



MANUAL TIL INFOCARE ECONNECT V.1

INFOCARE SERVICE A/S

OPDATERET AF: INFOCARE, CONTRACT MANAGEMENT

Indhold

| | |
|-------------------------|---|
| Log på | 2 |
| Forside: | 3 |
| Hurtig søgning..... | 3 |
| Opret ny sag: | 4 |
| Eksisterende sager..... | 8 |

Manual til InfoCare eConnect v.1

InfoCare eConnect giver kunden mulighed til at oprette servicesager, realtime overvågning af alle åbne services og lave historiske udtræk af data.

Log på

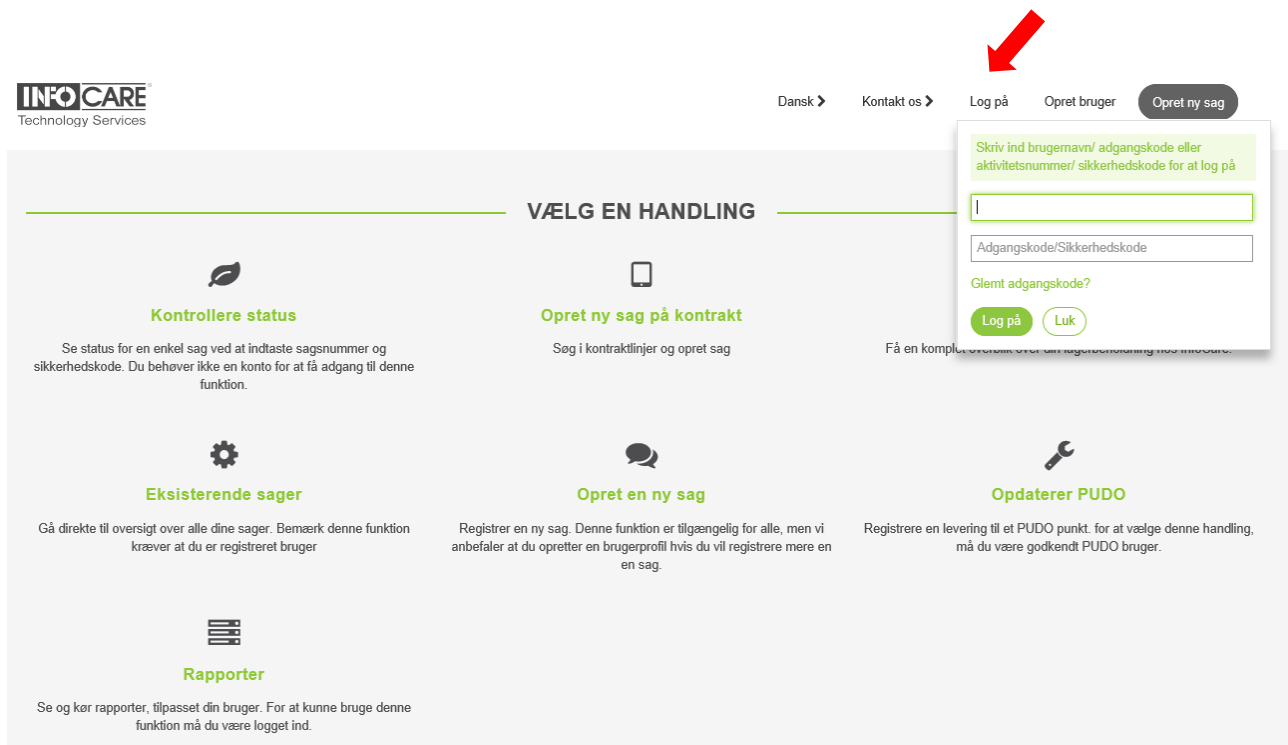
Alle brugere vil blive oprette med et personligt login (kontakt InfoCare for oprettelse af ny bruger)

Email adresse: XXX@XXX.dk

Password: ChangeMe123

- Åben InfoCare eConnect via nedenstående link
 - o <https://econnect.infocare.com/>
- Vælg det ønskede sprog i eConnect top menu
- Vælg Log på i eConnect top menu

OBS: Det er meget vigtigt i er logget ind på eConnect, inden i opretter en sag. Dette vil sikre korrekt håndtering og prioritering i overensstemmelse med kontakten.



