

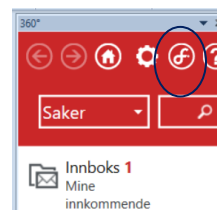
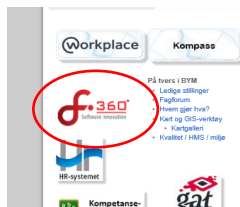
# FAQ – 360 OG RELATERT

- HVORDAN ÅPNER JEG 360?
- HVA GJØR JEG NÅR 360 GÅR TREGT?
- HVORFOR KAN JEG IKKE ÅPNE FILER I 360?
- HVA ER ET GENERELT DOKUMENT?
- HVORFOR KAN IKKE GODKJENNINGSFLYTEN AVSLUTTET?
- HVORDAN GJØR JEG OM ET GENERELT DOKUMENT TIL ET SAKSDOKUMENT?
- HVORFOR SER JEG IKKE TOPPEN AV TITTELMENYEN I 360?
- HVA GJØR JEG MED HENVENDELSER JEG FÅR I EGEN E-POST ELLER I ANDRE KANALER?
- BLIR EPOSTER SENDT PÅ NYTT OM JEG REGISTRERER DE I SIDEPANELET?
- BLIR INTERNE NOTAT SENDT TIL EKSTERNE KONTAKTER?
- HVORFOR DUKKER DET OPP MANGE URELATERTE KONTAKTER NÅR JEG PRØVER Å SØKE FREM EN KONTAKT?
- HVORDAN KAN JEG LENKE DIREKTE TIL FILER I 360?
- HVORFOR LEGGER IKKE ALLE VEDLEGGENE I E-POST SAMLINGEN MIN SEG TIL I DOKUMENTET?
- HVA GJØR JEG MED MALER SOM IKKE LAR SEG SJEKKE INN?
- HVORFOR DUKKER DET OPP NYE ENDRINGER I WORD ETTER JEG HAR GODTATT ALLE?
- HVORDAN FÅR JEG LAGT INN NAVNET MITT I MERKNADER I WORD?
- HVORDAN SKRIVER JEG UT ELLER LASTER JEG NED ALLE ELLER FLERE DOKUMENTER FRA EN SAK?
- HVORDAN KAN JEG LASTE NED ALLE FILENE FRA ET DOKUMENT I EN HANDLING?
- HVORDAN FINNER JEG MINE GAMLE DOKUMENTER OG SAKER?
- HVORDAN KOBLER JEG SAMMEN UTGÅENDE OG INNGÅENDE DOKUMENTER OM JEG IKKE SVARTE I 360?
- HVORDAN FÅR JEG SETT TEGNINGER I DOKUMENTINNSYN HOS PBE?

## HVORDAN ÅPNER JEG 360?

360 kan åpnes på flere måter. Å trykke på 360 symbolet i sidepanelet i Outlook er det enkleste, men du finner også linken i mappen **Virksomhetsspesifikke systemer** i startmenyen for Windows.

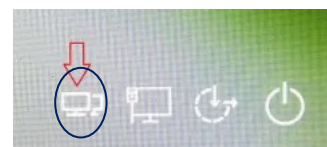
Du kan også åpne 360 fra intranett ved å trykke på 360 symbolet.



*Tips: Om du lagrer en favoritt i nettleser, for eksempel til 360 siden **Snarveier og elementer**, vil det også kunne spare deg for unødvendig navigering.*

## HVA GJØR JEG NÅR 360 GÅR TREGT?

Når du logger deg på PC blir du tildelt en server med god kapasitet. Denne serveren har ikke nødvendigvis like god kapasitet når resten av Oslo kommune har koblet seg på i løpet av dagen. Derfor er et generelt tips ved tregheter å koble seg til VPN på nytt.



Dette gjør du ved å restarte, og før du skriver inn passordet ditt, trykke på symbolet av to skjermer. Du blir da tildelt serveren som har best kapasitet på det tidspunktet.

