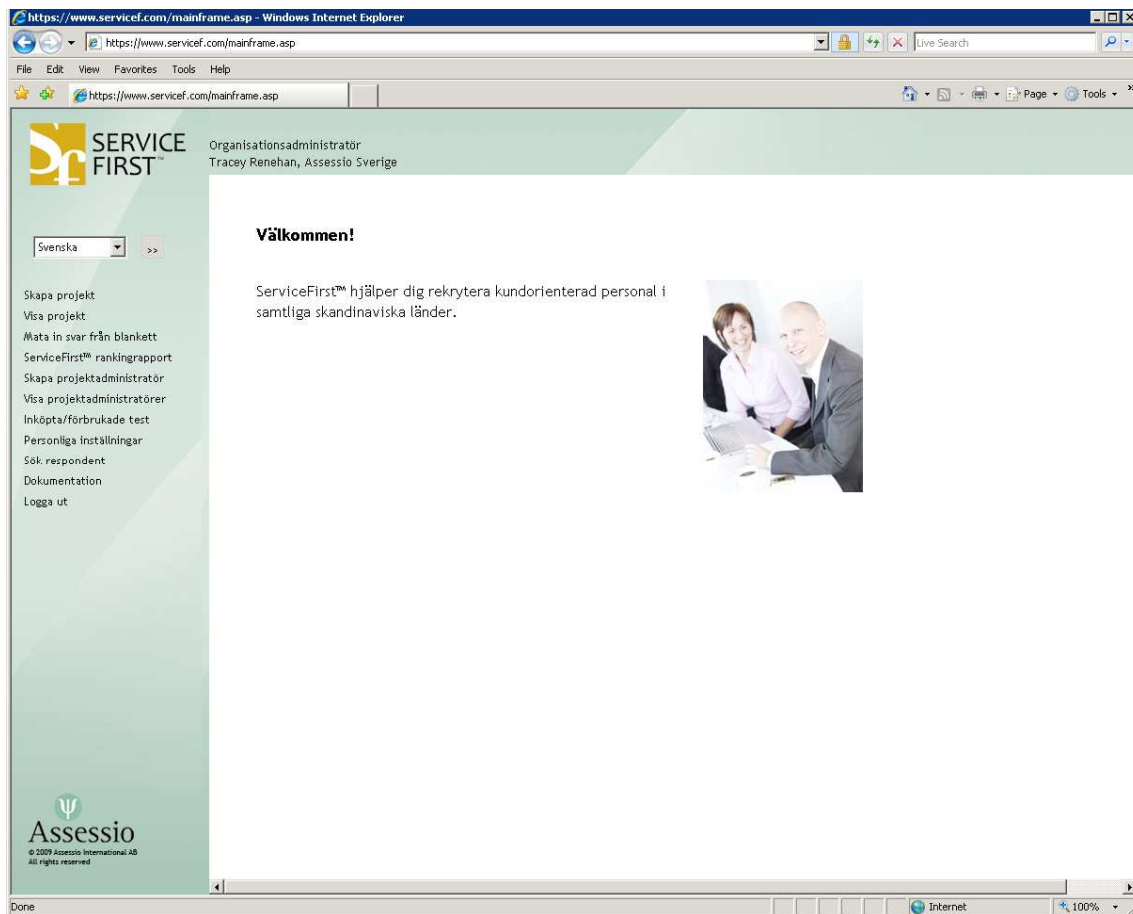


ServiceFirst™

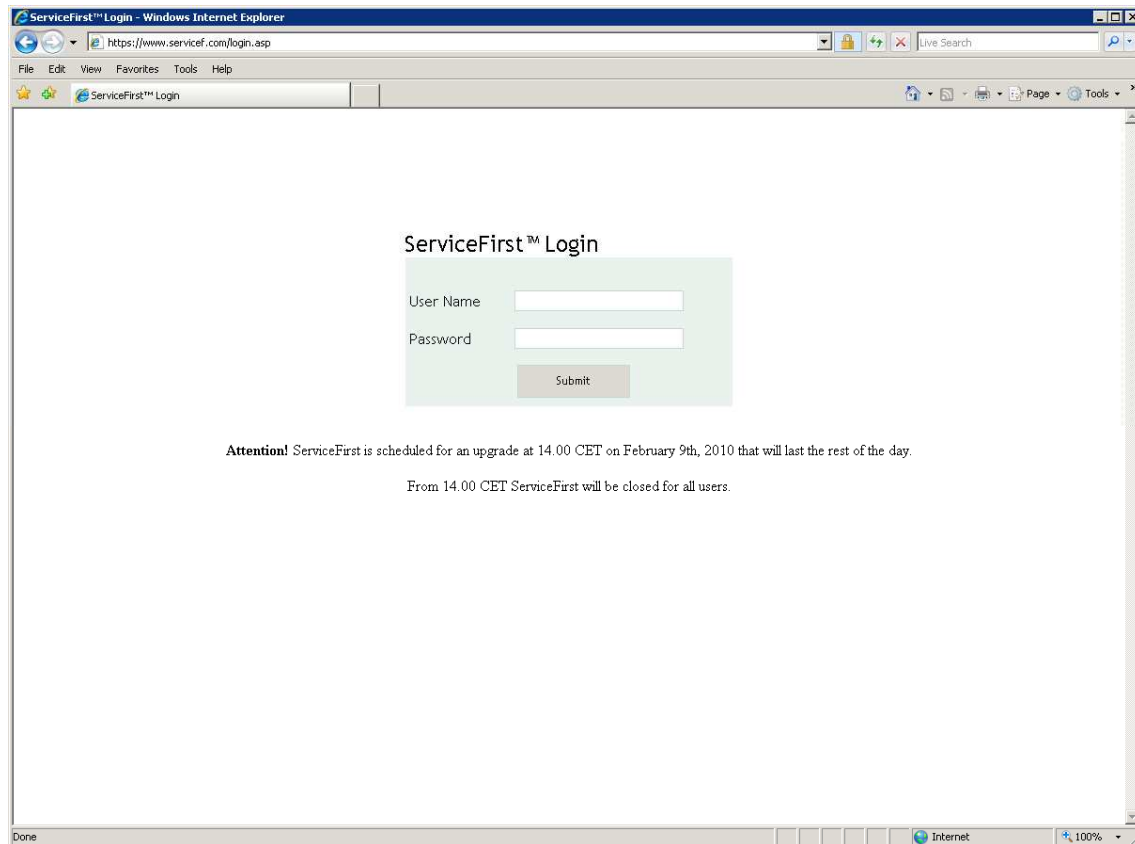
Webbhandledning, version 2.0



1. Log-in

- Logga in till ServiceFirst™ på: www.servicef.com.
- Skriv in ditt användarnamn och lösenord
- Klicka på *Submit*

Du får ditt användarnamn och lösenord från Assessio eller din Organisationsadministratör.



