



**EXTENSOR**  
.....  
HELHETLIG PASIENTADMINISTRASJON

## **Superbrukeren i Extensor:**

[Oppdatert 16.05.2017 av Daniel Gjestvang]

Til superbrukerne i Extensor stilles det visse forventninger, og det finnes 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 legger 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 pasienter i systemet .....	- 9 -
3.3	Definere døgnpris og egenandelstak .....	- 9 -
3.4	Legge inn virksomhetens rom .....	- 9 -
3.4.1	Rom for avbestillinger .....	- 10 -
3.4.2	Rom for tomgangsdøgn.....	- 11 -
3.5	Opprette maler i Journal .....	- 11 -
3.5.1	Opprette snarveier til maler .....	- 12 -
3.5.2	Eksportere maler.....	- 12 -
3.6	Opprette liste over tilgjengelige laboratoriesvar .....	- 13 -
3.7	Opprette maler i «Innkalling».....	- 14 -
3.8	Små tips og triks .....	- 15 -
3.8.1	Endre ikonene i «Mest brukt» .....	- 15 -
3.8.2	Tilpasse visning av «Pasientutvalget» .....	- 15 -
4	Etter oppstart.....	- 16 -
4.1	Ved konvertering: Oppgaver etter hovedkonverteringen .....	- 16 -
4.2	Support - Avtal tidspunkt .....	- 16 -
4.3	Innrapportering av problemstillinger per e-post .....	- 16 -
4.3.1	Versjons nr. ....	- 16 -
4.3.2	Presis beskrivelse .....	- 17 -
4.3.3	Ved feilmelding .....	- 18 -
4.4	Innrapportering av problemstillinger per telefon.....	- 18 -

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

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

### 1.3 Kontaktpersonen

Kontaktpersonen	Kompetanseområde
<p>Superbrukerne er virksomhetens eksperter i Extensor 05 og fungerer som ressurspersoner for kolleger.</p>	
<p>Antallet superbrukere tilsvarer 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"><li>• Telefon: 75 60 50 00, tastevalg 1</li><li>• E-post: support@extensor.no</li><li>• URL: <a href="http://www.extensor.no">www.extensor.no</a></li></ul>	

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

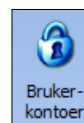
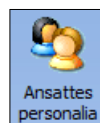
Superbrukerkurs gjennomføres normalt i Extensors eller virksomhetens lokale. Kurset gjennomføres enten på en dag, og da seks timer, eller over 2 dager med 3 timer per dag. Innholdet tilpasses til hver enkelt virksomhet, men normalt innhold er som følger:

### **Innledning:**

- Kort presentasjon
- Superbrukeren
- Overblikk i Extensor 05

### **Administrasjon av Extensor 05:**

- Ansatte, brukerkonto
- Tilgangsstyring og rettigheter i journal og planlegger
- Oppsett og Administrator



### **Personalia:**

- Oppdatere kodeoversikt
- Pasientkategorier
- Rombooking (rom statuser)



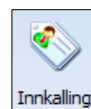
### **Planlegger:**

- Booking av aktiviteter
- Grupper (administrere)
- Flytte, slette, endre varighet, innstillinger, kategorier.



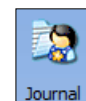
### **Innkalling/Rapportering**

- Maler
- Behov for rapporter?



### **Journal:**

- Sammendrag og snarveier
- Notater
- Relevante Brev/Dok./Blanketter
- Maler; herunder flettefelt, epikrise, tverrfaglig rapport
- Lab/Trening



Etter endt superbrukerkurs går det normalt 2-4 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 normalt 2-4 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.

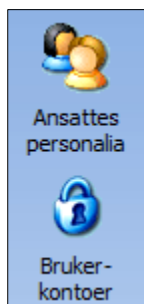
Her følger en oversikt over de oppgavene som normalt sett bør utføres av superbrukerne ila. denne pre-oppstarts perioden.

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 pasienter i systemet

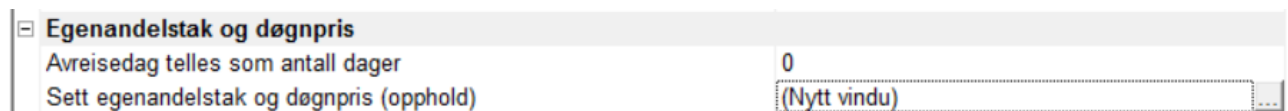
Om man ikke har konvertert databasen fra et annet system er det naturligvis viktig å legge inn pasientene i systemet.

