

Vejledning til Serviceportalen

Indholdsfortegnelse

Opret dig som bruger	2
Åbn Serviceportalen	5
Forside	5
Vidensbase.....	5
Opret sag	7
Se oprettede sager	10
Tilføjelse til allerede oprettet sag.....	11
Større sag - Fortæl at du også er påvirket af driftsforstyrrelsen	12

Opret dig som bruger

Du skal oprette dig som bruger af Serviceportalen, inden du kan oprette sager.


Som kunde vil du blive tilknyttet din primære institution, når du opretter dig som bruger.

For at sikre, at du er oprettet på den rigtige institution, valideres domænenavnet i din mail, og det vurderes, om domænet kan tilknyttes den valgte institution. Hvis Serviceportalen kan validere din e-mail adresse, vil du få tilsendt en mail til at logge på Serviceportalen.

Hvis oprettelsen fejler, vil vores Brugeradministration tage kontakt til dig, for I sammen kan løse fejlen.

- 1) Du skal oprette dig som bruger ved at trykke på [Opret dig som bruger](#), hvor nedenstående formular efterfølgende vil fremkomme. Herefter får du beskeden "Din brugeroprettelse-formular blev sendt". Du skal **ikke** trykke på "Returner til Brugeroprettelse-formularen"

Brugeroprettelse



Bruger

Institution *

Fornavn *

Efternavn *

E-mail *

Telefonnummer *

Mobilnummer

Brugeroprettelse

Din Brugeroprettelse-formular blev sendt.

[Returner til Brugeroprettelse-formularen](#)

- 2) Ved udfyldelse af oprettelsesformularen, vil du modtage en mail (Se nedenstående), hvis domænet i din mail kan valideres op imod valget af institution. Her skal du trykke på [Klik her](#) som vist i step 1.

Velkommen på Serviceportalen

Kære

Velkommen som bruger på Serviceportalen.

For at kunne logge på serviceportalen skal du have en adgangskode.

For at få det skal du følge disse trin:

1. [Klik her](#) indtast din e-mail adresse og klik på Send
2. Du vil herefter modtage en e-mail med et link*
3. Åben e-mailen og klik på linket.
4. Indtast en ny adgangskode.

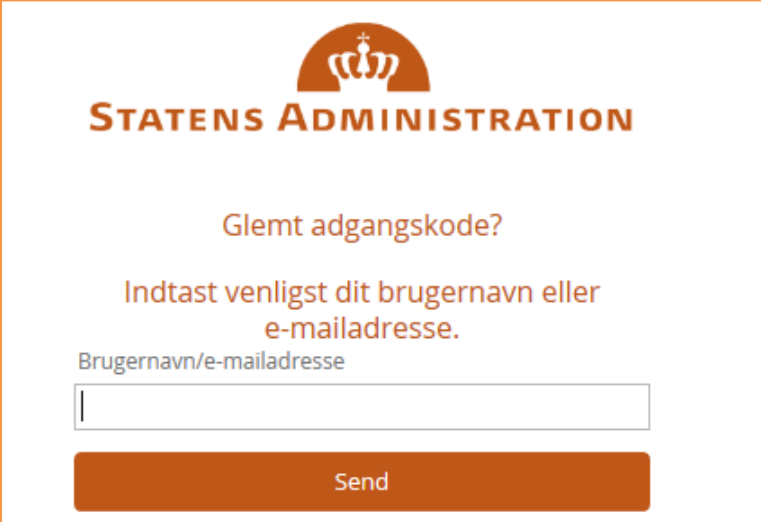
*) Linket virker i 1 time. Får du ikke oprettet et password inden for 1 time, kan du modtage et nyt link ved at indtaste din [email adresse her](#)


Med venlig hilsen

Servicedesk



- 3) Herefter vil du blive videresendt til følgende side, hvor du skal indtaste din mail.




STATENS ADMINISTRATION

Glemte adgangskode?

Indtast venligst dit brugernavn eller
e-mailadresse.

