



EXTENSOR
.....
HELHETLIG PASIENTADMINISTRASJON

Superbrukeren i Extensor:

[Oppdatert 23.02.2017 av Daniel Gjestvang]

Til superbrukerne i Extensor stilles det visse forventninger, og det er en god del informasjon som er både nyttig og nødvendig å vite om når man er superbruker.

Dette heftet tar for seg hva vi i Extensor mener ligger i rollen til superbrukeren, samt går igjennom hvilke «oppgaver» superbrukeren bør/skal gjennomføre før og etter man har begynt å bruke Extensor.



Innholdsfortegnelse

1	Superbrukerens Rolle	- 3 -
1.1	Systemadministratoren	- 3 -
1.1.1	Vedlikehold av Extensor	- 4 -
1.1.2	Administrere brukere av Extensor 05	- 4 -
1.1.3	Administrere bruken av Extensor 05.....	- 4 -
1.2	Eksperten.....	- 5 -
1.3	Kontaktpersonen	- 6 -
2	Gjennomføring av superbrukerkurs	- 7 -
3	Oppgaver etter endt superbrukerkurs	- 8 -
3.1	«Virksomhetens Ansatte» og Brukerkontoer	- 8 -
3.2	Registrere Bedrifter og Ansatte hos kundene.....	- 9 -
3.3	Opprette Aktiviteter i planleggeren	- 9 -
3.4	Opprette Aktiviteter og Kategorier i Bedriftsjournal	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.5	Opprette maler i Bedriftsjournal og Journal.....	- 11 -
3.5.1	Opprette snarveier til maler	- 11 -
3.5.2	Eksportere maler.....	- 12 -
3.6	Opprette liste over tilgjengelige laboratoriesvar	- 13 -
3.7	Små tips og triks	- 14 -
3.7.1	Endre navn på pasient/ansatt.....	- 14 -
3.7.2	Endre ikonene i «Mest brukt»	- 14 -
3.7.3	Tilpasse visning av «Ansattutvalg»	- 14 -
4	Etter oppstart.....	- 15 -
4.1	Avtal tidspunkt	- 15 -
4.2	Innrapportering av problemstillinger per e-post	- 15 -
4.2.1	Versjons nr.	- 15 -
4.2.2	Presis beskrivelse	- 15 -
4.2.3	Ved feilmelding	- 16 -
4.3	Innrapportering av problemstillinger per telefon	- 16 -

1 Superbrukerens Rolle

Superbrukernes roller kan deles inn i tre områder:

- **Systemadministrator**

Administrere og vedlikeholde bruken av Extensor 05 internt.

- **Ekspert**

Være veileder og ressursperson for de andre ansatte i bruken av Extensor 05.

- **Kontaktperson**

mellom Extensor AS og virksomheten i brukerrelaterte spørsmål.

For å utfylle disse rollene må hver enkelt superbruker regne med tid til både å sette seg ekstra godt inn i bruken av Extensor 05 (både kurs og selvstudium), samt tid til løse kollegers problemstillinger.

Det er ikke nødvendigvis slik at du som superbruker skal bекle alle tre områdene. Dette diskuteres som regel under superbrukerkurser. For eksempel er ofte jobben med å gjøre oppdateringer av selve programvaren satt bort til en IT-leverandør.

Vi vil nå se nærmere på de ulike områdene vi har definert:

1.1 Systemadministratoren

Systemadministratoren	Kompetanseområde
Vedlikehold av Extensor 05	<ul style="list-style-type: none">• Versjonsoppdatering av Extensor 05• Oppdatering av tilhørende programvare og produkter• Sikkerhetskopiering• Ingen kontakt med server
Administrere brukere av Extensor 05	<ul style="list-style-type: none">• Legge til, endre og fjerne ansatte• Administrere brukerkontoer• "Oppsett" og "Administrator"• Styre tilgang til moduler, skjemaer/maler, regnskap, journaler og administratorrettigheter.
Administrere bruken av Extensor 05	<ul style="list-style-type: none">• Innstillinger, for eksempel planlegger, mest brukt, arb.tid.reg., snarveier journal.• Administrere kategorier, for eksempel i personalia, planlegger• Administrere takster, produkter og priser• Administrere regnskapsenheter, herunder oppsett av faktura, kontonummer• Endre treningskontrakt og avtalegiroavtale• Administrere rom/ressurser

1.1.1 Vedlikehold av Extensor

Vanligvis vil vedlikehold av selve programvaren bli ivaretatt av en IT-leverandør. Dvs. at det er IT-leverandøren som fysisk oppgraderer Extensor 05-programvaren. Ligger Extensor 05 installert på en server, må man normal logge av systemet når det oppgraderes.