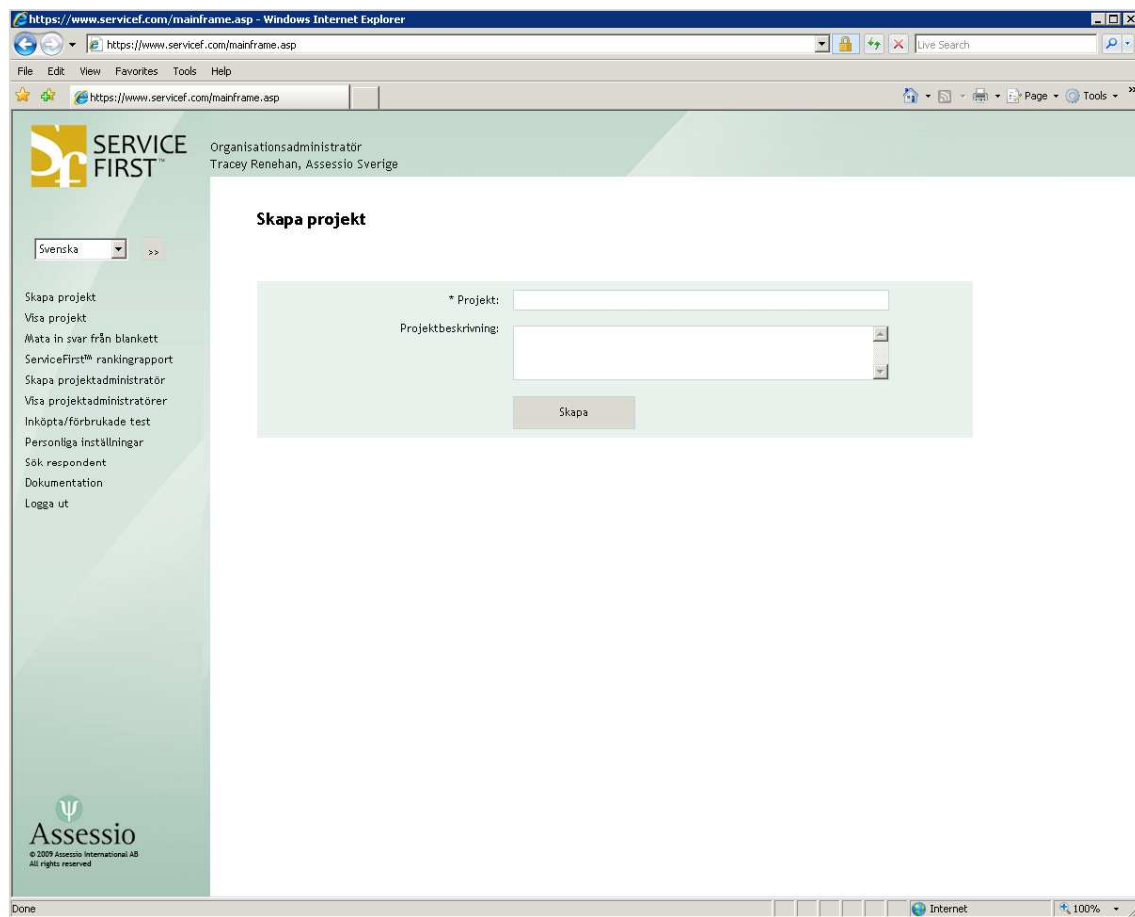
2. Administrering av ServiceFirst™

2.1 Skapa projekt

Det första steget för att administrera ServiceFirst™ är att skapa ett projekt.

- Klicka på *Skapa projekt*
- Skriv ett projektnamn (obligatoriskt)
- Skriv en projektbeskrivning (frivilligt)
- Klicka på *Skapa*







Systemet skapar projektet och tar dig tillbaka till projektlistan.



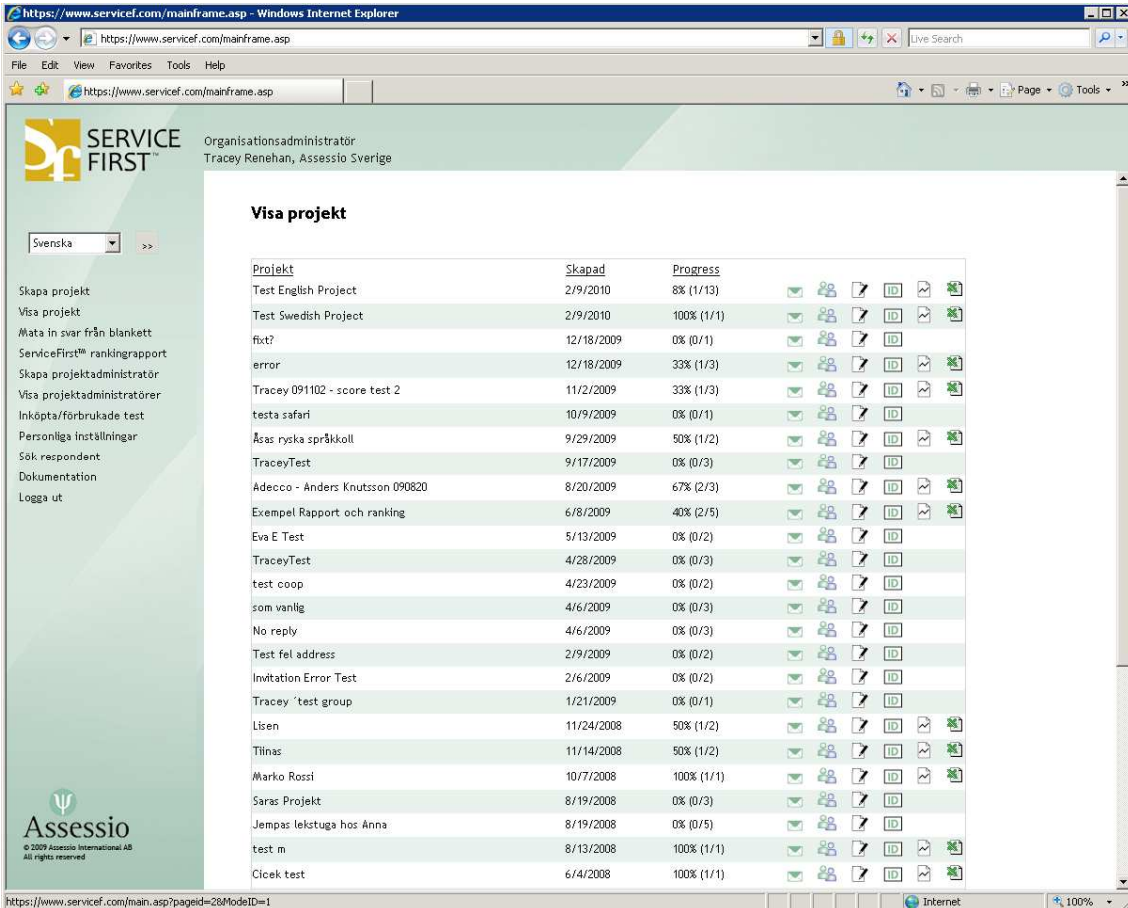
2.2 Visa projekt

- Klicka på *Visa projekt*

Projektlistan listar alla dina projekt. Genom att klicka på ikonerna till höger om projektnamnet kan du:

-  Bjuda in respondenter
-  Visa respondenter
-  Redigera projekt
-  Generera login-kod
-  Visa ServiceFirst™ rankingrapport
-  Exportera resultaten till Excel


Status kolumnen ger en snabb överblick av antalet genomförda testningar.



The screenshot shows the ServiceFirst web application interface. The browser address bar displays <https://www.servicefirst.com/mainframe.asp>. The page title is "Organisationsadministratör Tracey Renehan, Assessio Sverige". The main content area is titled "Visa projekt" and contains a table with the following columns: "Projekt", "Skapad", "Progress", and a set of icons for actions. The table lists various projects with their creation dates and progress percentages.