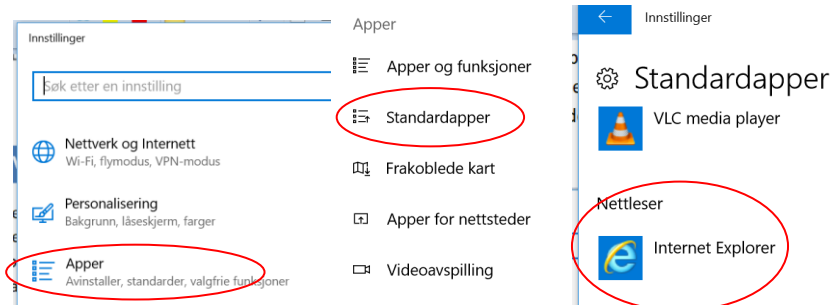
Etter du har koblet til VPN på nytt, skriv inn passord som normalt.

## HVORFOR KAN JEG IKKE ÅPNE FILER I 360?

Først, se om du har sidepanel i Outlook.

- Hvis sidepanelet mangler kan det hende 360 integrasjonen ikke er installert på maskinen. Ta kontakt med IKT i Kompass.
- Hvis du har sidepanel, men fortsatt har problemer, sjekk om du har valgt en annen standard nettleser enn Internet Explorer. Linker som du får ved nye oppgaver og nye dokumenter vil åpne seg i standard nettleser, men det er kun Internet Explorer som har tillatelse til å åpne filer.

For å velge Internet Explorer som standard nettleser, gå til Windows innstillinger, velg **Apper**, så **Standardapper**, og for **Nettleser** velg **Internet Explorer**.



## HVA ER ET GENERELT DOKUMENT?

Et **Generelt dokument** er en type dokument som kun brukes til midlertidige arbeidsdokumenter. Du kan kjenne de igjen ved at de ikke har et vanlig løpenummer for dokument, men heller et dokumentnummer med format som fks 19-100 som sorteres under saksdokumentene i dokumentlisten på saken.

Generelle dokumenter blir ikke bevart over lang tid, og vil slettes ved periodisering.

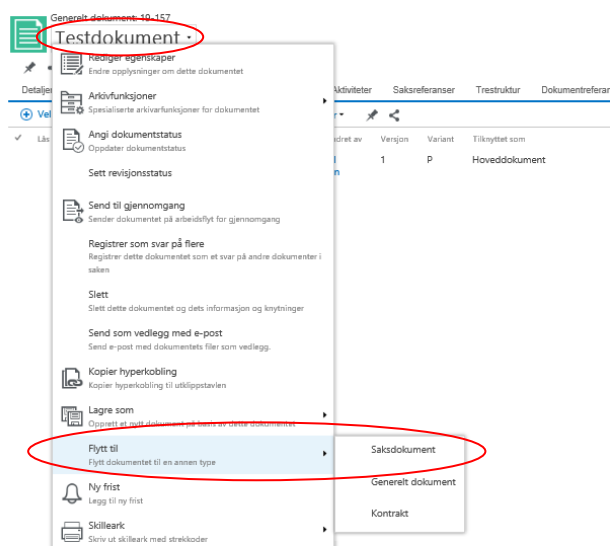
Det er veldig viktig at du ikke forveksler disse med interne notater, og alltid bruker saksdokumenter til arkivering. Du kan velge **Dokumentkategori** internt notat i saksdokumenter.

## HVORFOR KAN IKKE GODKJENNINGSFLYTEN AVSLUTTES?

Om du har opprettet et **Generelt dokument** vil det være mulig å sende det på arbeidsflyt godkjenning, men arbeidsflyten vil ikke kunne fullføres. Du må da flytte det generelle dokumentet til et saksdokument. For å spare tid på ny godkjenning kan du eventuelt ta et skjermbilde av den feilede godkjenningen og legge det til som en merknad på det nye saksdokumentet.

## HVORDAN GJØR JEG OM ET GENERELT DOKUMENT TIL ET SAKSDOKUMENT?

For å gjøre om et generelt dokument til et saksdokument trykker du på tittelen til det generelle dokumentet og velger **Flytt til saksdokument**. Korrigjer deretter om nødvendig **Dokumentdato** og andre felter og trykk **Fullfør**.



