

Allt du behöver veta när Kundo inför statusar

Ni kommer inom kort kunna ange statusar på era ärenden och vi tror det kommer hjälpa er att:

- ✓ Få ännu bättre koll på vilka ärenden som faktiskt behöver hanteras nu
- ✓ Förstå vilka ärenden som väntar och när de behöver hanteras
- ✓ Tydiggöra vilka ärenden som är klara och därmed inte kräver din uppmärksamhet

I tabellen nedan beskrivs vad som kommer ändras och hur det eventuellt påverkar dig.

	Beskrivning	Varför gör vi förändringen?	Vad kan du behöva göra?
Öppet-status	Alla nya ärenden samt ärenden med nya svar får statusen <i>Öppet</i> . Dessa ärenden hamnar i <i>Inkorgen</i> (tidigare <i>Obesvarat</i>).	För att tydliggöra vilka ärenden du behöver hantera.	Ingenting - <i>Öppet</i> ersätter tidigare <i>Obesvarat</i> .
Väntar-status	De ärenden som inte kan lösas på en gång kan du nu manuellt sätta som väntande, t.ex. om du väntar på svar från tredje part. När du sätter ett ärende till <i>Väntar</i> kommer du ange ett påminnelse-datum. När detta datum har passerat hamnar ärendet i <i>Inkorgen</i> .	För att du ska kunna ha koll på ärenden som inte är klara, men som heller inte går att jobba med just nu. I och med att ärendet flyttas till <i>inkorgen</i> när påminnelse-datumet har passerat faller inget mellan stolarna.	De ärenden ni tidigare har valt <i>Följ upp</i> för, samt satt ett datum, kommer nu få statusen <i>Väntar</i> med samma datum som tidigare. Om datumet redan har passerat kommer dessa hamna i <i>Inkorgen</i> .
Klart-status	Alla ärenden som inte behöver hanteras ska ha statusen <i>Klart</i> .	För att tydliggöra vilka ärenden som är klara och inte behöver hanteras.	Ingenting. Klara ärenden listas under <i>Alla ärenden</i> (tidigare <i>Senaste aktivitet</i>).
Mina-listan försvinner	Vi har tagit bort listan över alla dina ärenden.	Mina-listan som den är utformad idag gör ingen skillnad på ärenden du behöver hantera och ärenden som är klara.	Vi rekommenderar dig att skapa ett filter under <i>inkorgen</i> med <i>Mina öppna ärenden</i> . Vill du åstadkomma samma sak som <i>Mina ärenden</i> skapar du samma filter under <i>Alla ärenden</i> istället.

	Beskrivning	Varför gör vi förändringen?	Vad kan du behöva göra?
Följ upp förändras	Vi har tagit bort <i>Följ upp</i> -funktionen och ersatt den med statusen <i>Väntar</i> .	Följ upp-funktionen har inte fungerat på det sätt det är tänkt och vi ser att de allra flesta har en lång uppföljningslista som aldrig hinner gås igenom. Vi vill göra det tydligare när du behöver följa upp ett pågående ärende eller en aktivitet.	<p>För ärenden som kommer in nu och framåt: Använd statusen <i>Väntar</i> och sätt ett datum för uppföljning. Behöver du följa upp på ett ärende men inte vet exakt när, välj den absoluta deadline.</p> <p>För ärenden som tidigare låg i <i>Följ upp</i>: Dessa ärenden kommer få taggen <i>Follow up</i> så att du enkelt kan filtrera och gå igenom dessa om du behöver. Ärenden med ett datum i framtiden får statusen <i>Väntar</i>, med samma påminnelse datum.</p> <p>Öppna/obesvarade ärenden kommer behålla sin status, men följ upp-datumet kommer att tas bort.</p>
Obesvarat byter namn till inkorg	Vyn som tidigare hette <i>Obesvarat</i> heter nu <i>Inkorg</i> .	<i>Inkorg</i> beskriver vyn på ett mer korrekt sätt.	N/A
Senast aktivitet byter namn till Alla ärenden	Vyn som tidigare hette <i>Senast aktivitet</i> byter namn till <i>Alla ärenden</i> .	Namnet avspeglar tydligare vad vyn innehåller.	N/A
Dina sparade filter	De filter du har under <i>Inkorg</i> (tidigare <i>Obesvarat</i>) samt under <i>Alla ärenden</i> (tidigare <i>Senaste aktivitet</i>) kommer att vara kvar. De filter du har under <i>För uppföljning</i> samt <i>Mina</i> kommer att tas bort.	De filter du kan sätta upp nu kommer göra ditt arbete mer effektivt och tydliggöra vyerna ytterligare. T.ex. kan du skapa ett <i>Mina öppna ärenden-vy</i> i <i>Inkorgen</i> istället för den tidigare vyn som även innehåller stängda ärenden.	Om du vill kan du skapa nya filter i <i>Inkorgen</i> , <i>Väntar</i> eller <i>Alla ärenden</i> . Vi rekommenderar att du främst skapar filter i <i>Inkorgen</i> eftersom det är där ärenden hamnar som behöver hanteras.
Automatiska regler kommer uppdateras	I och med de förändringar vi gör kommer dina automatiska regler uppdateras.	Vi vill säkerställa att dina ärenden fortsatt hanteras på det sätt du önskar.	N/A
Satistik	Statistiken påverkas inte alls av statusarna (just nu).	Detta är ett av områdena vi kommer att förbättra framöver.	N/A
Kundnöjdhetsundersökningar	Kundnöjdhetsundersökningarna påverkas inte alls av statusarna (just nu).	Detta är ett av områdena vi kommer att förbättra framöver.	N/A