

# Guide Oprettelse af sager i PDC HelpDesk

## Tjek-liste inden oprettelse af sag:

- Forsøg altid at genskabe fejlen selv
- Undersøg om fejlen allerede er meldt – hvis ja; suppler den eksisterende sag med dine informationer og indsæt dit navn i feltet "Notify other Users" (så får du en mail, når der sker nyt i sagen) – se vejledningen nedenfor
- Opret én sag pr. fejl – beskriv ikke flere problemer i samme sag

The screenshot shows the 'New Issue' form with several orange callout boxes providing instructions:

- Angivelse af hvilket miljø fejlen/spg. omhandler:** Points to the 'PROD/TEST/STAGING' dropdown.
- Forkortelse på det system, fejlen/spg. omhandler:** Points to the 'VP/MP/FP/TP' dropdown.
- Urgent, High, Medium, Low:** A legend box explaining the priority levels:
  - Urgent:** Sag der virkelig haster. Det er umuligt at bruge systemet før, problemet er løst
  - High:** Meget vigtig sag. En primær funktion i systemet virker ikke
  - Medium:** Sag der bør løses snarest
  - Low:** Uhensigtsmæssighed, der dog ikke har indflydelse på systemets funktionalitet
- Tilføj kollegaer, så de også får en mail, når der er nyt i sagen:** Points to the 'Notify other Users' dropdown.

The form fields are filled with: Product: VaqtPlan/StaffPlan, Issue Type: Issue, Priority: Medium, Responsible User: Kathrine Ahm Heiss. The 'Notify other Users' field is also filled with 'Notify other Users'. The main text area contains a template for the issue description.

**(dit) Regionsid:**  
**Institutionskode:** YP/CR/SR osv.  
**Afdelingskode:** fx 5203  
**Hvilke(n) medarbejder er berørt:** navn/tjenestenr./regionsid  
**Kan fejlen genskabes:** ja/nej  
**Hvad er fejlens omfang:** kun en enkelt bruger oplever fejlen (indtil nu)/der er kommet flere henvendelser på fejlen/alle brugere oplever fejlen

**Beskrivelse af fejlen:**

- Beskrivelsen skal være så konkret og detaljeret som muligt
- Beskriv step-for-step hvordan fejlen opstår samt hvad du havde forventet, der ville ske
- Indsæt screenshots
- Indsæt fejlmeddelelse (hele teksten fra fejlmeddelelsen kopieres og indsættes)
- Skriv dit tlf.nr. og bed om at blive ringet op, hvis sagen er meget kompleks

body p

Attachments (Max 10Mbytes)

Create Issue Cancel

## **Kopier tekst og indsæt i sagen:**

Regionsid:

Inskode:

Afd.:

Hvilke(n) medarbejder er berørt:

Kan fejlen genskabes:

Hvad er fejlens omfang:

Beskrivelse af fejlen: