

EF solutions

Indhold

ICA – Interactive Customer Access	2
Én opgave = Ét opgavenummer	2
Giv meget specifik information i beskrivelsen af opgaven	2
Hold dine opgaver opdaterede	2
Lad evt. din browser huske passwords	2
Login	3
Din forsider	4
Et visuelt overblik	4
Menupunkter	5
Home	5
Tasks that need attention	5
‘Drift og Support’ og Projektsager	6
Din opgaveliste:	6
Ajourfør ICA-portalen løbende	7
Opret en ny opgave via din browser	7
Opdater en eksisterende opgave via din browser	8
Opret en ny opgave via e-mail	10
Opdater en eksisterende opgave via e-mail	11
Luk en opgave	12
Planning View	12
Administrator	13

EF solutions

ICA – Interactive Customer Access

ICA er vores dedikerede værktøj til projektledelse og sporing af supportsager. Det er et værktøj, der registrerer og holder styr på fremskridt i alle opgaver, indtil de er løst fuldt ud.

Via din konto, kan du oprette de opgaver, som skal løses. Det er vigtigt at forstå, at hver sag du opretter, gennemgår en veldefineret proces og involverer flere mennesker, der bruger værdifuld tid på at prøve at forstå, verificere, reproducere og rette. For at fremskynde denne proces, bedes du følge nogle retningslinjer:

Én opgave = Ét opgavenummer

Det kan være lettere at rapportere flere problemer i samme sag, men det gør det ekstremt svært at behandle din henvendelse hurtigt og effektivt, medmindre problemerne er meget tæt forbundet med hinanden (hvilket meget sjældent er tilfældet). For at kunne tildele din sag til den rette person, beder vi dig derfor overveje, om der er tale om en eller flere issues, som kræver hver sin opgave i systemet.

Giv meget specifik information i beskrivelsen af opgaven

Din beskrivelse af opgaven, skal være så specifik som mulig. Forestil dig at du skal forklare opgaven til en person, som ikke benytter jeres system helt så ofte som du selv og derfor ikke nødvendigvis har samme vidensniveau. Hvad er vigtig at få formidlet og hvordan? Eksempel:

- **DÅRLIG BESKRIVELSE:** "Problem med dokumentbiblioteket"
- **GOD BESKRIVELSE:** "FileNotFoundException"-fejl ved åbning af dokumenter uden overordnet mappe"

Hvis du har mulighed for det, så vedhæft skærbilleder, disse er især nyttige til diagnosticering af bugs!

Hold dine opgaver opdaterede

Det er vigtigt, at du som kunde hele tiden bidrager og selv er med til at vedligeholde dine opgaver. Du kan løbende vedhæfte eks. skærbilleder eller skrive input fra kollegaer, der evt. har ny information, som kan bidrage til en hurtigere diagnosticering. Du kan bidrage til eksisterende sager ved at logge på ICA'en via din browser, eller ved at sende en mail til systemet. Mere om dette senere i denne dokumentation.

Lad evt. din browser huske passwords

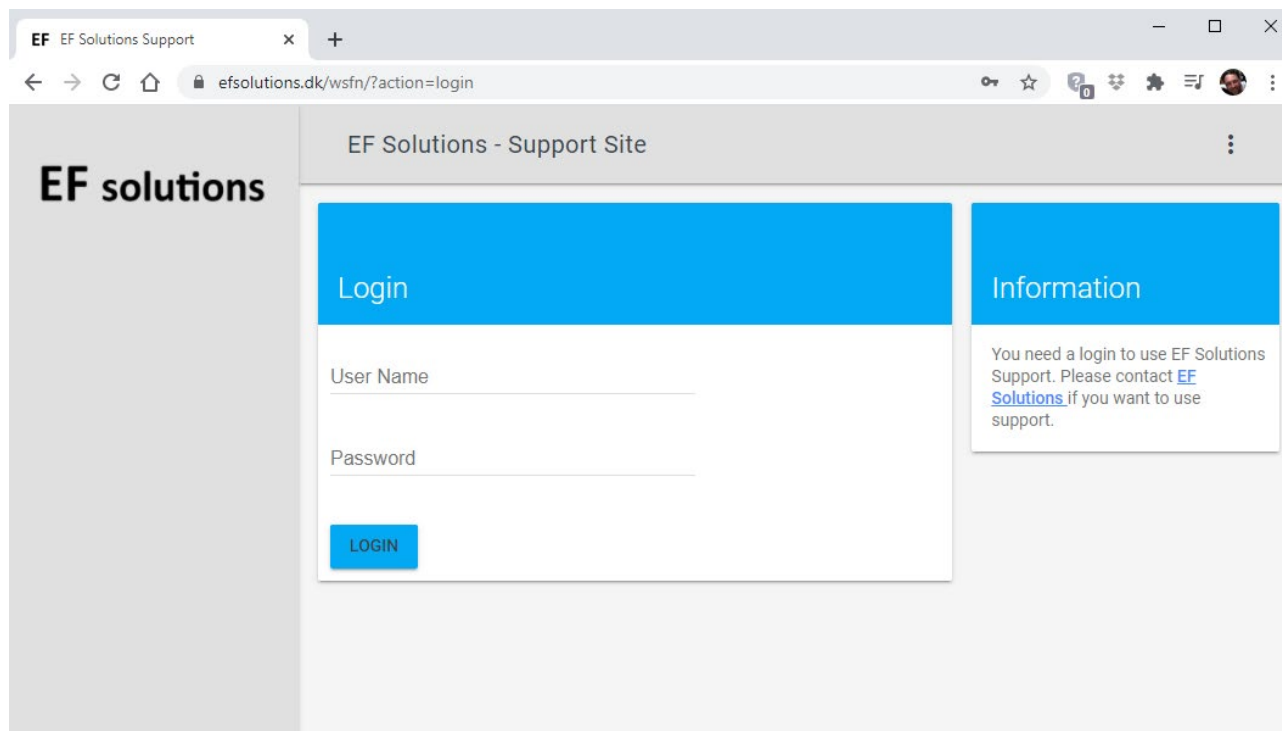
Som bruger af ICA-portalen, vil du løbende modtage e-mails fra systemet, eksempelvis når ansvaret for fremdrift af en sag, overdrages til dig. Disse e-mails indeholder dybe links direkte til den opgave, som du skal forholde dig til. Hvis du giver din browser tilladelse til at huske bruger-ID og password til portalen, vil du kunne klikke på disse links og derved gå direkte til pågældende sag. Her er det dog vigtigt at tjekke, hvilke regler der findes i din virksomhed med hensyn til sikkerhed.