Brugernavn/e-mailadresse

Send

- 4) Når du har indtastet din mail i punkt 4, får du en ny mail, som indeholder link, hvor du kan vælge din kode til Serviceportalen.

Kære [Indsæt navn]

Du kan nulstille din adgangskode på dette link: <https://serviceportal.statens-adm.dk/passwordforgotten/b9df765affe643cb816671437231d43a> |

Linket udløber efter en time. Hvis du ikke har bedt om nulstilling af din adgangskode, kan du blot ignorere denne e-mail for at beholde din eksisterende adgangskode.

Med venlig hilsen
TOPdesk

- 5) Her skal du vælge den adgangskode, som du vil benytte, når du skal logge på Serviceportalen, og herefter vil du være logget ind.



STATENS ADMINISTRATION

Indtast ny adgangskode (mindst 8 karakterer).

Adgangskode

Gentag adgangskode

Bekræft

Opret sager på flere institutioner?

Har du brug for at oprette sager på flere institutioner, skal du logge på Serviceportalen. Her skal du på forsiden vælge [Brugeradministration](#) og efterfølgende vælge '[Adgang for fællesskaber](#)'.

Ved denne løsning skal du være opmærksom på, at du på nuværende tidspunkt kan vælge mellem alle institutioner.

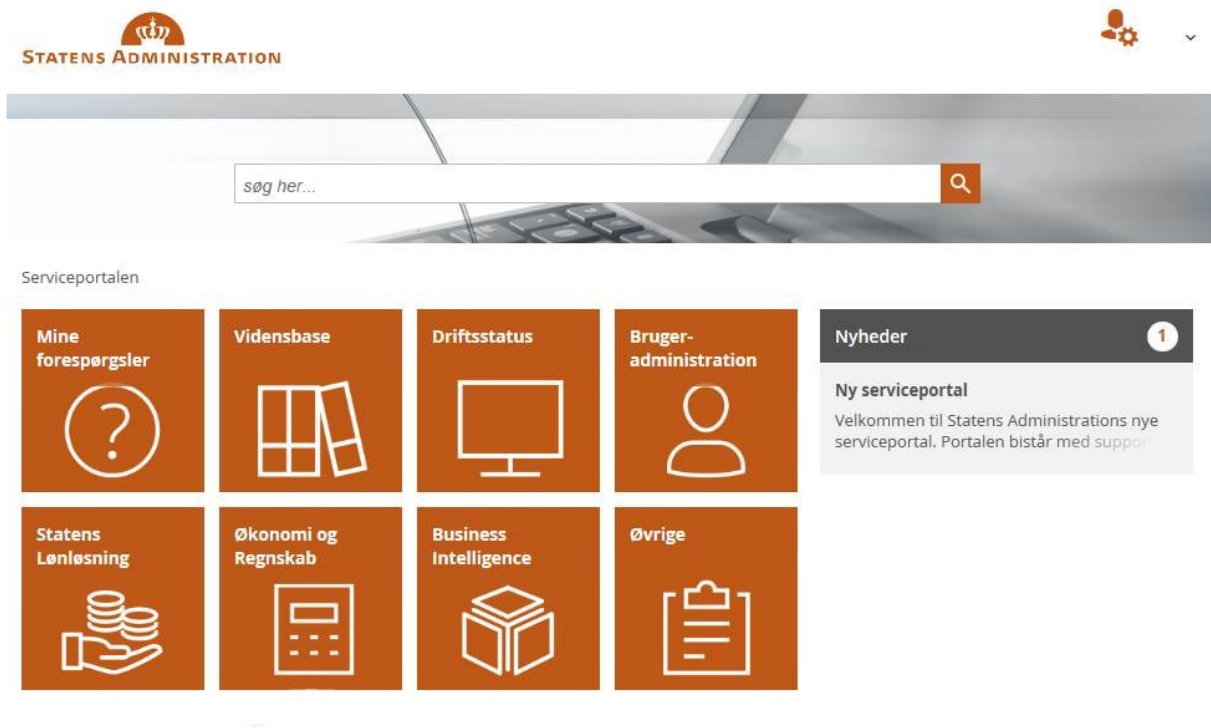
Denne mulighed er **ikke** tilgængelig for konsulenter, da de skal anvende de forskellige brugere, som de opretter sig med på vegne af forskellige institutioner.