The screenshot shows the InfoCare eConnect user interface. At the top right, there is a navigation menu with links for 'Dansk', 'Kontakt os', 'Log på', 'Opret bruger', and 'Opret ny sag'. A red arrow points to the 'Log på' link. Below the navigation menu, a login modal is open, prompting the user to enter their username/ID number or activity number/security code. The modal includes a text input field, a label 'Adgangskode/Sikkerhedskode', a link for 'Glempt adgangskode?', and 'Log på' and 'Luk' buttons. The main content area is titled 'VÆLG EN HANDLING' and features six cards for different actions: 'Kontrollere status', 'Opret ny sag på kontrakt', 'Eksisterende sager', 'Opret en ny sag', 'Opdaterer PUDO', and 'Rapporter'. Each card includes an icon and a brief description of the function.

Forside:

Efter login – benyt knappen “Opret ny sag” for at oprette ny sag.



Fra denne side er det muligt at tilgå forskellige områder indenfor kontrakten:

Opret ny sag på kontrakten: Opret ny sag

Eksisterende sager: Overblik over alle sager, design overvågninger eller rapporter på åbne eller historiske sager.

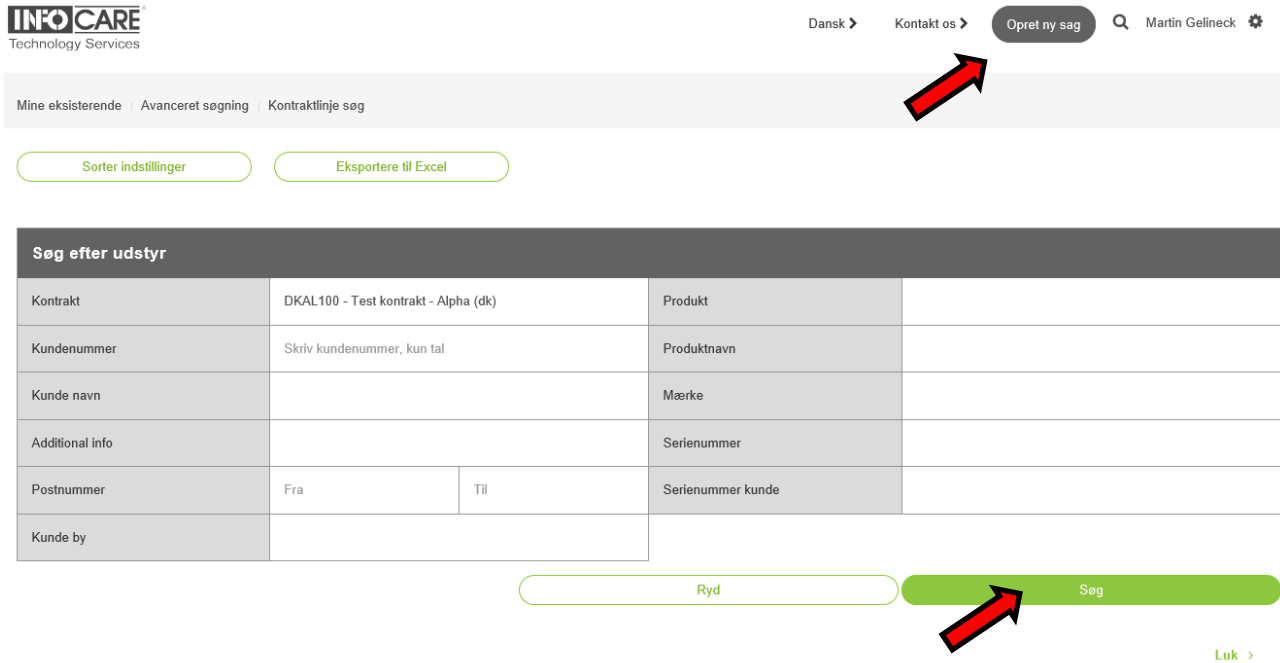
Hurtig søgning

Tryk på forstørrelsesglasset og indsæt fri tekst til søgning (benyt evt. InfoCare ref nummer, kunde ref osv.)



Opret ny sag:

- Tryk på "opret ny sag" i toppen af skærmen eller ikonet "opret ny sag på kontrakten"
- Nedenstående vindue vil komme frem. Her kan du specificere din oprettelse.



The screenshot shows the top navigation bar of the InfoCare eConnect interface. The 'Opret ny sag' button is highlighted with a red arrow. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Sorter indstillinger' and 'Eksportere til Excel'. The main content area is titled 'Søg efter udstyr' and contains a search form with the following fields:

| Søg efter udstyr | | | |
|------------------|--------------------------------------|-----|-------------------|
| Kontrakt | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha (dk) | | Produkt |
| Kundenummer | Skriv kundenummer, kun tal | | Produktnavn |
| Kunde navn | | | Mærke |
| Additional info | | | Serienummer |
| Postnummer | Fra | Til | Serienummer kunde |
| Kunde by | | | |

Below the search form, there are two buttons: 'Ryd' and 'Søg'. The 'Søg' button is highlighted with a red arrow. At the bottom right, there is a 'Luk >' link.

