



En snabbguide till Eniacs supportportal 2023

eniac

Genom vår nya supportportal kan du enkelt skapa, spåra och svara på dina supportärenden. Du kan registrera ett konto och få alla dina ärenden samlade på samma ställe. Inom kort kommer du också kunna se alla pågående ärenden hos din enhet så att all information finns lättillgängligt för alla medarbetare. Ni kan också välja att skapa ett konto med er gemensamma e-postadress vid er förvaltning/avdelning och använda den för att kunna se alla era aktiva supportärenden. Det är också möjligt att direkt skicka in ett ärende utan att skapa ett konto.

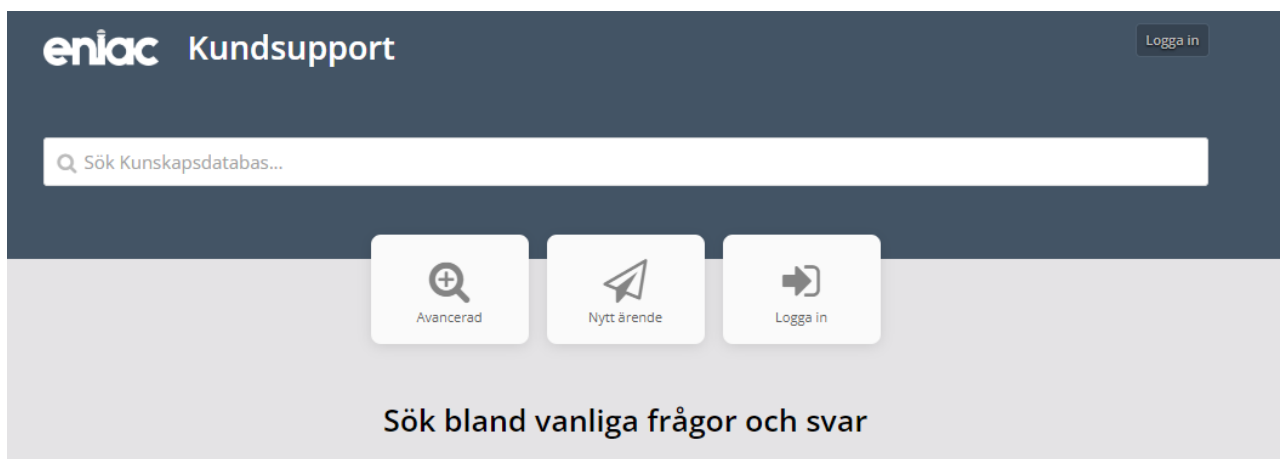
När ska jag skapa ett supportärende?

Skapa ett supportärende när:

- Du har problem med systemet eller något är fel
- Du behöver hjälp med ditt system
- Du har programfrågor som du vill ha svar på

Kunskapsdatabas – nyhet!

Nu kan du direkt få svar på vanliga supportfrågor genom att gå till <https://support.eniac.se>. Frågorna är samlade under programkategorier och det är också möjligt att söka efter svar. Kunskapsdatabasen uppdateras kontinuerligt. Hittar du inte svaret på din fråga? Skicka in ett supportärende så återkommer vi med svar så snart som möjligt!



Grav (4 artiklar)

> [E-faktura i fakturera gravskötsel erbjudande](#) senast uppdaterad

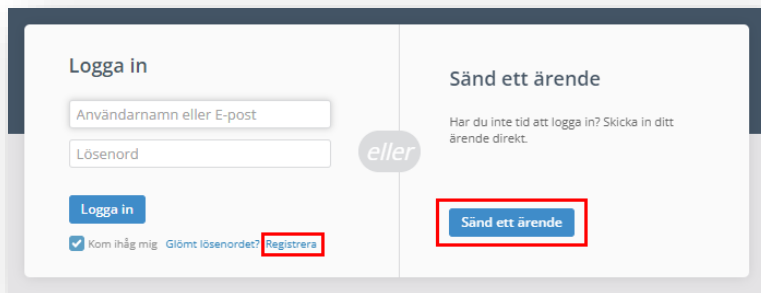
Senast uppdaterad: den 13 november 2023 e faktura erbjudanden

> [Markera gravplats för vanvård](#) senast uppdaterad

Senast uppdaterad: den 13 november 2023 vanvård

Skapa ett supportärende

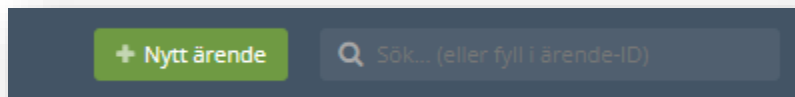
1. Gå till <https://support.eniac.se>
2. För att skapa ett ärende kan du antingen välja att Logga in genom att registrera dig eller genom att skicka in ett ärende direkt.