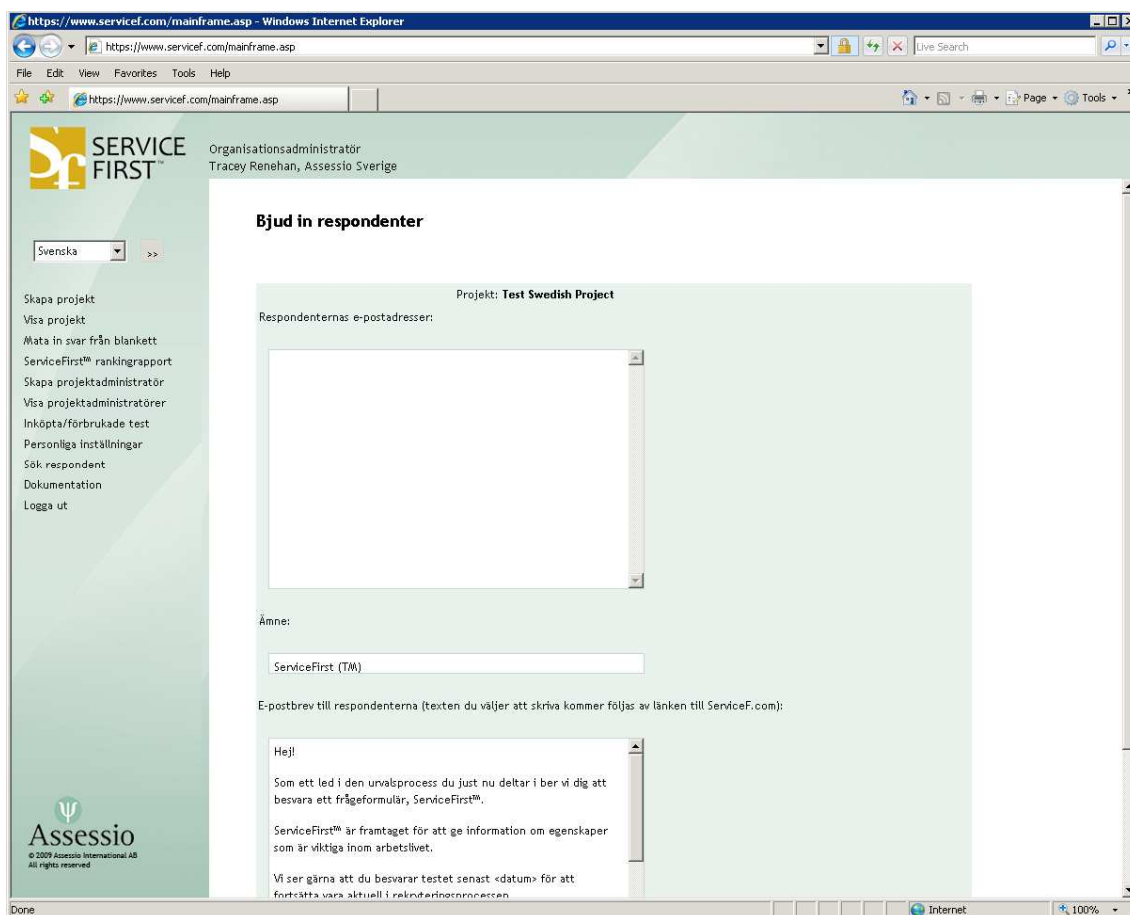
Projekt	Skapad	Progress	Icons
Test English Project	2/9/2010	8% (1/13)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Test Swedish Project	2/9/2010	100% (1/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
fixt?	12/18/2009	0% (0/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
error	12/18/2009	33% (1/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Tracey 091102 - score test 2	11/2/2009	33% (1/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
testa safari	10/9/2009	0% (0/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Åsas ryska språkkoll	9/29/2009	50% (1/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
TraceyTest	9/17/2009	0% (0/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Adecco - Anders Knutsson 090820	8/20/2009	67% (2/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Exempel Rapport och ranking	6/8/2009	40% (2/5)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Eva E Test	5/13/2009	0% (0/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
TraceyTest	4/28/2009	0% (0/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
test coop	4/23/2009	0% (0/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
som vanlig	4/6/2009	0% (0/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
No reply	4/6/2009	0% (0/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Test fel address	2/9/2009	0% (0/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Invitation Error Test	2/6/2009	0% (0/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Tracey 'test' group	1/21/2009	0% (0/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Lisen	11/24/2008	50% (1/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Tiinas	11/14/2008	50% (1/2)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Marko Rossi	10/7/2008	100% (1/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Saras Projekt	8/19/2008	0% (0/3)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Jempas lekstuga hos Anna	8/19/2008	0% (0/5)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
test m	8/13/2008	100% (1/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel
Cicek test	6/4/2008	100% (1/1)	Envelope, Group, Pencil, ID, Bar Chart, Excel

2.2.1 Bjud in respondenter

- Klicka på *Visa projekt*
- Klicka på 
- Skriv eller klistra in respondenternas e-post adresser
- Systemet föreslår en standardrubrik, som kan ändras vid behov
- Systemet föreslår ett standardmeddelande, som kan ändras vid behov
- Klicka på *Skicka*

OBS! I standardtexten kan man ange datum när testet senast ska vara ifyllt, dvs antingen lägga till ett datum eller ta bort meningen helt

Om du vill lägga till din egen standardtext i inbjudan kan du göra det under dina personliga inställningar. Se **5.1 Anpassa text i testinbjudan**.



I testinbjudan ligger en länk till testet, tillsammans med en inloggningskod. Inloggningskoden representerar användarens identitet och är unik för varje respondent. Denna inloggningskod är inte längre giltig efter att respondenten har avslutat testet. Ingen kan göra testet mer än en gång per inloggningskod.

Länken leder respondenten till inloggnings sidan där han/hon kan välja testspråk - danska, engelska, estniska, finska, lettiska, litauiska, norska, polska, ryska eller






svenska. Respondenten får sedan fylla i sina personuppgifter innan han/hon kan börja testet ServiceFirst™. Följande data registreras: förnamn, efternamn, kön, ålder, telefonnummer dagtid, telefon kvällstid, mobiltelefon, adress, postnummer och land. Ännu ett fält, *Notes*, kan disponeras för ytterligare information. Här kan man t ex be respondenten skriva ett kort brev om sig själv eller ange för det aktuella företaget relevanta erfarenheter.


Max 500 respondenter kan bjudas in i en enda försändelse. Om du råkar bjuda samma person mer än en gång, genereras ett felmeddelande.

TIPS! Alla respondenters inloggningskoder är tillgängliga under Projektets Respondentlista. Om en av respondenterna inte får inbjudan p g a att mejlet fastnat i mottagarens spamfilter, kan du hitta respondenten i listan och kommunicera inloggningskoden separat till honom/henne antingen muntligen, via sms eller e-post.

