

## Kundstöd – vart vänder jag mig?

Användarstödet för våra applikationer är uppdelat efter vad du har problem med:

### 1. Behörighet

Om du har frågor som rör din behörighet till våra applikationer, så vänder du dig i första hand till den som givit dig behörighet. Detta gäller även om du t.ex. har glömt ditt lösenord och du behöver få ett nytt.

Vem som har givit dig behörighet kan variera beroende på hur verksamheten är organiserad. I regel kan du få hjälp om du vänder dig till beställningscentralen i ditt område.

### 2. Akuta driftfrågor/fel

Vid problem med att komma åt våra applikationer (dvs om du inte får upp inloggningsskärmen, eller det uppstår andra problem) ska du ringa Tieto kundstöd tel 010-481 53 40 (utanför kontorstid så vidarekopplas samtalet till aktuellt journummer), för aktuell information om datordriften, tekniska frågor osv (dock INTE frågor som rör din behörighet – se punkt 1 ovan).

Om ärendet är mindre brådskande så kan du kontakta Tieto via e-post på denna adress: [support.malmator@tieto.com](mailto:support.malmator@tieto.com).

Observera att frågor och synpunkter på systemets funktionalitet inte ska skickas till Tieto utan till Malmator (se punkt 3 nedan).

När du anmäler ett fel är det bra om du kan lämna så detaljerade upplysningar som möjligt: Kommer du överhuvudtaget åt systemet (dvs kan se inloggningsskärmen)? Får du ett felmeddelande så notera den exakta texten i meddelandet, vad du gjorde omedelbart före, samt i vilken funktion (bild) som felet inträffade.

### 3. Synpunkter, önskemål och förbättringar, m.m.

Om du har synpunkter på hur systemet är utformat, eller kanske förslag till förbättringar, så tar vi på Malmator gärna emot dessa.

Kontakta oss helst per e-post. Vi besvarar alla meddelanden så snart som möjligt.

2015-11-26

Vi har en speciell e-postadress för allt kundstöd. Använd helst denna, och inte våra individuella e-postadresser: [support@support.malmator.se](mailto:support@support.malmator.se).

Som kund hos oss kan du också få möjlighet att lägga in kundstödsärenden direkt i vårt ärendesystem. Kontakta oss för mer information om detta. I ärendesystemet kan man lägga in felrapporter (icke akuta) samt förslag till ändringar. Beskriv gärna så detaljerat som möjligt vad det är som du vill ska ändras.

I ärendesystemet kan du följa vad som händer med dina ärenden. Varje ärende får en kod som kan användas vid fortsatta kontakter med oss, för snabbare hantering.

Det går också bra att ringa oss i kundstödsfrågor; använd gärna vårt generella telefonnummer 040-10 58 50 (kontorstid). Vi ser dock helst att du i första hand skickar dina önskemål med e-post eller använder ärendesystemet.

Kontaktuppgifter till enskilda medarbetare hittar du på vår hemsida: [www.malmator.se](http://www.malmator.se)