The screenshot shows a user interface with two main sections. On the left, under the heading "Logga in", there are two input fields: "Användarnamn eller E-post" and "Lösenord". Below these is a blue "Logga in" button. At the bottom left, there is a checked checkbox "Kom ihåg mig" and a link "Glömt lösenord?". A red box highlights the "Registrera" link. In the center, a grey circle contains the word "eller". On the right, under the heading "Sänd ett ärende", there is a text prompt: "Har du inte tid att logga in? Skicka in ditt ärende direkt." A blue "Sänd ett ärende" button is highlighted with a red box.

Om du väljer att registrera ett konto först

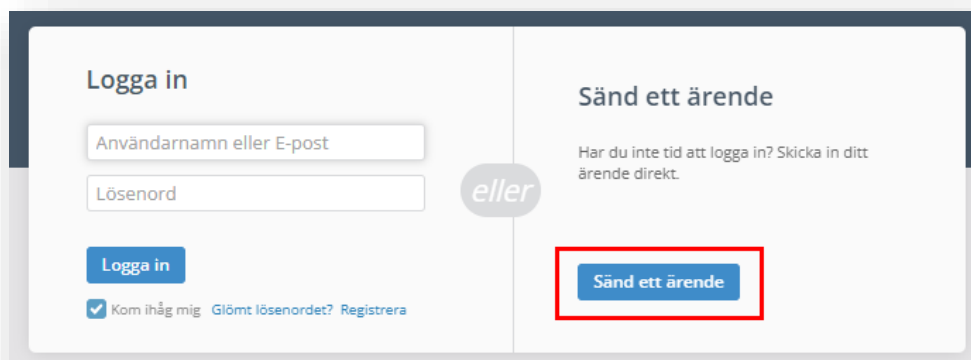
3. Klicka på registrera och fyll i din information
4. När du registrerat dig kommer du få ett välkomstmejl, logga in via mejlet för att verifiera din e-postadress, innan du har gjort detta kommer det inte fungera att logga in
5. När du är inloggad väljer du den gröna knappen i högra hörnet för att skapa ett nytt ärende



The screenshot shows a dark blue navigation bar. On the left, there is a green button with a plus sign and the text "Nytt ärende". On the right, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text "Sök... (eller fyll i ärende-ID)".

Om du väljer att skapa ett ärende direkt utan att logga in

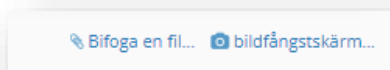
6. Klicka på Sänd ett ärende



This screenshot is identical to the one above, showing the "Logga in" and "Sänd ett ärende" sections. The "Sänd ett ärende" button is highlighted with a red box.

Skapa ett ärende

7. Fyll i det obligatoriska formuläret och ange så mycket information som möjligt.
 - Fyll i din e-post
 - Välj vilket Aveny-program som du behöver hjälp med under kategori
 - Fyll i Ämne – vad handlar ditt ärende om?
 - Ange en detaljerad beskrivning av problemet, felmeddelandet eller din fråga i textrutan *Detaljer*. Bifoga gärna en fil eller ta en skärmbild genom att välja Bifoga en fil eller bildfångstskärm i högra hörnet



- Tillhandahåll så mycket information som du kan. Ange om problemet uppstår för en viss roll eller användare, i en viss webbläsare, på en plats eller på flera platser, samt annan information som är tillgänglig
- Fyll i namn, telefonnummer och välj förvaltning
- Skicka in ditt ärende genom att klicka på Skicka

Följ ditt ärende

Om du skapade ett ärende utan att registrera dig först får du automatiskt ett mejl med inloggningsuppgifter som du kan använda för att logga in. Du får också en länk som du kan använda för att direkt komma till ditt ärende.

The image shows a user interface with two main sections. On the left, a 'Logga in' section is highlighted with a red border. It contains two input fields: 'Användarnamn eller E-post' and 'Lösenord'. Below these is a blue 'Logga in' button. At the bottom of this section is a checked checkbox labeled 'Kom ihåg mig' and a link 'Glömt lösenordet? Registrera'. In the center, there is a grey oval with the word 'eller'. On the right, the 'Sänd ett ärende' section contains a blue 'Sänd ett ärende' button and a line of text: 'Har du inte tid att logga in? Skicka in ditt ärende direkt.'

Du kan själv byta lösenord och användarnamn till ditt konto när du är inloggad. Varje gång du registrerar ett nytt supportärende med samma e-post hamnar ärendena på ditt konto. Där kan du sedan logga in och följa dina pågående ärenden eller se dina gamla vid behov. Varje gång en av våra supportmedarbetare svarar på ditt supportärende får du en uppdatering via e-post. Du kan också välja att svara direkt på meddelandet via e-post för att uppdatera ditt ärende.



www.eniac.se • sales@eniac.se • 031 708 29 50 • Krokslättstorg 5, 431 37 Mölndal