2.2.2 Visa Respondenter

Visa Respondenter listar alla respondenter som tillhör projektet. Genom att klicka på ikonerna till höger kan du:

	Redigera respondenten
	Visa respondentrapport (HTML)
	Visa respondentrapport (PDF)
	Starta test lokalt
	Välj en eller flera Respondent/er (Skicka testpåminnelse eller ta bort)

- Klicka på *Visa projekt*
- Klicka på 
- Listan över respondenter kan sorteras per e-postadress, förnamn, efternamn eller test-status. Test-status anger om testet har utförts eller pågår.

https://www.servicef.com/mainframe.asp - Windows Internet Explorer

https://www.servicef.com/mainframe.asp

File Edit View Favorites Tools Help
















https://www.servicef.com/mainframe.asp

SERVICE FIRST Organisationsadministratör
Tracey Renehan, Assessio Sverige

Svenska >>

Skapa projekt
Visa projekt
Mata in svar från blankett
ServiceFirst™ rankingrapport
Skapa projektadministratör
Visa projektadministratörer
Inköpta/förbrukade test
Personliga inställningar
Sök respondent
Dokumentation
Logga ut

Visa respondenter - Tracey 091102 - score test 2


E-mail	Login Codes	Förnamn	Efternamn	Teststatus	Avslutat/d datum	
	2TQLNRHF8	Kate	Wish	Färdig	2/9/2010	  
	N5MVC2EZQV			Väntar		  
asa.nordin@assessio.se				Pågående		  
pernilla.engberg@assessio.se				Pågående		  
tracey.renehan@assessio.se		Tracey	Test4	Färdig	11/2/2009	  

Send Test Reminder Ta bort

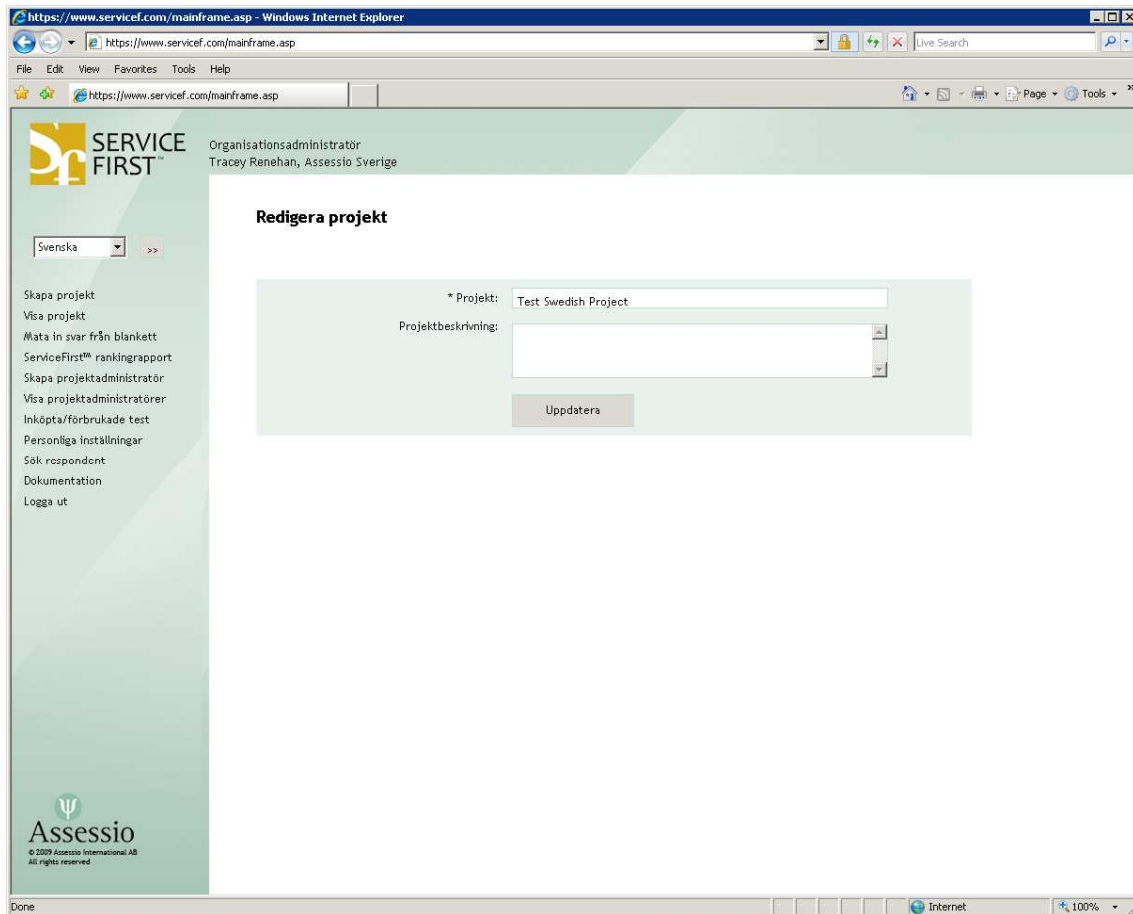
Assessio
© 2009 Assessio International AB
All rights reserved

Internet 100%

2.2.3 Redigera projekt

Klicka på *Visa projekt* och klicka på  för att:

- Redigera projektnamn
- Redigera projektbeskrivning



2.2.4 Generera Login-kod

För att komma runt problemet med att inbjudan fastnar i mottagarens spamfilter kan vi erbjuda en alternativ lösning för att ge respondenterna inloggningskoder. Funktionen att generera Login-koder underlättar att skapa grupper med upp till 200 inloggningskoder. Dessa koder är inte knutna till en respondent förrän respondenten har loggat in och fyllt i sina personuppgifter. Koderna kan skickas manuellt via ditt e-postkonto eller användas vid "på plats"-testningar (se 2.2.6 Starta test lokalt).

Observera att systemet inte skickar testinbjudningar eller testpåminnelser till respondenterna där login-koder har genererats via den här funktionen. Du måste skicka inbjudningar och påminnelser separat, dvs via ditt eget e-post system eller muntligen kommunicera koden till respondenterna.


- Klicka på *Visa projekt*
- Klicka på 
- Skriv in hur många id du vill skapa
- Klicka på *Skapa*

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp - Windows Internet Explorer

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp

File Edit View Favorites Tools Help

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp

 **SERVICE FIRST™**

Organisationsadministratör
Tracey Renehan, Assessio Sverige


Svenska >>

Skapa projekt
Visa projekt
Mata in svar från blankett
ServiceFirst™ rankingrapport
Skapa projektadministratör
Visa projektadministratörer
Inköpta/förbrukade test
Personliga inställningar
Sök respondent
Dokumentation
Logga ut

Login Codes

* Quantity of Login Codes:

Skapa

 **Assessio**
© 2009 Assessio International AB
All rights reserved

Internet 100%


Systemet skapar inloggningskoder och tar dig till projektets lista över respondenter.

