

Prioritering av saker

Slik sikrer vi riktig håndtering

Vi opplever for tiden at det kommer inn mange hastesaker til oss. For å kunne behandle saker så effektivt som mulig er det viktig at riktig prioritet velges ved registrering av saker. Prioriteten bidrar til å sikre at de mest kritiske hendelsene håndteres først, samtidig som vi får et korrekt bilde av påvirkningen på virksomheten.

Prioritetsnivåer

Prioritet 1 - Driftskritisk

Virksomhetskritisk funksjon er utilgjengelig, og det påvirker kundens drift vesentlig. Løsning eller workaround kreves umiddelbart.

Eksempler:

- Database er nede
- Transaksjoner oppdateres ikke (TPS, IPS, SPS, Default Service)
- Lønnskjøring eller kritiske rapporter kan ikke kjøres
- Feil gir korrupte data
- Tidskritiske rapporter kan ikke tas ut

Prioritet 2 – Alvorlig

Viktig funksjon er utilgjengelig, med stor påvirkning på drift. Løsning/workaround kreves raskt.

Eksempler:

- Leverandørfakturaer kan ikke registreres
- Fakturering/remittering stopper opp
- Offentlige rapporter kan ikke leveres
- Kritiske registreringer kan ikke utføres

Prioritet 3 - Standard

Funksjon fungerer ikke tilfredsstillende, men hindrer ikke drift.

Eksempler:

- Enkeltrapporter feiler
- Feil som gjelder en eller to ressurser / faktura
- Registrering av reiseregning, timer, bilag, leverandør/kunde feiler
- Ikke-hastende funksjonalitet
- Refusjon/fravær som gjelder enkelt ressurser

Prioritet 4 – Kosmetisk eller bestillinger

Alle bestillinger for konsulentoppdrag
Mindre funksjonell feil med liten påvirkning.

Eksempler:

- Feil overskrift i rapport
- Endringer i tekst/menyfelt
- Visuelle endringer i rapporter

Tips ved registrering av sak

For å redusere behandlingstiden anbefaler vi at saken inneholder:

Valgt prioritet og konsekvens for virksomheten
Kontaktperson
Miljø og versjon
En tydelig beskrivelse av problemet og forventet resultat
Hvilken modul/funksjon som er berørt
Skjermbilder, feilmeldinger og relevante logger
Om problemet har fungert tidligere
Hva som er forsøkt for å løse problemet

Ved å velge riktig prioritet og legge ved relevant informasjon fra starten av, kan vi raskere vurdere omfanget av saken og sikre best mulig oppfølging.