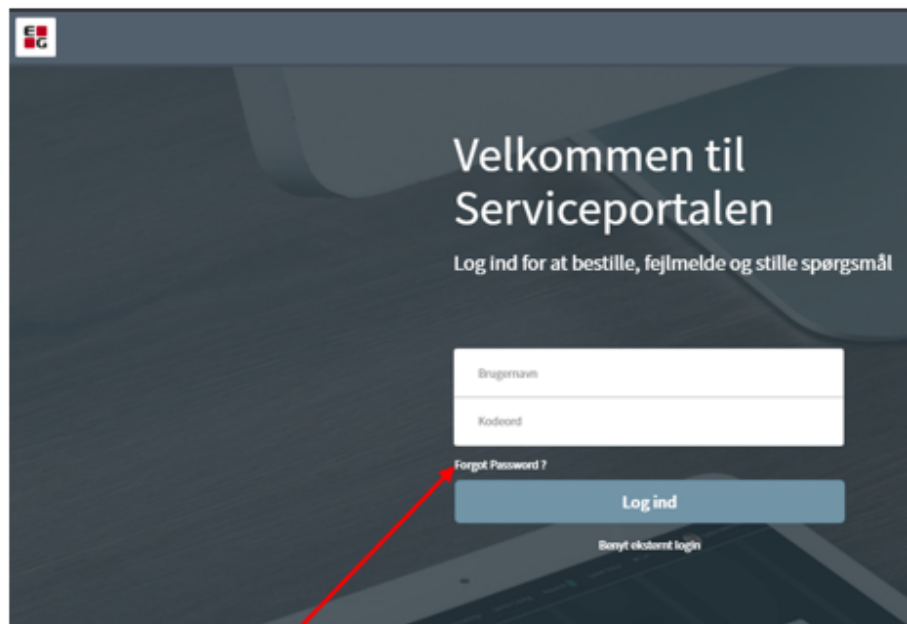


Adgang til Serviceportalen

- 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.



Velkommen til Serviceportalen

Log ind for at bestille, fejlmelde og stille spørgsmål

Brugernavn

Kodeord

Forgot Password?

Log ind

Benytt elektronisk login

① System administrator requires you to change your password

Skift Kodeord

Brugernavn:
martha9075

Current Password:

New password:

Confirm New Password:

Send

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



Sagsoversigt

Support -

Notifikationer 1

Vejledning

MT

Navnet på dig som er logget ind.

Få hjælp

Find de svar, du har brug for, når du har brug for dem

Søg



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

Sagsoversigt

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



Få hjælp

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

Få hjælp

Her kan du oprette en sag til supporten.

Notifikationer

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

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.

Sagsoversigt

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

The screenshot shows the 'Sagsoversigt' (Case Overview) page. The top navigation bar includes 'Sagsoversigt', 'Support', 'Vejledning', and a user profile icon with the text 'Navnet på dig, som er logget ind.' Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Søg'. On the left side, there is a sidebar with a menu containing 'Mine Lister', 'Alle Sager', 'Åbne sager', 'Handling nødvendig', and 'Mine sager'. The main content area displays a table of cases. Callouts provide explanations for the filters and the table content.

Alle sager
Her vises alle sager – åbne som lukkede.

Åbne sager
Her vises alle igangværende sager.

Handling nødvendig
Her vises alle sager hvor vi afventer svar.

Mine sager
Her vises de sager, der er oprettet af dig.

Sagsoversigt:
Sagsoversigten vil altid starte med at vise Alle Sager.

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:

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

≡ Sagsoversigt

Søg på nøgleord

Q

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	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 10:09:08	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 09:49:50	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 09:49:50		
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 supporthenvendelse (1):

The screenshot displays the EG support portal interface. At the top, a dark navigation bar contains the EG logo, links for 'Sagsoversigt', 'Support', 'Notifikationer' (with a red badge showing '1'), and 'Vejledning'. A green-bordered box in the top right corner states 'Navnet på dig som er logget ind.' (The name of you who is logged in).

The main content area features a background image of a smiling man wearing a headset. A large green speech bubble points to the 'Få hjælp' button, containing the text: 'Du kan oprette en henvendelse ved at vælge: Få hjælp'. Below this, a search bar with the placeholder 'Søg' and a magnifying glass icon is visible.

At the bottom, two main action buttons are presented:

- Sagsoversigt**: Klik her for at se en oversigt over dine sager (Click here to see an overview of your cases).
- Få hjælp**: Kontakt support for at stille en anmodning eller rapportere et problem. (Contact support to make a request or report a 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

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.

Opret Sag

Konto

Kundenavn.

×

▼

Kontakt

Test Testesen.

×

▼

Produkt

▼

Emne

Beskrivelse

↶ ↷ Paragraph **B** *I* [List Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Code Icon]

 Vedhæft

Detaljeret sagsvisning – Venstre side af skærbilledet.

Her kan du skrive yderligere informationer til sagen og indsætte skærmpoint. 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.

Paragraph B / [Icons]

Indsend

Dette er overskrift på sagen

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

Herer vi ikke fra dig inden 16-09-2021, betragter vi sagen som afsluttet.

Med venlig hilsen

Michael Jensen
Service Desk

Læs vores [Privatlivspolitik](#)

Ref:MSG2541964_YceDZhZEZPdPUENhajYN

MN

Test Testesen

5d siden

image004.jpg

1.1 KB

Her kan du kan vedhæfte dokumenter til sagen

Detaljeret sagsvisning – højre side af skærbilledet.

Sagsoplysninger

Nummer Sagsnummer	Prioritet 3 - Moderat
Kunde Kundenavn	Kontakt Test Testesen
Produkt Lønprodukt	Status Afsluttet

Opdateret 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.