EF solutions

Login

Du får enten dit Bruger ID og Password fra EF Solutions, eller fra den person i din organisation, som er udnævnt til superbruger. Er du administrator, findes der en introduktion til dig, som sidste punkt i denne manual.

Adressen til portalen er: <https://efsolutions.dk/wsfm>



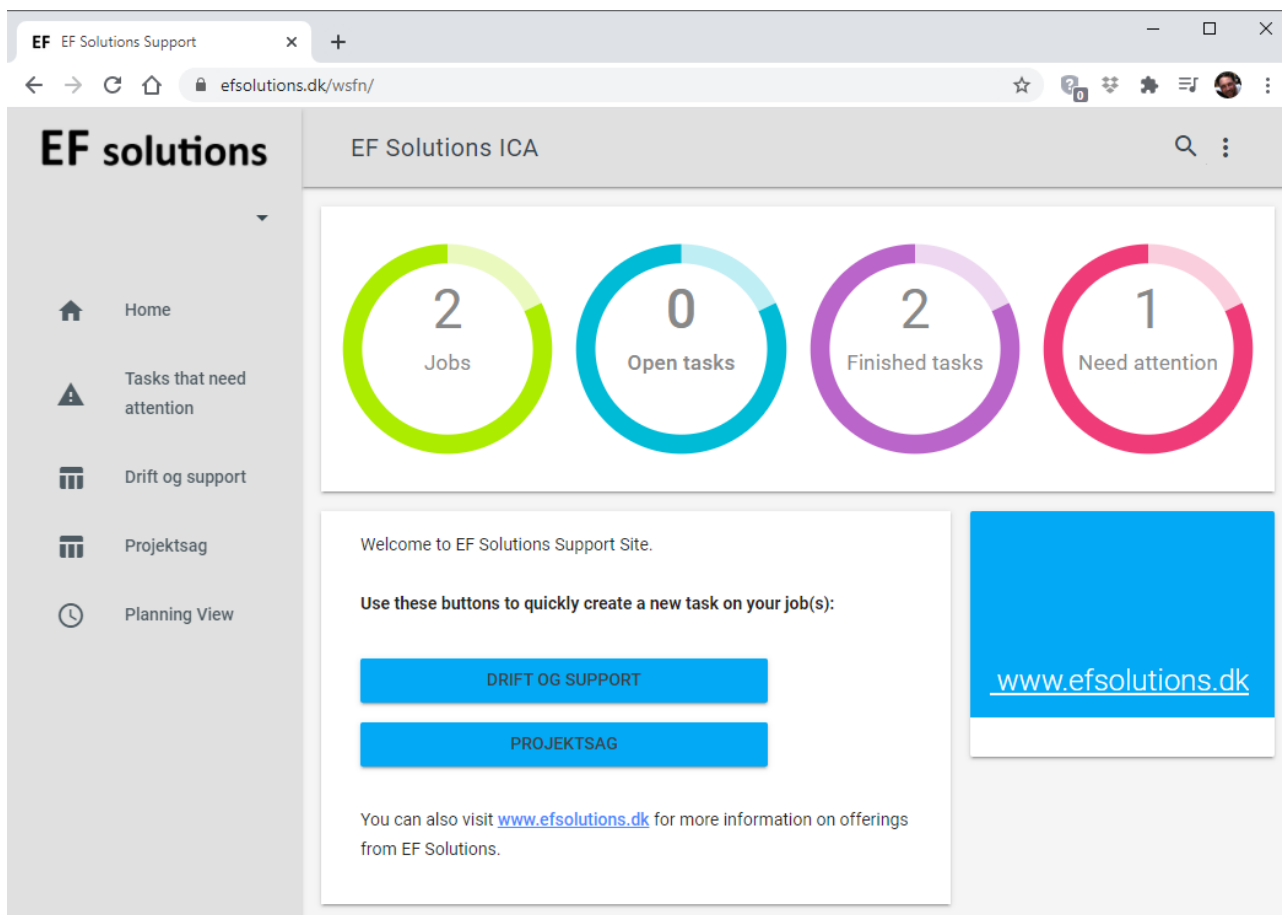
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `efsolutions.dk/wsfm/?action=login`. The page title is "EF Solutions - Support Site". On the left, there is a grey sidebar with the "EF solutions" logo. The main content area is divided into two columns. The left column has a blue header "Login" and contains two input fields labeled "User Name" and "Password", with a blue "LOGIN" button below them. The right column has a blue header "Information" and contains a white box with the text: "You need a login to use EF Solutions Support. Please contact [EF Solutions](#) if you want to use support."

EF solutions

Din forside

På de følgende sider, vil du blive præsenteret for de features som er vigtige at kende, for at kunne operere ICA-support portalen bedst muligt.

Nedenstående er det første skærmbillede du ser, når du er logget på ICA-portalen.



Et visuelt overblik

På forsiden får du et visuelt overblik over alle dine sager og opgaver i portalen, både de aktive og de afsluttede. Der er 4 forskellige cirkler, som viser følgende:

- **GRØN:** Antallet af jeres overordnede jobs (sager) i portalen. "Drift og Support" gælder eksempelvis som ét job. Hver "Projektsag", I måtte have, tæller for yderligere ét job, så hvis I har "Drift og Support" hos os, samt evt. et opgraderingsproject som projektsag, vises tallet 2 i den grønne "jobs" cirkel. I grafikken her over, har kunden både en "Drift og Support" og en Projektsag hos EF Solutions - derfor vises tallet 2. Hver Job har underlæggende "Sager", som vi vil beskrive senere.
- **BLÅ:** Den blå cirkel viser antallet af åbne opgaver i portalen. Disse opgaver kan være tilknyttet hhv. jeres drift- og supportsager samt eventuelle Projektsager.
- **LILLA:** Den lilla cirkel viser antallet af afsluttede opgaver i portalen. Disse opgaver kan være tilknyttet hhv. jeres drift- og supportsager samt eventuelle Projektsager.

EF solutions

- **RØD:** Den røde cirkel er vigtig for dig at være opmærksom på. Cirklen repræsenterer antallet af opgaver, som du, netop nu, har ansvaret for fremdrift på. Det kan bl.a. være fordi en sag er klar til test.