Åbn Serviceportalen

Når du er oprettet som bruger af Serviceportalen, kan du tilgå portalen via dette link: [Serviceportalen](#)

Forside

Når Serviceportalen åbnes, fremkommer en side, hvor du får præsenteret et søgefelt, "fliser", samt i højre side af skærmen, informationer om Omfattende serviceafbrydelser og Nyheder:



Fliserne har forskellige formål:

Mine forespørgsler - Viser de sager, som du har indsendt.

Vidensbase - Indeholder videns- og nyhedsdokumenter

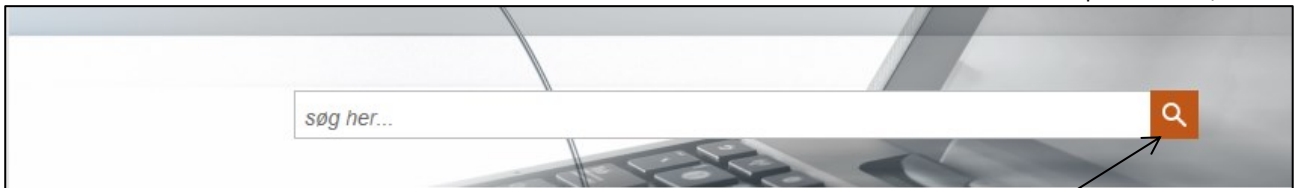
Driftsstatus - Genvej til driftsstatus hos Moderniseringsstyrelsen

De øvrige "fliser" fortæller med deres beskrivelse, hvad formularerne vedrører.

Vidensbase

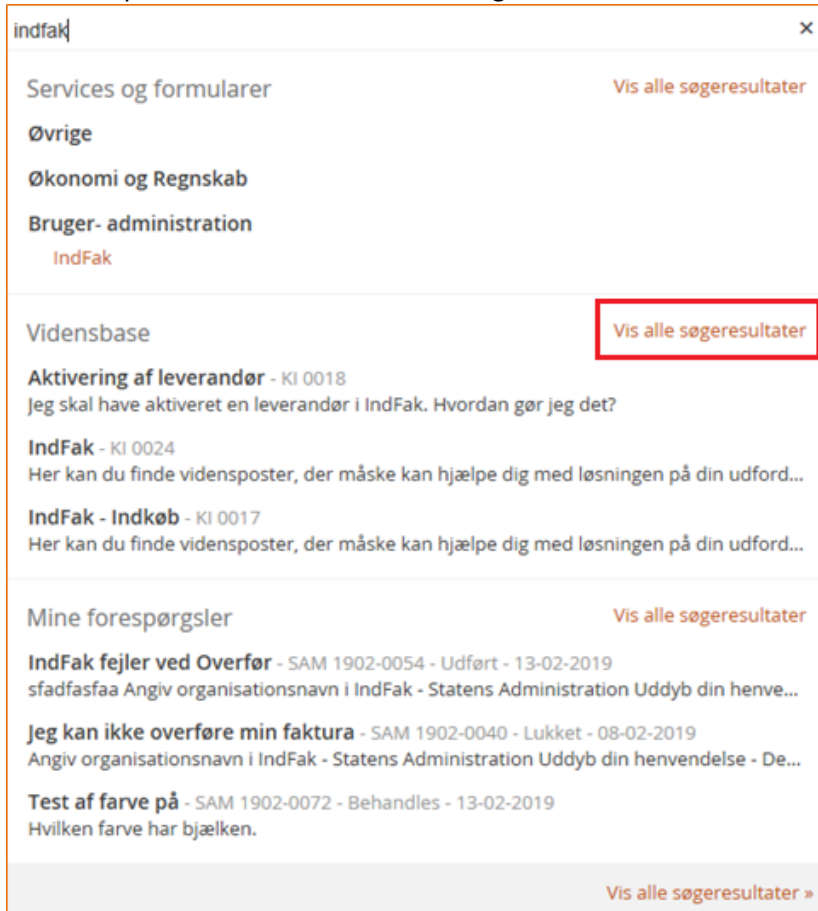
Inden du opretter en sag, anbefaler vi, at du undersøger, om der allerede findes en videnspost (side 5) under flisen "Vidensbase", som kan hjælpe dig med løsningen på din udfordring.

