

## Vejledning til Serviceportalen

### Sådan får du overblik over dine sager på Serviceportalen





Se alle dine igangværende sager ved at klikke på flisen **Mine sager**.



Oversigten viser alle dine igangværende sager. Ønsker du at se afsluttede sager eller alle sager uanset status, kan du ændre filtreringen i visningen.

### Mine forespørgsler


Vis **Åben** ▼ Alle typer forespørgsler ▼

	<b>Fordeling af sager</b> SAM 2404-1030	 Behandles Registreret
	<b>Felt på SAM Kundebetjening fanen</b> SAM 2404-0304	 Behandles Registreret

Klik på den ønskede sag for at få adgang til yderligere detaljer samt mulighed for at opdatere sagen.

### Præsentation af Serviceportalen

SAM 2404-3129




**Anders Krogh Kjeldgaard**  
Registreret 22. april 2024 kl. 10.06  
Eksempel på sag

**Ansvarlig** 22. april 2024 kl. 10.08  
[TOPdesk Kategorier.xlsx](#)


Tilføj svar

Vedhæft fil

Send

 Del

Vil du holde andre orienteret? Kender du nogen, der kan hjælpe dig? Del denne forespørgsel. Hvem du kan dele forespørgslen med, afhænger af indstillingerne. Bemærk at dine personlige data såsom kontaktdetaljer vil blive synlige.

 **Behandles af ansvarlig**

Luk

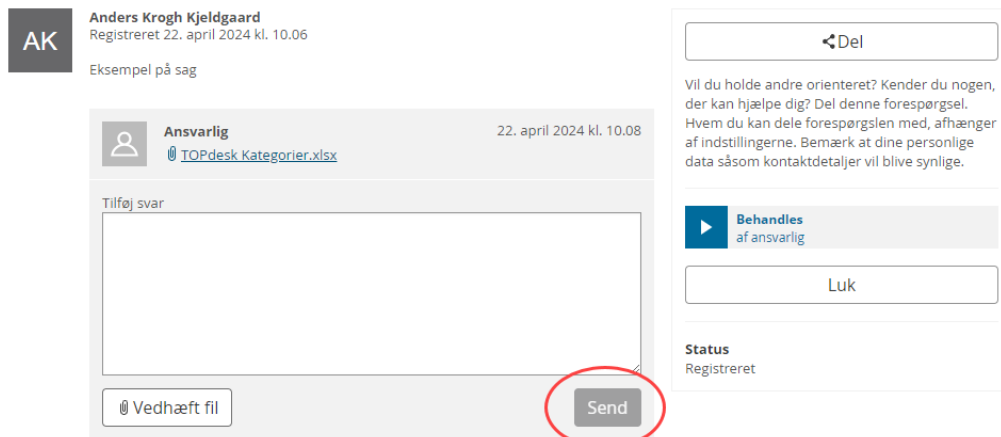
**Status**  
Registreret

### Sådan opdaterer du en igangværende sag

1. Åbn sagen ved at klikke på den ønskede sag i sagsoverblikket **Mine forespørgsler** eller ved at tilgå linket i notifikationsmailen, du har modtaget.
2. Udfyld kommentarfeltet, vedhæft eventuelt en fil og tryk **Send**, hvorefter sagen opdateres.

#### Præsentation af Serviceportalen

SAM 2404-3129



The screenshot shows the Serviceportal interface for a case. On the left, there is a header with the initials 'AK' and the name 'Anders Krogh Kjeldgaard', registered on 22. april 2024 kl. 10.06. Below this is an example case 'Eksempel på sag'. The main area shows the user 'Ansvarlig' (Anders Krogh Kjeldgaard) with a timestamp of 22. april 2024 kl. 10.08. There is a link to 'TOPdesk Kategorier.xlsx'. A text area labeled 'Tilføj svar' is present, with a 'Vedhæft fil' button below it. A red circle highlights the 'Send' button. On the right, a sidebar contains a 'Del' button, a warning message about sharing, a 'Behandles af ansvarlig' button, a 'Luk' button, and a 'Status' section showing 'Registreret'.

