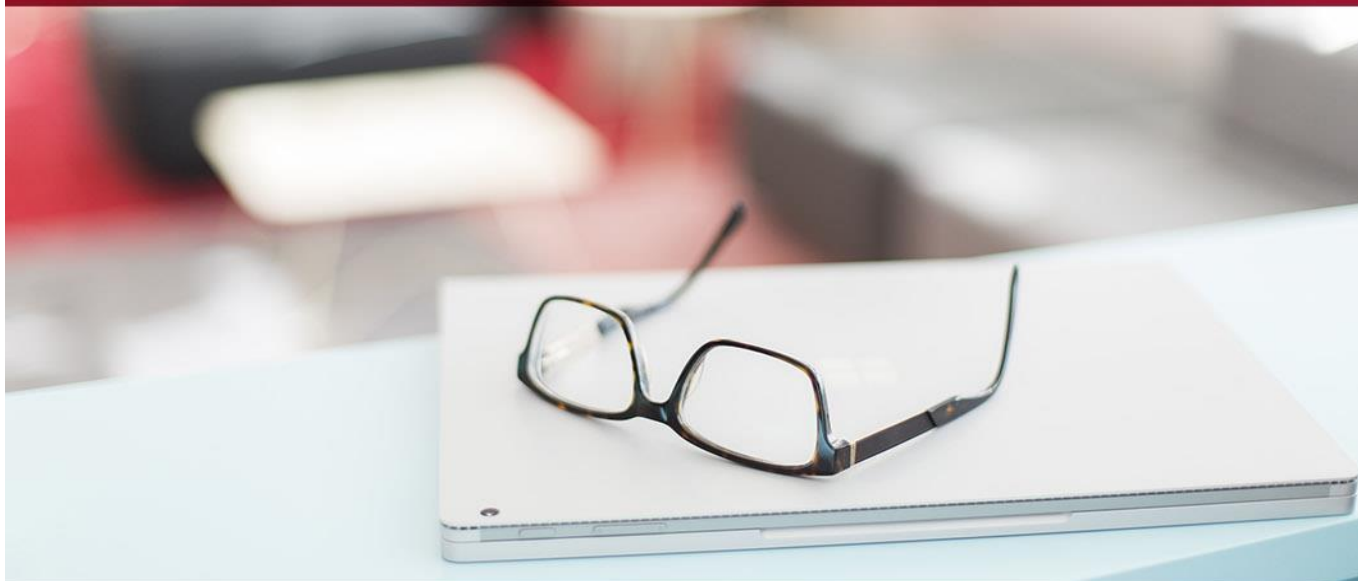


Ärendehantering

Lathund, Vitec Projektekonomi/PP7

Reviderad 2020-11-25



Innehållsförteckning

Ärendesammandrag.....	3
Ärenderegistrering.....	4
Skapa.....	4
Ärendetråd.....	4
Diskussion.....	7
Internt.....	8
Dokument.....	8
Dokumentattest.....	9
Hantera.....	9

Ärendehantering

Ärendehantering kan användas på flera olika sätt. Syftet med funktionen är att göra det möjligt att följa upp ett ärende, diskutera med kollegor och skicka ett svar till frågeställaren. Det är möjligt att manuellt lägga till ett ärende som behandlar som är specifikt för er organisation. Ärenden kan också läggas upp automatiskt, t ex genom att koppla på attestgång på dokument som läggs till. Ett så kallat "dokumentärende" skapas då för attest av dokumentet.

Ärendesammandrag

Denna vy är till för att visa en översikt över alla ärenden. Ett antal filter finns att tillgå men som standard öppnas vyn med dina öppna ärenden.

