

## Leiðbeiningar fyrir notkun á þjónustugátt Fjársýslunnar

Slóðin á þjónustugátt Fjársýslunnar er <https://fjarsysla.zendesk.com/hc/is>



### Velkomin(n) í þjónustugátt Fjársýslunnar.

Hér getur þú fylgst með öllum beiðnum sem þú hefur sent til Fjársýslunnar.

[Innskráning](#)

Ef þú hefur ekki skráð þig inn áður þarftu að velja "Innskráning" hér fyrir ofan og velja síðan "Fá lykilorð", þú færð þá sent lykilorð í pósthólf þitt sem þú getur notað til þess að skrá þig inn.

Þjónustugáttin er tengd við Zendesk, þjónustukerfi Fjársýslunnar, þar sem allar beiðnir fá sérstakt númer. Starfsmenn Fjársýslunnar nota Zendesk til að afgreiða málin en kerfið sendir upplýsingar um málin í tölvupósti til viðskiptavina auk þess að upplýsingar um beiðnir birtast í þjónustugáttinni.

Í þjónustugáttinni er hægt að bregðast við beiðnum sem hafa þegar verið stofnaðar, en á næstu misserum verður opnað fyrir þann möguleika að stofna mál (beiðnir) beint í þjónustugáttinni.

Eins og er eru beiðnir stofnaðar með því að senda tölvupóst á Fjársýsluna ([fjarsyslan@fjarsyslan.is](mailto:fjarsyslan@fjarsyslan.is)) eða með því að starfsmaður Fjársýslunnar stofnar málið í Zendesk.

## Nýskráning

Í fyrsta skipti sem þjónustugáttin er notuð þarf að byrja á því að smella á *Innskráning*, þá opnast gluggi þar sem þarf að smella á *Sign up* (neðsti hlekkurinn).

Sign in to Fjársýslan  
Switch to agent sign-in >

Email

Password

[Forgot password?](#)

**Sign in**

Emailed us for support? [Fá lykilorð](#)  
Nýr hjá Fjársýslan? [Sign up](#)

Nýskrá þig fyrir Fjársýslan

Please fill out this form, and we'll send you a welcome email so you can verify your email address and sign in.

Required fields are marked by an asterisk (\*)

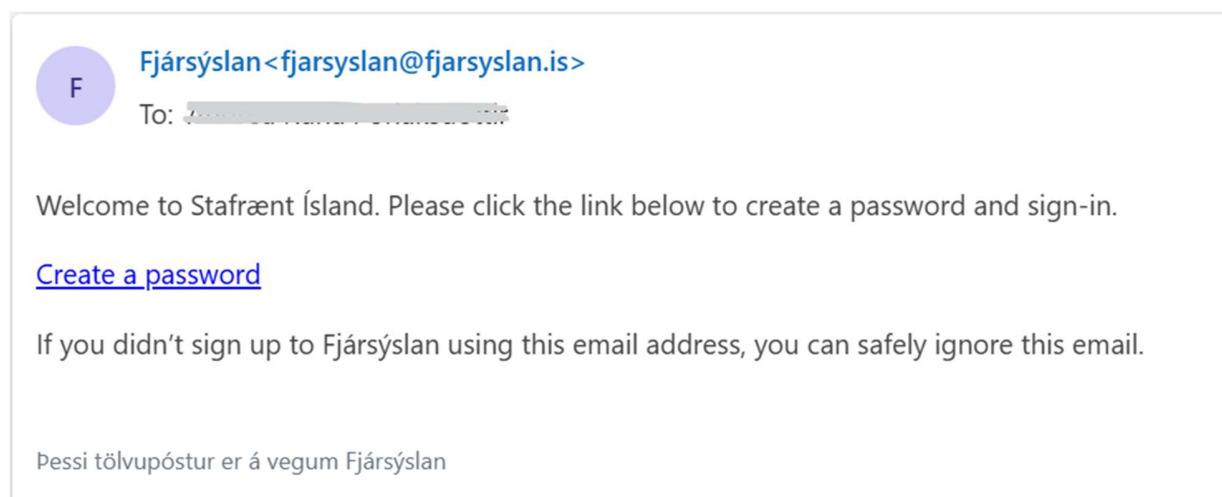
Fullt nafn \*

Netfangið þitt \*

**Nýskráning**

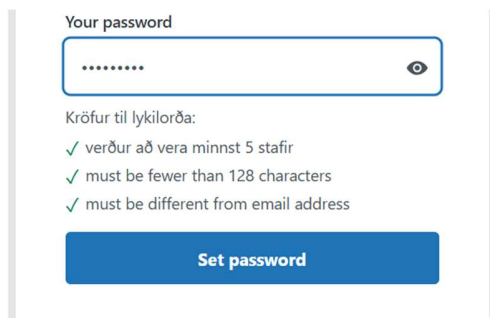
[hætta við](#)

Eftir að búið er að setja inn fullt nafn og netfang og smella svo á *Nýskráning* þá mun berast tölvupóstur þar sem beðið er um að búa til lykilorð.