Midt på siden findes et antal blå knapper. Via disse kan du hurtigt og let oprette nye opgaver under dit "Drift og Support" job og under eventuelle projektsager.

Menupunkter

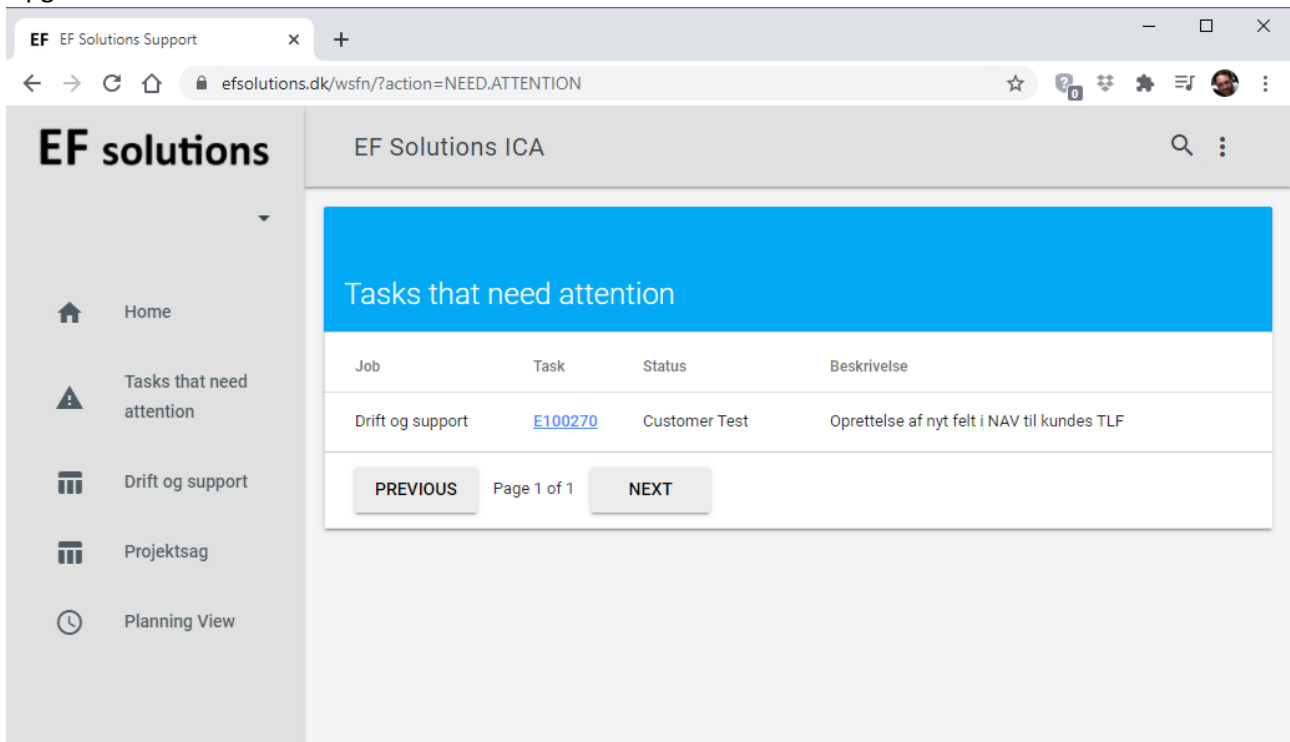
I venstre side ses en række menupunkter. På de følgende sider vil vi gennemgå disse punkter for at sikre den bedst mulige forståelse af funktionerne i ICA-portalen.

Home

Et link retur til forsiden af ICA-portalen fra alle undersider.

Tasks that need attention

Siden viser en liste over de opgaver i portalen, som for nuværende er tildelt dig som kunde. (Den røde cirkel fra forsiden). Det betyder, at ansvaret for fremdriften af pågældende sager, befinder sig hos dig og at du aktivt skal foretage en handling, før ansvaret for sagen igen kan tildeles EF Solutions eller afsluttes. Opgavens status kunne være "Customer Test".



The screenshot shows a web browser window with the URL `efsolutions.dk/wsfn/?action=NEED.ATTENTION`. The page title is "EF Solutions ICA". The main content area is titled "Tasks that need attention" and displays a table with the following data:

Job	Task	Status	Beskrivelse
Drift og support	E100270	Customer Test	Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF

Below the table, there are navigation buttons: "PREVIOUS", "Page 1 of 1", and "NEXT". The left sidebar contains a menu with the following items: Home, Tasks that need attention (highlighted with a red triangle), Drift og support, Projektsag, and Planning View.

EF solutions

'Drift og Support' og Projektsager

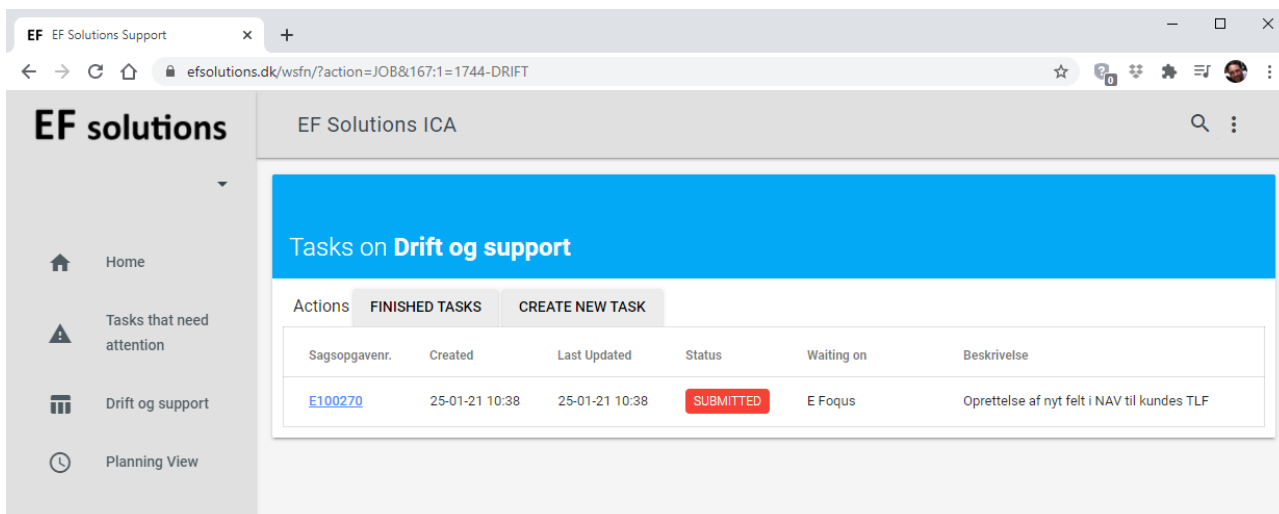
Du vil som kunde typisk have en "Driftssag" og måske en eller flere "Projektsager". Eksemplet herunder tager udgangspunkt i menupunktet "Drift og Support", men samme procedure vil være gældende for eventuelle projektsager.