3. Har du fortrudt oprettelsen af en sag, kan du lukke den ved at klikke på **Luk**.

### Sådan deler du en sag

På Serviceportalen kan du dele dine sager med andre brugere inden for egen organisation.

Når du deler en sag, kan både du og de brugere, sagen deles med, tilgå og opdatere sagen, ligesom alle parter modtager information i forbindelse med statusændring på sagen.

1. Du deler din sag ved at klikke på **Del**.

## Test af TOPdesk

SAM 2403-2289

AK

**Anders Krogh Kjeldgaard**

Registreret 19. marts 2024 kl. 10.42

Præsentation af TOPdesk

Med venlig hilsen



Vis mere

AK	<b>Anders Krogh Kjeldgaard</b> <a href="#">TOPdesk Kategorier.xlsx</a>	19. marts 2024 kl. 10.42
	<b>Ansvarlig</b> <a href="#">Test af TOPdesk.eml</a>	19. marts 2024 kl. 10.42

Del

Vil du holde andre orienteret? Kender du nogen, der kan hjælpe dig? Del denne forespørgsel. Hvem du kan dele forespørgslen med, afhænger af indstillingerne. Bemærk at dine personlige data såsom kontaktdetaljer vil blive synlige.

Lukket


**Lukkedato**  
26. marts 2024 kl. 10.54

**Status**  
Lukket

2. Der fremkommer nu et pop-up-vindue, hvor du kan fremsøge andre brugere i din egen organisation.

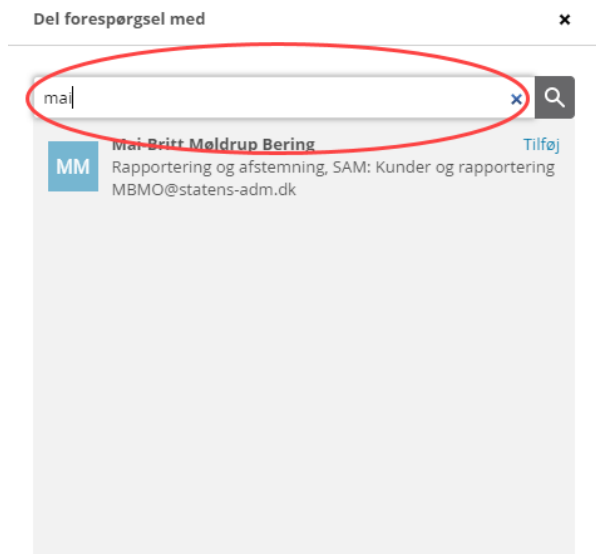
Del forespørgsel med ✕

Søg efter Person

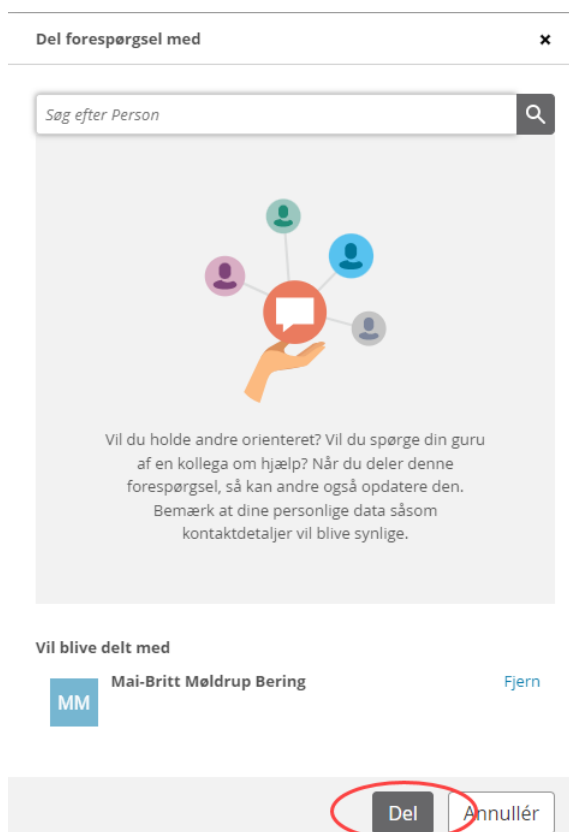


Vil du holde andre orienteret? Vil du spørge din guru af en kollega om hjælp? Når du deler denne forespørgsel, så kan andre også opdatere den. Bemærk at dine personlige data såsom kontaktdetaljer vil blive synlige.

3. Fremsøg brugeren, du ønsker at dele sagen med ved at skrive navnet i søgefeltet.



4. Når du klikker på den fremsøgte bruger, tilføjes personen listen **Vil blive delt med**. Klik på **Del** for at bekræfte delingen.









5. Sagen er nu delt, og brugeren modtager en e-mail-notifikation herom med link til sagen.

### Det betyder de enkelte statuskoder på en sag

I sagsoverblikket **Mine forespørgsler** kan du se status for hver sag.

#### Mine forespørgsler

Vis

	<b>Fordeling af sager</b> SAM 2404-1030	 Behandles Registreret
	<b>Felt på SAM Kundebetjening fanen</b> SAM 2404-0304	 Behandles Registreret
	<b>Oprettelse af hændelse og handling</b> SAM 2404-0133	 Behandles Tildelt