Eftir að smellt hefur verið á *Create a password* kemur upp gluggi þar sem notandinn þarf að velja lykilorð miðað við kröfurnar sem koma fram.

Ef kröfurnar eru uppfylltar kemur grænt hak fyrir framan hverja línu.

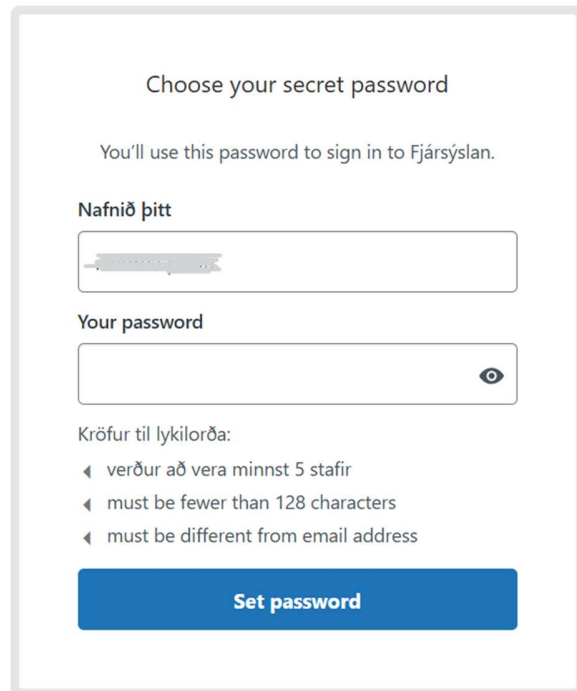


Your password

Kröfur til lykilorða:

- ✓ verður að vera minnst 5 stafir
- ✓ must be fewer than 128 characters
- ✓ must be different from email address

**Set password**



Choose your secret password

You'll use this password to sign in to Fjársýslan.

Nafnið þitt

Your password

Kröfur til lykilorða:

- ◀ verður að vera minnst 5 stafir
- ◀ must be fewer than 128 characters
- ◀ must be different from email address

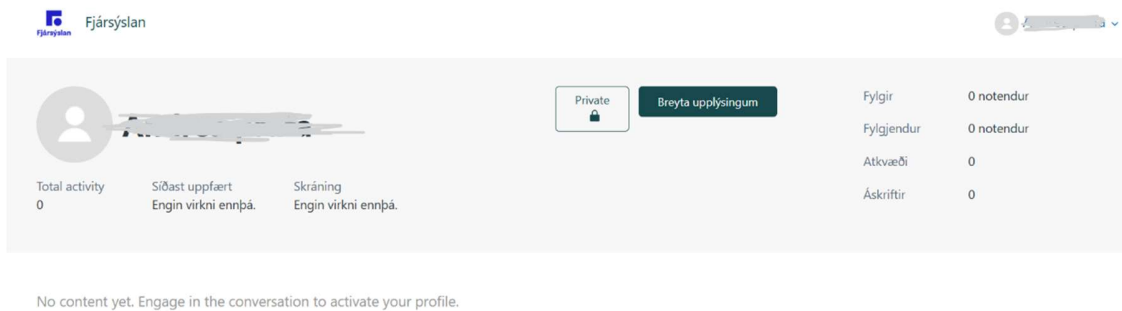
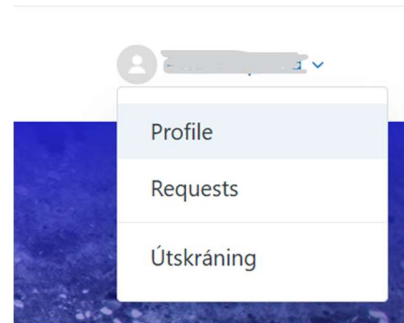
**Set password**

Eftir að lykilorðið hefur verið staðfest (smella á *Set password*) er notandinn fluttur aftur yfir í þjónustugáttina. Þá má sjá nafn notandans efst í hægra horninu.



