

# Arbeta med grupper i 1177 e-tjänster

## Sammanfattning av funktion

Att fördela ett ärende till en grupp innebär att ingen enskild person ansvarar för att hantera ärendet. Ett ärende fördelas till en grupp där ett flertal personer ingår och det gör att ärendehantering blir mindre sårbar vid tillfällen där personer inte är i tjänst av olika anledningar.

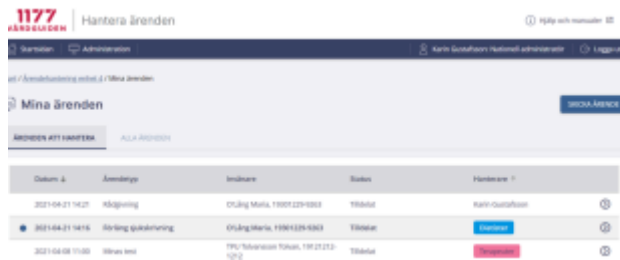
## Avisering

När en ärendemottagare fördelar ett ärende till en grupp får alla ärendehanterare i den gruppen notifiering via mejl och/eller sms (om ärendehanterare har valt att hen vill ha aviseringar).

## Hantera ärenden

Ärendehanterare går in under Mina ärenden/Ärenden att hantera

Här ser ärendehanterare fördelade ärenden till sig själv eller ärenden som är fördelade till de grupper hen ingår i. Kolumnen Hanterare visar ärendehanterarens eget namn om ärendet är fördelat direkt till ärendehanteraren, eller gruppens namn om ärendet är fördelat till en grupp ärendehanteraren. Denna kolumn går att sortera genom att klicka på rubriken.



Datum & Tid	Ärendets typ	Ärendets innehåll	Status	Hanterare
2021-04-21 14:27	Möjning	Öljung Maria, 19801224-8302	Stästa	Karin Gustafsson
2021-04-21 14:15	Ärsking sjukvårdning	Öljung Maria, 19801224-8302	Väntar	<a href="#">Fördela</a>
2021-04-08 11:00	Sjukvård	TPO/Konstantin Tolvan, 19821213-1072	Stästa	<a href="#">Fördela</a>

För att besvara ärendet behöver ärendehanteraren fördela ärendet till sig själv. Ett ärende måste alltid besvaras av enskild ärendehanterare. Vill ärendehanteraren sedan att gruppen tar över ärendet efter svar till invånaren (när man antingen har aktiverat funktionen fortsatt dialog i ärende eller besvarar med motfråga eller delsvar) kan hen fördela ärendet till gruppen i samband med att hen skickar svaret.



## Skicka invånarärende när ärendehanterare ingår i grupp

När en ärendehanterare som ingår i en grupp ska skicka ett invånarärende finns det möjlighet att välja att svaren ska komma till gruppen istället för hos den enskilda ärendehanteraren. Defaultvärdet är fortfarande den enskilda ärendehanteraren och hen måste här göra ett aktivt val för att byta till en grupp.

**Ärendehanterare**

Välj vilken ärendehanterare som det ska fördelas till när du skickar ärendet:

Fördela till mig själv

Fördela till en grupp

Välj grupp

Terapeuter