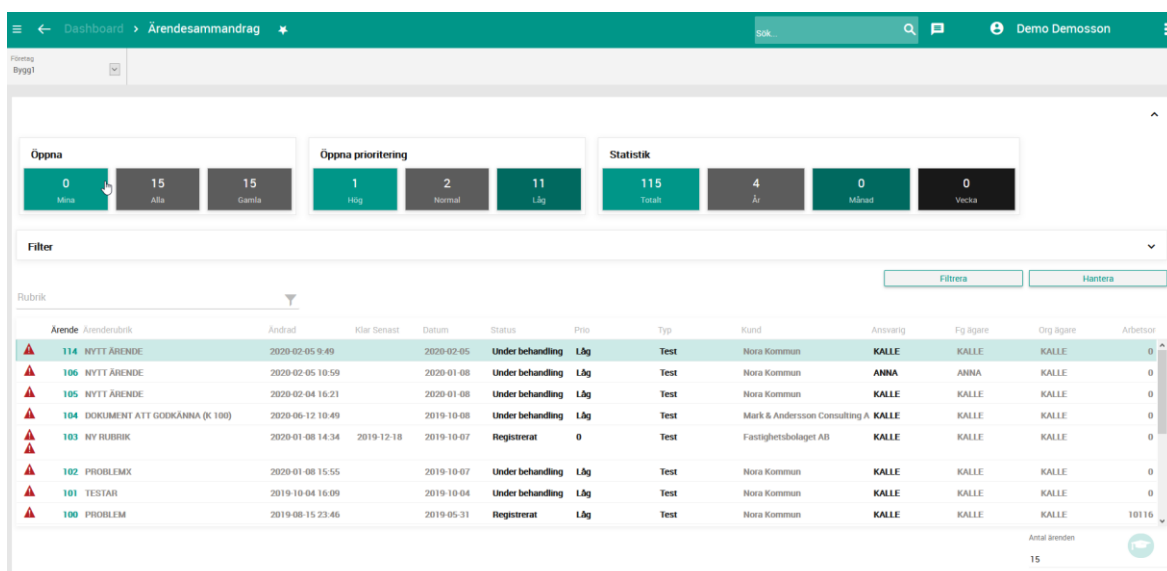
Det finns ett antal brickor, eller "tiles", i ovkant av vyn som visar statistik över ärenden i systemet. Vissa av dem kan du klicka på för att förändra filtreringen så att den speglar informationen i brickan.

Det finns här en Hantera-knapp. Med den knappen kan du utföra ett antal åtgärder för ärenden:

- Skapa nytt ärende
- Kontroll – gör en kontroll av öppna ärenden och skickar påminnelser till kunden om svar krävs och stänger ärenden som inte har blivit återkopplade. Inställningar för detta kan du hitta under Registrervård -> Grundparametrar -> Övrigt -> Ärendehantering och rubriken Automatiska mailutskick.
- Läs mail – läser in ärenden från en mailbox som sätts upp på samma ställe i registrervården. Ärenden skapas och kund och kontaktperson hämtas baserat på e-postadressen som har skickat in ärendet.

Du kan i denna vy också snabbt ändra vissa uppgifter på varje ärende, så som status, prioritet, typ och ägare. Om ärendet är knutet till en arbetsorder kan du klicka dig vidare till den direkt härifrån också.

För att titta närmare på ett ärende klickar du på ärendenumret och kommer då till vyn Ärenderegistrering.



The screenshot displays the 'Ärendesammandrag' (Case Summary) view. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard' and 'Ärendesammandrag'. Below this, there are several summary tiles:

- Öppna**: 0 Mina, 15 Alla, 15 Gamla
- Öppna prioritering**: 1 Hög, 2 Normal, 11 Låg
- Statistik**: 119 Totalt, 4 År, 0 Månad, 0 Vecka

Below the tiles is a 'Filter' section with 'Filtera' and 'Hantera' buttons. The main part of the screen is a table of cases:

