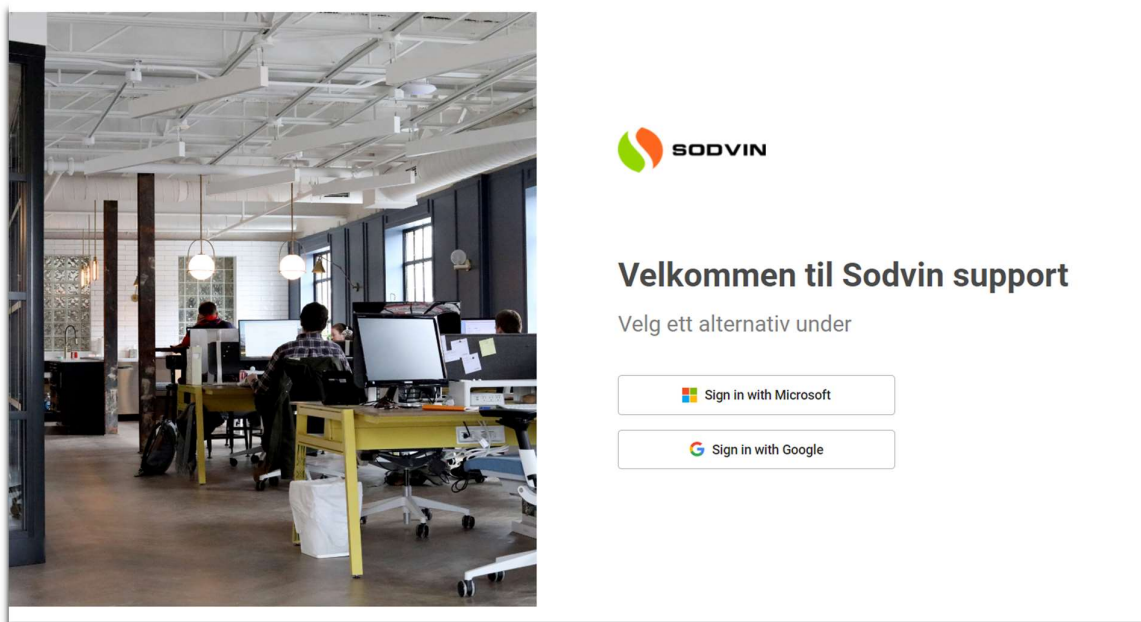


## Kundeveileder – Selfservice-portalen

### Pålogging

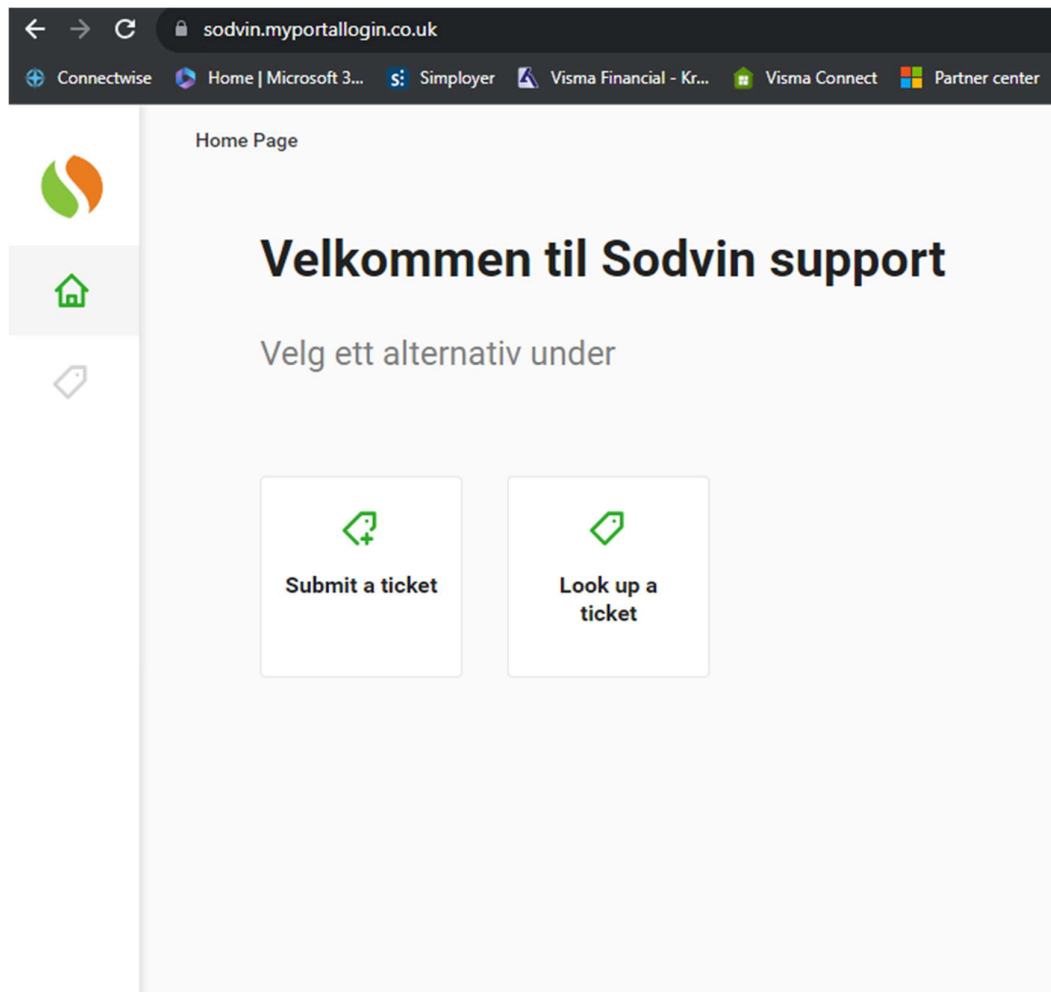
Kunden logger på: <https://sodvin.myportallogin.co.uk>



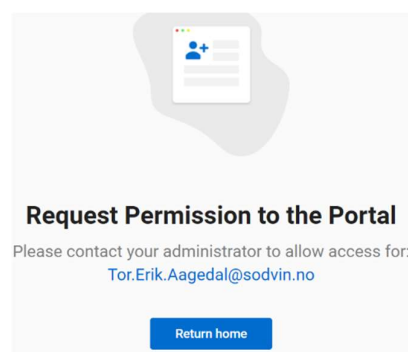
### Velg «Sign in with Microsoft»

Da logger du på med dine ordinære Microsoft pålogging.

Man kommer da til siden:



*NB! Dersom du ikke får tilgang, betyr at det din brukerkonto ikke er autorisert i våre systemer. Kontakt da IT-support for å få verifisert om du kan få tilgang til Selfservice-portalen.*



## Look up a ticket – sjekk supportsak

Velger man “look up a ticket” får man oversikt sine supportsaker.

Home Page / Look up a ticket

### Tickets

Tile layout view

[Create Ticket](#)

Open

All Tickets

Date Range

Reset Apply

Ved å trykke på trekten vil du kunne filtrere for og bedre finne det du ser etter.

Search summary, contact or ticket #

| TICKET # | SUMMARY  | STATUS       | TECHNICIAN      | CONTACT                                       |
|----------|--|--------------|-----------------|---|
| #5038    | Problemer med å logge på                           | Ny sak       | Unassigned      | Sep 22, 2023 12:10 PM<br>Desirée Næss         |
| #4977    | Sikker 2023  | Under Arbeid | Jonas Aarvik    | Sep 21, 2023 2:56 PM<br>Noreply               |
| #4865    | Prosjekt - Metacon                                 | Under Arbeid | Jonas Aarvik    | Sep 21, 2023 10:50 AM<br>Noreply              |
| #4191    | Oppsett av qnap                                    | Planlagt     | Unassigned      | Sep 7, 2023 8:11 AM<br>Noreply                |
| #3541    | Powershell AD grupper struktur template            | På vent      | Patrick Uffeng  | Aug 24, 2023 3:34 PM<br>Thomas Nordberg       |
| #3381    | Ny bruker - Haakon Egeland                         | Planlagt     | Olive Pettersen | Aug 22, 2023 10:08 AM<br>Elin Westereng-Hauge |
| #3282    | Bistand Erik Meinseth fakturering av sharp avtaler | Planlagt     | Unassigned      | Aug 21, 2023 8:01 AM<br>Noreply               |