Vær dog opmærksom på, at projektsager er underlagt de aftaler, der måtte være for enkeltstående projekter, og der må derfor ikke, i udgangspunktet, meldes opgaver ind på disse, medmindre det er aftalt i projektet.

Din opgaveliste:

Når du vælger "Drift og Support" i menuen, vil du blive præsenteret for de opgaver, som pt. er under behandling. Alle opgaver bliver automatisk tildelt et "Sagsopgavenummer" og en status, alt efter hvor de er i processen. Eksempelvis:

- **SUBMITTED:** Ny opgave, som netop er oprettet i systemet
- **CUSTOMER TEST:** Opgaven ligger til test hos kunden
- **IN PROGRESS:** EF Solutions arbejder på opgaven



The screenshot shows a web browser window with the URL `efolutions.dk/wsfm/?action=JOB&167:1=1744-DRIFT`. The page title is "EF Solutions ICA". The main content area is titled "Tasks on Drift og support". There are three tabs: "Actions", "FINISHED TASKS", and "CREATE NEW TASK". The "FINISHED TASKS" tab is active, showing a table with one task entry.

Sagsopgavenr.	Created	Last Updated	Status	Waiting on	Beskrivelse
E100270	25-01-21 10:38	25-01-21 10:38	SUBMITTED	E Fokus	Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF

Via links på siden, er det her også muligt at få præsenteret en liste over afsluttede opgaver (Finished Tasks) samt at oprette en ny opgave (Create New Task), hvilket beskrives efterfølgende.

EF solutions

Ajourfør ICA-portalen løbende

Det er muligt at oprette nye opgaver og opdatere eksisterende opgaver både via din browser og via e-mail.

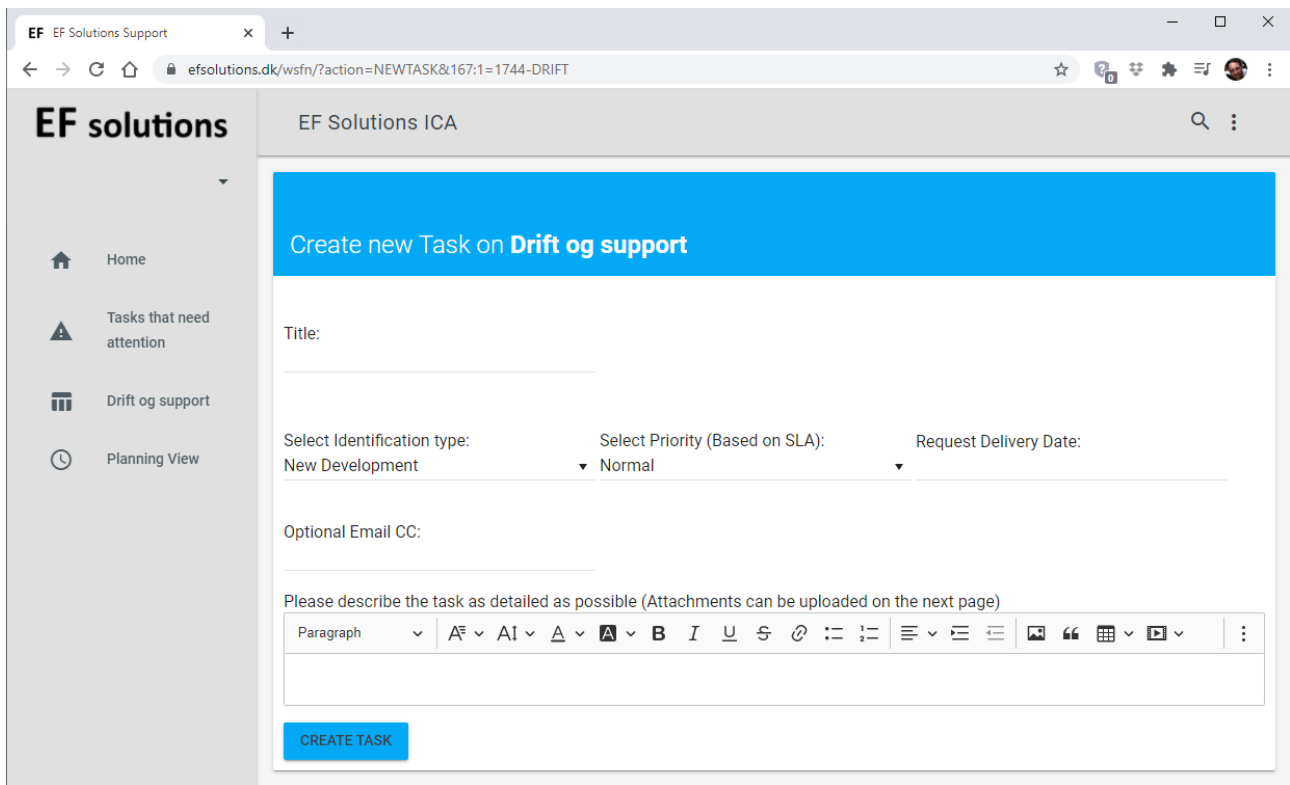
Opret en ny opgave via din browser

Du kan oprette en ny opgave enten via de blå knapper på forsiden, eller via et link på siden "Drift og Support".

Når en ny opgave oprettes, skal du give den en kort titel, som beskriver opgaven bedst muligt.

Efterfølgende er det vigtigt, at opgaven beskrives i detaljer, og at alle relevante dokumenter og screenshots vedhæftes. Giv meget gerne opgaven en prioritet i forhold til, hvor presserende den måtte være at få løst.

Tilslut klikkes på knappen "Create Task".