## HVORFOR SER JEG IKKE TOPPEN AV TITTELMENYEN I 360?

Tekststørrelsen som de fleste bruker for å kunne lese når de benytter laptopskjermen er ikke godt tilpasset til 360. Det kan derfor hende at den øverste delen av menyen som kommer opp når man trykker på tittelen til saker eller dokumenter blir kuttet av i vinduet. For å korrigere dette kan du endre skaleringen på nettsiden ved å holde inne Ctrl og trykke – (minus) for å få opp hele menyen, men ha liten tekst. For å endre tilbake, hold inne Ctrl og trykk + (pluss).

## HVA GJØR JEG MED HENVENDELSER JEG FÅR I EGEN E-POST ELLER I ANDRE KANALER?

Så lenge noen vet hva du heter kan de sende deg en e-post. Det kan også komme henvendelser i web-hotell, i K-grav eller gjennom andre kanaler, som vi må eller ønsker å bevare.

Så langt det er praktisk bør du registrere inn e-post korrespondansen du har fortløpende, men i mange tilfeller er det best å henvise til postmottak for alt som skal saksbehandles. Svar for eksempel med «Kan du sende dette til [postmottak@bym.oslo.kommune.no](mailto:postmottak@bym.oslo.kommune.no) så det kan bli registrert og få en saksbehandler». For dialoger i K-grav eller på e-post som omhandler føringer for arbeid kan du for eksempel be de det gjelder om å sammenfatte en uttalelse og sende det til postmottak.

Kort sagt er løsningen som regel å oppfordre til en mer formell dialog som oppsummerer problemstillingene. Vær bestemt og profesjonell, så slipper du å registrere mange små henvendelser, lage notater med screenshots eller på andre måter komplisere dokumentasjonsprosessen for deg selv.

## BLIR E-POSTER SENDT PÅ NYTT NÅR JEG REGISTRERER DEM I SIDEPANELET?

Nei, e-poster blir ikke sendt på nytt når de etterregistreres i 360. Outlook vet når, og at den ble sendt, så 360 journalfører den direkte.

## BLIR INTERNE NOTAT SENDT TIL EKSTERNE KONTAKTER?

Ja, ved ekspedering av alle dokumentkategorier vil eksterne kontakter motta dokumentet gjennom valgt ekspederingskanal. Om eksterne allerede har mottatt dokumentet, kan du velge ekspederingskanal **Utskrift** for å unngå at det blir sendt på nytt. **Merk at dette ikke er anbefalt arbeidsmetode, men et unntak. Dokumenter til eksterne bør i utgangspunktet sendes fra P360, eller registreres med tidligere sendt e-post slik at selve sendingen kan dokumenteres.**

## HVORFOR DUKKER DET OPP MANGE URELATERTE KONTAKTER NÅR JEG PRØVER Å SØKE FREM EN KONTAKT?

De fleste søkefelt har både en hake og et forstørrelsesglass ved siden av. For å fullføre et søk trykker man enten på **Enter** eller på haken. Dersom man heller trykker på forstørrelsesglass vil det bli åpnet et nytt søkevindue som starter med å vise deg din kontakthistorikk, samtidig som det avslutter søket du holdt på med som om du hadde trykket **Enter**. Dette kan være forvirrende. Bruk derfor forstørrelsesglass kun om du vil utføre et avansert søk. Aktuell veiledning: Søk i 360

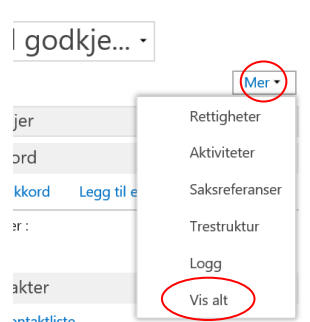
Skriv inn ansvarlig enhet eller person.