Ärende	Ärenderubrik	Ändrad	Klar Senast	Datum	Status	Prio	Typ	Kund	Ansvarig	Fg ägare	Org ägare	Arbetsor
114	NYTT ÄRENDE	2020-02-05 9:49		2020-02-05	Under behandling	Låg	Test	Nora Kommun	KALLE	KALLE	KALLE	0
106	NYTT ÄRENDE	2020-02-05 10:59		2020-01-08	Under behandling	Låg	Test	Nora Kommun	ANNA	ANNA	KALLE	0
105	NYTT ÄRENDE	2020-02-04 16:21		2020-01-08	Under behandling	Låg	Test	Nora Kommun	KALLE	KALLE	KALLE	0
104	DOKUMENT ATT GODKÄNNA (K 100)	2020-06-12 10:49		2019-10-08	Under behandling	Låg	Test	Mark & Andersson Consulting A	KALLE	KALLE	KALLE	0
103	NY RUBRIK	2020-01-08 14:34	2019-12-18	2019-10-07	Registrerat	0	Test	Fastighetsbolaget AB	KALLE	KALLE	KALLE	0
102	PROBLEMX	2020-01-08 15:55		2019-10-07	Under behandling	Låg	Test	Nora Kommun	KALLE	KALLE	KALLE	0
101	TESTAR	2019-10-04 16:09		2019-10-04	Under behandling	Låg	Test	Nora Kommun	KALLE	KALLE	KALLE	0
100	PROBLEM	2019-08-15 23:46		2019-05-31	Registrerat	Låg	Test	Nora Kommun	KALLE	KALLE	KALLE	10116

At the bottom right, there is a summary: 'Antal ärenden: 15'.

Ärenderegistrering

Här registreras och behandlas alla ärenden i systemet.

Skapa

Om du skapar ett nytt ärende direkt i denna vy, så anger du följande obligatoriska uppgifter och klickar sedan på spara-knappen i verktygsfältet (eller klickar på F2 eller Ctrl+S). Vyn kommer enbart att innehålla en flik med rubriken Ärendetext.

- Rubrik
- Ansvarig
- Kundnr
- Status
- Ärendetyp
- Ärendetext (denna ruta är enbart aktiv när man skapar ett nytt ärende manuellt!)

Ärendenummer sätts automatiskt baserat på en löpnummerserie och skall inte fyllas i.

Du kan så klart fortsätta och fylla i även kontaktperson och kontaktuppgifter, prioritet och färdig senast datum.

När du sparar ärendet hamnar din ärendetext i ärendetråden som visas som första flik.

The screenshot shows a web application interface for case registration. The top navigation bar is green and contains 'Dashboard > Ärendesammandrag > Ärenderegistrering'. A search bar and 'Demo Demosson' are on the right. Below the navigation, there are search filters for 'Ärendetext', 'Rubrik', 'Ansvarig', 'Kundnr', and 'Namn'. The main area is a large text input field for 'ÄRENDETTEXT'. To the right is an 'Info' sidebar with fields for 'Kontaktperson', 'Telefon', 'E-post', 'Prioritet', 'Låg' (dropdown), 'Färdig senast' (calendar icon), 'Fg ägare', 'Org ägare', and 'Uppdrag'. At the bottom right, there are buttons for 'SKICKA', 'DELETE', and 'SAVE'.

Längst ned hittar du knapparna Skicka, Ta bort och Spara.

Ta bort tar bort aktuellt ärende om möjligt, och Spara gör just det, sparar dina ändringar. Skicka-knappen beskrivs senare i detta dokument.

Ärendetråd

När ett ärende har blivit sparad ser ni en flik som heter Ärendetråd. Här visas hela konversationsflödet för ärendet med början längst ned där originalärendets text återfinns. Kundens text visas på vänster sida av ärendetråden och ert svar på höger sida. Ni ser vem som har skrivit texterna genom att cirkeln bredvid innehåller initialer från den som skrivit det. För kunden blir det alltså kontaktpersonens initialer och för er som svarar blir det initialerna för den som skrev svaret.

För att skriva ett nytt svar så använder ni textrutan längst upp i vyn. Där kan ni formatera er text, lägga till länkar och annat innehåll. Det är också möjligt att klistra in bilder direkt i ett svar. Dessa bilder följer med i det e-mail som går till kund.

Ni kan också snabbt lägga till en standardtext genom att använda flervalstlistan i nedre högra hörnet med rubriken Svarstext. De olika svarstexterna läggs in i Registervård.