Hvis man har konvertert fra et annet datasystem er det lurt å gå igjennom pasientutvalget på høyre side av skjermen for å 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.

### 3.3 Definere døgnpris og egenandelstak

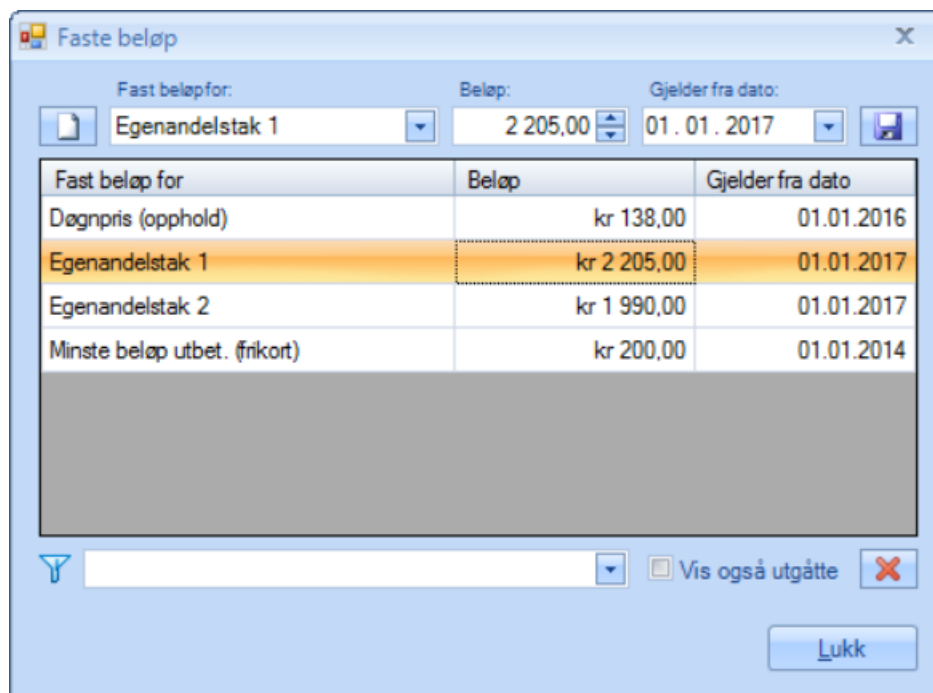
Man må også definere hva som er døgnprisen for et standard opphold og hvor egenandelstakene ligger for de ulike frikortene.

Dette gjøres i «Administrator» som man finner i menyen «Systemadm.».



Avreisedag telles som antall dager	0
Sett egenandelstak og døgnpris (opphold)	(Nytt vindu)

Man får da opp et vindu hvor man kan definere hva som er gjeldene satser:

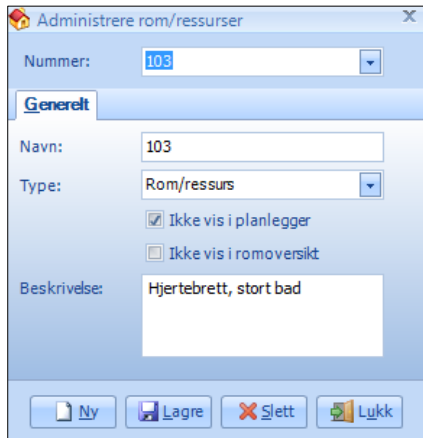


Fast beløp for	Beløp	Gjelder fra dato
Døgnpris (opphold)	kr 138,00	01.01.2016
Egenandelstak 1	kr 2 205,00	01.01.2017
Egenandelstak 2	kr 1 990,00	01.01.2017
Minste beløp utbet. (frikort)	kr 200,00	01.01.2014

### 3.4 Legge inn virksomhetens rom

For at man skal kunne booke pasienter inn på rom, må man legge inn virksomhetens rom i Extensor 05. Dette gjøres i modulen «Rom og ressurser».

Her klikker man på «Administrer rom/ressurser» for å legge inn rommene:

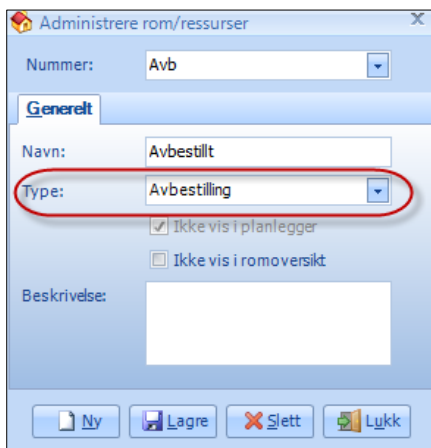


Kryss av for «ikke vis i planlegger» om dette er et rom kun for overnatting, og man ikke ønsker at det skal vises i planleggeren i Extensor 05 som en ressurs.