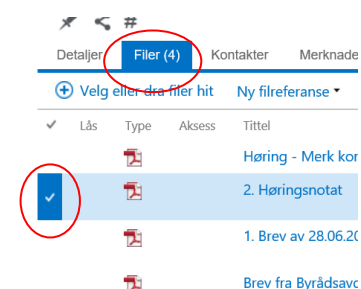
## HVORDAN KAN JEG LENKE DIREKTE TIL FILER I 360?

Ta utgangspunkt i dokumentet du ønsker å lenke filer fra.

Hvis du ikke har en fanebasert visning, velg **Vis alt** i **Mer** menyen helt til høyre for tittelen.

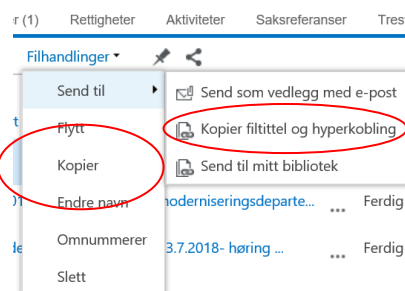
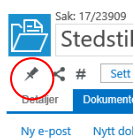


Gå deretter til **Filer** fanen, velg filen du vil lenke til ved å huke av til venstre for filnavnet.



Velg så **Filhandlinger**, **Send til**, og velg **Kopier filnavn og hyperkobling**.

*Tips: Du også kan lage snarvei til filer ved å velge filen og trykke på tegnestiften over **Detaljer**.*



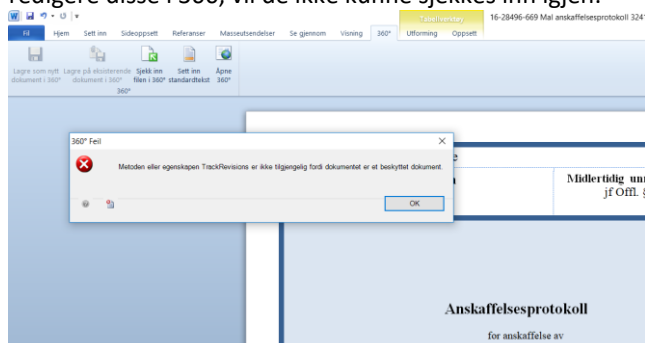
## HVORFOR LEGGER IKKE ALLE VEDLEGGENE I E-POST SAMLINGEN MIN SEG TIL I DOKUMENTET?

Når du registrerer en e-post i sidepanelet vil vedleggene i den enkelte e-posten du drar over legge seg til i dokumentet som vedlegg. Men om vedleggene i denne e-posten er e-poster som selv har vedlegg så vil ikke disse bli registrert. Disse må derfor mellomlagres, eller dras over fra e-posten med det manglende vedlegget.

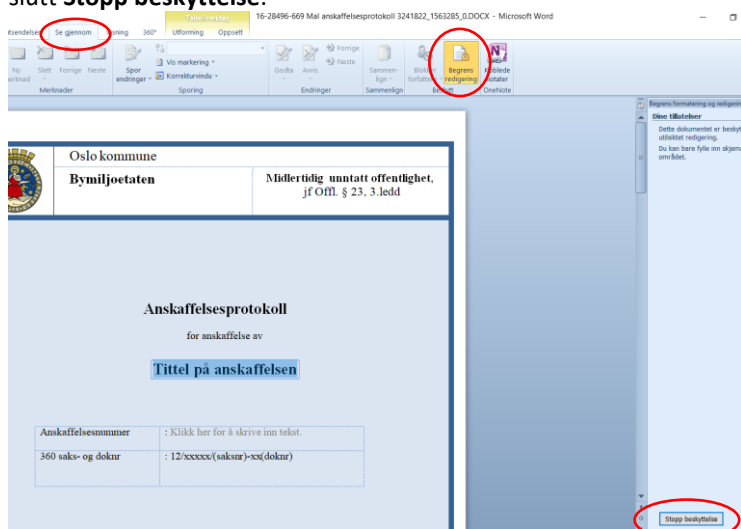
Merk: Det anbefales ikke å registrere mange e-poster i ett dokument. Der e-posttråden inneholder flere aktiviteter skal hver enkelt aktivitet i saksbehandlingsprosessen være ett enkelt dokument.