The screenshot displays the Vitec software interface for case management. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Ärendesammandrag', and 'Ärenderegistrering'. Below this is a search bar and a 'Demo Demosson' button. The main area shows a case with details: '99', 'HEJ', 'ANNA', '100', 'Nora Kommun', 'Väntar...', and '1-Test'. The 'ÄRENDETRÅD' tab is active, showing a conversation history. The most recent message is from 'HEJ' (initials HEJ) with the text 'Testar igen'. The previous message is from 'AA' (initials AA) with the text 'Hej Här kommer lite info om uppabetat', a link 'Hämta uppabetat', and '/PP7 Support'. The interface includes a rich text editor for composing responses, a 'Svarstext' dropdown menu, and an 'Info' sidebar on the right with contact details for 'Johan Gren' (email: leif@pp7.com). At the bottom, there are buttons for 'SKICKA', 'DELETE', and 'SAVE'.

Skicka

Skicka-knappen visar upp ett e-postmeddelande som du kan skicka iväg manuellt, t ex om du valt att inte automatiskt skicka ett svar. Du kan inte redigera meddelandet.

Här kan du lägga till andra mottagare (mottagaren som anges är den som är kontaktperson på ärendet) samt lägga till övriga bilagor innan brevet skickas. Har du lagt till bilder i ärendet så syns de här.

Klicka på Bilagor för att lägga till bilagor.

Klicka på Skicka för att skicka iväg brevet.

Email - [HEJ,JAG HAR STORA PROBLEM MED KONTERING.KAN NI H - Ref: #98]

Skicka Bilagor

Till leif@pp7.com Från support@pp7.com

CC/BCC BCC

Ämne [HEJ,JAG HAR STORA PROBLEM MED KONTERING.KAN NI H - Ref: #98]

Svar

Ärende (2019-05-09 18:27)
Kontering

Företag: 2019.2.6 | PP7Version: 01 - | Användare: KALLE

OBS! För att hjälpa oss med felsökning uppskattar vi om ni delger oss följande information:

- › Skärmdump på problemet
- › Om problemet uppstår enbart för dig eller även för andra användare
- › Vilket företag det berör om det finns flera företag på samma installation
- › Beskriv hur problemet kan återskapas eller verifieras
- › Förklara i vilka situationer problemet uppstår
- › Ange vilken typ av enhet (PC, platta eller mobil), operativsystem, webbläsare (mobil/webb)
- › Andra funktioner som hanterades när problemet uppstod
- › Vilka effekter problemet får för er
- › Logg och/eller kopia av faktura/rapport mm är bra om det bifogas

