



Sagsstyring af sager sendt til hotline

Vi hører ofte fra superbrugere at det kan være svært at holde styr på sager, der er sendt til hotline. Vi har derfor følgende tips, som kan hjælpe jer.

- Opret en **mappe** i din Outlook til de mails du sender til hotline@vuchosting.dk, så forsvinder de ikke i mængden.
- Giv altid dine mails en **overskrift** der indeholder ○ **Dato** for indsendelse (når hotline besvarer sager, kan du ikke altid se dato for hvornår sagen er sendt ind)
 - Giv din sag en god **meningsfyldt** og **søgbar** overskrift fx ” Ludus Web – fejl - lærer med fratrædelsesdato findes ikke i tidsregistrering”.
- Opret **undermapper** – fx Åbne sager hotline og Lukkede sager hos hotline
- Opret en **regel** i Outlook, der altid placerer mails fra hotline@vuchosting.dk i den tilhørende mappe.
- Aftal med dine superbrugerkolleger at I **sætter hinanden CC** på sager der sendes til hotline. Specielt hvis I ikke sidder på samme kontor.
- Tjek **listen over godkendte fejl** på vuchosting.dk, hvis du er i tvivl om det er en fejl der allerede er kendt.
- I må altid gerne ringe til hotline og spørge om der allerede er oprettet en sag på jeres henvendelse, så I ikke behøver sende en sag mere 😊

Rigtig god arbejdslyst