Normal prosedyre ved oppdateringer er at vi i Extensor sender ut en e-post med informasjon om at det har kommet en oppdatert versjon av programvaren. Virksomheten må da selv gi beskjed til IT-leverandøren om at oppdatering av systemet skal gjennomføres, og avtale når det passer best å gjennomføre selve oppdateringen.

PS: Sammen med informasjon om at det foreligger en ny versjon av Extensor 05, sender vi med noe vi kaller et «Versjonsbrev». Dette er et viktig dokument som beskriver alle viktige endringer i siste versjon av programvaren. Det anbefales alle superbrukere å lese dette dokumentet!

1.1.2 Administrere brukere av Extensor 05

Som superbruker vil av de første oppgavene være å administrere de ansatte i virksomheten og brukerkontoene i Extensor 05.

Om man konverterer fra et annet system kan det være at de ansatte og de respektive brukerkontoene allerede ligger inne, men det er allikevel viktig å se over dem, og kontrollere tilgangsstyringen.

Tilgangsstyring er veldig viktig, da dette definerer hvem som skal ha tilgang til hvilke moduler og hvem som skal kunne lese det den enkelte skriver i journal/bedriftsjournal. Dette er nærmere beskrevet i superbrukermanualen. Superbrukermanualen blir gjort tilgjengelig av kursholder, og finnes også på supportsiden på www.extensor.no

1.1.3 Administrere bruken av Extensor 05

Når det kommer til å administrere selve bruken av Extensor 05, vil dette også variere ut i fra hvilken stilling du som superbruker har i virksomheten, og også hvor mange superbrukere virksomheten har.

Har virksomheten superbrukere i alle viktige stillinger kan superbrukeren konsentrere seg mer om arbeidsoppgavene innen for «sin» stilling. Er det derimot færre superbrukere er det viktig at superbrukerne blir enige om hvem som har ansvar for de ulike områdene hos virksomheten. Deler man ansvaret for de ulike rollene mellom seg, så bør man som superbruker allikevel vite om alle aspekter av superbrukerrollen, selv om man da ikke bekler alle rollene selv.

Selve beskrivelsen av bruken av systemet finnes i superbruker- og basisbrukermanualen. Noe vil være beskrevet i kapittel 3 av dette dokumentet, men en i selve manualene vil alt være beskrevet i mer detalj.

1.2 Eksperten

Som «ekspert» er det ikke nødvendigvis slik at man skal være en ekspert i alle virksomhetens fagområder. Er man for eksempel flere superbrukere som er behandlere er det nærliggende at man er ekspert for hver sin faggruppe. Jobber man i en merkantil stilling er det naturlig at man bekler superbrukeroppgaver knyttet til daglige gjøremål i den merkantile delen av arbeidsstedets oppgaver. Merk at dette kan variere ut i fra antall superbrukere hos virksomheten.

Her følger en beskrivelse av noen av områdene som kan være aktuelle for deg som superbruker. Legg merke til at områdene er delt inn etter bruksområde av systemet.

Eksperten	Kompetanseområde
Superbruker behandlere	<ul style="list-style-type: none">• Personalia• Journal• Multimedia• Brev./Dok./Blanketter• NAV- oppgjør• Planlegger• Signering• Utveksling av EDI, inkl. skanning• Oppdatering av registre
Superbruker i resepsjonsfunksjoner	<ul style="list-style-type: none">• Feilsøk betalingsterminal• Kasseoppgjør• Registrere og korrigere betaling• Treningskontrakt• Kundeoversikt
Superbruker i adm.-/regnskapsfunksjoner	<ul style="list-style-type: none">• Regnskap/rapportering• Kasseoppgjør• Registrere og korrigere betaling• Oppfølging av utestående, herunder fakturering• Treningsadministrasjon, herunder treningskontrakter og BBS- funksjon
Superbruker i fellesfunksjoner	<ul style="list-style-type: none">• Aktuelt og annen intern kommunikasjon• Innkalling• Statistikk• Planlegger• Arbeidstidsregistrering• Gruppeadm.• Bedriftsadm.