ÄRENDEREFERENS #98
Kund: (100) Nora Kommun

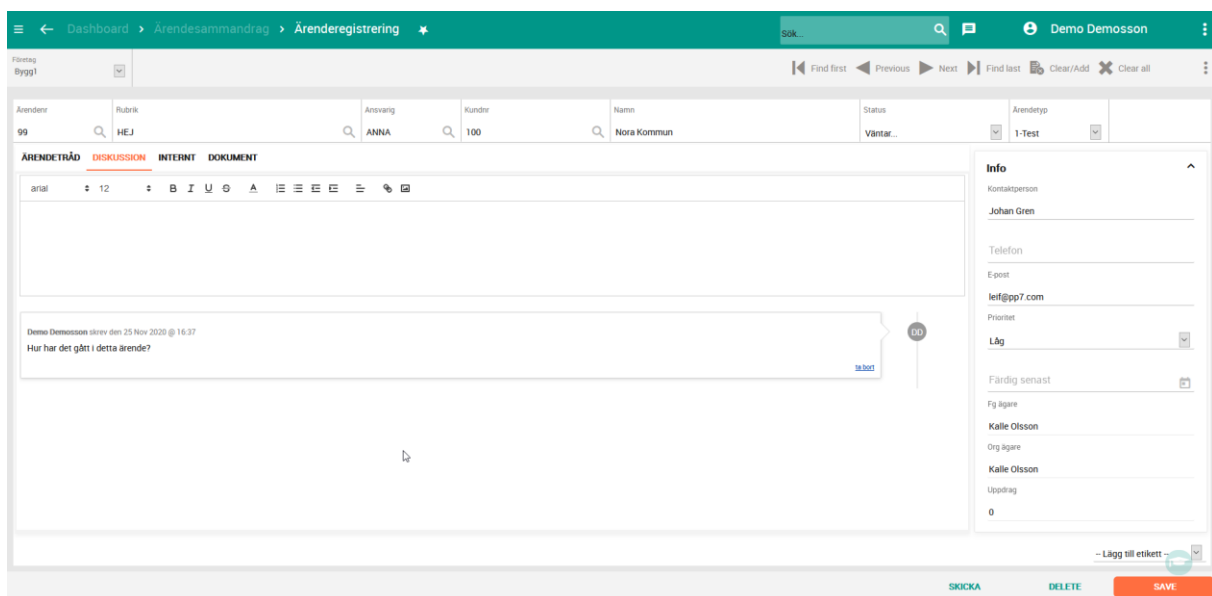
Diskussion

Fliken diskussion används för intern kommunikation inom företaget. Det är inte något som visas för mottagande part. Funktionsmässigt fungerar det som i Ärendetråden, att man skriver i text som sedan sparas i ett diskussionsflöde som visas under textrutan. I flödet ser man vem som skrivit texten och när.

Ni kan ta bort era egna diskussionsinlägg, men inte andras.

När ni skriver er text kan ni "tagga" andra personer på företaget genom att skriva in @ + personens användar-ID t ex @KALLE. I detta fall kommer användaren KALLE att få ett meddelande i PP7 att han har blivit omnämnd i en diskussion. Det går också ett e-mail till KALLE med samma information.

Även här kan ni jobba med länkar och annan textredigering, samt bilder.



The screenshot displays the Vitec software interface for a project titled "Bygg1". The top navigation bar includes "Dashboard", "Ärendesammandrag", and "Ärenderegistrering". The main content area shows a discussion thread under the "DISKUSSION" tab. The thread title is "artal" and it has 12 replies. A message from "Demo Demosson" is visible, dated 25 Nov 2020 at 16:37, with the text "Hur har det gått i detta ärende?". The right sidebar contains an "Info" panel with details for "Johan Gren", including contact information and a list of users: "Kalle Olsson" (Fg ägare), "Kalle Olsson" (Org ägare), and "Kalle Olsson" (Uppdrag). At the bottom, there are buttons for "SKICKA", "DELETE", and "SAVE".

Internt

I denna flik kan ni skriva interna kommentarer till ärendet. Inte heller denna information går ut till slutmottagaren.

Genom att klicka Ctrl + D så infogar ni dagens datum och ert användarnamn. På så sätt kan ni se vem som skrivit och när.

The screenshot shows the Vitec case management interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Ärendesammandrag', and 'Ärenderegistrering'. The main content area is divided into tabs: 'ÄRENDETRÅD', 'DISKUSSION', 'INTERNT', and 'DOKUMENT'. The 'INTERNT' tab is active, displaying a text input area with a character limit of 'Max 8000 tecken'. A sample text reads: 'DEMO201125. Detta ärende är komplicerat och kanske inte kommer kunna lösas direkt.' To the right, an 'Info' sidebar shows contact details for 'Johan Gren', including phone, email (leif@pp7.com), and priority (Låg). At the bottom, there are buttons for 'SKICKA', 'DELETE', and 'SAVE'.

Dokument

Fliken dokument används för att lägga till kringliggande information om ärendet. När ett ärende läses in från e-post så läggs en kopia av e-brevet i mappen E-mail IN. När ni skickar svar så läggs en kopia av e-brevet i mappen E-mail OUT.

Om det inlästa emaillet också har bifogade filer så läggs de separat i dokumentfliken.