## HVA GJØR JEG MED MALER SOM IKKE LAR SEG SJEKKE INN?

Enkelte eldre maler du finner på intranett har en skrivebeskyttelse som ikke er kompatibel med innsjekking i 360. Det gjelder spesielt de hvor det kun er mulig å fylle ut forhåndsdefinerte felter. Om du forsøker å redigere disse i 360, vil de ikke kunne sjekkes inn igjen.



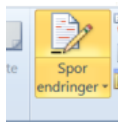
Løsningen er å oppheve skrivebeskyttelsen ved å gå til fanen **Se gjennom**, trykke **Begrens redigering**, og til slutt **Stopp beskyttelse**.



## HVORFOR DUKKER DET OPP NYE ENDRINGER I WORD ETTER JEG HAR GODTATT ALLE?

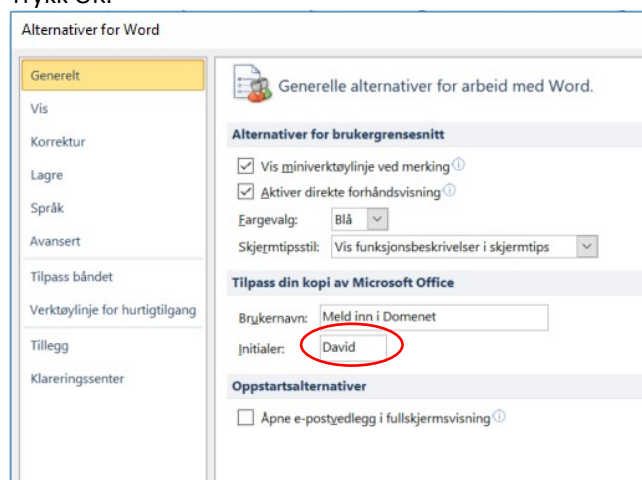
Funksjonaliteten **Spor endringer** i Word vil så lenge den er valgt vise endringer som har skjedd i Word filen din. Dette inkluderer automatiske oppdateringer når du åpner filen. Om **Spor endringer** står på, så vil det slik hver gang du åpner filen for redigering bli registrert endringer for flettefeltene som henter inn tekst fra dokumentkortet, og for eventuelle andre auto-genererte funksjoner i Word, som for eksempel sidetall i en innholdsfortegnelse.

Løsning: Når du bruker **Spor endringer** så må du etter å ha godtatt endringer også huske å skru av funksjonen ved å trykke på **Spor endringer** så det ikke er uthevet i gult lenger, og så sjekke inn.



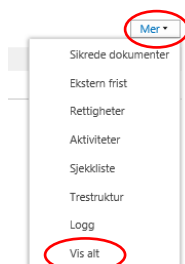
## HVORDAN FÅR JEG LAGT INN NAVNET MITT I MERKNADER I WORD?

For å legge inn initialer i Word går du til fanen Fil og trykker på alternativer. Skriv inn det du ønsker skal vises som Minid når du skriver merknader i en Word fil i feltet initialer. Trykk OK.

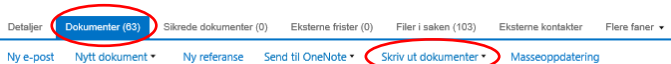


## - HVORDAN SKRIVER JEG UT ELLER LASTER JEG NED ALLE ELLER FLERE DOKUMENTER FRA EN SAK?

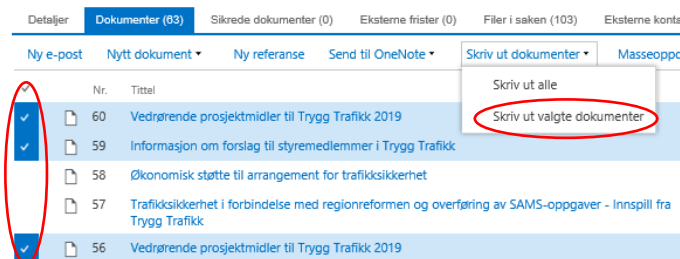
Først må du endre til den detaljerte visningen ved å velge **Vis alt** i **Mer** menyen helt til høyre.



