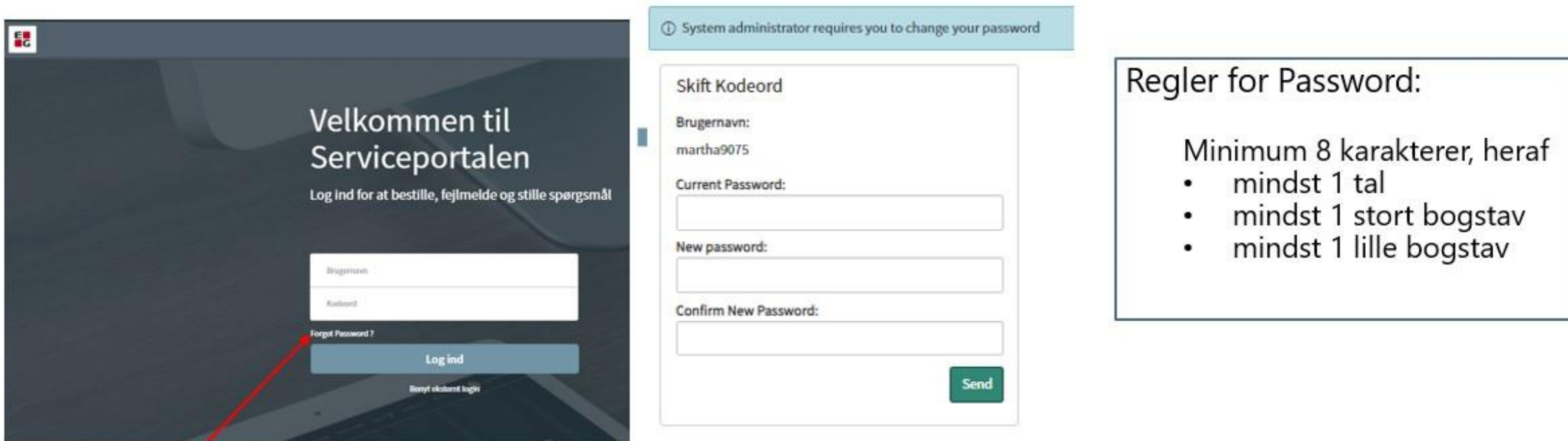


# Adgang til Serviceportalen

- Login på support.eg.dk (uden www foran) - Brugernavn og password indtastes. Brugernavnet er dit User ID, som du modtager fra EG. Ved første login bliver du bedt om at ændre password.



The image shows two screenshots from the EG Service Portal. The left screenshot is the main login page with the heading "Velkommen til Serviceportalen" and a "Log ind" button. A red arrow points from the "Log ind" button to the "Forgot Password?" link. The right screenshot shows a password change form titled "Skift Kodeord" with fields for "Brugernavn" (filled with "martha9075"), "Current Password", "New password", and "Confirm New Password", and a "Send" button. A notification at the top of the form states "System administrator requires you to change your password".

Regler for Password:

- Minimum 8 karakterer, heraf
- mindst 1 tal
- mindst 1 stort bogstav
- mindst 1 lille bogstav

- Har du glemt dit password, kan du klikke her for at få tilsendt et nyt.

# Serviceportalen - forside

Når du har logget ind på Serviceportalen vil du se nedenstående forside

The screenshot shows the service portal homepage. At the top left is the EG logo. The top navigation bar includes 'Sagsoversigt', 'Support -', 'Notifikationer' with a red notification icon and the number '1', 'Vejledning' with a red help icon, and a user profile icon labeled 'MT' with the text 'Navnet på dig som er logget ind.' Below the navigation bar is a large banner featuring a man in a blue shirt with a headset. The banner text reads 'Få hjælp' and 'Find de svar, du har brug for, når du har brug for dem'. Below the banner is a search bar labeled 'Søg' with a magnifying glass icon. At the bottom of the page are two main action buttons: 'Sagsoversigt' with a list icon and 'Få hjælp' with a headset icon. Callout boxes provide detailed explanations for the search bar, notification icon, support button, help button, and the 'Sagsoversigt' and 'Få hjælp' buttons.

**Notifikationer**  
Notifikationer vil blive vist, hvis du har sager hos os, der venter på dit svar – antallet af sager er vist med rødt

Navnet på dig som er logget ind.

**Support**  
Her vil du kunne se de oplysninger vi har registreret om dig som supportberettiget bruger samt kunne ændre dit password til portalen.

**Vejledning**  
En rød markering efter Vejledning betyder at der er en interaktiv gennemgang af det skærbillede du står i. Klik på vejledningen og der bliver vist en tekstboks med forklaring til de enkelte felter på skærmen. I hver tekstboks klikkes Next indtil gennemgangen er færdig. Der kan til hvert skærbillede være flere ture med forskellige emner.