1.3 Kontaktpersonen

Kontaktpersonen	Kompetanseområde
<p>Superbrukerne er virksomhetens eksperter i Extensor 05 og fungerer som ressurspersoner for kolleger.</p> <p>Antallet superbrukere tilsvarende antall fakturerte supportavtaler.</p>	
<p>Kontakt mellom brukerne av Extensor 05 og Extensors supportavdeling skjer i første rekke via superbrukerne.</p>	
<p>Kontaktpunkter til Extensor supportavdeling:</p> <ul style="list-style-type: none">• Telefon: 75 60 50 00, tastevalg 1• E-post: support@extensor.no• URL: www.extensor.no	

I tillegg til å være den lokale eksperten på Extensor 05, er også superbrukeren kontaktpersonen mellom virksomheten og Extensor.

Et normalt hendelsesforløp kan se ut som følger:

- En av de ansatte i virksomheten har en utfordring med bruken av Extensor 05.
- Den ansatte spør sin nærmeste superbruker om hjelp.
- Superbrukeren undersøker selv, men er usikker på hva som er løsningen på utfordringen og tar kontakt med Extensor support.

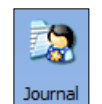
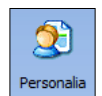
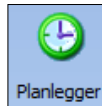
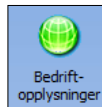
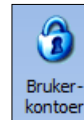
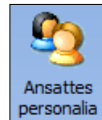
Denne fremgangsmåten er viktig av flere grunner.

- For det første så bygger dette opp en sterk lokal kunnskap lokal på hver virksomhet om bruken av Extensor 05. Man lærer mye av å svare på spørsmål fra kollegaer.
- Når superbrukeren får hjelp av support lærer han/hun løsningen på utfordringen, og er i stand til å svare neste gang spørsmålet dukker opp hos virksomheten.
- Det minsker trykket på support, slik at alle som har reelle behov for support får den hjelpen de trenger så fort som mulig.

2 Gjennomføring av superbrukerkurs

Superbrukerkurs gjennomføres normalt i Extensors eller virksomhetens lokale. Kurset gjennomføres enten på en dag, og da seks timer, eller over 2 dager med 3 timer per dag. Innholdet tilpasses til hver enkelt virksomhet, men normalt innhold er som følger:

- Innledning
 - Kort presentasjon
 - Ansattes personalia
 - Brukerkontoer
 - Tilgangsstyring
- Bedriftsopplysninger
 - Registrere bedrift
 - Registrere ansatte
 - Kontaktpersoner ++
- Planlegger
 - Innstillinger
 - Kategorier
- Bedriftsjournal
 - Aktiviteter/Periodisk plan
 - Sammendrag
 - Notater, maler
 - Dok. og blanketter.
- Oppfølging
 - Aktiviteter
 - Vaksiner
 - Helsekontroller
- Personalia
 - Registrere nye ansatte
 - Knytte til arbeidsgiver
 -
- Journal
 - Sammendrag
 - Notater, maler
 - Sykemelding/Vaksine/Medisiner
 - Laboratoriet
 - Spirometri/Audiometri
- Innkalling, oppsummering, spørsmål og veien videre



Etter endt superbrukerkurs går det normalt 2-3 uker til basiskurset skal gjennomføres. Denne tiden bør utnyttes godt av virksomheten for å få på plass alle tilpasninger i Extensor 05, før selve driften starter opp.

Det er viktig å sette av tid til dette, og prioritere å få på plass strukturen før virksomheten går i gang med bruken av Extensor 05.

3 Oppgaver etter endt superbrukerkurs

Når superbrukerkurset er ferdig har man som nevnt i forrige kapittel 2-3 uker før basiskurset skal gjennomføres. Denne perioden er viktig, og bør utnyttes godt. Normalt sett planlegges oppstart i bruken av Extensor 05 ca. 1 uke etter basiskurset.

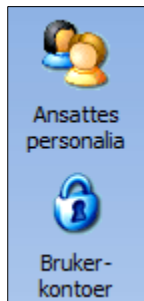
Her følger en oversikt over de oppgavene som normalt sett bør utføres av superbrukerne ila. denne pre-oppstarts perioden.

Prosjektleder i Extensor vil ila denne perioden være kontaktperson i Extensor, og vil ha jevnlig samtaler med den som er definert som prosjektansvarlig hos kunden.

VIKTIG: Dersom virksomheten skal konvertere data i en hovedkonvertering ifm. oppstarten vil den databasen man har tilgjengelig i perioden mellom superbrukerkurset og oppstarten bli overskrevet. Det vil si at den informasjonen man legger inn ikke vil bli værende i systemet etter hovedkonverteringen. Unntaket er maler i journalen. Disse kan man eksportere ut slik at man kan importere de inn igjen etter hovedkonverteringen. Dette beskrives nærmere i kapittel 3.6.2.

Selv om informasjonen overskrives, er det viktig for superbrukeren å logge på å teste ut, og blir kjent med funksjonene som vi går igjennom i denne veilederen. Flere av oppgavene må utføres retter etterhovedkonverteringen før man «går live» med bruken av Extensor.

3.1 «Virksomhetens Ansatte» og Brukerkontoer



Det første du må gjøre når du logger på Extensor 05, er å opprette deg selv som *Ansatt* i systemet og lage en *brukerkonto* til deg selv. Dette er nødvendig for å kunne logge på igjen Extensor 05 neste gang du har anledning til det.

Hvis virksomheten du jobber i har konvertert de ansatte og brukerkontoene fra et annet datasystem, er det ved første gangs pålogging av Extensor 05 lurt å sjekke at du selv er lagt inn som *Ansatt* i Extensor 05 og at din egen *brukerkonto* er opprettet og fungerer med angitt passord.

Før basiskurset er det en fordel at superbrukerne kontrollerer at alle ansatte har en brukerkonto, og at brukerkontoen har de korrekte modul-avkryssningene og tillatelsene.

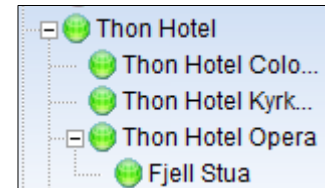
Man kan også slette de ansatte som ikke lenger jobber i virksomheten. Dette vil gjøre systemet «renere» og de ansatte som ikke lenger jobber hos virksomheten vil ikke være synlige rundt om i Extensor 05.

3.2 Registrere Bedrifter og Ansatte hos kundene.

Om man ikke har konvertert databasen fra et annet system er det naturligvis viktig å legge inn bedriftskundene og de ansatte hos kundene til bedriftshelsetjenesten.

Hvis man har konvertert fra et annet datasystem er det spesielt viktig å gå igjennom bedriftsutvalget på høyre side av skjermen og kontrollere at det som ligger der er korrekt. Når man konverterer data fra et system til et annet er det vanskelig at alt blir 100 % korrekt, så noen små korrigeringer må av og til gjøres.

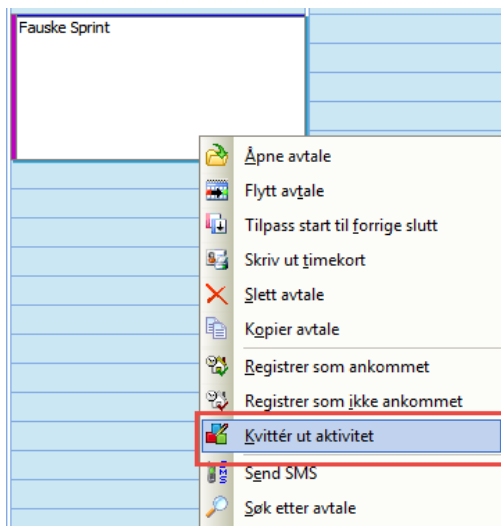
Et tips er å bruke tid på å sette opp «Bedrifts-treet» korrekt fra starten. Alle bedrifter som det skal lages selvstendige aktivitetsrapporter på må ligge i bedriftsutvalget som en bedrift eller en underbedrift. Man kan også lage avdelinger på bedrifter eller underbedrifter i «Bedriftsopplysninger» modulen, men disse avdelingene kan det ikke kjøres separate rapporter på ut i fra aktivitetsdataen som er registrert på bedriften.



3.3 Opprette liste med «Typer» og «Aktiviteter»

Planleggeren brukes for å planlegge fremtidige aktiviteter, enten mot bedriftskundene, eller mot enkeltansatte hos kundene. For å forenkle registreringen etter man har utført aktivitetene bør planlagte aktiviteter få et navn eller en «Aktivitet» som det heter i Extensor 05, når man oppretter de. Det er også mulig å lage en overordnet kategori eller «Type» for å forenkle prosessen med å velge korrekt aktivitet.

