. Melding til brukerstøtte 2. linje

Brukerstøtte 3. linje gir svar tilbake som kan være et av følgende:

1. Løsning
2. Løsning inkluderes i senere versjoner av Agresso

I begge tilfellene blir løsning logget av Brukerstøtte 2. linje, og statusen blir satt til "LØST". Videre saksgang blir aktivitet M.1.2.3- M.1.2.6.

M.1.2.3. Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte 2. linje beskriver løsningen på saken i ARS og "sender" løsningen tilbake til Brukerstøtte 1. linje Eier av saken på Brukerstøtte 1. linje vil få en e-post via ARS om at saken er løst.

M.1.2.4. Løst sak overleveres Sluttbruker

Brukerstøtte 1. linje kontakter Sluttbruker og overleverer løsning, (for alternativ 1. under M.1.2.2)

M.1.2.5. Sluttbruker bekrefter at saken er løst

Sluttbruker bekrefter til Brukerstøtte 1. linje at saken er løst, via e-post eller telefon.

M.1.2.6. Saken lukkes i ARS

Brukerstøtte 1. linje endrer status på saken i ARS fra "LØST" til "LUKKET".

M.1.3. SAKSGANG VED TEKNISKE FEIL

M.1.3.1. Videresender saken til Driftsleverandør applikasjon

Brukerstøtte 2. linje setter saken til status "AVVENTER" i ARS, og oversender saken til Driftsleverandør applikasjon via e-post sendt fra ARS.

M.1.3.2. Melding til Brukerstøtte 2. linje

Driftsleverandør applikasjon gir svar tilbake om at saken er registrert, og oppgir sitt saksnummer. Brukerstøtte 2. linje vurderer om det skal sendes ut informasjon til Brukerstøtte 1. linje, ut i fra informasjon som er gitt fra Driftsleverandør applikasjon.

Leverandørens saksnummer logges i ARS av Brukerstøtte 2. linje.

Dersom behov for melding ut til Brukerstøtte 1. linje utføres aktivitet M.1.3.3 og M.1.3.4.

Dersom det ikke er behov for melding til Brukerstøtte 1. linje blir neste aktivitet M.1.3.5

M.1.3.3. Melding til Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte 2. linje sender melding til Brukerstøtte 1. linje.

M.1.3.4. Melding til sluttbrukerne

Brukerstøtte 1. linje sørger for å informere sluttbrukerne i sin egen virksomhet.

M.1.3.5. Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje

Driftsleverandør applikasjon løser saken, og gir informasjon til Brukerstøtte 2. linje om løsning. Alternativt gis melding om at løsningen kommer i senere versjoner av Agresso.

I begge tilfellene blir løsning logget av Brukerstøtte 2. linje, og statusen blir satt til "LØST".

M.1.3.6. Løst sak sendes tilbake til Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte 2. linje beskriver løsningen på saken i ARS og "sender" løsningen tilbake til Brukerstøtte 1. linje Eier av saken på Brukerstøtte 1. linje vil få en melding via ARS om at saken er løst.

Dersom løsning er av generell interesse for alle sluttbrukere, sendes informasjon til Brukerstøtte 1. linje på alle virksomheter.

M.1.3.7. Løst sak overleveres sluttbruker og saken lukkes.

Brukerstøtte 1. linje informerer Sluttbruker/sluttbrukerne. I tillegg endrer Brukerstøtte 1. linje saken i ARS fra "LØST" til "LUKKET"

PROSESS M.2 BRUKERSTØTTE-SAKER SOM MELDES AV DRIFTSLEVERANDØR

Feil av driftsteknisk art som blir oppdaget av Driftsleverandør skal meldes videre til Brukerstøtte 2. linje. Driftsleverandør applikasjons rolle blir å melde fra til Brukerstøtte 2. linje, og å finne løsning på problemet. Brukerstøtte 2. linje har som oppgave å registrere saken og bringe informasjon til Brukerstøtte 1. linje, som informerer sine sluttbrukere.

Brukerstøtte 2. linje er det sentrale kontaktpunkt i Oslo kommune knyttet til all feilhåndtering i tilknytning til Agresso. Dette inkluderer å informere den enkelte virksomhet om driftstekniske problemer i tilknytning til Agresso.

Feilhåndteringen av driftsteknisk art kan deles inn i to kategorier:

- Applikasjon
- Infrastruktur

1. Feil oppdaget av Driftsleverandør i applikasjon

Feilmeldinger knyttet til teknisk drift av systemet Agresso. Feil meldes fra Driftsleverandør applikasjon til Brukerstøtte 2. linje.