**Søgefelt**  
Benytter du dette søgefelt, søges der på det indtastede (ord, sagsnr. etc.) på tværs af alle tekstfelter på en sag.

**Sagsoversigt**  
Klik her for at se en oversigt over dine sager

**Få hjælp**  
Kontakt support for at stille en anmodning eller rapportere et problem.

**Sagsoversigt**  
Der er forskellige former for sagsoversigter som du kan vælge ved at klikke her eller på Sagsoversigt i menulinjen.

**Få hjælp**  
Her kan du oprette en sag til supporten.

# Sagsoversigt

Når du har valgt Sagsoversigt, vil du få vist nedenstående skærbillede samt billederne på følgende to sider:

Klik her for at komme tilbage til forsiden, hvor du kan oprette en sag til os.

The screenshot shows the 'Sagsoversigt' (Case Overview) page. At the top left is the EG logo. The main navigation bar includes 'Sagsoversigt', 'Support', and 'Vejledning'. A user profile box on the right shows 'Navnet på dig, som er logget ind.' Below the navigation bar is a search bar with the text 'Søg'. On the left side, there is a 'Mine Lister' (My Lists) menu with options: 'Alle Sager', 'Åbne sager', 'Handling nødvendig', and 'Mine sager'. The main content area is a table of cases. A callout box points to the 'Alle Sager' option, stating 'Alle sager: Her vises alle sager – åbne som lukkede.' Another callout points to the 'Åbne sager' option, stating 'Åbne sager: Her vises alle igangværende sager.' A third callout points to the 'Handling nødvendig' option, stating 'Handling nødvendig: Her vises alle sager hvor vi afventer svar.' A fourth callout points to the 'Mine sager' option, stating 'Mine sager: Her vises de sager, der er oprettet af dig.' A fifth callout points to the main table area, stating 'Sagsoversigt: Sagsoversigten vil altid starte med at vise Alle Sager.' The table has columns: Nummer, Emne, Produkt, Sagstype, Kontakt, Kunde, Prioritet, Status, Oprettet, Opdateret, and Løst. Two rows of data are visible.

Nummer	Emne	Produkt	Sagstype	Kontakt	Kunde	Prioritet	Status	Oprettet	Opdateret	Løst
Sagsnummer	Jeg har et spørgsmål ang. lønmodul.	Lønprodukt	Service Request - Information	Test Testesen	Kundenavn	5 - Planning	Afsluttet	06-09-2021 09:58:24	06-09-2021 11:02:16	06-09-2021 10:03:12
Sagsnummer	Hvor finder jeg vejledning til Datawarehouse?	Datawarehouse	Service Request - Information	Test Testesen	Kundenavn	2 - High	Afsluttet	02-09-2021 09:39:53	02-09-2021 21:17:49	02-09-2021 15:48:39

OBS: sager der er afsluttede for mindre end 14 dage siden, og som derfor stadig kan genåbnes, vil nu kun blive vist under Alle sager. Disse sager har status Afsluttet.

# Hvilke oplysninger vises på Sagsoversigten:

Callout boxes pointing to the following elements in the table:

- Sagsnr.
- Overskrift på sagen
- Det produkt sagen vedrører
- Navn på den person, der har rejst sagen
- Navn på kunden
- Den prioritet sagen har fået
- Hvornår sagen er oprettet
- Hvornår sagen senest er opdateret
- Hvornår sagen er løst

Nummer	Emne	Produkt	Sagstype	Kontakt	Kunde	Prioritet	Status	Oprettet	Opdateret	Løst
Sagsnummer	Jeg har et spørgsmål til beregning af feriepenge	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Lukket	2020-08-25 10:04:03	2020-08-30 10:19:33	2020-08-30 10:18:25
Sagsnummer	Hvor finder jeg vejledning til Datawarehouse	Datawarehouse	Service Request - Information	Test Testesen	Kundenavn	5 - Planning	Afsluttet	2020-08-30 10:04:01	2020-08-30 10:09:08	2020-08-30 10:08:26
Sagsnummer	Problemer	Arkiv	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Afventer info	2020-08-30 09:49:54	2020-08-30 10:42:48	
Sagsnummer	Dette er overskrift på sagen	Brugeradministration	Service Request - Access / product	Test Testesen	Kundenavn	5 - Planning	Åben	2020-08-30 09:06:32	2020-08-30 09:27:24	
Sagsnummer	Major login	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	2 - High	Afsluttet	2020-08-25 10:22:50	2020-08-25 10:52:20	2020-08-25 10:52:20
Sagsnummer	Problemer med at logge på	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Afsluttet	2020-08-25 09:59:26	2020-08-30 10:14:19	2020-08-30 10:13:36