The screenshot shows the Vitec case management interface with the 'DOKUMENT' tab selected. The main content area is titled 'Fyll i mail' and contains a file selection interface. A message states: 'Välj eller dra in en fil för att ladda upp (filen läggs i markerad kategori)...'. Below this is a list of categories, including 'Arbetsorder', 'Avtal', 'E-mail IN', 'E-mail OUT', 'Bilder', 'Förfrågan', 'Noteringar Möten', 'Noteringar Allmänna', 'Offert', 'Övrigt', 'Kvalitetsmanual', and 'Ritningar skisser'. The 'Info' sidebar on the right shows contact details for 'Johan Gren' and 'Anna Andersson'. At the bottom, there are buttons for 'SKICKA', 'DELETE', and 'SAVE'.

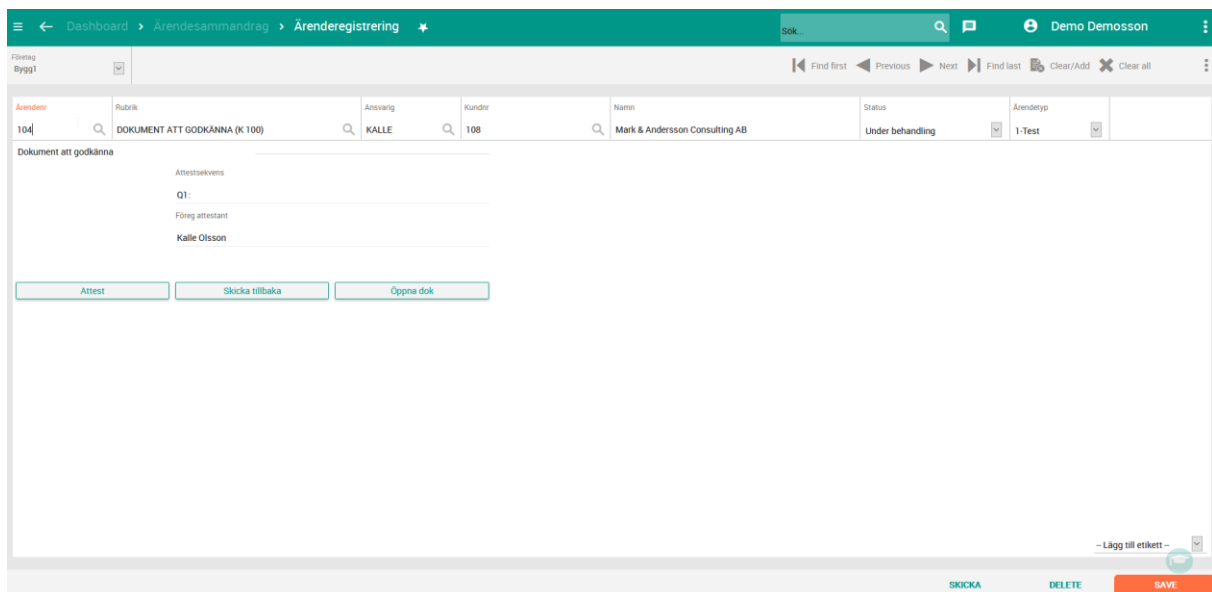
Dokumentattest

I systemet kan man koppla på attestgång på alla dokument som läggs i en särskild mapp. Atteststrukturen läggs upp i Registervård, och kopplas där till en kategori (mapp).

Om ett dokument läggs till någonstans i systemet i den kategorin, så skickas dokumentet på attestgång enligt den struktur ni skapat. Dokumentet är nu låst för alla användare.

Första personen i kejdjan får ett ärende tilldelat sig, där hen kan attestera eller skicka tillbaka dokumentet. Attesteras det går det till nästa i kedjan och så vidare.

När dokumentet till slut är färdigattesterat så blir det publicerat öppet och kan öppnas av andra användare.



Hantera

Knappen hantera använder ni för att skapa en arbetsorder av detta ärende.

Skapa uppdrag sätter om statusen på ärendet till Till uppdrag och hjälper dig med att skapa ett nytt uppdrag genom att du får fylla i vilket projekt det ska ligga, vem som ska vara ansvarig för arbetsordern och vad namnet på uppdraget ska vara.

Skapa uppdrag
✕

Välj ett projekt att skapa uppdraget under - enbart projekt som hör till ärendets kund kan väljas!