Dette registreres ved å høyreklikke på en avtale og velge «Kvitter ut aktivitet»:



Man får da opp aktivitevindu hvor man kan opprette både «Type» aktiviteter og selve aktivitetene:

The screenshot shows the 'Ny aktivitet' window with the following fields and options:

- Dato: 17. 08. 2017
- Varsles: . . .
- Aktivetsmal: <Velg mal>
- Type: Ingen typer er valgt
- Aktivitet: Ingen aktiviteter er valgt
- Avgjeling: [Empty]
- Prosjekt: [Empty]
- Kommentar: [Empty]
- Ansvarlig: Daniel Fysioterapeut
- Status: Venter
- Bestiller: [Empty]
- Opprett avtale i planlegger til ansvarlig: Klokken: [Empty] Varighet: 0.00 tmr
- Koblet til avtale for: [Empty]
- Hei og hå. Dette er en beskrivelse av en bedrift. Her kan man skrive en lang avhandling.
- Buttons: Lagre og lukk, Lagre, Avbryt

I vinduet over kan man klikke på tannhjul-ikonene bak henholdsvis «Type» og «Aktivitet» for å legge til nye verdier til nedtrekkslistene.

NB: Type og aktivitet står i relasjon til hverandre, slik at når man registrerer inn nye aktiviteter så må man koble de til en type.

The screenshot shows the 'Aktiviteter og varetilknytning' window with the following details:

- Type: Møte, IK-arbeid
- Aktivitet: AMU-møte
- Varetilknytning: [Empty]

Aktivitet	Type	Varetilknytning
4.1 AMU	Møte, IK-arbeid	
4.2 Dialogmøte	Møte, IK-arbeid	
4.3 Forberedelse/...	Møte, IK-arbeid	
AKAN-møte	Møte, IK-arbeid	
AMU-møte	Møte, IK-arbeid	AMU-møte
bbb	Generell BHT-virksom...	

- Buttons: Lukk

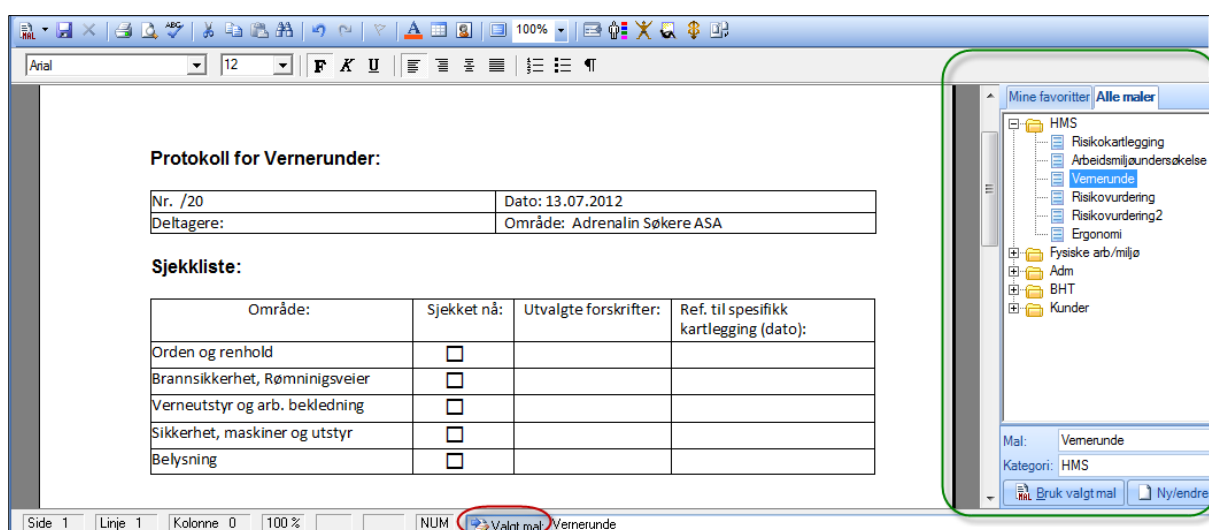
Dette gjør at når man skal velge hvilken aktivitet en time i planleggeren skal ha, kan man første velge korrekt type for så å få et tilpasset utvalg av aktiviteter istedenfor hele listen over aktiviteter.

3.4 Opprette maler i Bedriftsjournal og Journal

En av de viktigste jobbene til superbrukerne før oppstart er å lage maler. Dette gjelder både i Bedriftsjournalen og i ansattjournalen (i Extensor 05 kalt kun Journal). Gode maler er en nøkkel til en effektiv og god journalføring.

Har man gode maler fra tidligere kan man kopiere tekst, og også til en viss grad tabeller og andre tekstformaterings effekter fra allerede eksisterende dokumenter inn i Extensor. Man må da klippe og lime inn selve teksten. Man kan ikke importere for eksempel en Word-fil som en mal direkte.