### 3.4.1 Rom for avbestillinger

Ønsker man å ha muligheten til å registrere rombookinger i Extensor 05 som avbestilt, må man opprette et «fiktivt rom» for avbestillingene.

Dette legges også inn ved å klikke på «Administrer rom/ressurser»:



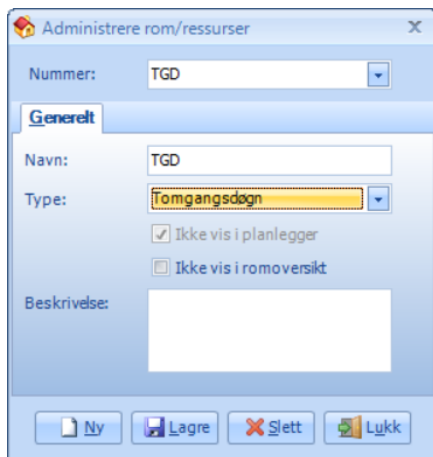
Det viktige her er å velge «Avbestilling» under «Type», som vist på bildet til venstre.



Er dette rommet opprettet får man muligheten til å avbestille rom ved å klikke på «Avbestill» ikonet når man åpner en rombooking.

Er ikke rommet med type «avbestilling» opprettet, vil knappen «Avbestill» være skravert.

### 3.4.2 Rom for tomgangsdøgn



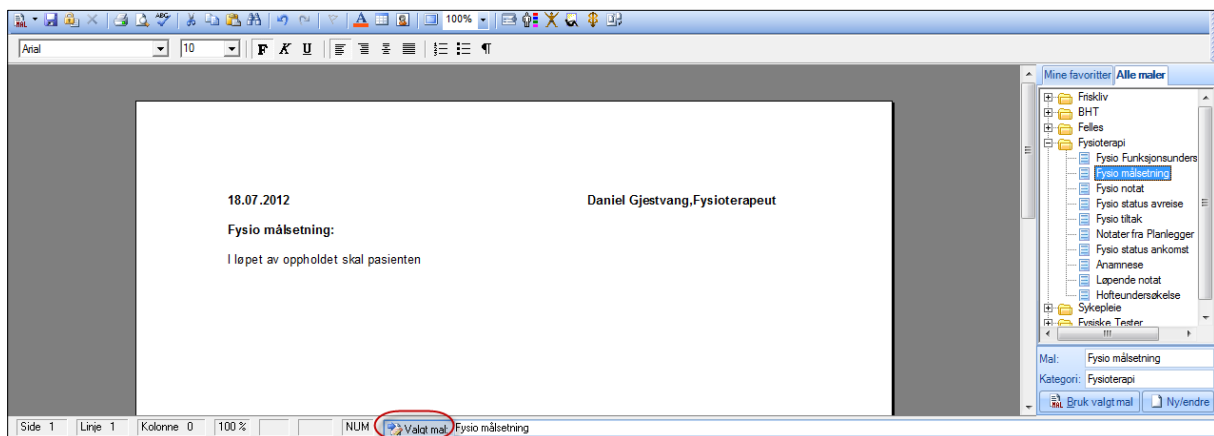
Opprettes på samme måte som rom for avbestillinger, men man velger typen «Tomgangsdøgn»:

### 3.5 Opprette maler i Journal

En av de viktigste jobbene til superbrukerne før oppstart er å lage maler. 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. Felte som heter *kategori* angir navnet på mappen malen vil ligge i, mens *mal* naturligvis angir navnet på malen.

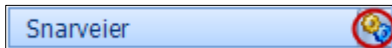


### 3.5.1 Opprette snarveier til maler

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

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.

