

# Instruktioner för att besvara ärenden i Ledningskollen v4.5

I Ledningskollen version 4.5 förändrar vi de funktioner som används för att besvara ärenden. Denna snabbmanual är avsedd för som ett stöd för de som besvarar ärenden i Ledningskollen. Utförliga manualer för arbete i Ledningskollen.se finns på sidan <https://www.ledningskollen.se/Svenska/Dokumentation>

## Innehåll

[Besvara ett ärende](#)

[Ändra svar på ett ärende](#)

[Byta svarsställe för ett ärende](#)

## Besvara ett ärende

Funktionerna för att besvara ärenden hittar man i ärendevyn.

Klicka på knappen "hantera ärende" så kommer hanteringsfunktionen att visas i högerkant på sidan. Genom att klicka i det gula området så fällt svarsalternativen ut så som bilden nedan visar.

Hantera ärendet för Demoledningar AB

Välj ett svarsställe att svara för

▼ Besvara för intresseområde, Ledningar - Vänersborg  
Svarsställe: Kundtjänst projektering (byt)

**Berörs din organisation av ärendet?**

Nej, vi har ingen infrastruktur i området. ⓘ

Ja, vi har skickat ledningskarta ⓘ

Ja, vi har beslutat om utsättning ⓘ

Vi tar kontakt ⓘ

Ja, synlig anläggning finns i området ⓘ

Ärendet är initierat av oss ⓘ

**Skriv en kommentar**

Ange gärna när ledningskartan skickades och till vilken e-postadress

Besvara

Bild1. Svarsfunktionen så som den ser ut då en ledningsägare ska besvara ett ärende av typen ledningsanvisning.

Funktionen för att besvara ärenden har förändrats på följande sätt:

- Färger används för att visa status på ärendet och har följande betydelser:
  - Gul - ärendet är inte besvarat och ett svar måste ges.
  - Grön - ärendet är besvarat.
  - Grå - det är inte obligatoriskt att besvara ärendet.
- Svartalternativen har kortats men en längre beskrivning syns då man håller musen över symbolen **i** bredvid respektive svarsalternativ.
- Tidigare funktion med preliminärt svar har ersatts av möjligheten att uppdatera eller ändra svar (se separat rubrik nedan).
- Nya svarsalternativ för ledningsanvisning och projektering har tillkommit:
  - "Vi tar kontakt" och
  - "Ja, synlig anläggning finns i området".

## Ändra svar på ett ärende

Tidigare kunde man lämna ett preliminärt svar på ett ärende, för att senare lämna ett slutgiltigt svar. Denna funktion är nu borttagen och har ersatts av en funktion som gör det möjligt att ändra svar på ärenden som redan besvarats.

Funktionen finns tillgänglig från det att ärendet besvarats till dess att frågaren bekräftat svaret.



**OBS!!:** Då en ledningsägare ändrat sitt svar meddelas frågaren detta via e-post. Trots denna avisering från Ledningskollen bör man ändå alltid överväga att kontakta frågaren via telefon för att meddela att man ändrat sitt svar på ärendet. Speciellt i de fall då startdatum för markarbeten ligger nära i tiden eller redan passerats. (startdatum framgår i ärendet)

## Byta svarsställe för ett ärende

Funktionen för att flytta ett ärende till ett annat svarsställe har bytt plats. Funktionen återfinns nu som en liten blå text i det färgade fältet där man fäller ut svarsalternativen för ärendet. Se bilden nedan.

Välj ett svarsställe att svara för

► Besvara för intresseområde, Ledningar - Vänersborg  
Svarsställe: Kundtjänst projektering (byt)

Bild2. Funktionen för att byta svarsställe nås genom att klicka på den blå texten (byt) som bilden ovan visar.