

# Telenta support

Kundinstruktion

# 1 INNEHÅLL

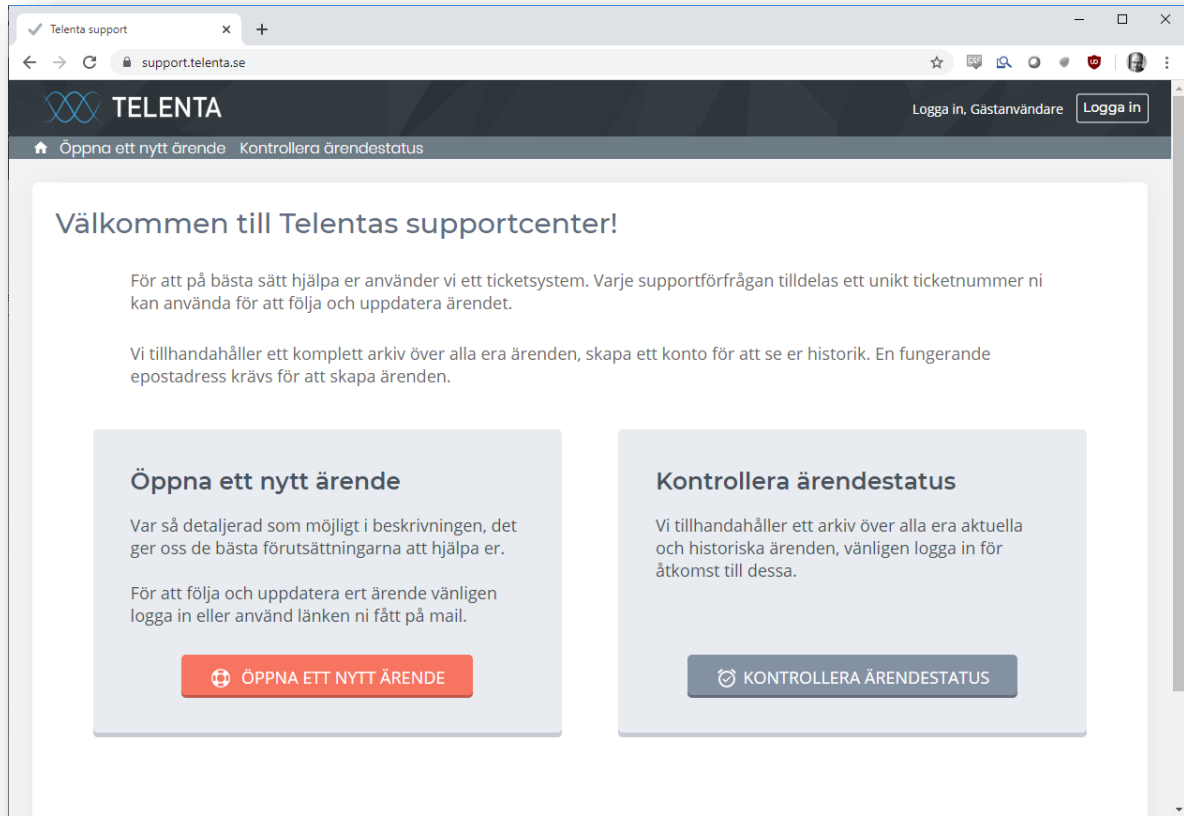
---

2	Systembeskrivning .....	3
3	Supportstruktur Telenta .....	3
4	Flöde.....	4
4.1	Översikt.....	4
4.2	Registrering.....	4
4.3	Skapande av ärenden.....	4
4.4	Besvara ärenden .....	5
4.5	Avslutning av ärende.....	5
4.6	Tilldelning av ärenden.....	5
4.6.1	Ärenden från befintliga kunder.....	5
4.6.2	Ärenden från nya kunder .....	6
4.7	Åtkomst till historik.....	6
5	Teknisk information .....	6

## 2 SYSTEMBESKRIVNING

---

Portalen nås på <https://support.telenta.se>.



Portalen är ett ärendehanteringssystem för support, felanmälan, order och säljkontakt och är Telentas primära supportkanal.

## 3 SUPPORTSTRUKTUR TELENDA

---

Alla som svarar på ärenden, så kallade agenter, tillhör en struktur av avdelningar. Avdelning finns för varje affärsområde på nationell och lokal nivå.

