



Klassifisering av brukerhenvendelser INNkjøPSSYSTEMET



Brukerhenvendelser

- **Klassifisering av henvendelser**

- *Brukerstøtte*

- Spørsmål vedr. funksjonalitet
- Hjelp for å komme videre

- *Brukerfeil*

- Feil i systemet pga manglende systemkunnskaper
- Tastefeil, misforståelser, feil bruk av systemet
- Feil pga ufullstendig/manglende informasjon og data, for eksempel manglende valutakoder, feltverdier som bruker har glemt å fylle ut, feil info er lagt inn i felter på bestilling etc.

- *Systemfeil (se definisjon av prioritete i neste*

- Feil i Basware. Feilene prioriteres etter:
 - Prioritet 1. Ingen tilgang til systemet
 - Prioritet 2. Stopp i arbeidsflyten
 - Prioritet 3. Kan omgås
 - Prioritet 4. Mindre viktig

- *Teknisk feil*

- Driftsproblemer
- Systemet ikke tilgjengelig (nedetid, feil med teknisk miljø)

- *Endringsønske*

- Ønske om utvida/endra funksjonalitet i forhold til standard systemet . Endringer som vi må betale for eller som vi ber om tas opp til vurdering i fremtidige versjoner.
- Problemer som oppfattes som feil kan klassifiseres som endringsønske dersom Basware ikke vedkjenner dette som en systemfeil (systemet virker etter intensjonen eller begrensning i funksjonalitet).



Prioritering av systemfeil

- **Prioritet 1. Ingen tilgang til systemet** = Ingen av Kundens brukere får logget seg på systemet.
- **Prioritet 2. Stopp i arbeidsflyten** = Stopp i deler av systemet slik at Kundens arbeidsflyt stopper som igjen medfører forsinket fremdrift Kundens aktiviteter, eller at store ressurser må settes inn på å komme utenom problemet ved hjelp av midlertidige løsninger som manuelle lister, regneark etc.
- **Prioritet 3. Kan omgås** = Feil som ikke er kritisk for Kundens arbeidsflyt. Bruker kan lett komme seg rundt problemet. Workaround finnes. Systemet fortsetter normalt etter situasjonen/feilen som oppstod. Standard funksjonalitet virker fremdeles og systemet virker etter intensjon (ikke mistet funksjonalitet).
- **Prioritet 4. Mindre viktig** = Feil som ikke er viktig for Kundens arbeidsflyt.