Kort oppsummert: For å lage maler går man til journalen og skillearket «Notater». Her velger man «Valgt mal» knappen nederst i vinduet. Man får da opp en mappestruktur til høyre, der man kan opprette og redigere maler. Feltet som heter *kategori* angir navnet på mappen malen vil ligge i, mens *mal* naturligvis angir navnet på malen.

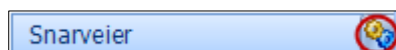


3.4.1 Opprette snarveier til maler

Når en mal først er opprettet kan man opprette snarveier til malene i «Sammendrag» i «Journalen» eller «Bedriftsjournalen».

Snarveier er unike for hver enkelt bruker. Særlig for brukere med noe begrenset interesse eller kunnskap om IT, så kan det være et godt alternativ at superbrukeren logger seg på med deres bruker for å definere de snarveiene vedkommende trenger.

For å legge til en snarvei, klikk på ikonet med tannhjulene i sammendraget i journalen/bedriftsjournalen:

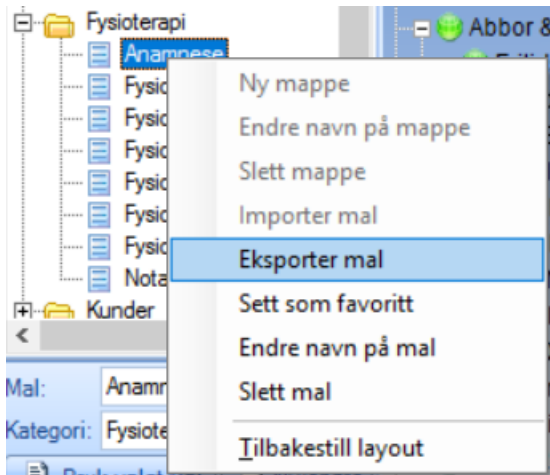


Merk: Maler opprettet i bedriftsjournalen og ansattjournalen er helt adskilt, dvs. at en mal opprettet i bedriftsjournalen ikke er tilgjengelig i ansattjournalen og vice versa.

3.4.2 Eksportere maler

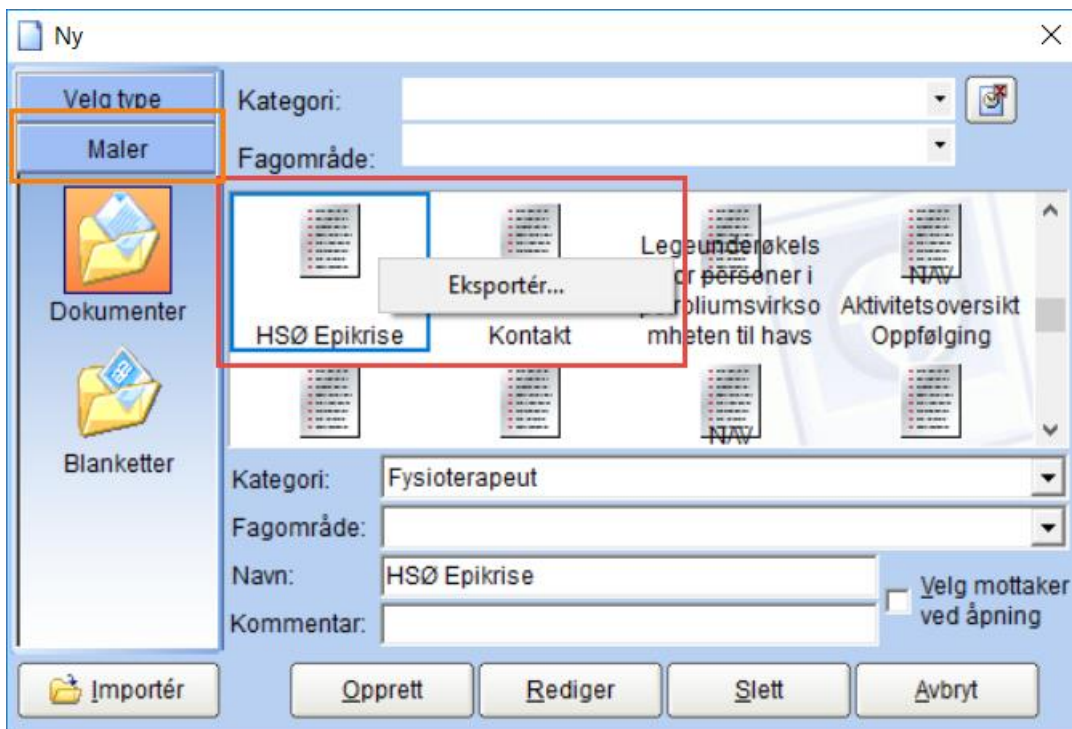
Når man har opprettet malene man ønsker å benytte når man begynner å bruke Extensor etter hovedkonverteringen, kan man eksportere de og lagre de på et sikkert område.