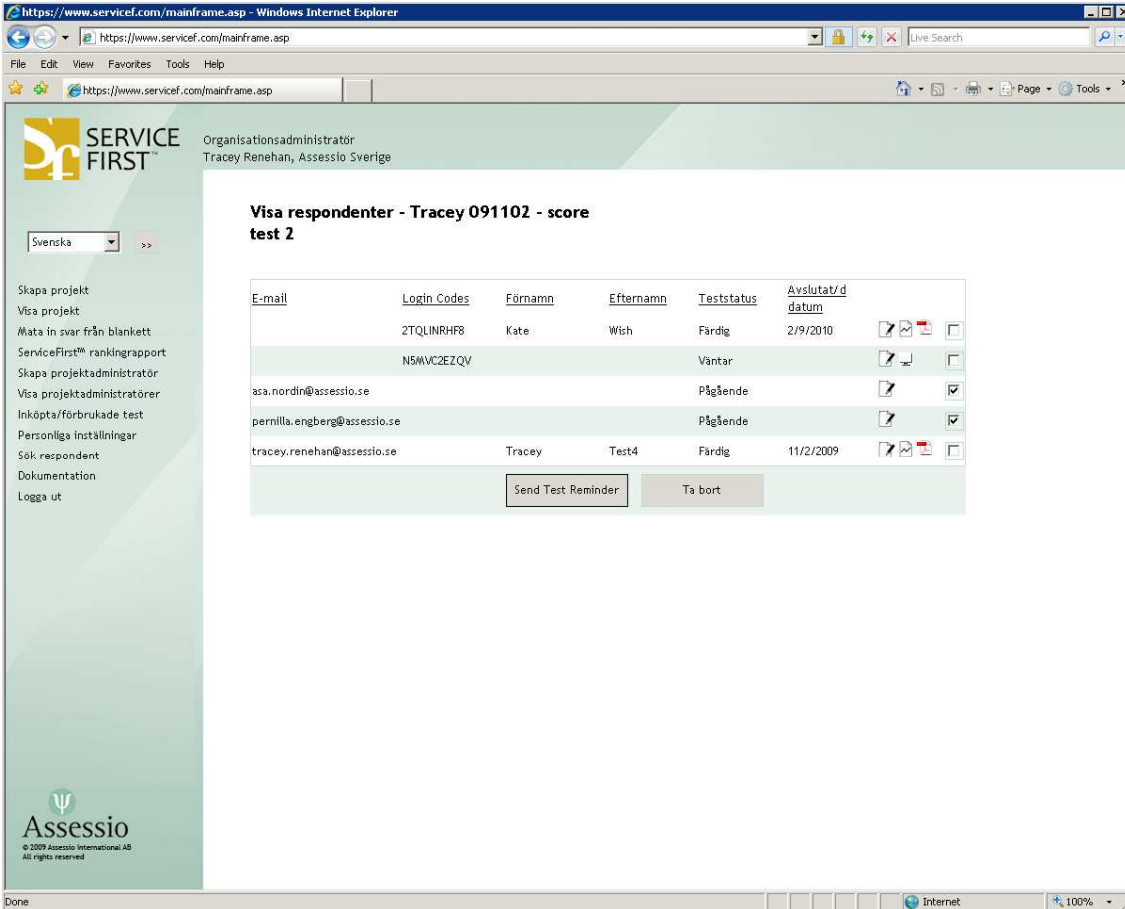
The screenshot shows a web browser window displaying the ServiceFirst application. The page title is "Visa respondenter - Test Swedish Project". The interface includes a navigation menu on the left with options like "Skapa projekt", "Visa projekt", and "Sök respondent". The main content area features a table with columns for "E-mail", "Login Codes", "Förnamn", "Efternamn", "Teststatus", and "Avslutat/datum". Below the table are buttons for "Send Test Reminder" and "Ta bort".

E-mail	Login Codes	Förnamn	Efternamn	Teststatus	Avslutat/datum
	Z7811UJA7C			Väntar	
	7VFZXMW3UE			Väntar	
	84A5GL6BRM			Väntar	
	6KN8MM53KQ			Väntar	
	1NYU78XNJN			Väntar	
tracey.renehan@assessio.se		Rich	Richards	Färdig	2/9/2010










- Skicka inloggningskoden manuellt tillsammans med testinstruktioner och länk till respondenten. Respondents inloggnings sida: <https://www.servicef.com/servicefirst.asp>

2.2.5 Skicka påminnelse på testinbjudan till respondenter

- Klicka på  i Projektlistan
- Markera en eller flera respondenter genom att bocka i rutan.
- Klicka på *Send Reminder*



The screenshot shows the ServiceFirst web application interface. The browser address bar displays <https://www.servicefirst.com/mainframe.asp>. The page title is "Organisationsadministratör Tracey Renehan, Assessio Sverige". The main content area is titled "Visa respondenter - Tracey 091102 - score test 2". Below the title is a table with columns: E-mail, Login Codes, Förnamn, Efternamn, Teststatus, and Avslutat/d datum. The table contains five rows of data. The first row has Login Codes "2TQLNRHF8", Förnamn "Kate", and Efternamn "Wish", with Teststatus "Färdig" and Avslutat/d datum "2/9/2010". The second row has Login Codes "N5WVCZEZQV" and Teststatus "Väntar". The third row has E-mail "asa.nordin@assessio.se" and Teststatus "Pågående". The fourth row has E-mail "perrilla.engberg@assessio.se" and Teststatus "Pågående". The fifth row has E-mail "tracey.renehan@assessio.se", Förnamn "Tracey", Efternamn "Test4", Teststatus "Färdig", and Avslutat/d datum "11/2/2009". Below the table are two buttons: "Send Test Reminder" and "Ta bort". The left sidebar contains a menu with options like "Skapa projekt", "Visa projekt", "Mata in svar från blankett", "ServiceFirst™ rankingsrapport", "Skapa projektadministratör", "Visa projektadministratörer", "Inköpta/förbrukade test", "Personliga inställningar", "Sök respondent", "Dokumentation", and "Logga ut". The bottom left corner of the page features the Assessio logo and copyright information: "© 2009 Assessio International AB All rights reserved".



E-mail	Login Codes	Förnamn	Efternamn	Teststatus	Avslutat/d datum		
	2TQLNRHF8	Kate	Wish	Färdig	2/9/2010		
	N5WVCZEZQV			Väntar			
asa.nordin@assessio.se				Pågående			
perrilla.engberg@assessio.se				Pågående			<input checked="" type="checkbox"/>
tracey.renehan@assessio.se		Tracey	Test4	Färdig	11/2/2009		

- Acceptera påminnelsetexten eller redigera. Kom ihåg att skriva in senaste svarsdatum.
- Klicka på *Send Reminder*