Open

All Tickets

Date Range

Reset Apply

Ved å trykke på trekten vil du kunne filtrere for og bedre finne det du ser etter.

Search summary, contact or ticket #

TECHNICIAN

CONTACT


### Eksempel:


Man har mottatt faktura og ønsker få opp alle saker lukket siste måneden.

Filtrer på lukkede saker og intervallet man ønsker. Her har vi tatt med de siste 45 dagene.

### Tickets

Tile layout view ☐

[Create Ticket](#) 



| TICKET # | SUMMARY   | STATUS                 | CONTACT  |
|----------|---|------------------------|--|
| #5023    | skysafe - sjekk av backup for alle  | Lukket (●)             | Sep 22, 2023 9:40 AM<br>Thomas Nordberg                      |
| #4864    | TEST  | Lukket (●)             | Sep 21, 2023 10:36 AM<br>Andreas Lund                        |
| #4857    | Slette gammel Azure data  | Lukket (●)             | Sep 21, 2023 10:15 AM<br>Thomas Nordberg                     |
| #4831    | Domene i Office   | Lukket (uten varsel) ● | Sep 20, 2023 3:40 PM<br>Jonas Aarvik<br>Noreply              |
| #4766    | Salgstøtte  | Lukket (uten varsel) ● | Sep 19, 2023 3:44 PM<br>Jonas Aarvik<br>Noreply              |
| #4700    | Fikk ikke logget inn på PC  | Lukket (uten varsel) ● | Sep 18, 2023 11:34 PM<br>Olive Pettersen<br>Anders Sivertsen |
| #4690    | Feilsøking egen pc  | Lukket (uten varsel) ● | Sep 18, 2023 3:35 PM<br>Patrick Uffeng<br>Thomas Nordberg    |
| #4615    | Installasjon lokal kortleser + bankterminal ny lokasjon Aktiv Trening Volda | Lukket (●)             | Sep 15, 2023 5:12 PM<br>Unassigned<br>Tore Kjærsvik          |