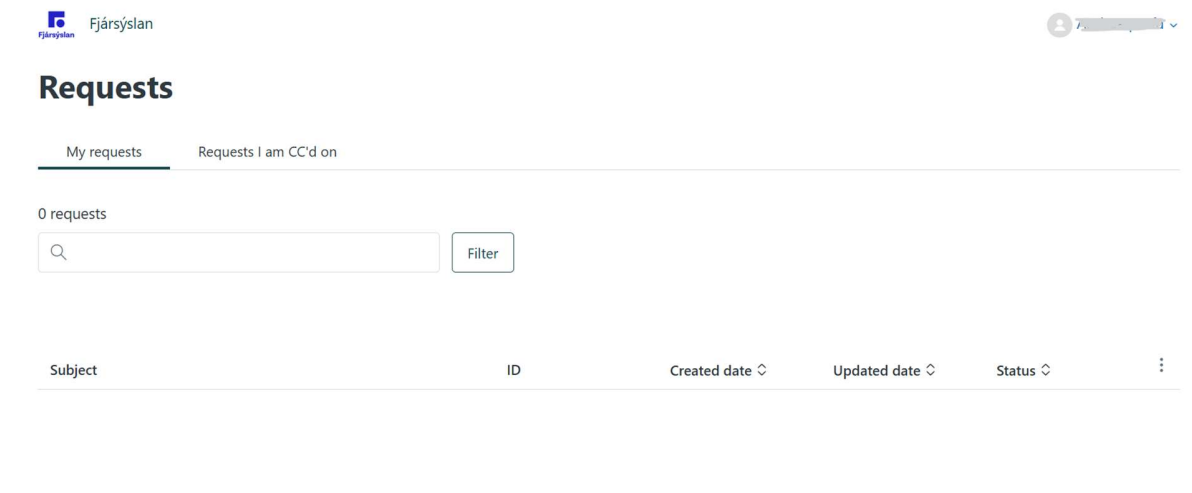
Örin hægra megin við nafn notandans gefur aðgang að frekari upplýsingum.

Með því að smella á *Profile* sjást upplýsingar um notandann.



Fjársýslan

Með því að smella á *Requests* sjást allar beiðnir sem notandinn hefur sent eða er skráður fylgjandi að (CC'd).



Fjársýslan

## Upplýsingar um einstaka mál (beiðnir)

Þegar mál hefur verið stofnað fær notandinn tölvupóst um að nýtt mál hafi verið stofnað.

Takk fyrir að hafa samband - erindi þitt "Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar" er mótttekið

**AF** [Redacted] - FJS (Fjársýslan) <fjarsyslan@fjarsyslan.is>  
To: [Redacted] Tue 1/21/2025 4:07 PM

Takk fyrir að hafa samband við Fjársýsluna - Mál þitt er númer (144455)  
Við munum svara fyrirspurn þinni við fyrsta tækifæri.

Ef þú vilt fylgjast með erindum þínum getur þú gert það [hér](#).

Bestu kveðjur,  
starfsfólk Fjársýslunnar

Þessi tölvupóstur er á vegum Fjársýslan

[← Reply](#) [→ Forward](#)

Með því að smella á [hér](#) er notandinn fluttur yfir í þjónustugáttina þar sem hægt er að sjá meiri upplýsingar um málið og bregðast við því.

Þegar mál hefur verið stofnað berst einnig tölvupóstur þar sem upplýsingar um málið koma betur fram (sömu upplýsingar birtast einnig í þjónustugáttinni). Í þessu tilfalli er titill (subject) málsins „Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar“.

---

Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar

**AF** [Redacted] - FJS (Fjársýslan) <fjarsyslan@fjarsyslan.is>  
To: [Redacted] Tue 1/21/2025 4:07 PM

Erindi þitt hefur verið skráð.

---

[Redacted] - FJS (Fjársýslan)  
21. jan. 2025, UTC - 16:07

Hér eru upplýsingar sem koma fram í málinu, til dæmis gæti Fjársýslan verið að óska eftir gögnum eða upplýsingum frá viðkomandi stofnun.

Til þess að bæta við athugasemdum, vinsamlegast svaraðu þessum pósti.

Þessi tölvupóstur er á vegum Fjársýslan

[← Reply](#) [→ Forward](#)

Það er hægt að bregðast við málinu með því að svara tölvupóstinum.