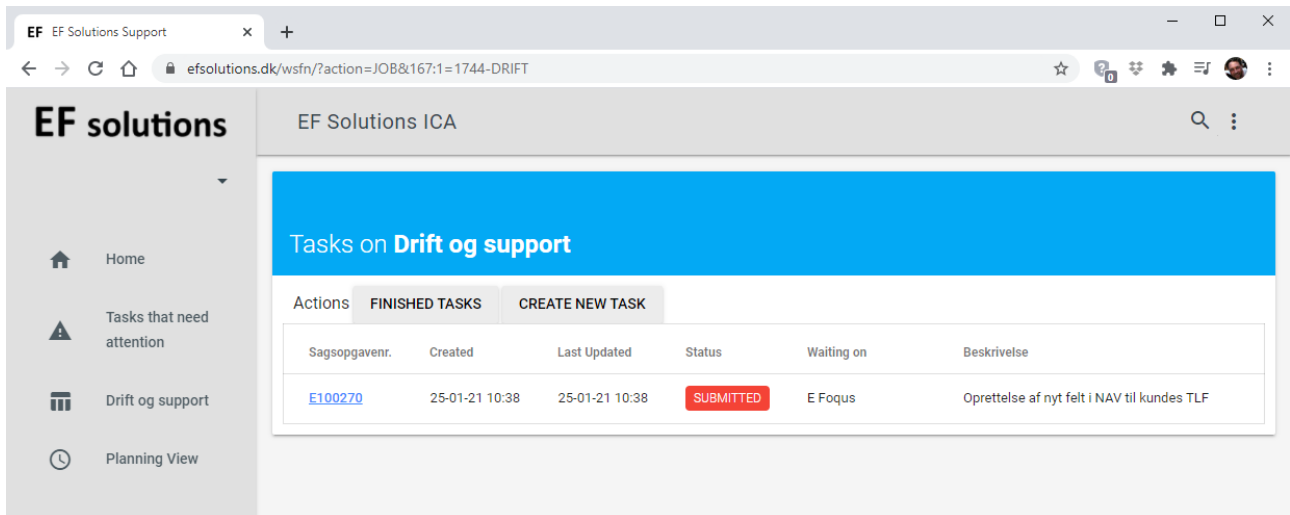
The screenshot shows a web browser window with the URL `efolutions.dk/wsfm/?action=NEWTASK&167:1=1744-DRIFT`. The page title is "EF Solutions ICA". The main content area is titled "Create new Task on Drift og support". The form includes a "Title:" field, a "Select Identification type:" dropdown menu (set to "New Development"), a "Select Priority (Based on SLA):" dropdown menu (set to "Normal"), and a "Request Delivery Date:" field. Below these is an "Optional Email CC:" field. The form also features a rich text editor with a toolbar containing options for Paragraph, Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Link, Unlink, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Image, Quote, Table, and Video. A blue "CREATE TASK" button is located at the bottom of the form.

EF solutions

Opdater en eksisterende opgave via din browser

Hvis du har brug for at opdatere en eksisterende opgave, skal du finde opgaven frem først. Er det en Drift- og Supportopgave, klikker du på "Drift og Support"-linket i menuen og finder derefter opgaven på listen over dine åbne sager i portalen.

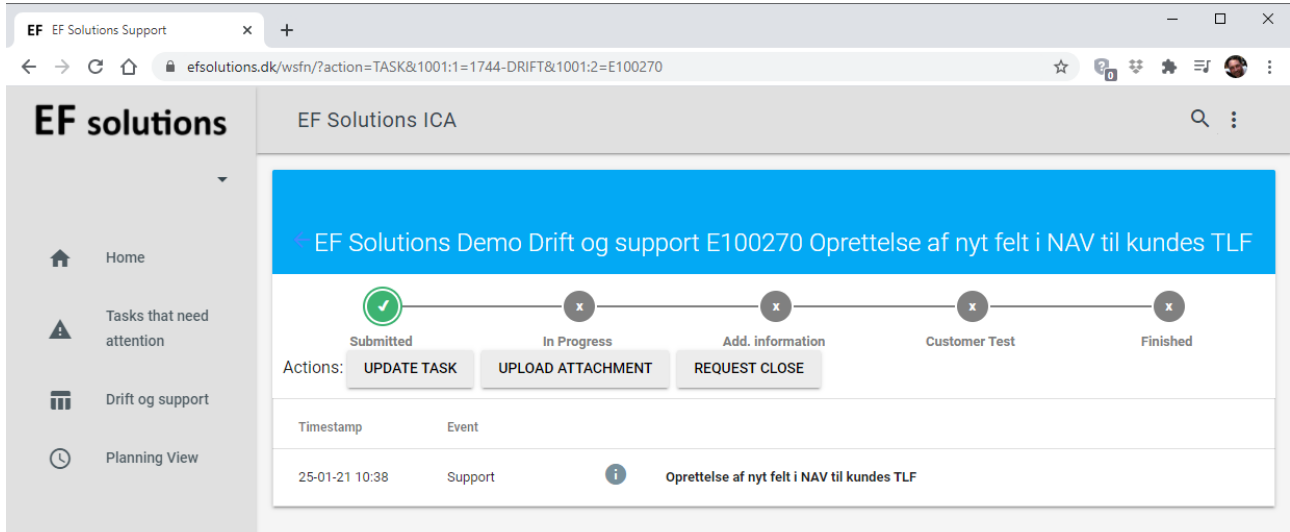
Klik på den opgave, du gerne vil behandle, her eksempelvis: E100270



The screenshot shows the EF Solutions ICA portal. The left sidebar contains navigation options: Home, Tasks that need attention, Drift og support, and Planning View. The main content area is titled "EF Solutions ICA" and displays "Tasks on Drift og support". There are two tabs: "FINISHED TASKS" and "CREATE NEW TASK". A table lists tasks with columns: Sagsopgavenr., Created, Last Updated, Status, Waiting on, and Beskrivelse. The task E100270 is listed with a "SUBMITTED" status and the description "Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF".

Sagsopgavenr.	Created	Last Updated	Status	Waiting on	Beskrivelse
E100270	25-01-21 10:38	25-01-21 10:38	SUBMITTED	E.Fokus	Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF

Klik herefter på den grå "Update Task" knap for at åbne formularen, som skal udfyldes.