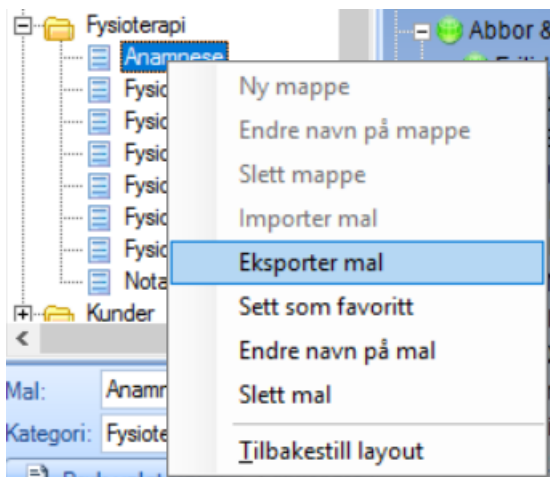
For å legge til en snarvei, klikk på ikonet med tannhjulene i sammendraget i journalen/bedriftsjournalen:



### 3.5.2 Eksportere maler

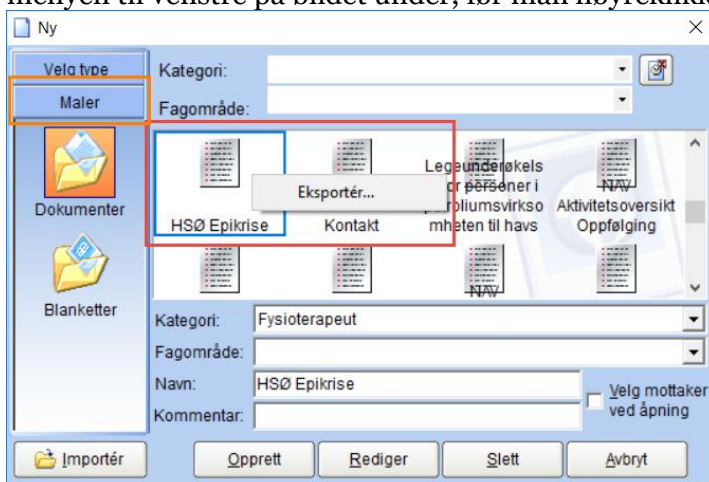
Når man har opprettet malene man ønsker å benytte når man begynner å bruke Extensor etter hovedkonverteringen, kan man eksportere de og lagre de på et sikkert område.

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»:



### 3.6 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

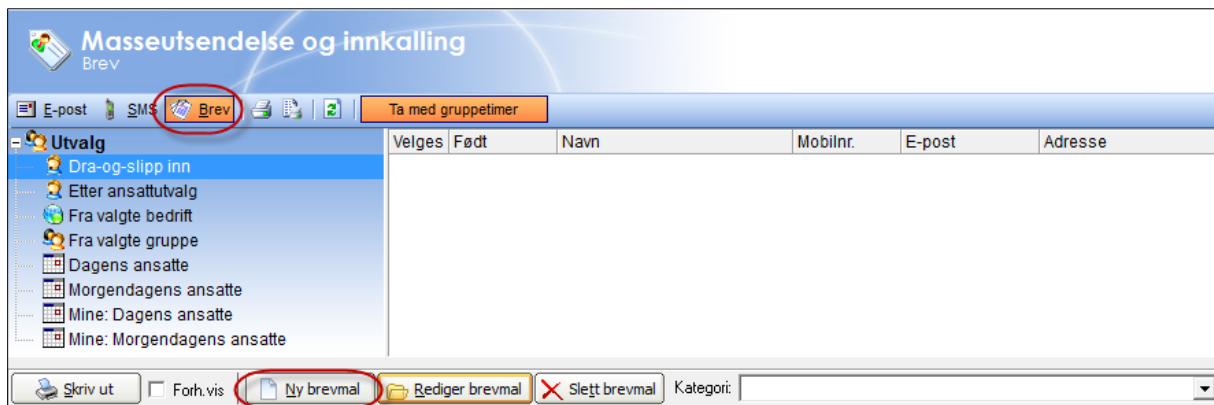
Registrer Avbryt

### 3.7 Opprette maler i «Innkalling»

En viktig modul, for eksempel ved innkalling av pasienter til et rehabiliteringsopphold er innkallingsmodulen. Man kan da velge hvilke pasienter man vil sende brev til, velge hvilken mal som skal brukes, og klikke «skriv ut». Det vil da bli skrevet ut et brev til hver valgte pasient, med den valgte pasientens personlige informasjon (for eksempel ankomst- og avreisedato).

For å kunne sende ut innkallingsbrev til flere pasienter samtidig må man først opprette maler i denne modulen.