Hvor leiðin sem er valin, að svara tölvupóstinum eða svara í gegnum þjónustugáttina, skilar sér í báðum tilfellum inn í Zendesk hjá Fjársýslunni þar sem starfsmaðurinn sem er með málið skráð hjá sér, sér upplýsingarnar.

Til þess að skoða málið í þjónustugáttinni er farið í *Requests*.


## Requests

Subject	ID	Created date	Updated date	Status	
Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar	#144455	Jan 21, 2025	11 minutes ago	Open	


Ef notandinn er með mörg mál í gangi þá er hægt að smella á *Filter* og velja viðeigandi síur.

Með því að smella á titil málsins sjást sömu upplýsingar og koma fram í tölvupóstinum.

## Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar

 [Redacted] - FJS  
12 mínútur síðan

Hér eru upplýsingar sem koma fram í málinu, til dæmis gæti Fjársýslan verið að óska eftir gögnum eða upplýsingum frá viðkomandi stofnun.

 Bæta við upplýsingum








Merkja sem leyst

Spyrjandi [Redacted]  
Nýskráð Today at 16:07  
Síðast uppfært Today at 16:07

Í vinnslu hjá [Redacted] - FJS  
Id #144455  
Staða **Open**  
Priority —


Þarna sést líka hvaða starfsmaður Fjársýslunnar er með málið skráð á sig (sjá *Í vinnslu hjá*).

Með því að smella á *Bæta við upplýsingum* opnast svæði þar sem hægt er að skrifa inn skilaboð eða svar við málinu, ásamt því að hægt er að bæta við viðhengjum, skjáskotum og öðru sem gætu tengst málinu.

 Paragraph ▼ | B | I |  |  |  |  99 |  | 

Hér er svar við spurningunni frá Fjársýslunni og viðeigandi gögn sett í viðhengi.



Bæta við viðhengi eða slepptu skráum hér


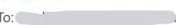
 Skjal fyrir leiðbeiningar.docx ×


Með því að smella á *Senda* sendist textinn sem er skrifaður, ásamt öllum viðhengjum, til Fjársýslunnar.

Notandinn fær tölvupóst með upplýsingum um að málið hafi verið uppfært.



Re: Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar ^

  Skjal f...ingar.docx

 **Fjársýslan**  
To: 

 Skjal fyrir leiðbeiningar.docx  
14 KB ▼

Erindi þitt (144455) hefur verið uppfært. Til þess að bæta við frekari athugasemdum, vinsamlegast svaraðu þessum pósti.  
Your request (144455) has been updated. To add additional comments, reply to this email.

   
21. jan. 2025, UTC - 16:25

Hér er svar við spurningunni frá Fjársýslunni og viðeigandi gögn sett í viðhengi.

Sömu upplýsingar bætast við málið í þjónustugáttinni.

## Sýnishorn af máli fyrir leiðbeiningar

 27 mínútur síðan - FJS

Hér eru upplýsingar sem koma fram í málinu, til dæmis gæti Fjárslan verið að óska eftir gögnum eða upplýsingum frá viðkomandi stofnun.

---

 9 mínútur síðan




Hér er svar við spurningunni frá Fjárslunni og viðeigandi gögn sett í viðhengi.

 [Skjal fyrir leiðbeiningar.docx](#)  
10 KB · Download

---

 nokkrar sekúndur síðan - FJS

Hér koma fleiri spurningar um málið.

Spyrjandi	
Nýskráð	Today at 16:07
Síðast uppfært	Today at 16:33
Í vinnslu hjá	 - FJS
Id	#144455
Staða	<b>Awaiting your reply</b>
Priority	—
Viðhengi	 <a href="#">Skjal fyrir leiðbeiningar.docx</a> 10 KB · Download

Öll samskipti í málinu bætast við neðst í málið í þjónustugáttinni. Jafnframt fær notandinn tölvupóst með sömu upplýsingum.

Staða máls getur breyst – þegar mál eru merkt með *Awaiting your reply* er Fjárslan að bíða eftir svari frá notandanum áður en haldið verður áfram með málið.

Þegar málinu hefur verið lokið fær það stöðuna *Solved*.

Hægt er að enduroppna mál sem hefur áður verið lokað með því einfaldlega að smella á *Bæta við upplýsingum*, skrifa texta og/eða senda inn viðhengi, og smella á *Senda*. Þá opnast málið aftur hjá starfsmanni Fjárslunnar.

Síðast uppfært 30.01.2025