Closed

All Tickets

Last 45 Days

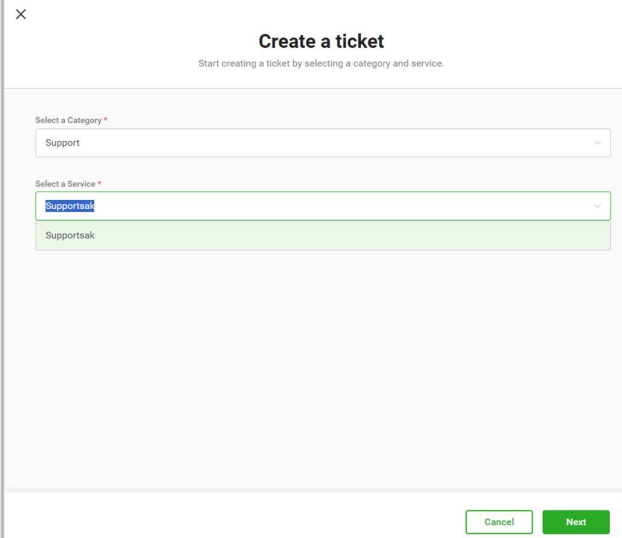
Reset

Apply

## Legg inn en ny sak – “Submit a ticket”

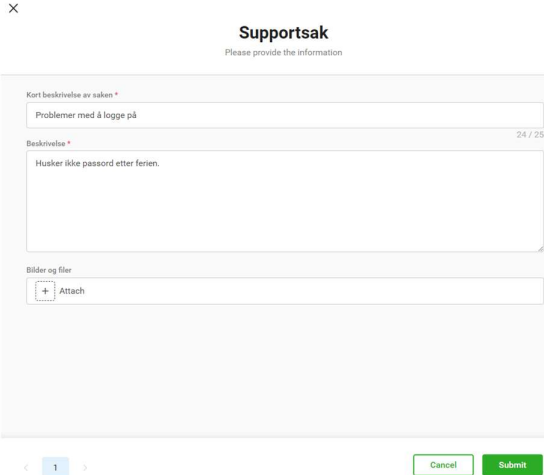
Hvis man velger «submit a ticket» kan man legge inn en ny sak direkte i Sodvins supportsystem.

Det er da viktig å velge type sak ut fra en «Dropdown»-meny.



The screenshot shows a modal window titled "Create a ticket" with a close button (X) in the top left corner. Below the title is a subtitle: "Start creating a ticket by selecting a category and service." The form contains two dropdown menus. The first is labeled "Select a Category \*" and has "Support" selected. The second is labeled "Select a Service \*" and has "Supportsak" selected, with a list of suggestions below it, also showing "Supportsak". At the bottom right of the modal are two buttons: "Cancel" and "Next".

Når det er gjort må man legge inn en beskrivelse av saken før den sendes inn. Her har man også mulighet til å legge ved vedlegg om det er ønskelig.

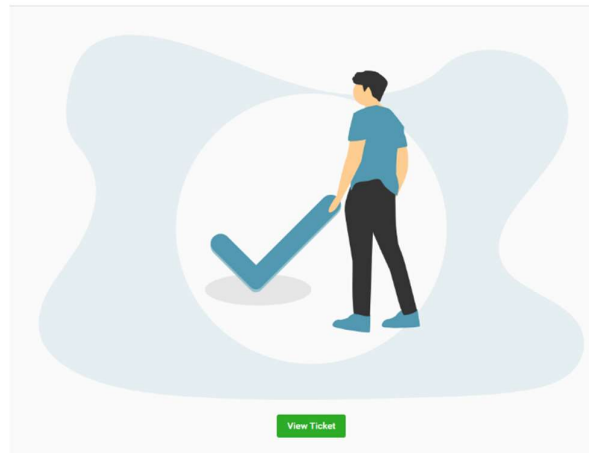


The screenshot shows a modal window titled "Supportsak" with a close button (X) in the top left corner. Below the title is a subtitle: "Please provide the information". The form has three main sections. The first is "Kort beskrivelse av saken \*" with a text input field containing "Problemer med å logge på" and a character count "24 / 25". The second is "Beskrivelse \*" with a larger text area containing "Husker ikke passord etter ferien.". The third is "Bilder og filer" with an "Attach" button. At the bottom right are "Cancel" and "Submit" buttons. A page indicator "1" is visible at the bottom left.



Ved innsending vil man så få bekreftelse saksnummer direkte. Samtidig sendes en e-post med den samme bekreftelsen.


X


Your ticket #5038 has been successfully created!



Sak SR#5038 - "Problemer med å logge på " er mottatt.

 Sodvin Support <support.it@sodvin.no>  
Til  Desirée Naess

 Du videresendte denne meldingen 22.09.2023 12:11.

 **SODVIN**

**Sak SR#5038**

Hei Desirée,

Takk for din henvendelse: **Problemer med å logge på .**

Du er blitt tildelt saksnummer **SR#5038**. Vennligst benytt dette nummeret ved senere henvendelser.

Vi vil tildele din sak til en av våre konsulenter for behandling. All ytterligere informasjon du kan gi oss vil bidra til at vi bedre kan hjelpe deg.

Mvh  
Sodvin Support