For å eksportere en mal man opprettet i notatmodulen, høyreklikker man på malen og velger «Eksporter mal»:



Man får da opp et vindu hvor man velger hvor man vil lagre malen.

Er malen opprettet i modueln «Brev/dok.Blanketter», velger man først skillearket «Maler» i menyen til venstre på bildet under, før man høyreklikker på malen, og velger «Eksporter»:



3.5 Opprette liste over tilgjengelige laboratoriesvar

Før man kan registrere prøvesvar i Extensor må superbrukeren definere hvilke blodprøver som skal være tilgjengelig i laboriemodulen.

Dette gjøres ved å klikke på ikonet for «Administrer prøver»



Her velger man fanen «Prøver» før man skriver inn hvilke prøver man ønsker å legge til i feltet markert med en grønn sirkel.

Administrere prøver

Kategorier **Prøver**

Intern Ekstern

Klinisk kjemi Mikrobiologi Immunologi Andre

Kategori:

Prøve / måling: **S-CRP**

Benevning: mg/L

Ref.omr.: 0-12

Ny Lagre Slett Avbryt

Man kan også klikke på knappen «Prøve/måling» for å velge prøver fra en predefinert meny:

Prøveoversikt

Oversikt - Klinisk kjemiske prøver

	Prøve	Benevning
<input type="checkbox"/>	aB-Base Exc.Ecv	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-CO2	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-CO2	kPa
<input type="checkbox"/>	aB-CO2	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-H+	nmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-HbO2	
<input type="checkbox"/>	aB-HCO3-	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-Laktat	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-O2	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-O2-fritt	mmol/L
<input type="checkbox"/>	aB-O2metn.	
<input type="checkbox"/>	aB-O2	mmol/L

Registrer Avbryt

3.6 Små tips og triks

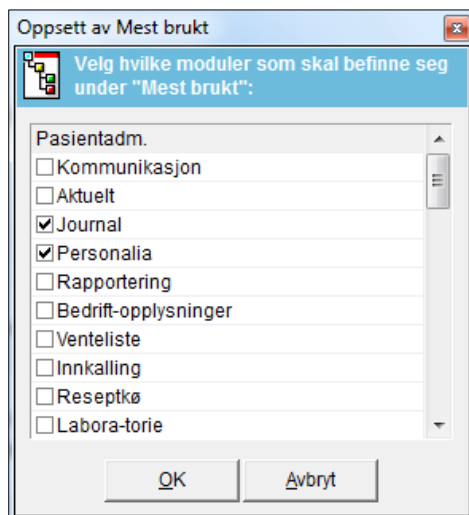
Det finnes også flere andre små tips som kan være greit å ha i bakhodet:

3.6.1 Endre navn på pasient/ansatt

Man kan i Extensor 05 selv definere hva en pasient skal kalles. Standarden i systemet er «Pasient», men man kan selv omdefinere dette i modulen «Administrator» som man finner under «Systemadm.» på venstre side av Extensor 05-vinduet.

Utseende	
"Bedrift"/"virksomhet" skal kalles for	Bedrift
"Bedrifter"/"virksomheter" - flertallsbenevnelse	Bedrifter
"Pasient"/"klient" skal kalles for	Ansatt
"Pasienter"/"klienter" - flertallsbenevnelse	Ansatte

3.6.2 Endre ikonene i «Mest brukt»



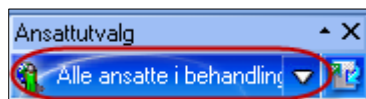
Ved å klikke på «Vis», øverst til venstre på toppmenyen, kan man velge «Oppsett for mest brukt». Her kan man velge hvilke ikoner man ønsker å se på «mest brukt» oversikten i Extensor 05.

Merk: Endringene man gjør her gjelder kun for den brukeren som er logget på systemet når endringen gjøres. Igjen: om noen ansatte har begrenset kunnskap/interesse for datasystemer, så kan det være en god ide at en superbruker legge de viktigste funksjonene tilgjengelig for vedkommende på forhånd.