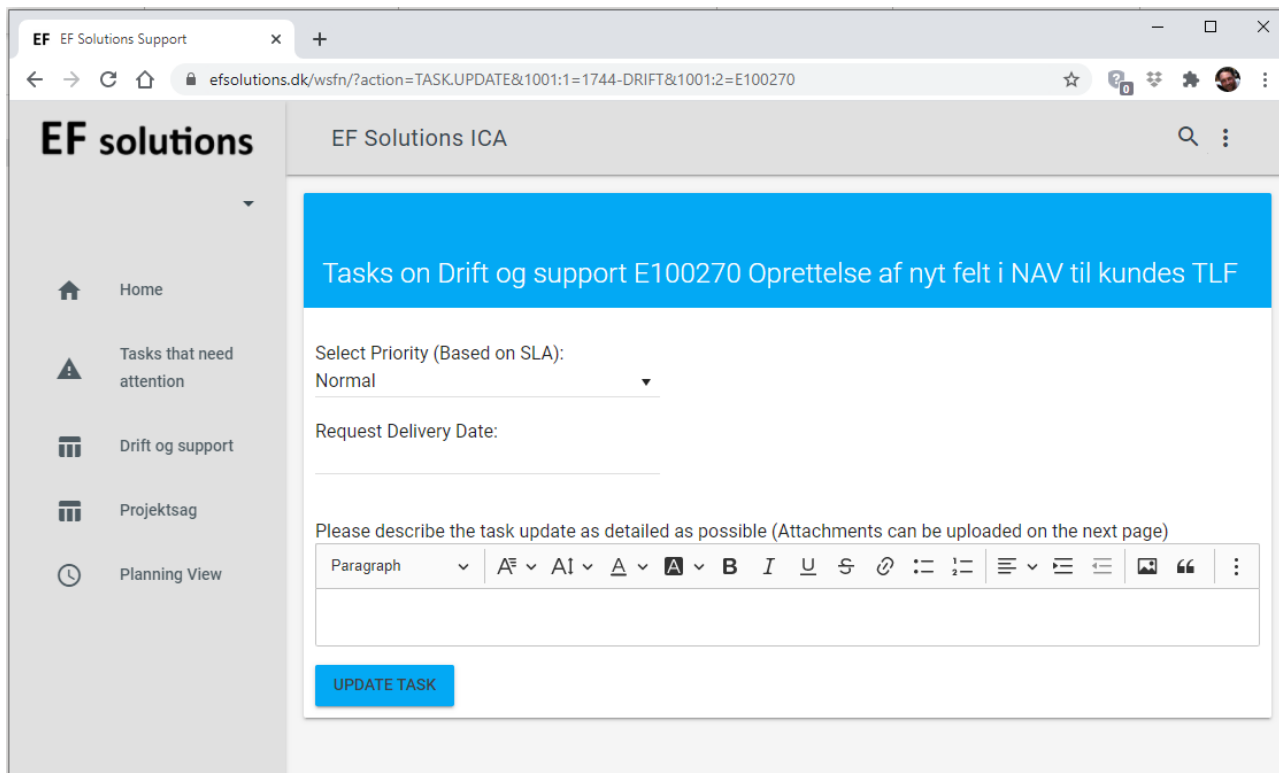


The screenshot shows the EF Solutions ICA portal with the task E100270 selected. The title bar reads "EF Solutions Demo Drift og support E100270 Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF". A progress bar shows the task status: Submitted (checked), In Progress (X), Add. information (X), Customer Test (X), and Finished (X). Below the progress bar, there are three action buttons: "UPDATE TASK" (highlighted), "UPLOAD ATTACHMENT", and "REQUEST CLOSE". A table below shows the task details:

Timestamp	Event
25-01-21 10:38	Support i Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF

EF solutions

Udfyld formularen og klik efterfølgende på "Update Task" knappen nederst på siden, hvorefter opgaven er opdateret med de nyeste informationer fra dig.



The screenshot shows a web browser window with the URL `efolutions.dk/wsfm/?action=TASK.UPDATE&1001:1=1744-DRIFT&1001:2=E100270`. The page title is "EF Solutions ICA". The main content area has a blue header with the text "Tasks on Drift og support E100270 Oprettelse af nyt felt i NAV til kundes TLF". Below the header, there is a form with the following fields:

- "Select Priority (Based on SLA):" with a dropdown menu set to "Normal".
- "Request Delivery Date:" with an empty text input field.
- "Please describe the task update as detailed as possible (Attachments can be uploaded on the next page)" with a rich text editor. The editor includes a toolbar with options for Paragraph, font size, font color, background color, bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, outdent, insert image, quote, and a vertical ellipsis.

At the bottom of the form is a blue button labeled "UPDATE TASK".

EF solutions

Opret en ny opgave via e-mail

Opret en ny mail til: lca20@efocus.com

1. I emne-/subjectfeltet skriver du job/sagsnummeret på den drift- eller projektsag, du gerne vil oprette den nye opgave på. For at portalen kan identificere, hvor opgaven skal oprettes, er det vigtigt, at et jobnummer (sagsnummer) angives mellem 2 firkantede parenteser, fx [1744-DRIFT]. Hvis der er flere [] i din emnelinje, skal sagens nummer stå først. I dette tilfælde er job-nummeret: 1744-DRIFT, og kundenummeret er 1744, og opgaven skal oprettes under "Drift og Support".
2. Efter parentesen skal du skrive den tekst, som senere bliver til opgavens overskrift.
3. Beskeden, du skriver i tekstfeltet, er den opgavebeskrivelse, som opgaven får vedhæftet i ICA-portalen, så husk at være så præcis og detaljeret som mulig.

[1744-DRIFT] Oprettelse af nyt felt i NAV til kundens TLF -...