- Tilføj ekstra information for at specificere din søgning (kundenavn, postnummer osv.) (hvis du trykker søg, uden at have udfyldt søgeord, vil alle tilgængelige services på kontrakten vises.)

Mine eksisterende | Avanceret søgning | Kontraktlinje søg

[Sorter indstillinger](#) [Eksportere til Excel](#)

Søg efter udstyr

| | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|-----|-------------------|--|
| Kontrakt | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha (dk) | | Produkt | |
| Kundennummer | Skriv kundennummer, kun tal | | Produktnavn | |
| Kunde navn | | | Mærke | |
| Additional info | | | Serienummer | |
| Postnummer | Fra | Til | Serienummer kunde | |
| Kunde by | | | | |

[Ryd](#) [Søg](#)

| Detaljer | Produktbeskrivelse | Serienummer | Servicekode | Responskode | Kunde |
|----------|---|-------------|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha Garanti - Udstyr på Garanti | | w999 Garanti | RF003 Fix 5d, m-f-08-16 | Enter name and address 0000 |
| | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha Service - Udstyr dækket af Service | | M111 Dækket af ServicePakke Print | RO003 Onsite NBD,m-f-08-16 | Enter name and address 0000 |
| | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha Uden garanti - Udstyr uden Garanti | | C600 T&M - ikke garanti (faktura) | RO043 Onsite 10d,m-f-08-16 | Enter name and address 0000 |

Vælg den kontraktlinje der modsvarer det fejlmeldte produkt og service.

Tryk på den "grønne" linje ud fra den ønskede service.

Derefter kan alle detaljer udfyldes. Kundedetaljer er forududfyldt – derfor venligst verificer disse inden oprettelse.

Mine eksisterende | [Avanceret søgning](#) | [Kontraktlinje søg](#)

Registrer ny sag DKAL100 - Test kontrakt - Alpha

[Vis / tilføj kommentarer](#) 
[Bilag](#) 

Problembeskrivelse

 Problem 

Produktinformation

| | | | |
|---|-------------------|---|--|
| Produkt | Garanti | Serienummer | |
| Mærke  | Diverse | Serienummer kunde | |
| Beskrivelse  | Udstyr på Garanti | Nyt serienummer | |
| Købsdato | |  | |

Kunde

| | | | |
|-----------------|------------------------|---|-----------|
| Firma / navn | Enter name and address | Telefonnummer  | |
| Mobilnummer | | Arbejdstelefon | |
| e-mail | | Kontaktperson  | |
| Adresse | | Postnummer | |
| By | | Land | Danmark ▼ |
| Additional info | Alpha | | |

Reference

| | | | |
|------------------|--|------------------|--|
| Kundereference | | Garantireference | |
| Fakturareference | | Særlig reference | |

Ekstra felt

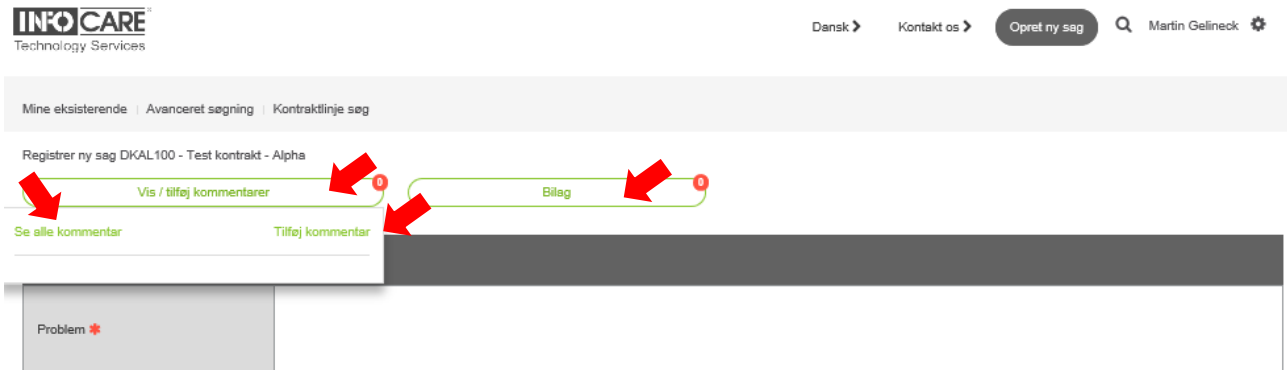
| | |
|--|-----------------------|
| EAN / CVR Nr  | Indtast EAN / CVR Nr. |
|--|-----------------------|