< > Række 1 til 6 af 6

## Sagstype

- Incident** - Fejl
- Service Request - Information** - Forespørgsel, f.eks. hvordan gør jeg....
- Service Request - Access / product** - Bestillinger f.eks. af adgang og udtræk
- Service Request - Application Feature** - Ændringsønske

## Sagens status:

- Ny** - sagen er lige modtaget
- Åben** - løsning af sagen er i gang
- Afventer info** - vi har stillet dig et spørgsmål og afventer svar
- Afsluttet** - sagen er løst og vil stå i denne status i 14 dage, hvor det er muligt at genåbne sagen
- Lukket** - sagen er endelig afsluttet og kan ikke genåbnes

Ved at klikke på et sagsnr., kan du se mere detaljerede informationer om den enkelte sag

Se eksempel på de næste sider.

# Sortering, filtrering, eksport og søgning

På Serviceportalen er der flere muligheder for at finde de sager frem, som du ønsker et overblik over:

Ønsker du at eksportere din sagsoversigt til PDF, Excel eller CSV, klikker du på og du får følgende muligheder

Eksporter som PDF  
Eksporter som Excel  
Eksporter som CSV

Benytter du dette søgefelt, søges der på det indtastede (ord, sagsnr. etc.) på tværs af alle tekstfelter på en sag.

Sagsoversigt

Søg på nøgleord

Nummer	Emne	Produkt	Sagstype	Kontakt	Kunde	Prioritet	Status	Oprettet	Opdateret	Læst
Sagsnummer	Jeg har et spørgsmål til beregning af feriepenge	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Lukket	2020-08-25 10:04:03	2020-08-30 10:19:33	2020-08-30 10:18:25
Sagsnummer	Hvor finder jeg vejledning til Datawarehouse	Datawarehouse	Service Request - Information	Test Testesen	Kundenavn	5 - Planning	Afsluttet	2020-08-30 10:09:08	2020-08-30 10:09:08	2020-08-30 10:08:26
Sagsnummer	Problemer	Arkiv	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Afventer info	2020-08-30 09:49:55	2020-08-30 10:42:48	
Sagsnummer	Dette er overskrift på sagen	Brugeradministration	Service Request - Access / product	Test Testesen	Kundenavn	5 - Planning	Åben	2020-08-30 09:49:55		
Sagsnummer	Major login	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	2 - High	Afsluttet	2020-08-25		
Sagsnummer	Problemer med at logge på	Brugeradministration	Incident	Test Testesen	Kundenavn	3 - Moderate	Afsluttet	2020-08-25		

Række 1 til 6 af 6

Det er muligt at filtrere på indhold i alle felter, ved at stille dig på det felt, hvis indhold du ønsker at se eller filtrere fra. Når du står i feltet og højreklikker, får du disse muligheder

Show Matching  
Filter Out

I eksemplet ovenfor vil du få alle sager der har Sagstype "Incident" ved at vælge "Show Matching". Vælger du "Filter Out", vises alle sager der IKKE har Sagstype "Incident".

Det er muligt at sortere på alle felter i henholdsvis faldende og stigende orden – dette gør du ved at klikke på feltet.

**Bemærk:** Hvis du har sat en sortering eller filtrering op, og herfra vælger at gå ind på en specifik sag for at se detaljer, så vil sorteringen eller filtreringen være nulstillet, når du vender tilbage til sagsoversigten.

# Oprettelse af suppoorthenvendelse (1):

The screenshot shows the top navigation bar of the EG A/S support portal. The logo 'EG' is on the left. The navigation items are 'Sagsoversigt', 'Support', 'Notifikationer' (with a red notification icon), and 'Vejledning'. A green box highlights the user's name 'Navnet på dig som er logget ind.' in the top right corner.

The main content area features a large image of a customer service representative wearing a headset. A green speech bubble points to the 'Få hjælp' button, which is highlighted in white. The text inside the speech bubble reads: 'Du kan oprette en henvendelse ved at vælge: Få hjælp'. Below the image is a search bar with the placeholder text 'Søg' and a magnifying glass icon.

At the bottom, there are two main navigation options:

- Sagsoversigt**: Klik her for at se en oversigt over dine sager
- Få hjælp**: Kontakt support for at stille en anmodning eller rapportere et problem.

# Oprettelse af supporthenvendelse (2):

Sagen bliver altid oprettet i dit navn

Her laver du en detaljeret beskrivelse af problemet, eller det spørgsmål, du stiller. Hvis relevant og muligt vil vi gerne have nedenstående informationer:

- En god og uddybende forklaring af problemet. Hvad oplever du?
- Skærmpoint kan indsættes direkte i feltet

Opret Sag

Konto  
Kundenavn. x ▾

Kontakt  
Test Testesen. x ▾

Produkt

Emne

Beskrivelse

Paragraph B I [List icons] [Link icon] [Image icon] [Info icon] [Close icon]

Vedhæft

Når alle felter er udfyldt, opretter du henvendelsen ved at klikke på Send.