2.2.6 Starta test lokalt

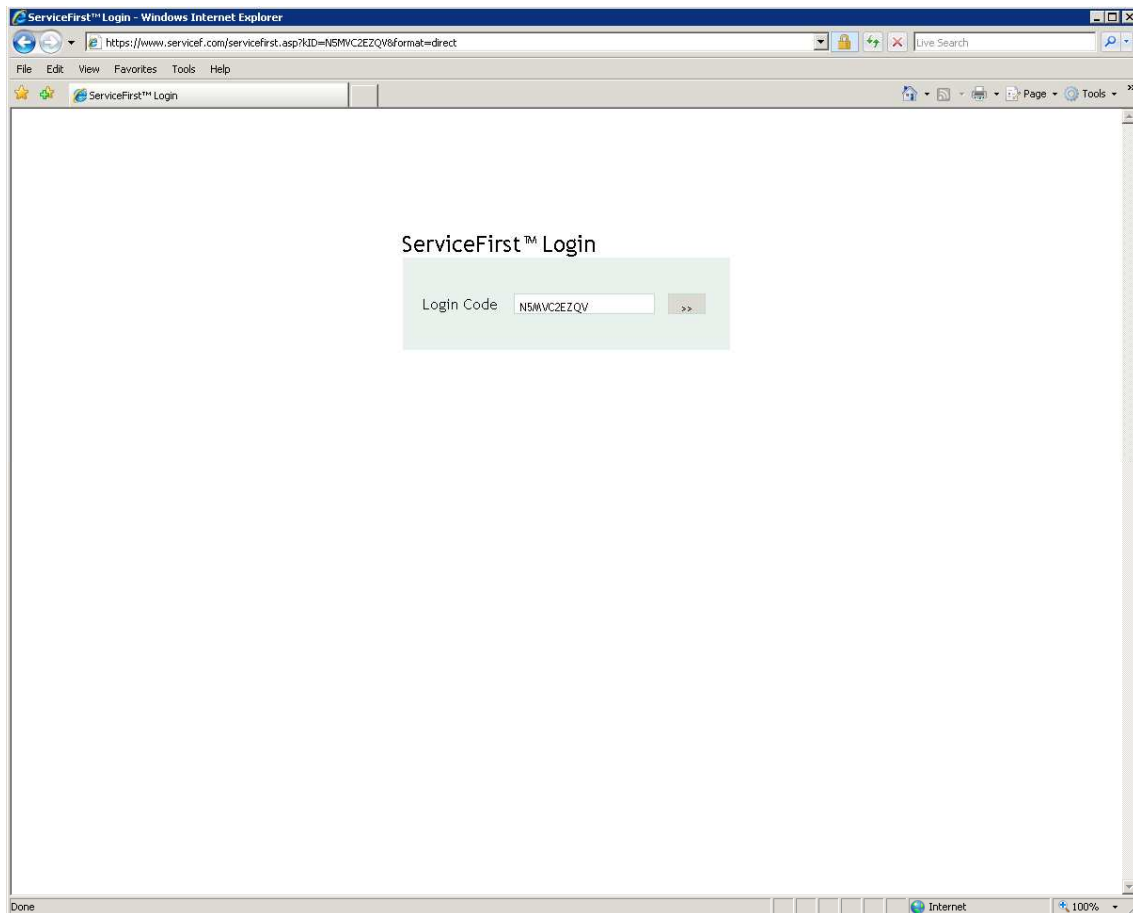
Testadministrering på en lokal dator

Av olika anledningar kan det vara nödvändigt att administrera ett test på plats på en lokal dator. För att underlätta detta, finns en "Starta Test Lokalt"-funktion. Du sätter igång testet och kandidaten tar över och avslutar sedan testet.


- Gå till projektets lista över respondenter
- Välj en oanvänd inloggningskod och klicka på 
- Respondentens inloggningssida öppnas och inloggningskoden är automatiskt ifylld.
- Klicka på 

Systemet låser ditt ServiceFirst Administrationskonto. Respondenten kan sedan komplettera med sina personuppgifter och börja testet.


OBS! För att se resultatet måste du logga in igen. Klicka sedan på projektets rankingrapport.



2.2.7 ServiceFirst™ Rankingrapport

- Gå till *Visa projekt* och klicka på  Se 2.4 nedan.

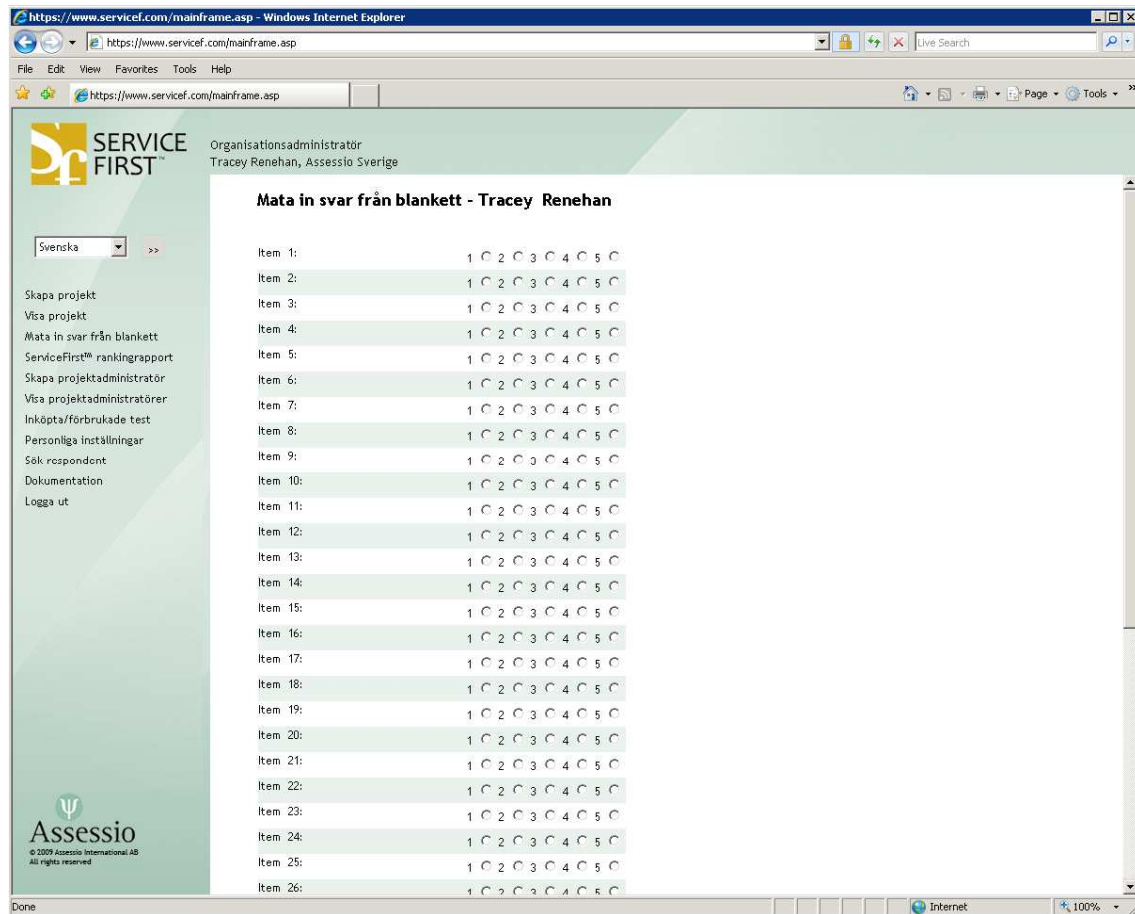
2.2.8 Exportera ServiceFirst™ Rankingrapport till Excel

- Gå till *Visa projekt*
- Klicka på 
- När du uppmanas att öppna eller spara Excel-filen, välj *Spara*
- Ange ett lämpligt namn på filen och klicka på *Spara*
- När filen har sparats, klicka på *Öppna*
- Excel öppnar den exporterade rapporten

2.3 Mata in svar från blankett

Papper- och pennaversionen av ServiceFirst™ scoras genom att testledaren matar in de svar respondenten angett på svarsblanketten.

- Klicka på *Mata in svar från blankett*
- Välj vilket projekt respondenten ska tillhöra
- Fyll i respondents personuppgifter (projekt, förnamn, efternamn och land är obligatoriska uppgifter)
- Klicka på skapa. Du kommer nu till en sida där du matar in svaren genom att markera respondentens svar i rätt ruta.



- När du har fyllt i alla respondentens svar, klicka på *Fortsätt*
- Resultaten beräknas och respondentens rapporter öppnas.


2.4 ServiceFirst™ rankingrapport

- Klicka på *ServiceFirst™ rankingrapport*

Denna sida visar:



de respondenter som har avslutat ServiceFirst™ efter 2010-02-09 kl 14.00 listas i fallande ordning efter C-Score och T-score baserade på 2009 års normer.

De som har avslutat ServiceFirst™ före 2010-02-09 kl 13.59 är listade i fallande ordning efter råpoäng och T-score baserad på 2001 års normer.

- För att se respondenternas individuella rapport, klicka på  .

- Generera ett e-postbrev till en enskild respondent genom att klicka på e-postadressen

2.4.1 ServiceFirst™ rapport

- Klicka på *ServiceFirst™ rankingrapport* och därefter på .
- ServiceFirst™ rapporten är en individuell resultatrapport med grafer som anger C-Score, T-Score och råpoäng för de fyra delskalorna.
- ServiceFirst™ rapporten kan även skapas som PDF-fil. Denna kan sparas på din dator för att sedan bifogas i e-postbrev. Klicka på  för att öppna rapporten som en PDF.

