

Veiledning i bruk av WEB support

WEB-support er for kunder med supportavtale. Vi vil oppfordre alle til å ta i bruk denne måten å kontakte oss for support på, dette vil føre til bedre service for våre kunder:

- Henvendelser via web support går direkte til supportkonsulenten.
- E-post varsling til kunde ved oppdatering av supporthenvendelser
- Tilgjengelig historikk på tidligere supporthenvendelser
- Supporthenvendelser kan legges inn også utenom kontortid

Opprettelse av bruker for WEB-support

Hvis du ikke har brukt WEB-support tidligere må du opprette en bruker og få tildelt passord. Gå til www.huldt-lillevik.no og klikk på linken ”**Bestille bruker-id**” på høyre side av bilde.

Du får opp følgende bilde:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.huldt-lillevik.no/form.aspx?path=135566,166520,166521>. The page header includes the logo for HULDT & LILLEVIK, PART OF ADITRO, and a navigation menu with items like 'Aktuelt', 'Produkter og tjenester innen lønn, personal og reise', 'Priser', 'Kurs', 'Support og nye versjoner', 'Forhandlere', 'Kontakt oss', and 'Internal IS Support'. The main content area is titled 'Bestille bruker-id for innlogging på våre WEB sider' and contains a form with the following fields: 'Firmanavn', 'Adresse', 'Postnummer og -sted', 'Kontaktperson', 'Tittel', and 'E-post'. A 'Send' button is located at the bottom of the form. The footer of the page includes the copyright notice '© Aditro 2007' and links for 'Endre passord', 'Til forsiden', 'Tilbakemelding', 'Legal Notice', and 'Nettstedskart'.

Fyll ut feltene og trykk på **Send**. Du vil i løpet av et par dager motta en e-post med brukernavn og passord som du skal bruke når du logger deg på WEB-supporten.

Logge på med nytt eller eksisterende brukernavn

Gå inn på www.huldt-lillevik.no klikk på linken **Logg inn** øverst til høyre i skjermbildet. Legg inn brukernavn og passordet som du har fått tildelt, og klikk på **Logg inn**-knappen.

Dersom du har glemt passordet, kan du bestille et nytt på samme siden, dette blir tilsendt pr e-post.

Legge inn nytt, eller se på tidligere supporthenvendelser:

Gå inn på våre hjemmesider www.huldt-lillevik.no

The screenshot shows the website for Huldt & Lillevik, part of Aditro. The main navigation bar includes links for 'Aktuelt', 'Produkter og tjenester innen lønn, personal og reise', 'Priser', 'Kurs', 'Support og nye versjoner', 'Forhandlere', 'Kontakt oss', and 'Internal IS Support'. The page title is 'Huldt & Lillevik Lønn og Personal'. On the right side, there is a search bar and a 'Logg ut' button. The main content area features a large heading 'Huldt & Lillevik Lønn og Personal - det trygge valget' and a sub-heading 'Løsninger innen lønn og personal - lønssystem, personaladministrasjon, reiseregning og kurs'. Below this, there is a paragraph of text and a link 'Mer om våre løsninger'. On the right side, there are three sections: 'SISTE NYTT' with two bullet points, 'WEB - SUPPORT' with one bullet point, and 'BESTILLE BRUKER-ID' with one bullet point. At the bottom right, there is a 'WEB INFORMASJON' section with two bullet points. The footer contains the text 'Her får du som kunde hjelp fra vårt supportsenter, det være seg spørsmål til programmet eller spørsmål om regelverk og lover innenfor lønn, personal og reise. Vårt supportsenter er åpent mandag til torsdag kl 09.00 - 21.00. Fredager, dager før helligdager og i juli er åpningstidene kl 09.00 - 16.00. Utvidet åpningstid i januar.'

Her velger du **WEB – support**, og **Sende ny supporthenvendelse** eller **Se på tidligere henvendelser** i menyen til høyre.



Klikk på linken for å gå videre til siden for WEB-support



Velg **Nytt supporttilfelle** og legg inn saken.

Når du trykker på knappen **Send** vil saken komme direkte inn i vårt kundesystem. Du vil bli informert via e-post når saken din blir behandlet. E-posten inneholder også en link du kan gå inn på for å se svaret fra oss, legge inn nye opplysninger eller godkjenne svaret.

Under menypunktene **Mine avsluttede supporttilfeller** og **Alle avsluttede supporttilfeller** kan du se historikken på hhv de tilfellene du har registrert og alle tilfeller som er registrert på firmaet

Lykke til!!