

Riktlinjer för rollen Frågare

1 Allmänna riktlinjer

För samtliga användare i Ledningskollen gäller:

- Användaren ska ta del av gällande användarvillkor.
- Användaren ska följa de instruktioner som löpande genereras av systemet.
- Användaren ska ta del av utskick och information på www.ledningskollen.se avseende utveckling, planerade avbrott etc.
- Användaren ska hålla sina kontaktuppgifter uppdaterade i Ledningskollen.

2 Vad kan rollen göra?

Frågare kan:

- Skapa, bekräfta svar från ärendemottagare och stänga ärenden
- Hantera sina användaruppgifter
- Se ärenden som gjorts av frågare inom samma organisation

Denna rollbeskrivning gäller även Privat-frågare med följande undantag:

- En privatfrågare kan normalt bara ha ett ärende aktivt åt gången. Antalet aktiva ärenden kan undantagsvis utökas efter överenskommelse med Användarstöd.

3 Ärendehantering

Det är viktigt att rätt ärendetyp används och det är Frågarens ansvar att noga läsa igenom beskrivningarna av de olika ärendetyperna

De uppgifter som Frågaren anger när denna skapar ett ärende ska vara korrekta och relevanta enligt följande:

- Information om arbetsområde ska anges så noga som möjligt
- Kategori, arbetsmetoder och tider som anges ska vara relevanta
- De som tar emot ärendet kan behöva inhämta ytterligare information innan ärendet kan hanteras och därför är det viktigt att de kontaktvägar som anges är korrekta och att frågaren svarar på dessa. Detta är också viktigt för att säkerställa att aviseringar från Ledningskollen kan tas emot av Frågaren.

Frågaren ska bekräfta svar denne får från Svararen. Om några oklarheter kvarstår, ska Frågaren kontakta Svararen för att reda ut dessa oklarheter innan arbetet inleds. När ärendet är avslutat ska Frågaren stänga det i enlighet med vad som gäller för aktuell ärendetyp.

4 Revisionshistorik

Ver	Datum	Kommentar
2.0	2016-12-01	Första version av riktlinjer för rollen

Rollen **Frågare** kan tilldelas Användare i organisationstyperna *Ledningsägare, Blivande ledningsägare, Intressent* och *Frågaorganisation*.