

# Customer Portal

## Håndtering af sager

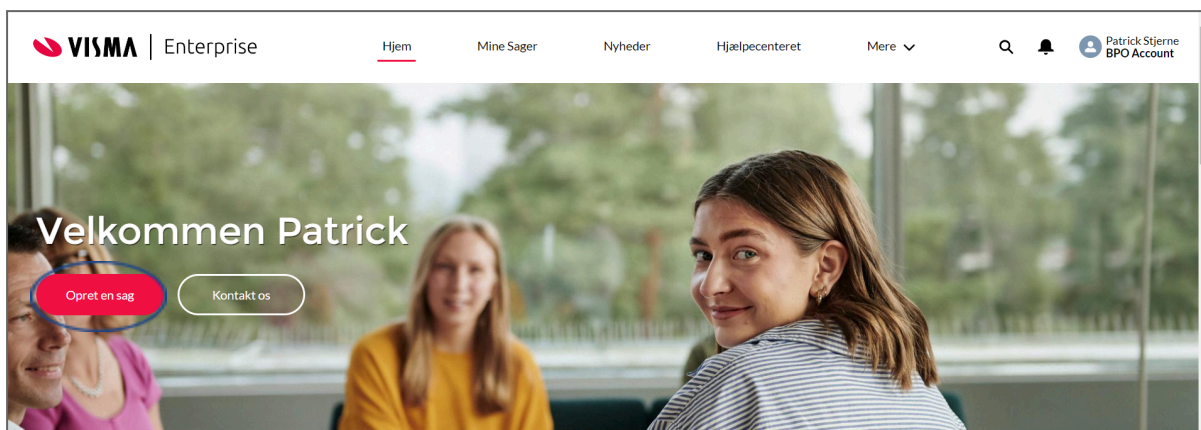
Visma Enterprise  
Marts 2024

# Indholdsfortegnelse

Opret en sag	3
Se dine eksisterende sager	4
Beskeder til og fra Visma Enterprise	5

# Opret en sag

Vælg direkte på startside "Opret en sag"



Udfyld felter markeret med rød stjerne \*

\* Kunde  
BPO Account

\* Produkt  
Visma Lon ABC

\* Type  
Fejl

\* Haster  
Mindre fejl

\* Indvirkning  
10-0% users affected

\* Emne  
Konsulentbistand

\* Titel  
Fejl ved oprettelse i visma løn

\* Beskrivelse  
Ved oprettelse af ny medarbejder får jeg systemfejl

Privat

Add Files

Upload filer Eller slip filer

Gem

Hvis du vælger "Privat", er det kun dig og Visma Enterprise, som kan se sagen.

Du kan vedhæfte filer på sagen.

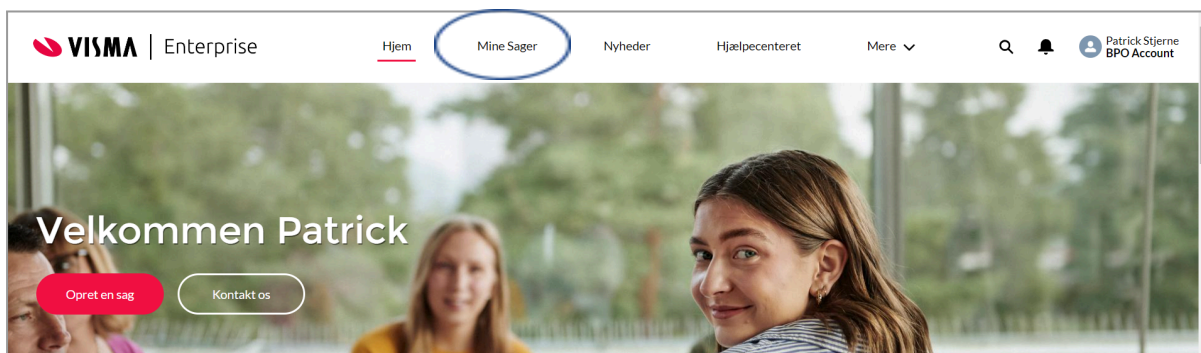
Husk, at afslutte med at trykke på "Gem".

Du kan tilføje "følgere", som du ønsker bliver informeret om sagen. Du kan også fjerne følgere igen via samme område. For at kunne tilføje en følger til sagen, skal vedkommende have en brugerprofil med adgang til det produkt, som sagen vedrører.