File Message Insert Options Format Text Review Help Acrobat Tell me

Paste Show Basic Text Names Include Attach File via Link Tags Dictate Sensitivity View Templates

Clipboard Adobe Acrobat Voice Sensitivity My Templates

Send

From info@efocus.com

To ICA 20

Cc

Subject [1744-DRIFT] Oprettelse af nyt felt i NAV til kundens TLF

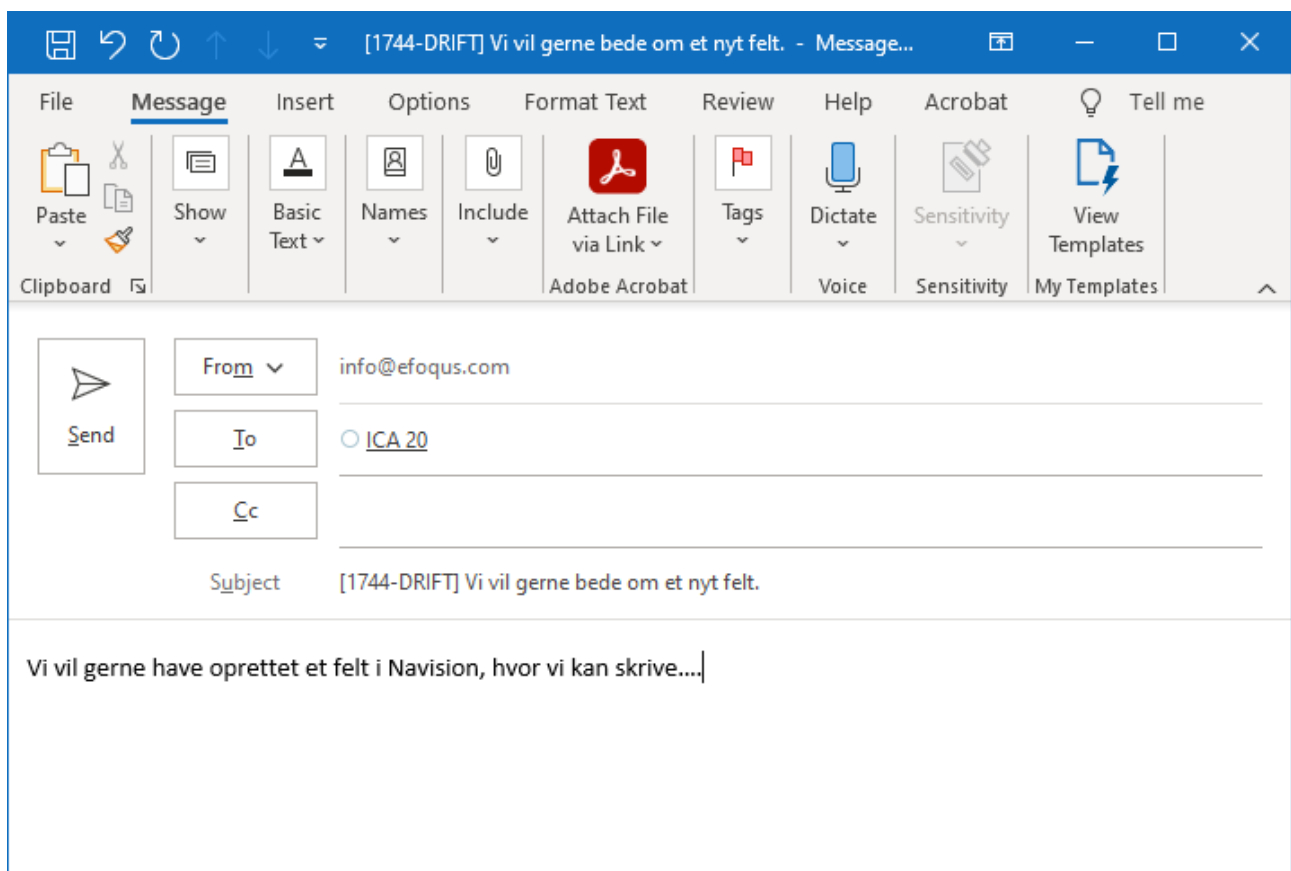
Vi vil gerne have oprettet et nyt felt i NAV til kundens TLF.....

EF solutions

Opdater en eksisterende opgave via e-mail

Opret en ny mail til: lca20@efoqus.com

1. I emne-/subjectfeltet skriver du opgavenummeret på den opgave, du gerne vil tilføje ny information. I dette tilfælde er nummeret: E200170. For at portalen nøjagtigt kan identificere hvilken opgave, der skal opdateres, er det vigtigt at task/opgavenummeret skrives mellem 2 firkantede parenteser: [E200170]. Er der flere [] i din emnelinje, skal opgavens nummer stå først.
2. Efter parentesen kan du skrive den tekst, som senere bliver til overskriften på din opdatering.
3. Den information du gerne vil have tilføjet opgaven E200170, skriver du i mailens tekstfelt. Husk at være så præcis og detaljeret som mulig.



EF solutions

Luk en opgave

Hvis du har brug for at lukke en eksisterende opgave, skal du finde opgaven frem først. Er det en Drift og Support-opgave, klikker du på "Drift og Support"-linket i menuen og finder derefter opgaven på listen over dine åbne opgaver i portalen. Klik herefter på opgaver, og så på linket "Request Close".

The screenshot shows the EF Solutions Support portal interface. The main content area displays a task workflow for 'Opretelse af nyt felt i NAV til kundes TLF'. The workflow consists of five steps: Submitted (marked with a green checkmark), In Progress, Add. information, Customer Test, and Finished (all marked with a red 'x'). Below the workflow, there are three action buttons: 'UPDATE TASK', 'UPLOAD ATTACHMENT', and 'REQUEST CLOSE'. A table below shows the task details:

Timestamp	Event	
25-01-21 10:38	Support	Opretelse af nyt felt i NAV til kundes TLF

Planning View

Siden viser et overblik over de aktive opgaver, som du netop nu har i systemet, samt den rækkefølge EF Solutions som udgangspunkt løser dem i. Når du som kunde opretter en ny opgave, er det muligt at give disse en prioritet, som afspejles på denne side. Den prioriterede rækkefølge ses til højre (Priority) og kan naturligvis ændres, hvis det ønskes.

The screenshot shows the Planning View for EFQ International A/S. The main content area displays a table with the following columns: Job, Task, Last Updated, Status, Waiting on, Beskrivelse, and Priority. The table contains two rows of data:

Job	Task	Last Updated	Status	Waiting on	Beskrivelse	Priority
1744-DRIFT	E100272	25-01-21 12:34	SUBMITTED		test	8
1744-DRIFT	E100270	25-01-21 12:11	CUSTOMER TEST	CUSTOMER	Opretelse af nyt felt i NAV til kundes TLF	5

EF solutions

Administrator

Som administrator har du et ekstra punkt i menuen til venstre; "User Management", hvor du kan give adgang til de kollegaer, som skal kunne oprette/bestille og opdatere opgaver i ICA-portalen. Det er en god ide, at alle brugere har hver sin konto, frem for at alle deler det samme login.