Dette gjøres ved å åpne innkallingsmodulen, gå til fanen «Brev» og velge «ny brevmal»

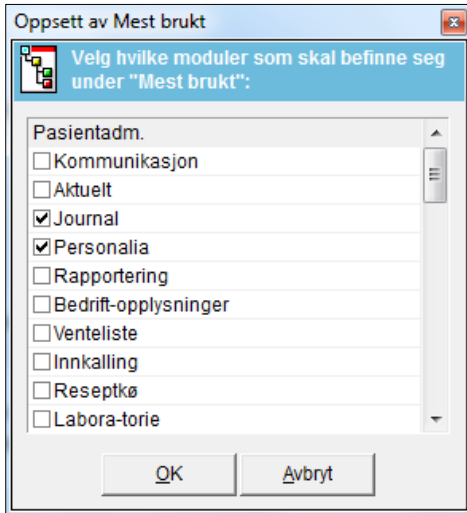


Fremgangsmåten for å lage maler er beskrevet nærmere i superbrukermanualen. Denne finner du på [www.extensor.no](http://www.extensor.no), og kursholder vil også sende den ut som en PDF.

### 3.8 Små tips og triks

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

#### 3.8.1 Endre ikonene i «Mest brukt»



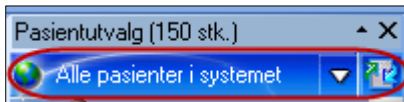
Ved å klikke på «Vis», øverst til venstre på toppmenyen, kan man velge «Oppsett for mest brukt». Her kan man velge hvilke ikoner man ønsker å se på «mest brukt» oversikten i Extensor 05.

**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.

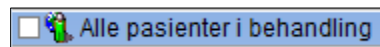
#### 3.8.2 Tilpasse visning av «Pasientutvalget»

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

Visningen kan filtreres ved å klikke på topplinjen i pasientutvalget:



Når det er gjort er det mest praktiske valget «Alle pasienter i behandling». Dette filteret gjør at kun de pasientene som per dags dato er inneliggende vises i pasientutvalget.



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

## 4 Etter oppstart

### 4.1 Ved konvertering: Oppgaver etter hovedkonverteringen

1. Se over «Ansattes Personalialia» og «Brukerkontoer», for å sørge for at alle ansatte kan logge seg inn når man går live.
2. Legg inn eventuelle maler som er opprettet i prosjektfasen, og som er eksportert ut og gjort klare til oppstarten.
3. Se over at det ligger inne korrekte døgnpriser og egenandelstak i «Administrator»
4. Se at alle rom som skal være tilgjengelig er på plass i «Rom & ressurser»
5. Legg inn alle lab-prøvesvar man ønsker at skal være tilgjengelig for registrering i journalen og modulen «Laboratorie».
6. Legg inn alle tester man ønsker at skal være tilgjengelige for registrering i journalen og modulen «Tester».
7. Oppdatere kodeverk (via «Fil-menyen» og «søk etter oppdateringer»)
  - a. NPR koder
  - b. Rehabiliteringstakster
  - c. Fastleger
  - d. Postnummer & gater

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.

### 4.2 Support - 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.

### 4.3 Innrapportering av problemstillinger per e-post

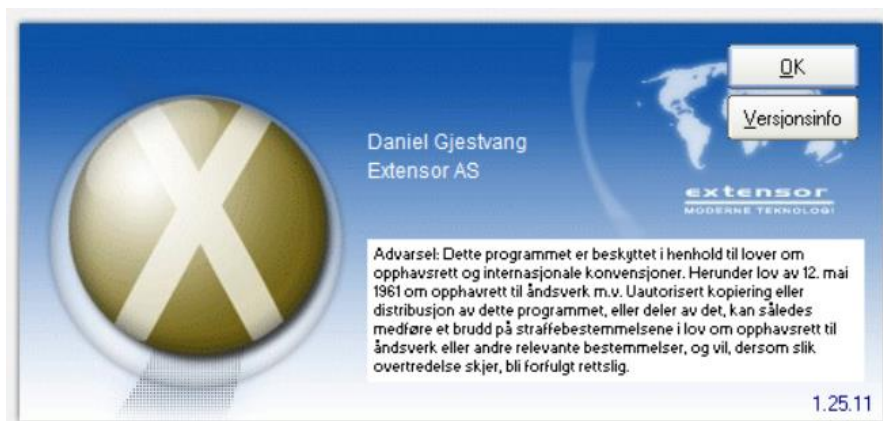
Når du skal melde inn en sak til support er det flere viktige ting å huske på. Har du dette i bakhodet vil du få både raskere og mer presise svar fra support.

#### 4.3.1 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 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»:



#### 4.3.2 Presis beskrivelse

Det neste som er viktig er å gi en så presis beskrivelse som mulig. 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».

### 4.3.3 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 somregel på toppen litt mot høyre på tastaturet.



Et bilde alene er allikevel ikke nok. Det support også trenger er en presis beskrivelse av hva man 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.

### 4.4 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 problemet og se direkte på saken.