

## **Oppgaver – saksbehandling av tjenesteforespørsler.**

### **Oppgave 1: Lag en sak.**

1. Finn et skjema innen ditt fag felt, og fyll det ut.
2. Noter ned saksnummeret på saken du laget.

### **Oppgave 2: Visninger.**

1. Åpne listevisning A, og utfør følgende:
  - a. Endre filteret «saksbehandler» fra «ingen verdi» til å være i ditt navn.
  - b. Lagre visningen, og gi den et navn. Finner du visningen under Privat?
2. Åpne listevisning B, og utfør følgende:
  - a. Legg til saksbehandlergruppen din i filteret «Brukerstøttegruppe», og lagre det som en ny visning med navn. Finner du denne visningen under Privat?
3. Skjul liste A og B fra visningslinja.

### **Oppgave 3: søk opp sak.**

1. Du skal finne din sak. Prøv å søke på følgende:
  - a. Saksnummer
  - b. Ord du vet er benyttet i skjemaet

### **Oppgave 4: Saksbehandling.**

1. Åpne saken du laget i begynnelsen av kurset. Hvilken status har saken?
2. Åpne seksjonen Tildeling.
  - a. Sett saken til din saksgruppe (brukerstøttegruppe).
  - b. Sett deg selv som eier av saken.
  - c. Sett så saken til en passende ekspertgruppe.

### **Oppgave 5: diskusjoner.**

1. I din sak, utfør følgende:
  - a. Legg inn kommentar til sluttbruker og be om mer informasjon.
  - b. Hvilke status har nå saken? Finner du saken i din saksliste?
  - c. Legg inn en kommentar til annen saksbehandler.
2. Send sidemannen en melding i chat vinduet. Lukk chatt-vinduet når dette er gjort.
  - a. Finn igjen chatte-loggen i saken og finn ut av hva som står i den.

### **Oppgave 6: løse sak.**

1. Åpne «Løsning» seksjonen. Skriv her en passende løsningstekst og sett løsningskoden til «oppfyll».
2. Hvilken status har saken din nå?
3. Finner du saken i din saksliste?