I fanen for dokumenter vil du nå se valget **Skriv ut dokumenter** i øverste linje i fanen.



Velg de dokumentene du ønsker å skrive ut filene til og trykk **Skriv ut dokumenter** og velg **Skriv ut valgte dokumenter**.



Du får da valget om å sortere rekkefølgen på dokumentene i utskriften. Trykk piler for å endre sortering eller X for å fjerne.



Etter du trykker OK vil du måtte vente litt, og så åpner det seg en PDF i Acrobat Reader som du kan lagre eller skrive ut.

## - HVORDAN KAN JEG LASTE NED ALLE FILENE FRA ET DOKUMENT I EN HANDLING?

For å slippe å laste ned en og en fil kan du bruke sidepanelet i Outlook.

Søk opp dokumentet du vil laste ned filene fra ved å velge Dokument søk og skrive inn dokumentnummer eller tittel.

Om du skal laste ned mange filer fra samme sak kan du også starte med å søke frem saken.

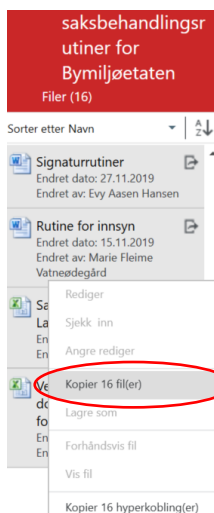
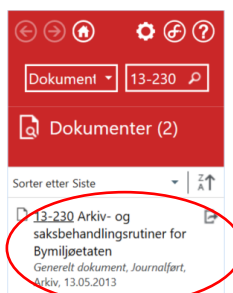
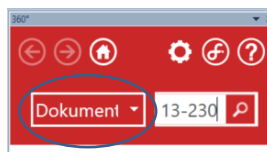
Dobbeltklikk på dokumentet i søkeresultatet

Velg øverste fil, trykk og hold inne **Shift**, velg siste fil, høyreklikk og kopier.

Om det er mange filer må du kanskje vente litt.

Når valget for å kopiere er borte er det hentet inn i utklippstavlen, og du kan lime filene inn der du ønsker.

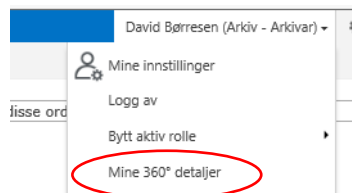
Om du startet i en sak for å kopiere fra flere dokumenter kan du trykke tilbake, velge neste dokument, og repetere prosessen.



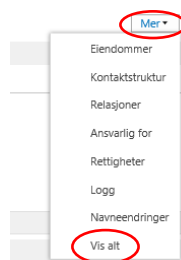
## HVORDAN FINNER JEG MINE GAMLE DOKUMENTER OG SAKER?

Saker som er avsluttet, og dokumenter som enten er besvart eller journalført, vil ikke vises i arbeidsflaten for saksbehandling. De er fortsatt tilknyttet saksbehandler.

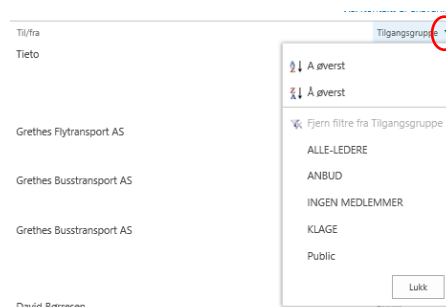
For å få se gamle dokumenter og saker er enkleste metode å gå til **Mine 360 detaljer**. Der ser du søk i alle kategorier med begrensningen deg selv som ansvarlig.