Tablet: Oversigt over statuskoder på sager i Serviceportalen samt deres betydninger.

Status på sag	Forklaring
Registreret	Sagen er modtaget, men behandling er endnu ikke påbegyndt.
Påbegyndt	Sagsbehandlingen er påbegyndt.
Tildelt	Sagen er tildelt en specifik medarbejder.
Afventer internt	Sagen er videresendt til viderebehandling internt ved Statens Administration.
Afventer rekvirent	Der afventes svar fra opretter af sagen, som har modtaget mail-notifikation om dette.
Udført	Sagen er vurderet som udført, og svar er fremsendt. Sagen kan genåbnes, såfremt sagen vurderes til ikke at være løst.
Lukket	Sagen har stået som udført i 7 dage og lukkes. Herefter kan den ikke genåbnes.

## FAQ

**Spørgsmål:** Jeg er allerede oprettet som bruger på Serviceportalen, skal jeg oprette mig igen?

**Svar:** Er du allerede bruger af Serviceportalen, behøver du ikke at oprette dig igen. Du logger blot ind, som du plejer, og svarene fra Kundebetjening er tilgængelige på samme vis som svarene på dine øvrige forespørgsler.

**Spørgsmål:** Skal jeg logge ind med password, eller kan jeg benytte single sign-on?

**Svar:** Serviceportalen understøtter brug af Single Sign on, men når du registrerer dig som bruger, skal du benytte password, første gang du logger ind. Se eventuelt vejledningen [Oprettelse af bruger på Serviceportalen](#).

**Spørgsmål:** Hvad sker der med allerede indsendte henvendelser?

**Svar:** Igangværende sager flyttes ikke til Serviceportalen. Modtager du svar via e-mail og efterfølgende besvarer denne e-mail, oprettes den dog på Serviceportalen.

**Spørgsmål:** Hvad sker der, hvis jeg skriver til Kundebetjening fra en fællespostkasse?

**Svar:** En fællespostkasse oprettes som bruger på lige fod med en person. Det betyder, at henvendelser indsendt fra fællespostkasser registreres i fællespostkassens navn, og e-mailnotifikationer ved opdatering af sager sendes hertil.

Skal du tilgå svar på henvendelser indsendt fra en fællespostkasse, skal du logge ind på Serviceportalen som fællespostkassen. Vi anbefaler dog, at du indsender henvendelser fra din egen e-mail-adresse og deler sagen med dine kollegaer.