

Support

Skapa ett ärende

- Ni kan själva skriva in era supportärenden i vårt ärendehanteringssystem, Zendesk <http://helpdesk.brpsystems.se>. I Zendesk kan ni även följa utvecklingen på ert supportärende.
- Supportärenden kan även skickas med e-post till support@brpsystems.se
- För information om hur du skapar ett konto eller logga in i Zendesk, se vanliga frågor nedan

Vår support är öppen vardagar mellan 09.00 - 19.00 och helgdagar mellan klockan 11.00 - 15.00. Vid driftstopp utöver ovanstående tider är vår jour öppen dygnet runt.

När ni skickar in ett ärende kan det underlätta om ni skickar med en bild/skärm dump. Se "Svar på vanliga frågor" nedan för vidare instruktion om hur man tar en skärmdump.

Att göra en felanmälan

För att kunna hjälpa er med er felanmälan önskar vi följande information från er:

- Namnet på aktuell anläggning
- Förväntat resultat:
- Faktiskt resultat:
- Namn, direkttelefonnr samt e-postadress till anmälaren på anläggningen:
- Problembeskrivning till support:
- Beskriv ert problem så noggrant ni kan. Var noga med att uppge var i systemet problemet uppstod (vilken bild/dialog). Beskriv så detaljerat som möjligt vilket data ni arbetade med när problemet uppstod. Det kan vara t.ex. kundnummer, fakturanummer, kortnummer, kvittonummer, journalnummer eller liknande. Om problemet gäller en sökning (t.ex. statistik, personlista eller kassaremsa), ange vilka sökkriterier som har angetts
- Bifoga gärna en skärmdump.

Vad omfattas av support?

Se avtal.

För allt som inte omfattas av support, se [Beställning av tjänster från BRP](#).

Svar på vanliga frågor / FAQ

[Hur tar man en skärmdump?](#)

[Åtkomst Zendesk](#)

[Hur gör man en tvingad avslutning?](#)

[Varför tappades gruppaktivitetsbokningen bort?](#)

[Varför visas personens namn med kursiv stil?](#)

[Varför kan inte kunden betala via webbokning?](#)

[Varför har köpet inte registrerats trots att pengar har dragits? \(Internetbetalning\)](#)

[Varför blev det en dubbeldragning vid kortbetalning?](#)

[Varför kan inte kunden passera in?](#)

[Betala med värdekort i kassan](#)

[Varför syns inte gruppaktiviteten på Internet alt i kundkiosken?](#)

[Varför kan bara vissa kunder boka in sig?](#)

[Varför fick inte kunden en varning?](#)

[Varför är resursvyn grå?](#)

[Hur kommer jag åt mina lokala filer från Netono?](#)

[Vanliga frågor - Fakturering](#)

[Vanliga frågor - Autogiro](#)