Det gør du ved at placere markøren i søgefeltet øverst i Serviceportalen:

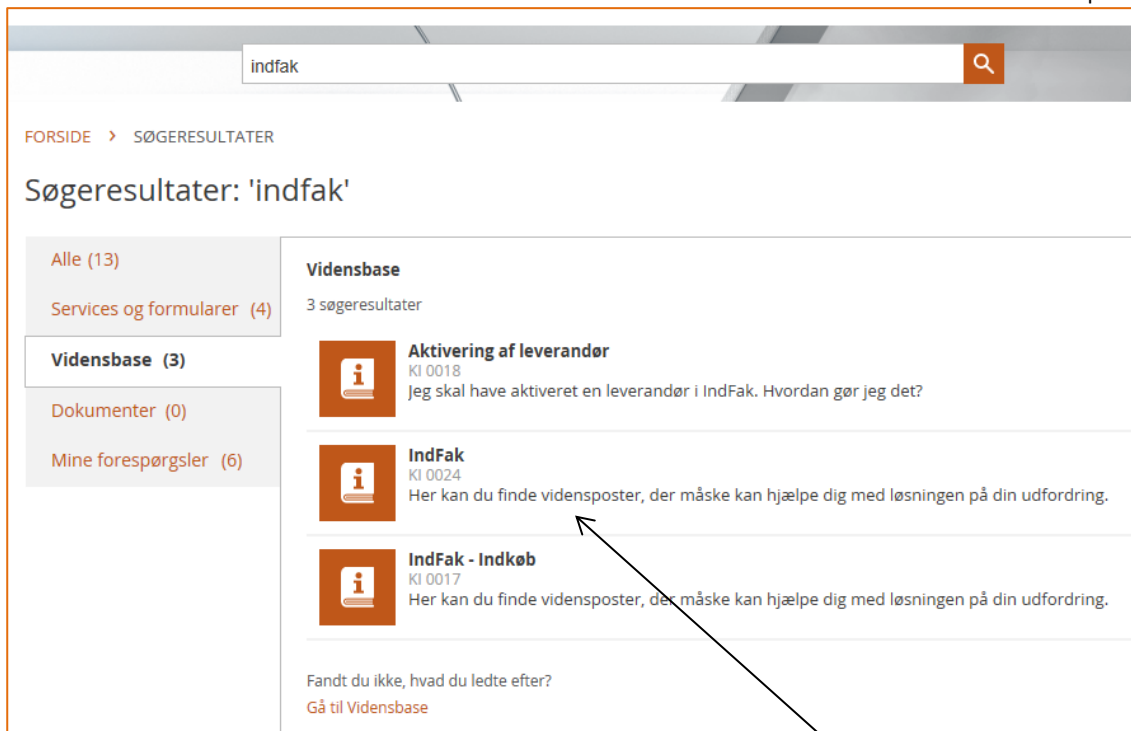


Skriv et sigende ord for din henvendelse, f.eks. IndFak og tryk på **Enter** eller på luppen.

Du får nu præsenteret et skærbillede lignende nedenstående:



Klikker du på **Vis alle søgeresultater** ud for Vidensbase, vil du få præsenteret alle de vidensposter, der er oprettet i Serviceportalen vedr. IndFak:



Herefter kan du klikke dig ind på det enkelte dokument i højre side af skærmen.