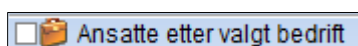
3.6.3 Tilpasse visning av «Ansattutvalg»

Til høyre i vinduet ligger ansattutvalget. Dette vil som standard være satt til å vise «Alle ansatte i systemet». Dette vil for de fleste være en for vid visning.

Visningen kan filtreres ved å klikke på topplinjen i ansattutvalget:



Når det er gjort er det mest praktiske valget «Vis ansatte etter valgt bedrift». Dvs. at når man skifter bedrift i bedriftsoversikten, så vises de ansatte som jobber i den valgte bedriften i ansattutvalget.



PS: Også denne innstillingen er personlig, dvs. at den kun gjelder for den som er logget inn

4 Etter oppstart

Vi har hittil beskrevet oppgavene som bør håndteres før man går i gang med bruken av Extensor 05. Men ansvaret som superbruker stopper ikke ved overgangen til det nye systemet. En av de viktigste oppgavene man har er som nevnt i kapittel 1, å være kontakt person mot supportavdelingen hos oss i Extensor.

4.1 Avtal tidspunkt

Både du som superbruker og også de som jobber på support har travle dager. Et godt tips for å få hjelp raskt er at man forsøker å booke en tid. Når man sender en henvendelse til support med en problemstilling så kan man gjerne skrive opp et tidsrom der det passer at support ringer. På denne måten slipper support å ringe midt i en behandling for enten å forstyrre behandlingen, eller for ikke å få svar.

NB: Har man akutte saker der man aller helst trenger svar direkte, er det så klart ok å ringe uten å booke tid.

4.2 Innrapportering av problemstillinger per e-post

Når du skal melde inn en sak til support er det flere viktige ting å huske på. Har du dette i bakhodet vil du få både raskere og mer presise svar fra support.

4.2.1 Versjons nr.

For det første vil support alltid ha behov for å vite hvilken versjon av Extensor du har installert. Et eksempel på hvor dette er viktig er at hvis det er en kjent bug i versjon du har installert vil support raskt identifisere dette, og du som kunde vil få et raskt svar. Vår supportavdeling ville heller ikke trenge å bruke ressurser og tid på å teste en sak som allerede var kjent. Dette frigjør tid slik at hele supportflyten blir effektiv for alle kunder av Extensor.

Versjonsnummeret står nederst til høyre i innloggingsvinduet til Extensor, og du kan også finne det ved å klikke på «Hjelp» på topplinjen, og velge «Om Extensor»:



4.2.2 Presis beskrivelse

Det neste som er viktig er å gi en så presis beskrivelse som mulig av saken. Har man et spørsmål om å opprette maler, er det bra å beskrive dette, istedenfor å bare skrive at man «Har et spørsmål om maler».

4.2.3 Ved feilmelding

Hvis man skulle få en feilmelding når man jobber i Extensor 05, er det nyttig for support og få en «Print Screen», dvs. et bilde av det man ser på skjermen.

For å «ta» et «Print Screen» klikker man som regel på en egen knapp på tastaturet merket med «Print Screen» eller «Prt Scr». Knappen befinner seg som regel på toppen litt mot høyre på tastaturet.



Et bilde alene er allikevel ikke nok. Support trenger også en presis beskrivelse av hva vedkommende gjorde da feilmeldingen oppstod. Dette kan gjerne skrives som en steg for steg beskrivelse.

Eks:

- 1: Åpnet planleggeren via planlegger-ikonet under mest brukt.
- 2: Satte opp en avtale ved å bruke klikk-og-dra metoden (legg merke til beskrivelsen av nøyaktig *hvordan* avtalen ble opprettet, da det finnes ulike måter å gjøre sette opp en avtale på).
- 3: Høyreklikket på avtalen og valgte slett.
- 4: Fikk følgende feilmelding: (lim inn bildet)
- 5: Avtalen forsvant allikevel som forventet.

Jo mer presis man klarer å være i beskrivelsen, jo lettere blir jobben for support, og jo raskere får man svar på problemstillingene man sender inn.

4.3 Innrapportering av problemstillinger per telefon

Har man spørsmål som er enklere og forklarer og vise muntlig kan man ringe supportnummeret 755 333 00. Extensor Support kan i 99% av tilfellene logge på skjermen til kunden som har et spørsmål for og se direkte på saken.