Varje avdelning har också en som är ansvarig för att ärenden inte blir föråldrade och det finns även en övergripande supportansvarig som följer upp att alla ärenden besvaras.

## 4 FLÖDE

---

### 4.1 ÖVERSIKT

Ett ärende skapas genom att en man som kund går in på [supportportalen](#) och fyller i formuläret för att skapa ett ärende. Ärendet bekräftas automatiskt via mail och tilldelas ett ärendenummer.

Ärendet tilldelas automatiskt till lämplig avdelning på Telenta baserat på val i formuläret och eventuell tidigare kommunikation. När en Telenta-anställd svarat på ärendet kommer kunden informeras via mail att svar har kommit. Ärendet avslutas sedan av Telenta när tillfredsställande lösning nåtts.

Nedan går vi igenom varje steg mer i detalj.

### 4.2 REGISTRERING

När du skapar ett ärende kommer du automatiskt att registreras, men om du vill registrera dig utan att direkt skapa ett konto gör du det genom att trycka på "Logga in" längst upp i högra hörnet och därefter på "Skapa ett konto".

### 4.3 SKAPANDE AV ÄRENDEN

Primärt ska ärenden skapas via webbportalen <https://support.telenta.se>, men vi stöder även att man mailar via [onlinesupport@telenta.se](mailto:onlinesupport@telenta.se) och även [support@telenta.se](mailto:support@telenta.se), [order@telenta.se](mailto:order@telenta.se) och [service@telenta.se](mailto:service@telenta.se). Men vi förespråkar att man använder portalen då ingen information missas och vi därmed på snabbast sätt kan hjälpa er.

## Öppna ett nytt ärende

Fyll i formuläret nedan för att öppna ett nytt ärende.

Kontaktinformation

Epost

Namn

Telefonnummer

Hjälpämnesrubrik  
  

- Välj ett hjälpsnitt—
- Brandlarm
- Inbrottslarm
- Kontakta vår säljorganisation
- Order
- Passagesystem
- Trygghetslarm

När ditt ärende skapats får du ett mail för bekräftelse med ärendenummer och en länk till ärendet. Du kan nu välja att invänta svar, men du kan även komplettera ditt ärende med mer information genom att logga in i portalen alternativt besvara mailet.

#### 4.4 BESVARA ÄRENDE

När någon på Telenta besvarat ditt ärende får du mail om detta med en länk till ärendet.

Det går även att uppdatera ärendet genom att svara på eposten med notifiering om ett nytt/ändrat ärende.

#### 4.5 AVSLUTNING AV ÄRENDE

När någon på Telenta avslutar ditt ärende blir du notifierad via mail om detta. Om du önskar öppna ärendet igen kan du göra det genom att svara på epostmeddelandet alternativt gå in via portalen.

#### 4.6 TILLDELNING AV ÄRENDE

##### 4.6.1 Ärenden från befintliga kunder

En befintlig kund, kallad organisation i portalen, har normalt en kundansvarig avdelning hos Telenta. Då kommer alla ärenden från användare i denna organisation automatiskt hamna hos denna avdelning.

Användare kan manuellt läggas till i organisationer alternativt identifieras automatiskt baserat på deras epost-adress. Som kund kan du även utse en ansvarig anställd hos er som ser alla era ärenden.

#### 4.6.2 Ärenden från nya kunder

När en ny användare fyller i ett ärende finns det utöver kontaktuppgifter även tvingande fält för vilket affärsområde det gäller samt Kommun/Företag, Anläggning och när felet inträffat. Det underlättar felsökning men också tilldelningen av ärenden och är den primära anledningen till att vi förespråkar att nyttja portalen framför att maila in ärenden.

Baserat på affärsområde så kommer ärendet tilldelas ett nationellt supportteam för det affärsområdet. Därifrån fångas det antingen direkt av en Telenta-anställd eller förmedlas till ett lokalt team för det området.

### 4.7 ÅTKOMST TILL HISTORIK

Telenta tillhandahåller full historik över alla era ärenden, ni kommer åt dem genom att logga in i portalen.

## 5 TEKNISK INFORMATION

---

Telenta supportportal är baserad på [osTicket](#) och all kommunikation är krypterad. Backup sker varje dag.