Du kommer tilbage til forsiden ved at klikke i toppen af skærmen på **FORSIDE**.

Opret sag

For at oprette en sag til f.eks. **Økonomi og Regnskab**, vælger du denne "flise":



Du skal nu, i højre side af skærmen, vælge det område, du mener passer bedst til din henvendelse:

FORSIDE > ØKONOMI OG REGNSKAB

Økonomi og Regnskab

VIDENSPOSTER

Inden du opretter en sag, bedes du undersøge, om der findes en Videnspost, der kan afhjælpe din udfordring.

Det kan du gøre, ved at skrive nogle stikord i søgepanelet i toppen af skærmen.

INDKØB

Vedrører din henvendelse Indkøbsaftaler, som ikke findes i IndFak, skal du ikke oprette en sag i TOPdesk, men henvende dig til denne mail-adresse: statensindkob@modst.dk

Benchmarkdatabasen >

Danske Bank >

IndFak >

Indkøb >

Navision Stat >

Navision Stat - Teknik og Drift >

NemHandel >

RejsUd >

SKS >

ØDUP >

Får du valgt forkert, klikker du dig tilbage via **FORSIDE** i toppen af skærbilledet.

Udfyldelse af formularen

Når du har valgt et område, f.eks. Navision Stat, fremkommer en formular du skal udfylde.

Felter med * (stjerne) som f.eks. E-mail, er felter, du SKAL udfylde, for at formularen kan sendes

E-mail *

Når du skriver i formularen, kan der komme vidensposter frem i højre side af skærmen, alt efter hvad du skriver:

Navision Stat

Denne formular anvendes til henvendelser vedr. Navision Stat.

Mulige løsninger

For *Spærret dimension*

Ingen mulige løsninger fundet.

Rekvirent

Navn	Laila Steensen Nielsen
Kunde	<input type="text" value="SAM: KOK"/>
Telefonnummer *	<input type="text" value="+45 72 31 15 06"/>
E-mail *	<input type="text" value="LSN@statens-adm.dk"/>
Vælg primær Bogføringskreds *	<input type="text" value="BFK 6516 ØSC"/>

Bemærk: du kan ændre ovenstående telefonnummer og e-mail-adresse.

Stamoplysninger

Hvilken Navision Stat database vedrører sagen: *	<input type="text" value="SAM_PROD"/>
Hvilket regnskab i databasen vedrører sagen: *	<input type="text" value="6516"/>


Supplerende oplysninger

Kort beskrivelse *	<input type="text" value="Spærret dimension"/>
Uddyb din henvendelse *	<input type="text" value="Jeg kan ikke bogføre pga. en spærret dimension. Kan ikke finde ud af, hvad der er spærret."/>
Indsæt/vedhæft skærmprent	<input type="text" value="Vedhæft fil"/> <input type="text" value="Ctrl+V/Cmd+V"/>
Hvordan påvirker denne sag dit arbejde?	<input type="text" value="Statens-adm logo.png"/>

Udfyld formularen.

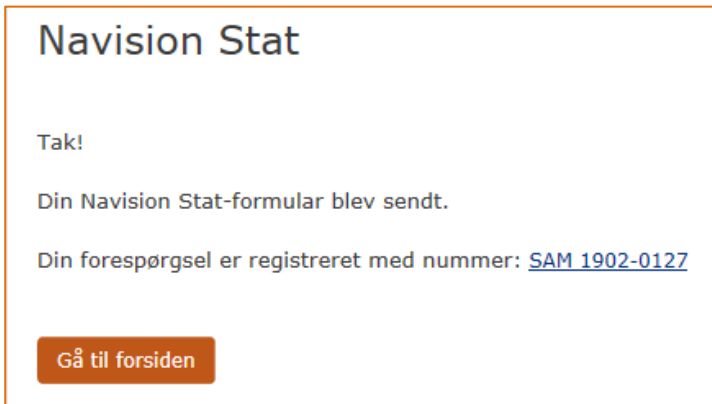
Du har mulighed for at indsætte et billede direkte fra et klippeværktøj ved at placere markøren i feltet **Uddyb din henvendelse** og herefter trykke på **Ctrl + V**.