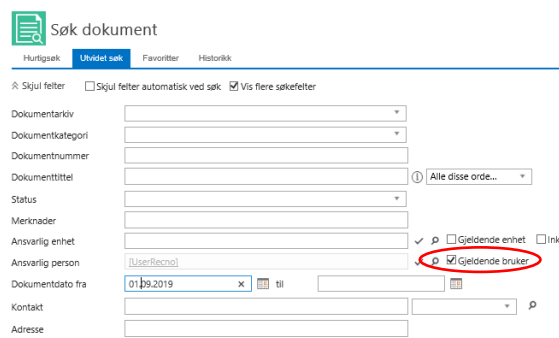
For å få mest mulig informasjon velg den detaljerte visningen ved å velge **Vis alt** i **Mer** menyen helt til høyre.



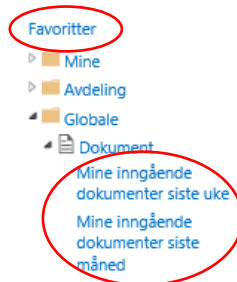
Ved å sortere kolonnene, eller legge inn filter, kan du begrense søket til fks den kontakten du ville se dokumenter fra, eller dokumenter med en tilgangskode. Dette er funksjonalitet du kan bruke i alle søkeresultat inkludert i saksvisning.



Om det er for stor mengde treff i kontakten din kan du åpne **Søk dokument** og gjøre et begrenset **Utvidet søk**. Om du huker av for **Gjeldende bruker** og begrenser til en periode vil du for eksempel få dine dokumenter innenfor den perioden.



I favoritter til venstre i 360, som er en liste over forhåndsdefinerte søk, vil du og finne dine innkommende dokumenter fra siste uke eller siste måned under globale (for alle brukere) favoritter. Trykk på teksten for å utføre søket.

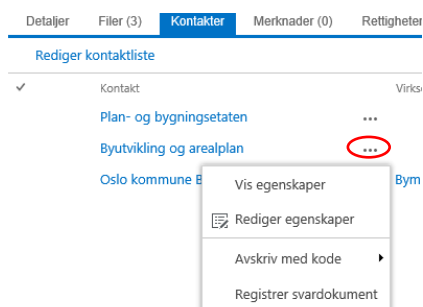


## HVORDAN KOBLER JEG SAMMEN UTGÅENDE OG INNGÅENDE DOKUMENTER OM JEG IKKE SVARTE I 360?

Veiledningene Restanser og Opprette og redigere dokumenter nevner funksjonaliteten vi bruker til dette.

Gå til det utgående dokumentet du vil skal avskrive ett innkommende dokument, trykk på tittelen, og velg **Registrer som svar på flere**. Merk at dette bare fungerer om du tidligere ikke har avskrevet det innkommende dokumentet, om du fks har tatt det til etterretning må du be arkiv oppheve avskrivningen først.

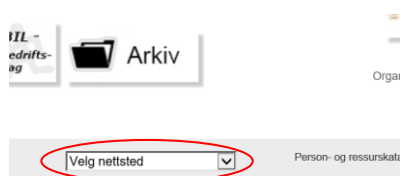
Du kan også fra et innkommende dokument som ikke er avskrevet gå til kontakt fanen, og ved å trykke på de tre prikkene bak navnet ditt få opp menyvalget **Registrer svardokument**.



## HVORDAN FÅR JEG SETT TEGNINGER I DOKUMENTINNSYN HOS PBE?

PBE har en egen intranettversjon av saksinnsyn som ansatte i Oslo kommune har tilgang til, hvor du kan se dokumenter uten å måtte logge deg inn gjennom ID-porten. Både tegninger og flere filer enn normalt er tilgjengelige der.

- Bruk menyen «**Velg nettsted**» nederst på Bymiljøetatens intranetthovedside for å velge PBE.



- Naviger deretter til saksinnsyn nederst på PBE sin intranett side.

### Snarveier

- Driftsmeldinger
- MinTid
- Hvem er hvem
- Hvem er hvor
- KSS
- Dokumentbehandling
- Kermit
- HR-systemet
- Saksinnsyn
- Webmatrikkel

- Lagre linken som en snarvei for å slippe senere navigering, eller kopier denne linken: <http://10.192.10.149/saksinnsyn4/main.asp>

*Tips: I samme velg nettsted meny har du tilgang til andre etaters intranett.*