



Supportsystem

Kasper Dobloug Markussen

Support

AGENDA

-
- 1. Motivasjon for endring**
 - 2. Hvordan vil overgangen påvirke dere?**
 - 3. Anvendelse av nytt system**
 - 4. Innføring og forventninger**
 - 5. Spørsmålsrunde**
-

Motivasjon for endring

- Økt effektivitet
- 1 til 1 kommunikasjon
- Innsyn
- Oversikt over trender
- Bedre kommunikasjonsvilkår
- Struktur
- Kapasitet
- Erfaringer fra ecommerce
- En enklere hverdag
- Sømløs overgang





- Sporbarhet
 - Tilgang til tidligere henvendelser
- Sikkerhet
 - Mindre personavhengig
 - Henvendelser blir ikke liggende
- Tettere oppfølging
- Bedre responstid
 - Plukkes opp tidligere

Hvordan vil
overgangen påvirke
dere?

Anvendelse av supportsystem

- Registrering av sak
- Epost eller grensesnitt
- Oversiktsbilde

The screenshot shows the 'Send oss en henvendelse' (Send us a message) page in the Gurusoft support system. The interface is clean and modern, with a white background and orange accents. At the top, there's a navigation bar with the Gurusoft logo on the left and links for 'Send oss en henvendelse' and 'Testperson Testesen' on the right. Below the navigation bar, there's a search bar with the placeholder text 'Søk'. The main heading 'Send oss en henvendelse' is prominently displayed. The form consists of several sections: 'Organisasjon' with a dropdown menu showing 'Testorganisasjon'; a note below it stating 'Velg organisasjonen du vil knytte til denne henvendelsen. Du kan endre dette senere.'; 'Emne' with a text input field; 'Beskrivelse' with a rich text editor containing bold, italic, and list icons, and a large text area; a note below the text area: 'Legg inn flere opplysninger om forespørselen. En medarbeider fra vår kundeservice vil ta kontakt så snart som mulig.'; 'Prioritet (valgfritt)' with a dropdown menu showing '-'; 'Forespørselens prioritet'; 'Vedlegg (valgfritt)' with a text input field containing the placeholder 'Legg til fil eller slipp filer her'; and a large orange 'Send inn' button at the bottom. The footer of the page shows the Gurusoft logo.

Gurusoft

Send oss en henvendelse

Testperson Testesen

Gurusoft > Send oss en henvendelse

Søk

Send oss en henvendelse

Organisasjon

Testorganisasjon

Velg organisasjonen du vil knytte til denne henvendelsen. Du kan endre dette senere.

Emne

Beskrivelse

T B / [Icons]

Legg inn flere opplysninger om forespørselen. En medarbeider fra vår kundeservice vil ta kontakt så snart som mulig.

Prioritet (valgfritt)

-

Forespørselens prioritet

Vedlegg (valgfritt)

Legg til fil eller slipp filer her

Send inn

Gurusoft

HenverdelerBidragFolger

Mine henvendeler

Mine henvendelerHenverdeler med kopi til megOrganisajonshenvendeler

Søk i foresporslene

Status:
Hvilken som helst

Emne	ID	Opprettet	Site aktivert	Status
Test signatur	#15102	for 3 mndeder siden	for 2 mndeder siden	Lest
Tester signatur	#13177	for 1 r siden	for 1 r siden	Lest
Lager en testsak	#11599	for 2 r siden	for 2 r siden	Lest
Tester lenke i proaktiv sak	#10957	for 2 r siden	for 2 r siden	Lest
Tester litt	#10956	for 2 r siden	for 2 r siden	Lest
Tester litt signatur	#10921	for 2 r siden	for 2 r siden	Lest
Test av zip	#10431	for 2 r siden	for 2 r siden	Lest
Test sending til ticket og s videresending	#10193	for 3 r siden	for 3 r siden	Lest
Test av videresending inn i supportsystemet	#10191	for 3 r siden	for 3 r siden	Lest
Test henvendelse fra portalen	#10033	for 3 r siden	for 3 r siden	Lest
Oppretter sak fra e-post	#5	for 3 r siden	for 3 r siden	Lest
Oppretter en sak til Testperson	#4	for 3 r siden	for 3 r siden	Lest

Gurusoft

G

Send oss en henvendelse

Testperson Testesen

HenverdelerBidragFolger

Gurusoft > Mine aktiviteter

Test autoassign

Fredrick Test
for 6 mndeder siden

Test

Fredrick Torheim Ekeberg
for 6 mndeder siden

Tester

Aksel Pindisle Frøybu
for 6 mndeder siden

test

Aksel Pindisle Frøybu
for 6 mndeder siden

test

Aksel Pindisle Frøybu
for 6 mndeder siden

TEST

Fredrick Torheim Ekeberg
for 6 mndeder siden

Test

Denne foresporselen er stengt for kommentarer.

Sender	Fredrick Test
Opprettet	17. april 2023 13:17
Site aktivitet	21. april 2023 14:01
Tildelt	Fredrick Torheim Ekeberg
ID	#14670
Status	Lest
Prioritet	Normal

Innføring og forventninger

- Innføring påbegynnes fortløpende
- Pilotkunder
- Registrering
- Bedre samarbeid og tettere oppfølging