[Opdater](#)

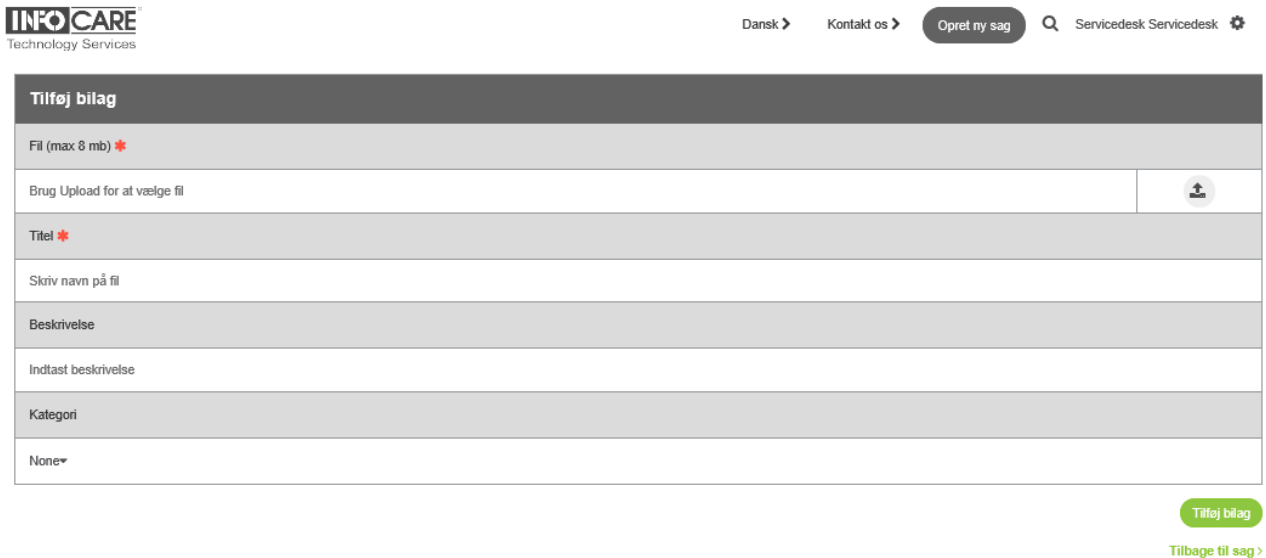
Minimumskrav til udfyldelse:

- Firma / Navn: Kunde navn
- Adresse, postnummer, by
- Telefon: Kunde kontaktelefon nummer
- kontakt: Navn på kunde der er tilgængelig for fejlsøgning og aftale.
- Kunde ref.: Kunde ref. nummer
- Serienummer.: Indsæt produktets serienummer
- Problem: Detaljeret information omkring enhedens fejl
- EAN nr. skal udfyldes ved offentlige kunde.
- **Vis / tilføj kommentar:** Indsæt ekstra kommentere på sagen
 - o Findes I toppen af siden – Tryk for at se eller indsætte kommentere.

- **Bilag:** Tilføj vedhæftninger I toppen af siden – Tryk for at tilføje bilag



- Tilføj bilag og udfyld titel på dokumentet
 - o Beskrivelse og kategori har valgfri udfyldning



Afslut og opret sagen ved at trykke «Opdater»

