

Support och felanmälan.

INCIDENT

Om en incident inträffar i Tambur så anmäls det till kundservice. Maila kundservice-tambur@tibern.se med nedanstående information och följ upp direkt efter med ett telefonsamtal till 08-30 28 00 och hänvisa till mejlet.

1. Beskriv meddelandet om det gäller:

→ Åtkomst (inloggning)

- Möts du av ett felmeddelande? Bifoga skärmdump på meddelanden och URL.

→ Applikation (generella funktioner)

- Beskriv vad det är som inte funkar, steg för steg vilka val man gör, matar in för information etc.

- Möts du av ett felmeddelande? Bifoga skärmdump på meddelanden och URL.

- Vad är resultat jämfört med förväntat resultat.

→ Funktioner i ett enskilt ärende

- Vilket ärendenummer i Tambur?

- Har du kvar samma problem om du går tillbaka till Översikten och sedan in på samma ärende igen.

- Möts du av ett felmeddelande? Bifoga skärmdump på meddelanden, aktuell flik, aktörsflik, händelseflik och URL.

2. Har det fungerat tidigare?

Om ja, när fungerade det senast?

3. Gäller det bara dig eller även dina kollegor?

KUNDSERVICE 8-17

E-post: kundservice-tambur@tibern.se

Telefon: 08-30 28 00

Ärendetyp: Tar emot och registrerar ärenden samt hanterar vissa tekniska problem i infrastrukturen.

SERVICEDESK ÖVRIG TID

Telefon: 08-30 28 00

Ärendetyp: Tar emot och registrerar ärenden samt hanterar vissa tekniska problem i infrastrukturen.