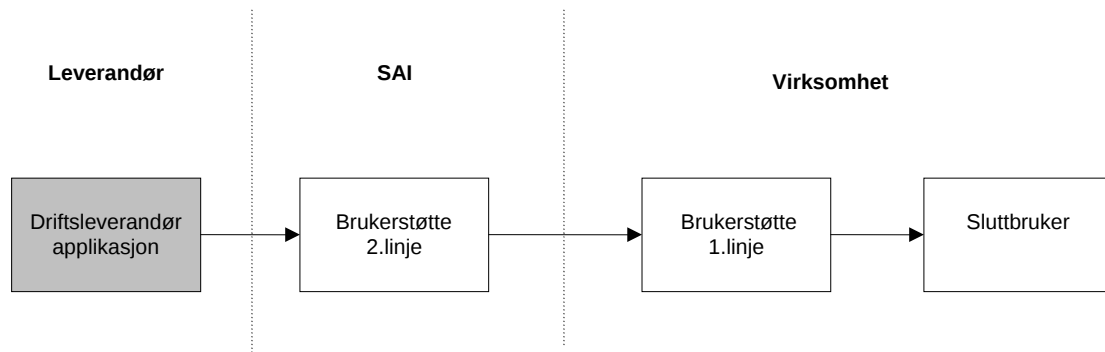
- Teknisk applikasjonsfeil

2. Feil oppdaget av Driftsleverandør i infrastruktur

Feilmeldinger knyttet til teknisk drift av infrastruktur. Feilmeldinger meldes fra Driftsleverandør applikasjon til Brukerstøtte 2. linje. En henvendelse kan være en av fire kategorier:

- Systemfeil i infrastruktur
- Kommunikasjonsfeil
- Databasefeil
- Backupfeil

Følgende brukerstøtteapparat gjelder for feilhåndtering av driftsteknisk art oppdaget av Driftsleverandør:



Formål:

Rutinen skal sikre at feilsituasjoner av teknisk art, som Driftsleverandør oppdager ved drift av Agresso skal meldes til kunde (UKE) etter gjeldende rutiner, og at saksbehandlingen blir best mulig i alle ledd.

Ansvarlig:

Driftsleverandør applikasjon og Brukerstøtte 2. linje er ansvarlig for at denne rutinen følges.

M.2.1. FEIL OPPDAGET AV DRIFTSLEVERANDØR I APPLIKASJON

Ansvarlig:

Driftsleverandør applikasjon og Brukerstøtte 2. linje er ansvarlig for at denne rutinen følges.

M.2.1.1. Finner feil av teknisk art i applikasjon

Driftsleverandørens daglige rutiner avdekker feil i applikasjonen som korrigeres/rettes om mulig på det gitte tidspunkt.

M.2.1.2. Register feilen

Driftsleverandør applikasjon registrerer sakens dato, tidspunkt, saksnummer, prioritet og hva feilmeldingen sier og mulig løsning,

M.2.1.3. Melder feil til Brukerstøtte 2. linje (info =e-post, kritisk=tlf/e-post)

Driftsleverandør applikasjon melder saken til Brukerstøtte 2. linje med sakens opplysninger som er registrert i deres system, , saksnummer og sakens status. Dersom saken kun er til informasjon er det tilstrekkelig med e-post, men dersom feilen er kritisk skal det umiddelbart meldes via telefon og e-post.

M.2.1.4. Brukerstøtte 2. linje åpner ny sak i ARS

Saken som er kommet fra Driftsleverandør applikasjon skal registreres inn i ARS og tildeles et saksnummer. Det saksnummer som medfølger i fra leverandrens system skal også registreres på saken.

M.2.1.5. Brukerstøtte 2. linje returnerer ARS saksnummer til Driftsleverandør applikasjon

Når saken er registrert skal saksnummer i ARS sendes tilbake til Driftsleverandør applikasjon slik at de har et saksnummer å forholde seg til.

M.2.1.6. Info til sluttbrukere ? J/N

Brukerstøtte 2. linje skal vurdere om det skal sendes ut informasjon ut til sluttbrukere vedr. feilmeldingen/informasjonen som er gitt av Driftsleverandør applikasjon. Eventuell informasjon sendes til Brukerstøtte 1. linje via Web i ARS. Brukerstøtte 1. linje har ansvar for å informere sine sluttbrukere. Dersom det kun er snakk om generell informasjon så avsluttes saken her.

M.2.1.7. Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje.

