

Versionsinformation

Artvise Kundtjänst Version 4.0

Uppdateringsinformationen beskriver nyheter, rättningar och andra förändringar i Artvise Kundtjänst vid uppdateringen 2018-05-02.



1 Nyheter och förändringar i kundtjänstapplikationen – användare	4
Spara inställningar för sortering och gruppering.....	4
Huvudärenden och underärenden	4
Automatisk återöppning av ärenden	4
System och driftmeddelande till specialistgrupper som arbetar i klienten och Artvise Mobile ...	4
Förbättring av sökningen på relaterade objekt,	4
Förbättrad funktionalitet på fliken Beskrivning	4
Varning om kund ej är besvarad.....	4
Ny funktionalitet för att besvara till Mina sidor i klienten och specialistwebben.	5
Aktivitet byter namn till Uppgift	5
2 Nyheter och förändringar i kundtjänstapplikationen - administratörer	6
Skärmapplösning	6
Inställningar för att notifiera kund vid fördelning	6
Sätta ärendetyp automatiskt utifrån distributionsnyckelord	6
Förbättrad funktionalitet runt remisshantering	6
Inställning för att hindra att användare skapar ärenden utan att stå i en inkorg.....	6
Uppdatera operationer för behörighetsgrupp	6
Möjlighet att styra vilken status ett ärende ska få vid tilldelning	6
Behörighet för checklistor	6
Förbättrad avtalsmodul (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)	7
Förbättringar i processbyggaren (OBS! Tilläggstjänst ej standard!).....	7
Utökad funktionalitet runt gallring	7
Registerutdrag	7
3 Nyheter och förändringar i Artvise Mobile (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)	8
Förbättrad sortering	8
Förbättrad visning i ärendelistan.....	8
Funktion för att återrapportera till annan grupp	8
Sätt handläggare.....	8
Omfördela	8
System- och driftmeddelanden	8
Sökfunktionalitet.....	8
Utökad funktionalitet vid skapande av nytt ärende	8
Hantering av huvudärenden och underärenden	8
Ikon visas om en handling har bilaga	9
Kartfilter, visa på karta	9
Visning av vem som lagt till en tjänsteanteckning	9
Hantering av låsta ärenden.....	9
Händeslogg	10
Nya fält i kundinformationen	10

4 Nyheter och förändringar i modulen Helpdesk (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)	11
Helt nytt gränssnitt	11
5 Nyheter och förändringar i modulen Extern chatt (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)	12
Separat fönster	12
Standardfraser	12
Notifieringar.....	12
Klickbara länkar	12
Förbättrad hantering vid timeout från kund och handläggare.....	12
Möjlighet att ändra webbanvändare via konfiguration	12
Öppettider	12
6 Buggrättningar.....	13
Snabbregistrering med litet "Litet formulär" fel funktion i knappen "Spara och skapa nytt ärende".....	13
Sorteringen på ikoner i inkorgsvyer tex remissvar finns, varningar etc	13
Rapporter: Sök Kategori tar även med borttagna kategorier.....	13
Del av ord vid distributionsnyckelord för ärendetyper.....	13
Formulär i checklistor.....	13
7 FAQ.....	14

1 Nyheter och förändringar i kundtjänstapplikationen – användare

Spara inställningar för sortering och gruppering

Användaren kan nu välja att spara de inställningar som görs för sortering och gruppering av ärenden i inkorgar. Om man bockar i rutan "Spara grupperings- och sorteringsinformation för inkorgar" under Arkiv – Inställningar - Användare ligger de kvar när användaren öppnar Artvise Kundtjänst nästa gång.

Huvudärenden och underärenden

I denna version har vi förbättrat hanteringen av huvud- och underärenden så att man får en fråga om att stänga alla underärenden när ett huvudärende stängs, och tvärtom. Det finns också möjlighet att skapa upp huvud- och underärenden via en kontroll i e-tjänsten, för de som använder produkten Artvise e-tjänst. Dessutom finns en inställning för att ärva metadata från huvudärendet till underärenden. Denna inställning måste slås på av Artvise support.

Automatisk återöppning av ärenden

Ny knapp *Återöppna*, för att ange datum när ett ärende ska återöppnas av systemet finns i menyn.

System och driftmeddelande till specialistgrupper som arbetar i klienten och Artvise Mobile

Nu finns möjlighet att publicera system- och driftmeddelanden även till specialistgrupper. (Obs! Gäller ej specialistwebben)

Förbättring av sökningen på relaterade objekt,

Nytt fält som bara söker i ärendenummer.

Förbättrad funktionalitet på fliken Beskrivning

Det är nu möjligt att välja när man vill att kopiering från första handlingen ska ske

Varning om kund ej är besvarad

Om ett ärende där man bockat i rutan "Kund önskar svar" avslutas utan att vara besvarat så visas nu en varning. Detta är en inställning som måste slås på av Artvise support.

Versionsinformation

Artvise
Kundtjänst



Version 4.0

2018-05-02

Sida 5/14

Ny funktionalitet för att besvara till Mina sidor i klienten och specialistwebben.