Du kan se det vedhæftede billede under knappen Vedhæft fil.

Fortryder du vedhæftningen, kan du slette filen igen ved trykke på .

Når du har udfyldt alle nødvendige felter, trykker du på knappen 

Sagen er nu sendt til Statens Administrations Servicedesk , og du får en kvittering på skærmen, som kan se således ud:



Samtidig vil du modtage en kvitteringsmail i din e-mail, der også indeholder det tildelte sagsnummer.

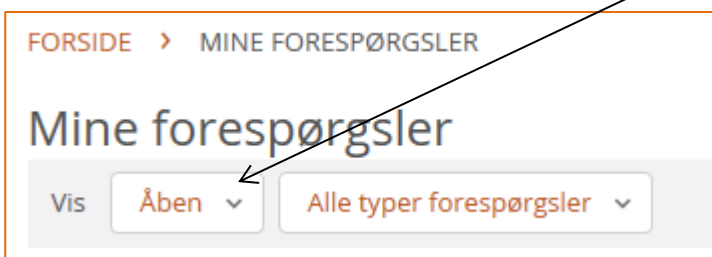
Hvis du på et senere tidspunkt ønsker at tilføje yderligere information til sagen, kan du tilgå sagen, enten via din kvitteringsmail eller ved at søge sagen frem direkte i Serviceportalen.

Se oprettede sager

Du kan se dine indsendte sager, ved at klikke på "flisen" Mine forespørgsler:



I det fremkomne skærbillede har du mulighed for at angive, om du ønsker at se sager med status: **Åben**, **Lukket** eller **Alle Statusser** ved at klikke på denne pil:



Tilføjelse til allerede oprettet sag

Send aldrig en ny henvendelse på en sag, du allerede har sendt til Servicedesk, men gå ind på Serviceportalen og tilføj til din eksisterende sag.

Ønsker du at tilføje yderligere til en sag, du allerede har indsendt, er det hurtigst at klikke på kvitteringsmailen, du har fået på den indmeldte sag.

Dvs. du klikker på **SAM 1902-0128** i kvitteringsmailen:

Registrering af sag vedr. TEST - virker knappen Gå til forside

Kære Laila Steensen Nielsen

Din henvendelse er blevet registreret med sags-id. **SAM 1902-0128**

Se eller opdater din sag på SAM Serviceportal.

Se denne sag
Se alle dine sager

Vi behandler din sag hurtigst muligt.
Du vil høre nærmere når der er nyt i sagen.

Med venlig hilsen

SAM Servicedesk



STATENS ADMINISTRATION


Log ind på Serviceportalen, og den pågældende sag åbner sig automatisk.

Når sagen er åbnet i serviceportalen, kan du tilføje yderligere information hertil i feltet **Tilføj svar**:

FORSIDE > TEST - SAGE TIL NAVISION

TEST - sage til Navision

SAM 1902-0198



Laila Steensen Nielsen
Registreret 26. februar 2019 09:16

Hvor er jeres database hostet:
- SIT

Angiv databasenavn:
- SAM_PROD

Angiv Firmanavn fra databasen:
- 6516

Uddyb din henvendelse
- Test

Behandles
af ansvarlig

Luk

Status
Registreret

Indtast til sagen og tryk på knappen **Send**.

BEMÆRK: Du må IKKE trykke på knappen **Luk** i højre side, med mindre du ønsker at lukke sagen.

Større sag - Fortæl at du også er påvirket af driftsforstyrrelsen

Statens Administrations Servicecenter har mulighed for på Serviceportalen at informere dig, hvis der er omfattende serviceafbrydelser.

Vi vil bestræbe os på, hurtigst muligt, at oprette en **Større sag**, hvis der f.eks. opleves driftsforstyrrelser.