Driftsleverandør applikasjon løser saken og avslutter den i sitt system. . Melder så fra til Brukerstøtte 2. linje om løsning. Dersom det er snakk om at det blir løsning i senere versjoner av Agresso blir neste aktivitet M.2.1.8.

M.2.1.8. Sak løses i senere versjoner. Melding til Brukerstøtte 2. linje

Driftsleverandør applikasjon melder fra til Brukerstøtte 2. linje om at feilretting/løsning kommer i senere versjoner av Agresso.

M.2.1.9. Løst sak informeres til Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte 2. linje melder fra om løsning av saken til Brukerstøtte 1. linje Dersom feilrettingen kommer i senere versjoner skal sluttbrukerne også informeres om dette. Saken avsluttes i ARS av Brukerstøtte 1. linje.

M.2.1.10. Ved behov informasjon til Sluttbruker

Brukerstøtte 1. linje informerer sine sluttbrukere om løsning av saken, enten via e-post eller telefon.

M.2.2. FEIL OPPDAGET AV DRIFTSLEVERANDØR I INFRASTRUKTUR

Ansvarlig:

Driftsleverandør infrastruktur, Driftsleverandør applikasjon og Brukerstøtte 2. linje er ansvarlig for at denne rutinen følges.

M.2.2.1. Finner feil av teknisk art i infrastruktur

Driftsleverandørens daglige rutiner avdekker feil i infrastruktur som korrigeres/rettes om mulig på det gitte tidspunkt.

M.2.2.2. Registrerer feilen

Driftsleverandør applikasjon registrerer sakens dato, tidspunkt, saksnummer, prioritet og hva feilmeldingen sier og mulig løsning.

M.2.2.3. Melder feil til Brukerstøtte 2. Linje (info =e-post, kritisk=tlf/e-post)

Driftsleverandør applikasjon melder saken til Brukerstøtte 2. linje med sakens opplysninger som er registrert i i deres system, saksnummer og sakens status. Dersom saken kun er til informasjon er det tilstrekkelig med e-post, men dersom feilen er kritisk skal det umiddelbart meldes via telefon og e-post.

M.2.2.4. Brukerstøtte 2. linje åpner ny sak i ARS på Web

Saken som er kommet fra Driftsleverandør applikasjon skal registreres inn i ARS og tildeles et saksnummer. Det saksnummer som medfølger i fra Onyx skal også registreres på saken.

M.2.2.5. Brukerstøtte 2. linje returnerer ARS saksnummer til Driftsleverandør applikasjon

Når saken er registrert skal saksnummer i ARS sendes tilbake til Driftsleverandør applikasjon slik at de har et saksnummer å forholde seg til.

M.2.2.6. Info til sluttbrukere ? J/N

Brukerstøtte 2. linje skal vurdere om det skal sendes ut informasjon ut til sluttbrukere vedr. feilmeldingen/informasjonen som er gitt av Driftsleverandør applikasjon. Dersom

Brukerstøtte 3. linje har påtegnet at det må informeres til sluttbrukere så utføres dette. Dersom det kun er snakk om generell informasjon så avsluttes saken her. Eventuell informasjon sendes til Brukerstøtte 1. linje via e-post. Brukerstøtte 1. linje har ansvar for å informere sine sluttbrukere.

M.2.2.7. Løser saken. Melding til Brukerstøtte 2. linje.

Driftsleverandør applikasjon løser saken og avslutter den i Onyx. Melder så fra til Brukerstøtte 2. linje om løsning.

M.2.2.8. Løst sak informeres til Brukerstøtte 1. linje Sak avsluttes i ARS

Brukerstøtte 2. linje melder fra om løsning av saken til Brukerstøtte 1. linje Saken avsluttes i ARS.

M.2.2.9. Ved behov informasjon til Sluttbruker

Brukerstøtte 1. linje informerer sine sluttbrukere om løsning av saken.

Stikkordregister

A

ARS 5; 9; 10; 11; 12; 15; 16; 17; 18

B

Brukerstøtte 1. linje 3; 5; 6; 7; 9; 10; 11; 12; 13; 16; 18

Brukerstøtte 2. linje 3; 5; 6; 7; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18
5; 10; 17

D

Driftsleverandør applikasjon 3; 5; 6; 11; 13; 14; 15; 16; 17; 18

Driftsleverandør infrastruktur 6; 17

Driftstekniske feil 3

E

Endringsforslag 6

F

Feilhåndtering 3; 5; 13

Feilmelding 6

Funksjonelle feil 3; 9

O

11; 15; 16; 17; 18

S

Sluttbruker 3; 5; 9; 10; 12

T

Teknisk feil 3; 9