3. Organisationsadministratörer och projektadministratörer

Internetversionen av ServiceFirst™ har två nivåer av användare: organisationsadministratörer och projektadministratörer.

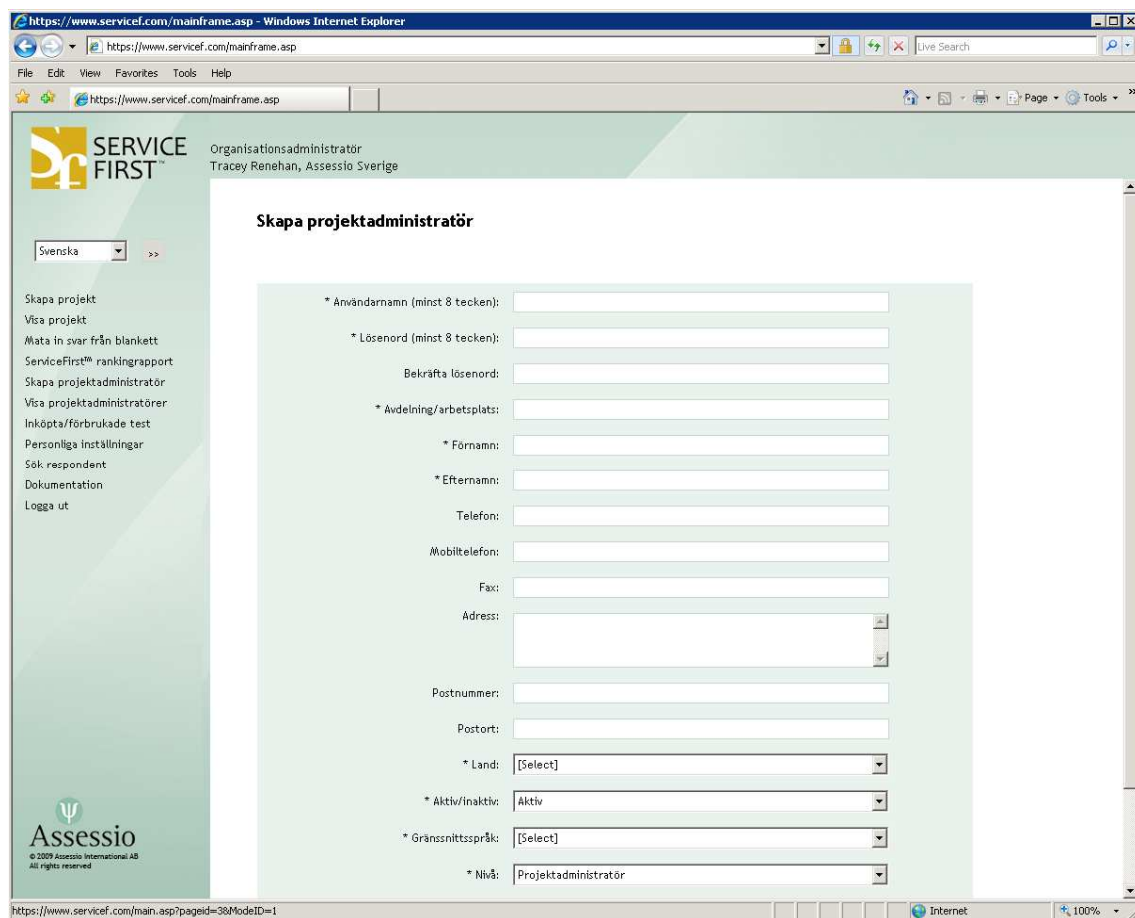
Organisationsadministratören har en övergripande roll i så mening att han eller hon har möjlighet att upprätta nya användare inom sin organisation, så kallade

projektadministratörer. Organisationsadministratören hanterar även inköp av nya testningar till organisationen.

3.1 Skapa projektadministratör

Denna funktion är endast tillgänglig för Organisationsadministratörer.

- Klicka på *Skapa projektadministratör*
- Tilldela projektadministratören individuellt användarnamn och lösenord
- Fyll i projektadministratörens personuppgifter
- Klicka på *Skapa*



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Skapa projektadministratör' (Create project administrator) form in the ServiceFirst application. The browser address bar shows 'https://www.servicefirst.com/mainframe.asp'. The page header identifies the user as 'Organisationsadministratör Tracey Renehan, Assessio Sverige'. The form contains the following fields:

- * Användarnamn (minst 8 tecken): [Text input]
- * Lösenord (minst 8 tecken): [Text input]
- Bekräfta lösenord: [Text input]
- * Avdelning/arbetsplats: [Text input]
- * Förnamn: [Text input]
- * Efternamn: [Text input]
- Telefon: [Text input]
- Mobiltelefon: [Text input]
- Fax: [Text input]
- Adress: [Text input]
- Postnummer: [Text input]
- Postort: [Text input]
- * Land: [Select dropdown]
- * Aktiv/inaktiv: [Select dropdown, currently set to 'Aktiv']
- * Gränssnittsspråk: [Select dropdown]
- * Nivå: [Select dropdown, currently set to 'Projektadministratör']

The left sidebar contains a menu with options like 'Skapa projekt', 'Visa projekt', 'Mata in svar från blankett', 'ServiceFirst™ rankingrapport', 'Skapa projektadministratör', 'Visa projektadministratörer', 'Inköpta/förbrukade test', 'Personliga inställningar', 'Sök respondent', 'Dokumentation', and 'Logga ut'. The Assessio logo and copyright information are visible at the bottom left of the sidebar.

Här kan du ändra ditt lösenord, redigera personliga uppgifter och anpassa testinbjudan och påminnelse.

4. Aktivitetsrapport

Service First har två sätt att fylla på med nya test, dels genom manuell kvot och dels genom automatisk påfyllnad. Manuell kvot är den kvantitet en organisation köper initialt som startkvot. För att förhindra att en organisation står utan test mitt i en urvalsprocess, tilldelas organisationen automatiskt en kvot i samma stund som det sista testet är förbrukat. Storleken på kvoten fastställs när organisationen registreras som användare av Service First och antalet kan justeras när som helst genom att kontakta Assessio.

Här presenterar vi en lista över hela organisationens förbrukade test per projekt, månad och projektadministratör. Listan kan sorteras efter år, projektledare, projektadministratör eller per månad. Varje månads totala förbrukning visas längst ner på sidan.

Här kan du se hur många testningar som återstår tills uppdatering sker med den automatiska kvoten.

Organisationsadministratör
Tracey Renehan, Assessio Sverige

Inköpta/förbrukade test - 2010

Projekt	Namn	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Total
Tracey 091102 - score test 2	Renehan, Tracey	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
error	Renehan, Tracey	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Test Swedish Project	Renehan, Tracey	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Test English Project	Renehan, Tracey	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Total		1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Organisationens köp av test:

Löpnummer	Antal köpta test	Datum
1165	5	1/7/2010

Total 5

You currently have 1 respondents available. Your automatic replenishment quota is 5.

Assessio
© 2009 Assessio International AB
All rights reserved

5. Personliga inställningar

5.1 Anpassa text i testinbjudan

- Klicka på *Personliga inställningar*
- Fyll i följande fält:
 - *Your Invite Text in Subject*
 - *Your Invite Text in Body*
 - *Your Reminder Text in Subject*
 - *Your Reminder Text in Body*
- Välj *Enable Your Email Invite & Reminder Content*
- Klicka på *Uppdatera*

Om du har aktiverat textinnehåll i e-post testinbjudan och påminnelse ”*Enable your Email Invite & Reminder Content*” inaktiverar det standardtexten i samtliga testinbjudningar. Det är för närvarande inte möjligt att endast ändra texten i testinbjudan och behålla standardtexten i påminnelsetexten.