Hermed kan du nemt i Serviceportalen tilkendegive, hvis du også er påvirket af denne driftsforstyrrelse.

Er der oprettet en **Større sag**, vil du kunne se denne i højre side af skærmen, under **Omfattende serviceafbrydelser**:

SAM Serviceportal

Mine forespørgsler

Vidensbase

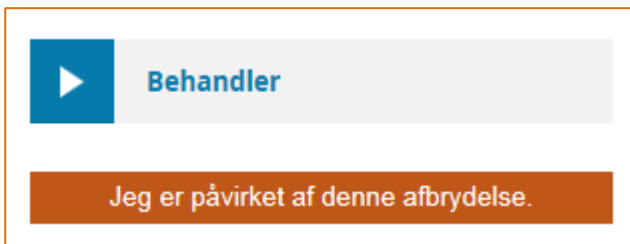
Driftsstatus

Bruger-administration

Omfattende serviceafbrydelse 1

System XXXX virker ikke i øjeblikket
System XXXX virker ikke i øjeblikket.

Klik på **Omfattende serviceafbrydelse**, så fremkommer nedenstående skærmbillede:



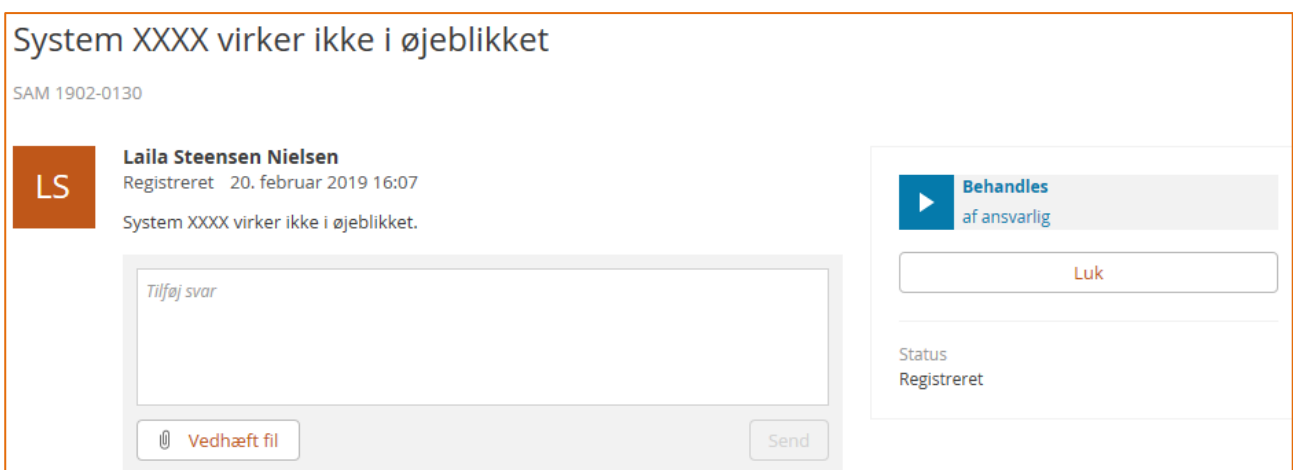
Hvor du blot kan trykke på knappen **Jeg er påvirket af denne afbrydelse**.

Du får nu oplyst, at din henvendelse er modtaget, og du har fået tildelt et sags-id.:



Du har mulighed for at tilføje yderligere information til henvendelsen hvis du ønsker det, ved at klikke på sags-id, i ovenstående **SAM 1902-0130**.

Du kan nu tilføje informationer om, hvordan driftsforstyrrelsen påvirker dig, i feltet **Tilføj svar**:



Klik til sidst på knappen **Send**.

Du kommer tilbage til forsiden af serviceportalen ved at klikke øverst i venstre side på **FORSIDE**:

[FORSIDE](#) > SYSTEM XXXX VIRKER IKKE I ØJEBLIKKET

System XXXX virker ikke i øjeblikket

SAM 1902-0130