The screenshot displays the EF Solutions ICA administrator interface. The browser address bar shows efolutions.dk/wsfm/. The main content area features a dashboard with four circular progress indicators:

- 2 Jobs (Green)
- 0 Open tasks (Blue)
- 2 Finished tasks (Purple)
- 1 Need attention (Red)

Below the dashboard, there is a welcome message: "Welcome to EF Solutions Support Site." and instructions: "Use these buttons to quickly create a new task on your job(s):". Two blue buttons are visible: "DRIFT OG SUPPORT" and "PROJEKTSAG". A blue box on the right contains the URL www.efolutions.dk. At the bottom, there is a note: "You can also visit www.efolutions.dk for more information on offerings from EF Solutions."

The sidebar on the left contains the following navigation options:

- Home
- Tasks that need attention
- Drift og support
- Projektsag
- Planning View
- User Management

EF solutions

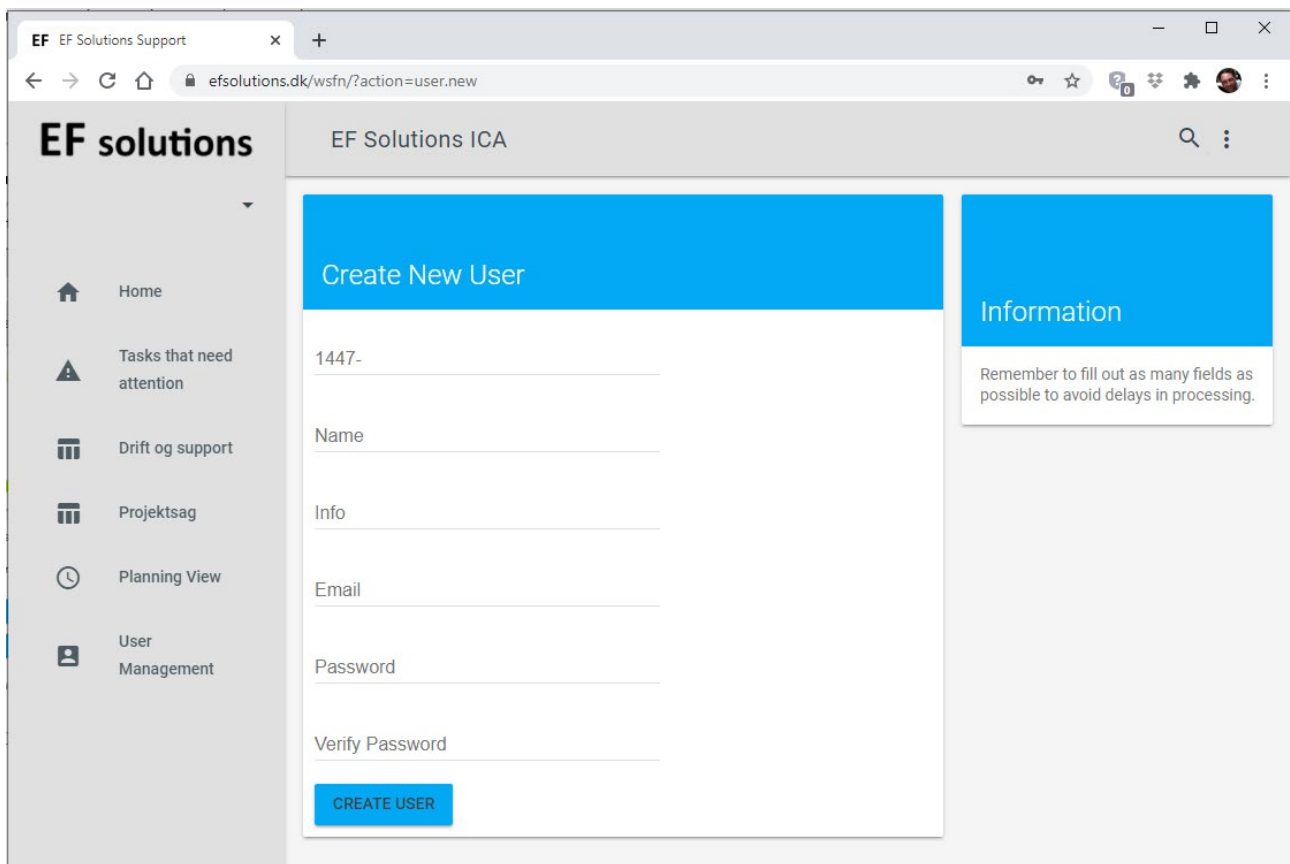
Når du klikker på User Management-linket, præsenteres du for en liste over de brugere, som allerede har adgang til systemet. Her kan du også slette brugere, som ikke længere skal have adgang til portalen. For at oprette en ny bruger, skal du klikke på knappen "Add User" og indtaste nedenstående information:

User ID	Name	Info	Email	Delete
1744-JAL			jal@efoqus.com	
1744-NA			na@efoqus.com	

EF solutions

- **Brugernavn:** Jeres brugernavne starter altid med det kundenummer I er tildelt i portalen. I dette tilfælde "1447". Kundenummeret vil være pre-defineret, når en ny bruger oprettes. Alt du skal gøre er derfor at bestemme, hvad der skal stå efter kundenummeret. En ide kunne være at bruge de samme initialer, som i mange tilfælde benyttes i jeres e-mails; ex. abc@firmanavn.dk. Derved vil jeres ICA-login være: **1447-abc**
- **Navn:** Brugerens fulde navn
- **Info:** Eksempelvis brugeres titel
- **E-mail:** Brugerens unikke mailadresse
- **Password:** Brugerens password
- **Password:** Brugerens password igen, til verificering

Klik herefter på knappen "Create User".



The screenshot shows a web browser window with the URL `efsolutions.dk/wsfn/?action=user.new`. The page title is "EF Solutions ICA". On the left is a navigation menu with items: Home, Tasks that need attention, Drift og support, Projektsag, Planning View, and User Management. The main content area is titled "Create New User" and contains a form with the following fields: "1447-" (pre-filled), "Name", "Info", "Email", "Password", and "Verify Password". A blue "CREATE USER" button is at the bottom of the form. To the right of the form is an "Information" box with the text: "Remember to fill out as many fields as possible to avoid delays in processing."