Om du önskar att tillfälligt inaktivera din företagsanpassade (specialskrivna) text kan du göra detta genom att välja avaktivera ”*Enable your Email Invite & Reminder Content*”.

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp - Windows Internet Explorer

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp

File Edit View Favorites Tools Help

https://www.servicefirst.com/mainframe.asp

SERVICE FIRST Organisationsadministratör
Tracey Renehan, Assessio Sverige

Svenska >>

Skapa projekt
Visa projekt
Mata in svar från blankett
Servicefirst™ rankingrapport
Skapa projektadministratör
Visa projektadministratörer
Inköpta/förbrukade test
Personliga inställningar
Sök respondent
Dokumentation
Logga ut

Personliga inställningar

* Lösenord (minst 8 tecken):

Bekräfta lösenord:

* Avdelning/arbetsplats: Assessio Sverige

* Förnamn: Tracey

* Efternamn: Renehan

Telefon: x

Mobiltelefon: x

Fax: x

Adress: x

Postnummer: x

Postort: x

* Land: SWEDEN

* Gränssnittsspråk: English

E-mail: tracey.renehan@assessio.se


Your Invite Text In Subject:

Your Invite Text In Body:

Assessio
© 2007 Assessio International AB
All rights reserved

https://www.servicefirst.com/main.asp?pageid=78&modeID=5

6. Sök Respondent

- Klicka på *Sök respondent*
- Välj sökkriterier: Projekt, förnamn, efternamn och / eller e-postadress
- Klicka *Sökresultat* att initiera sökning
- Utifrån resultaten sidan kan du komma åt eller redigera svarandens personliga information genom att klicka .

The screenshot shows a web browser window displaying the ServiceFirst application. The page title is "Visa respondenter". The interface includes a navigation menu on the left with options like "Skapa projekt", "Visa projekt", and "Sök respondent". The main content area displays a table of respondents with columns for E-mail, Login Codes, Förnamn, Efternamn, Teststatus, and Avslutat/d datum. Below the table are buttons for "Send Test Reminder" and "Ta bort".

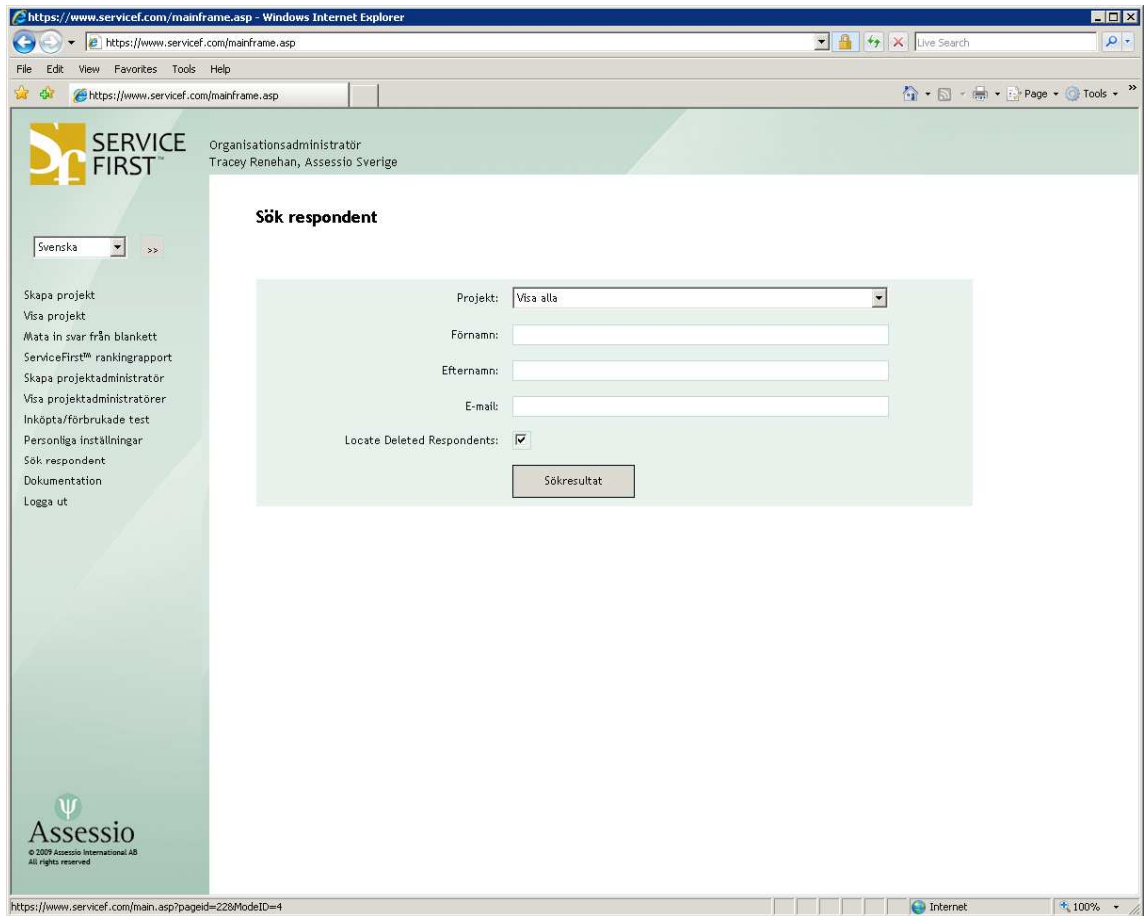
E-mail	Login Codes	Förnamn	Efternamn	Teststatus	Avslutat/d datum	
		Tracey	Renehan	Väntar		
	SYBW44GJXU	Tracey	Renehan	Färdig	2/9/2010	
tracey.renehan@assessio.se		Tracey	Test4	Färdig	11/2/2009	
tracey_renehan@hotmail.com		Tracey	Test	Färdig	4/16/2009	
tracey.renehan@assessio.se		Tracey	Tester	Väntar		

- Klicka på för att visa respondentens individuella rapport.
- Klicka på för att öppna PDF-rapport.
- För att radera en respondent, välj respondenten i listan med sökresultat och klicka på knappen: Ta bort

6.1 Återskapa en borttagen respondent

- Klicka på *Sök Respondent*
- Välj sökkriterier: Projekt, förnamn, efternamn och / eller e-postadress
- Välj *Locate Deleted Respondents*
- Klicka *Sök resultat* för att initiera sökning
- Under Sökresultat listas Respondenterna enligt angivna sökkriterier
- Välj Respondent du vill återskapa och klicka på *Restore Respondents*.

Återskapade Respondentdata hämtas till det ursprungliga projektet.



7. Dokumentation

- Klicka på *Dokumentation*

Här presenteras utvecklingsarbetet bakom Service First™ samt tolkningsanvisningar och material för administrering av papper- och pennversionen:

- Utveckling av Service First™ i USA
- Utveckling av Service First™ i Sverige
- Anvisningar för administrering och tolkning
- Statistiska begrepp
- Frågehäfte
- Svarsblankett

8. Logga ut

- Klicka på *Logga ut* för att låsa programmet för obehöriga användare.
- För att logga in igen, skriv in användarnamn och lösenord.