Sagen er nu oprettet og du vil blive oplyst InfoCare aktivitets nummers

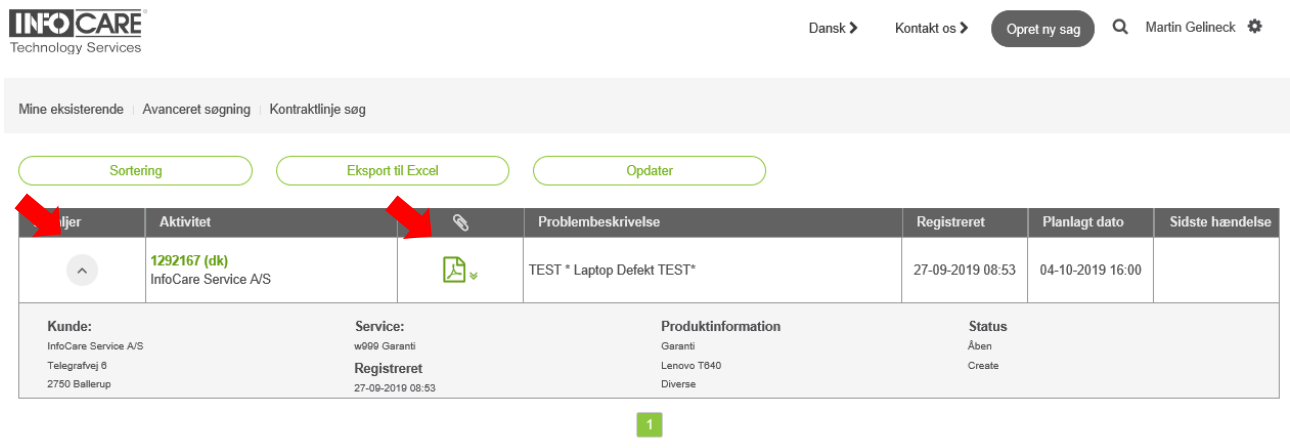


Eksisterende sager

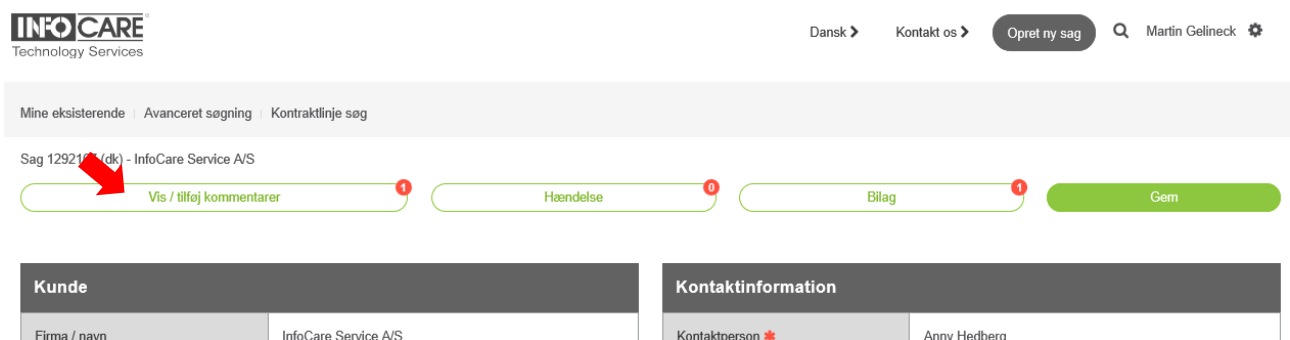
Overblik over alle sager, design overvågninger eller rapporter på åbne eller historiske sager.



Her vil I have et overblik over alle åbne sager, inklusiv PDF version af sagen.



Det er muligt at udvide sagen via detaljeknappen, som vil give en kort opsummering på sagen. Alternativt trykke på sagsnummeret for detaljerede info. Her kan du efterfølgende se kommentere.



Ligeledes kan man fra eksisterende sager, via top menuen vælge "sortering". Her gives du mulighed for en hurtig sortering. Hvis I ønsker at skabe en avanceret søgning, kan denne vælges i toppen af skærmen.

Mine eksisterende | Avanceret søgning | Kontraktlinje søg

Sortering Eksport til Excel Opdater

| D | Problembeskrivelse | Registreret | Planlagt dato | Sidste hændelse |
|------|--------------------|------------------|------------------|-----------------|
| mark | test | 12-09-2019 12:04 | 19-09-2019 16:00 | |

Avanceret søgning: udfyld de enkelte faktorer for at specificere din søgning

- **Diverse:**

- Opret søgning på specifik periode eller sags status.
- Overvåg sager eller ønskede scenarier, ved at oprette og gemme søgninger.
- For at gemme en søgning. Tryk "gemte søgninger" og vælg "Gem" i den viste menu.

Mine eksisterende | Avanceret søgning | Kontraktlinje søg

Sortering Eksport til Excel Gemte søgninger

Kunde

| | | | |
|--------------|-----|-----|--|
| Firma / navn | | | |
| Postnummer | Fra | Til | |
| Adresse | | | |

Produktinformation

| | | | |
|-------------|--|-------------------|--|
| Produkt | | Mærke | |
| Serienummer | | Serienummer kunde | |

Reference

| | | | |
|-------------------|--|-----------------------|--|
| Kundereference | | Garantireference | |
| Faktura reference | | Andet referencenummer | |

Diverse

| | | | |
|-----------|--------------------------------------|-----------------|--------|
| Aktivitet | Skriv ind aktivitetsnummer, kun tal | Status | Alle ▼ |
| Dato | Alle ▼ | Periode | Alle |
| Kontrakt | DKAL100 - Test kontrakt - Alpha (dk) | Arbejdsflowtrin | Alle ▼ |

Ryd Søg