Send

Ved at vælge det Produkt henvendelsen drejer sig om sikrer du, at sagen hurtigt kommer til det korrekte supportområde.

Her indsætter du en sigende overskrift på henvendelsen.

Her kan du vedhæfte et eller flere dokumenter til henvendelsen.

# Detaljeret sagsvisning – Venstre side af skærbilledet.

Her kan du skrive yderligere informationer til sagen og indsætte skærmbprint. Husk at afslutte med at klikke på Indsend.

Her kan du se forløbet af sagen.

På højre side vises de opdateringer, der er lavet af den person, der har oprettet sagen, og på venstre side vises de opdateringer, der er lavet af øvrige involverede i sagen.

Er sagen oprettet på telefon, er det medarbejderen hos EG, der vil stå på højre side.

Er sagen oprettet fra mail eller portal, vil det være kunden, der står på højre side.

The screenshot shows a web interface for case management. At the top is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and source code. Below the editor is a blue button labeled "Indsend". Underneath is a header bar with the text "Dette er overskrift på sagen" and a paperclip icon on the right. The main content area is split into two columns. The left column contains a message body with the following text: "Løsning:", "Hej.", "Løsningen er...", "Mvh Michael.", "Har du yderligere spørgsmål, eller har du brug for hjælp, kan du kontakte mig ved at besvare denne mail, eller [klikke her](#) for at åbne og kommentere sagen på vores kundeportal", "Hører vi ikke fra dig inden 16-09-2021, betragter vi sagen som afsluttet.", "Med venlig hilsen", "Michael Jensen", "Service Desk", "Læs vores [Privatlivspolitik](#)", and "Ref:MSG2541964\_YceDZhZEZPdPUENhajYN". The right column shows a document attachment with the title "Test Testesen", a thumbnail icon, and the filename "image004.jpg" with a size of "1.1 KB".

Her kan du kan vedhæfte dokumenter til sagen



# Detaljeret sagsvisning – højre side af skærbilledet.

The screenshot shows a user interface for viewing case details. It is divided into four main sections, each with a blue header and a white content area. The sections are: 1. 'Sagsoplysninger' (Case Information) containing a table with fields like Nummer, Kunde, and Produkt. 2. 'Løsning' (Solution) with a text area and an 'Åben' button. 3. 'Sagsbeskrivelse' (Case Description) with a text area and an 'Åben' button. 4. 'Vedhæftede filer' (Attached Files) showing a file named 'Datawarehouse - Vejledning.pptx' with a close button and a paperclip icon. Four green callout boxes with arrows point to specific elements in the interface.

Sagsoplysninger	
<b>Nummer</b> Sagsnummer	<b>Prioritet</b> 3 - Moderat
<b>Kunde</b> Kundenavn	<b>Kontakt</b> Test Testesen
<b>Produkt</b> Lenprodukt	<b>Status</b> Afsluttet
<b>Opdateret</b> omkring en time siden	

**Løsning**

Dette er svaret til eller løsningen på sagen

Feltet kan indeholde skærmpoint - Når du trykker på knappen "Åben" kan du se hele svaret / løsningen

Åben

**Sagsbeskrivelse**

Dette er den detaljerede beskrivelse af sagen

Feltet vil indeholde teksten fra indsendt mail, beskrivelsen fra sag oprette på kundeportalen eller vores supports beskrivelse af sagen ved telefonhenvendelser.

Feltet kan indeholde skærmpoint - Når du trykker på knappen "Åben" kan du se hele beskrivelsen

Åben

**Vedhæftede filer**

Datawarehouse - Vejledning.pptx (83.8 KB)

omkring en time siden

## Sagsoplysninger

Samme oplysninger som på sagsoversigten. For at se nøjagtig tidspunkt i datofelter holdes musen hen over teksten under f.eks. opdateret

**Løsning** bliver kun vist hvis sagen har status Afsluttet eller Lukket. Klikker du på Åben, så vises hele løsningen og evt. skærmpoint

**Sagsbeskrivelse** viser den detaljerede beskrivelse af hvad sagen drejer sig om. Klikker du på Åben, vises hele løsningen og evt. skærmpoint

**Vedhæftede filer** viser en oversigt over alle vedhæftede filer og indsatte skærmpoint på sagen. Du åbner filer ved at klikke på filnavn. Klikker du på clipsen, kan du vedhæfte yderligere filer på sagen.