För de som använder produkten Artvise e-tjänst och Mina sidor finns nu en ny funktion för att besvara kunden. Två nya malltyper är också skapade, en för notifiering och en för svaret.

Aktivitet byter namn till Uppgift

Under mina uppgifter har *Aktivitet* bytt namn till *Uppgift*.

2 Nyheter och förändringar i kundtjänstapplikationen - administratörer

Skärmupplösning

Nu får dialogrutorna i administrationsgränssnittet scrollbars om allt inte ryms pga för låg skärmupplösning.

Inställningar för att notifiera kund vid fördelning

Möjlighet att notifiera kund om ett ärende fördelas till en annan inkorg. På inkorgen finns nu en ny kryssruta för kundbrev vid fördelning och på fliken Mottagningsbevis/Kundbrev finns en inställning för vilken mall som ska användas.

Obs! Gäller både fördelning till arbetsgrupp och fördelning till specialistgrupp.

Sätta ärendetyp automatiskt utifrån distributionsnyckelord

Tidigare har man kunnat använda distributionsnyckelord för att automatiskt fördela ärenden som inkommer via e-post till en viss inkorg. I denna version finns också möjlighet att sätta ärendetyp och kategori automatiskt med hjälp av distributionsnyckelorden. Dessa administreras på en ny flik på ärendetyperna.

Förbättrad funktionalitet runt remisshantering

Möjlighet att avsluta ärenden automatiskt om remissvar inte kommer in i tid.

Inställning för att hindra att användare skapar ärenden utan att stå i en inkorg

Inställning kan göras så att det krävs att användarna står i en korg för att kunna skapa ärenden. På så vis förhindras att de skapar ärenden i standardinkorgen utan att vara behöriga i den.

Uppdatera operationer för behörighetsgrupp

Nu finns en kryssruta på inkorgen där man kan ange om operationerna i den tillhörande behörighetsgruppen ska uppdateras när man gör ändringar på inkorgen.

Möjlighet att styra vilken status ett ärende ska få vid tilldelning

Det finns nu en inställning för att ange vilken status ärenden ska få när de tilldelats en handläggare. Anger man inget så behåller de samma status som innan. Denna inställning måste slås på av Artvise support

Behörighet för checklistor

Nu finns funktionalitet för att styra vilka användare som kan redigera checklistor i en viss mapp.

Obs! Kräver SQL 2016 samt att Row-Level Security är påslaget på servern.

Förbättrad avtalsmodul (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

- Stöd för flera motparter i ett avtal
- Stöd för flera kategorier på ett avtal
- Möjlighet att lägga interna anteckningar på avtal

Förbättringar i processbyggaren (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

- Skapa aktiviteter till grupper kopplade till inkorgar
- Möjlighet till grenade processer

Utökad funktionalitet runt gallring

- Gallringsklasser kan nu kopplas till
 - Register
 - Inkorg
 - Ärendekategori
- Utökad avidentifiering:
 - Rensa Description
 - Avidentifiera ELog
- Förbättrad gallring av handlingar:
 - Rensa EObjectLog
 - Rensa ELog
 - Skriv loggpost datum + vem
- Utöka manuell gallring med följande sökparametrar:
 - Personnummer
 - E-post
 - Telefonnummer
 - Förnamn
 - Efternamn
 - Gatuadress
 - Postnr
 - Postort
- Vid gallring av ärende:
 - Rensa EObjectLog
 - Rensa ELog

Registerutdrag

Ny funktion för att söka fram ärenden kopplade till en viss person

3 Nyheter och förändringar i Artwise Mobile (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Förbättrad sortering

Användaren kan välja att visa ärenden grupperade på handläggare, inkorg, område. Under resp. inkorg/område/användare sorteras sedan ärenden efter fallande prioritet och sedan stigande datum.

Förbättrad visning i ärendelistan

- Ärenden utan handläggare visas med fetstil
- Ärenden med annan prioritet än normal visas med motsvarande färg.

Funktion för att återrapportera till annan grupp

Med hjälp av denna funktion kan ett ärende fördelas tillbaka till föregående specialistgrupp. Om ärendet inte har varit i en specialistgrupp innan blir knappen inaktiv. Detta är en inställning som måste slås på av Artwise support. Då har man också möjlighet att välja namn på knappen.

Sätt handläggare

Användaren kan nu sätt handläggare på ärenden och därigenom tilldela ärenden till andra personer i sin grupp.

Omfördela

Möjlighet att omfördela ärenden till andra grupper.

System- och driftmeddelanden

System- och driftmeddelanden kan publiceras till Artwise Mobile.