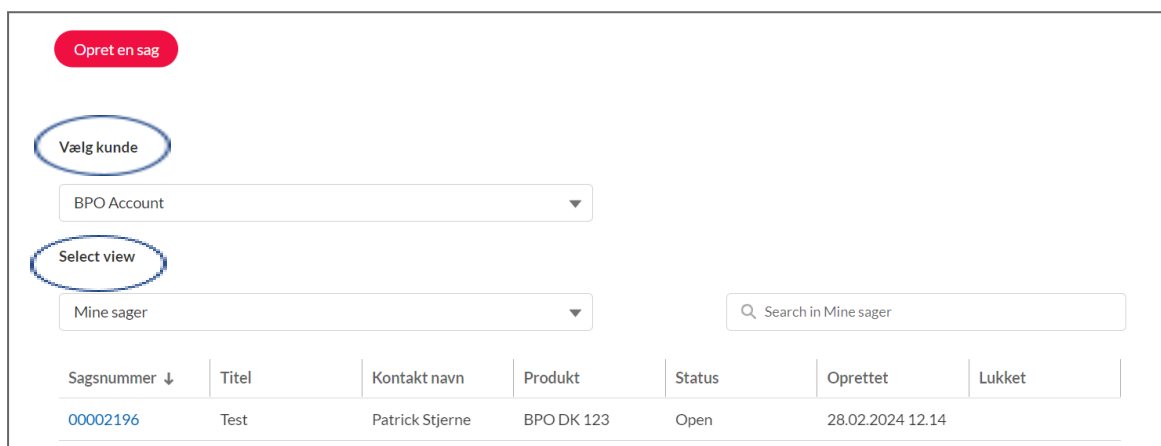
## Se dine eksisterende sager

Hvis du ønsker et hurtigt overblik over jeres sager, kan dette findes på forsiden i toppen under "Mine sager". Her kan du se sager, titel, status m.m.



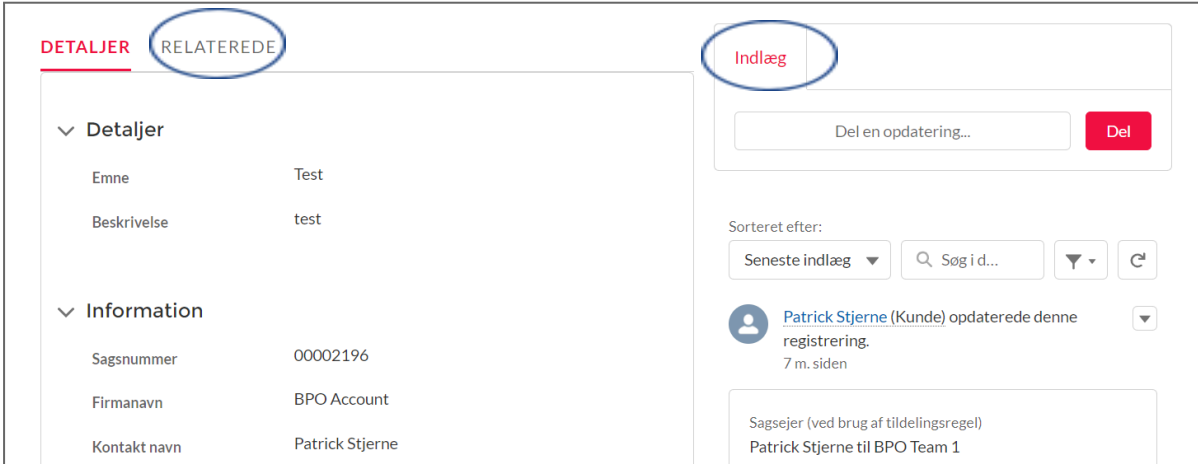
Hvis du har flere løsninger eller kundeforhold, kan du skifte mellem disse under punktet "Vælg kunde".

Du kan også skifte mellem alle sager, åbne sager og sager du følger ved at trykke på "Select view".



## Beskeder til og fra Visma Enterprise

Ønsker du at skrive til Visma Enterprise på en sag eller se status og beskeder fra Visma Enterprise, finder du dette inde på den enkelte sag.



The screenshot shows a web interface for a case. On the left, there are two tabs: 'DETALJER' (selected) and 'RELATEREDE'. Under 'DETALJER', there are two sections: 'Detaljer' and 'Information'. 'Detaljer' contains 'Emne: Test' and 'Beskrivelse: test'. 'Information' contains 'Sagsnummer: 00002196', 'Firmanavn: BPO Account', and 'Kontakt navn: Patrick Stjerne'. On the right, there is a section titled 'Indlæg' (circled in blue). It contains a text input field with the placeholder 'Del en opdatering...', a red 'Del' button, and a 'Sorteret efter:' dropdown menu set to 'Seneste indlæg'. Below this is a search bar 'Søg i d...' and a refresh icon. A user profile for 'Patrick Stjerne (Kunde)' is shown with the text 'opdaterede denne registrering. 7 m. siden'. At the bottom, there is a note: 'Sagsejer (ved brug af tildelingsregel) Patrick Stjerne til BPO Team 1'.

Under punktet "Indlæg" kan du skrive beskeder ved at trykke i feltet "Del en opdatering". Du kan både tilføje tekst, links og billeder. Disse beskeder kan læses af alle med adgang til sagen.

Filer vedhæftet til sagen ligger under punktet "Relaterede". Her kan du både se allerede vedhæftede filer og uploade filer nye filer, som du ønsker at tilføje.