



Guide

BBGRUPPEN Portal

Avsnitt: Hosting

Välkommen till BBGRUPPEN och vår kundportal för Hosting,

Genom denna portal kan du som kund hos oss på Hosting göra beställningar för era system som ni har hostade hos oss.

Portalen är till för att göra det enklare för er genom att ni får en överblick i statusen på varje ärende samt kan se alla era ärenden som ni gjort.

Ni kan ha flera användare som kan ha tillgång till portalen för att få göra beställningar och kan då se samtliga ärenden som är skapade och vad dom begärt.

Vid en begäran via portalen läggs dessa i en kö som vi sedan hanterar eftersom, när vi börjat bearbeta ert specifika ärende kommer statusen på ert ärende att gå från "Väntar på hantering" till "Under hantering", när ärendet sen är slutfört ändras statusen till "Slutfört".

Vid behov kan vi behöva kompletterande uppgifter från er och kommer då att göra detta via en chatt i ärendet där statusen på ärendet kommer att ändras till "Väntar på kund", ni går då in på ärendet för att svara på vår förfrågan.

Vid ändring av statusen på ert ärende kommer ni även att bli notifierad via mail, ni kan givetvis svara direkt i mailet utan att behöva gå in i portalen för att besvara vår fråga.

När ni skapar en begäran kan ni välja när ni vill att denna ska utföras, ni kan då lägga fram datumet och således lägga in ändringar som ni önskar ska utföras längre fram i tiden. När datumet inträffar läggs den in i den vanliga kön och tas då om hand om.

Beroende på hur ert avtal är utformat kommer debitering att ske enligt gällande avtal och gällande prislista vid en begäran.

På nästa sida går vi igenom dom olika begäranden som ni kan utföra via portalen.

För frågor gällande portalen hänvisas ni till ert lokala BBGRUPPEN kontor.

Portalen är uppdelad i 7 olika begäranden som ser ut såhär:

1. Spärra / Återaktivera förlorad tagg

Här kan ni spärra samt återaktivera taggar som hyresgäster / företag tappat.

2. Beställning

Här gör ni era ändringsbeställningar på ändringar ni önskar ha utfärdade i ert system, ex. ändring av behörighet eller ändring av telefonnummer i porttelefonen. Här beställer ni även taggar till ert system och kan välja att få dem utskickade eller hämta ut dem i valfri BBGRUPPEN butik.

3. Felanmälan

Här kan ni göra en felanmälan på ert system, ex. låset i entrén öppnar inte alltid eller att porttelefonen inte ringer.

4. Föreslå en förändring

Denna funktionen är till för om ni känner att ni saknar något i vår portal eller har en önskan om något så kan ni framföra den här.

5. Begäran om utdrag/logg

Här gör ni en begäran om utdrag på användare i ert system eller en logg över hela systemet alt. Över en specifik sak.

6. Hantering av portalanvändare

Här sköter ni hanteringen av era användare i vår portal, ni kan välja att lägga till, ta bort eller få en lista på aktuella användare i portalen.

7. Lösenordsåterställning

Här kan ni återställa lösenorden om ni glömt bort dessa till era tjänster hos oss så som Administrera Själv med mera.