Sökfunktionalitet

Användaren kan nu söka på ärenden i Artwise Mobile, även avslutade ärenden

Utökad funktionalitet vid skapande av nytt ärende

Bilder kan bifogas direkt

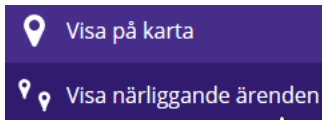
Default inkorg är vald per användare

Hantering av huvudärenden och underärenden

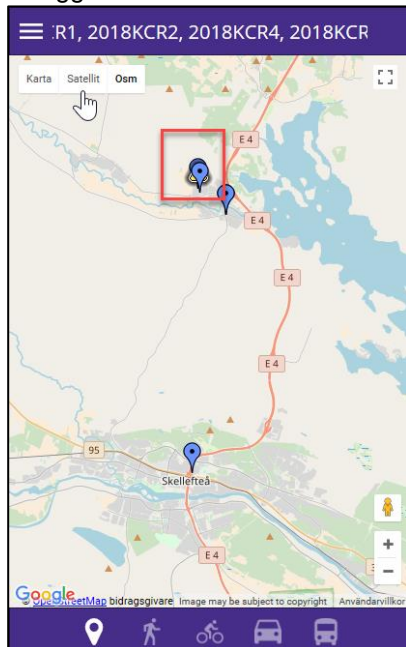
- Ikoner för huvud- resp underärenden visa i ärendelistan
- Visning av lista med länkar till relaterade ärenden på ärendekortet

Ikon visas om en handling har bilaga

Kartfilter, visa på karta



För att se ärendets kart position, klicka på Visa på karta. Du kan även välja att visa ärenden i närliggande områden.



Här visas ärenden i närliggande områden.

Akuta ärenden markeras med en gul triangel.

Notera att denna funktion bara ger träffar på de ärenden där ärendeposition finns. (dvs om ärendet har ett område, angiven adress eller om det är markerat på kartan i klienten/e-tjänsten)

Visning av vem som lagt till en tjänsteanteckning

Hantering av låsta ärenden

Knappar och funktioner inaktiveras om ärendet är låst av någon annan användare.

Versionsinformation

Artvise
Kundtjänst

Version 4.0

Händelselogg

I menyn inne på ärendekortet finns nu en händelselogg, där användaren kan följa allt som hänt i ärendet.

Nya fält i kundinformationen

- Organisationsnummer
- Traktnamn, block, enhet
- Kundnummer
- Personnummer
- C/o-adress
- Alternativ e-post

4 Nyheter och förändringar i modulen Helpdesk (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Helt nytt gränssnitt

I denna version finns ett helt nytt gränssnitt för modulen Helpdesk. Helpdesk är en portal där interna användare kan skicka in sina ärenden. När handläggarna som hanterar interna ärenden i klienten, specialistwebben och Artvise Mobile arbetar med ärendena publiceras valda handlingar ut på Helpdesk. Användarna kan därmed följa vad som händer i sina ärenden.

Detta gränssnitt är responsivt och kan användas i mobil och i desktop-läge. Det är en del av Artvise Mobile.

5 Nyheter och förändringar i modulen Extern chatt (OBS! Tilläggstjänst ej standard!)

Separat fönster

Stöd för att öppna chatten i ett separat fönster vilket ger möjlighet att behålla den öppen även om kunden navigerar iväg till en annan del av hemsidan

Standardfraser

Möjlighet för handläggare att enkelt välja standardfraser från fördefinierade mallar

Notifieringar

- Visuell notifiering per flik på inkomna chattar. Notifiering ska indikera om kunden har skrivit något nytt sen handläggarens senaste svar
- Tydliga notifieringar vid nedstängning av chatt

Klickbara länkar

Chattlänkar med en komplett url typ <http://www.ale.se> ska visas som klickbara länkar både för kunder och handläggare

Förbättrad hantering vid timeout från kund och handläggare

Möjlighet att ändra webbanvändare via konfiguration

Öppettider

Chatten ska kolla öppettider från en anknytning Om chatten är stängd så ska antingen ärendeformuläret visas eller en konfigurerbar text

6 Buggrättningar

Snabbregistrering med litet "Litet formulär" fel funktion i knappen "Spara och skapa nytt ärende"

Sorteringen på ikoner i inkorgsvyer tex remissvar finns, varningar etc

Rapporter: Sök Kategori tar även med borttagna kategorier

Del av ord vid distributionsnyckelord för ärendetyper

I distributionsnyckelord för inkorgar, så kan man använda sig av wildcards för att fånga upp en större mängd ord för filtrering till rätt inkorg. T.ex. nyckelord "faktur" fångar upp både "faktura" och "fakturering" medan nyckelordet "faktura" inte fångar upp "fakturering". Detta fungerar däremot inte för ärendetyper där man måste skriva in hela ordet för att systemet ska fånga upp nyckelordet.

Formulär i checklistor

Om man i administratörsgränssnittet har valt att ha ett formulär (checklistform) på en checklista, så kan man inte ändra och ta bort formuläret från checklistan. Det ligger kvar, fast man väljer att ta bort formuläret och sparar om checklistan.

Själva formuläret, Checklistform, visas inte heller om man vill "Förhandsgranska visning" av hela checklistan.

Versionsinformation

Artvise
Kundtjänst

Version 4.0

7 FAQ

Här hittar du vanliga frågor och svar: [Kundarea](#)

Har du frågor angående informationen är du välkommen att kontakta vår kundsupport.

0910-395 00

support@artvise.se

Våra säljare hittar du på vår kundportal, under *Kontakt*

www.artvise.se

Med vänlig hälsning

Artvise AB