

Enterprise Servicedesk för Svenska kyrkan

 MyBusiness www.telia.se/foretag/mybusiness
 enterprise-servicedesk@teliacompany.com
 Telefon 0771-51 40 84

Svenska kyrkan 



Ärenden

Beställningar - via MyBusiness eller mail

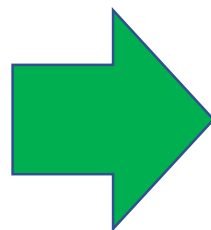
Ändringar - via MyBusiness eller mail

Felanmälan - via MyBusiness primärt, annars telefon

Fakturafrågor - via mail eller telefon

Frågor leveranser - se MyBusiness, annars mail eller telefon

Frågor MyBusiness - via MyBusiness, telefon eller mail



Tjänster

Telia Touchpoint Plus

Telia Centrex

Fast telefoni, Företagstelefoni

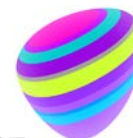
Mobilabonnemang

Mobila bredband

Datanet och Bredbandsförbindelser

Internet/Prolane

Handhavande, se sid 3



Bra att tänka på vid beställningar via mail:

enterprise-servicedesk@teliacompany.com

I ämnesraden, ange alltid församlingens namn, **organisationsnummer** och anläggningsnummer samt vilket ärende beställningen gäller t.ex. nybeställning, flytt, förändring, uppsägning, överlåtelse, namnändring etc.

Formulera din beställning så tydligt och konkret som möjligt och ange alltid kontaktperson inkl. mail och telefon och till vem återkoppling/bekräftelse skall ske.

Vid frågor kring pågående leveranser – ange gärna ordernummer, förbindelsenummer eller annan relevant information.

Datakommunikation avseende **GIP**:
Kontakta Kyrkokansliet i Uppsala



Svenska kyrkans Wifi



Beställningsformulär Svenska kyrkans Wifi:
<http://bestallningsportal.system.svenskakyrkan.se>

Se även Svenska kyrkans egna hemsida för mer information om Svenska kyrkans Wifi (Telia Wifi)
Här kan ni klicka er vidare på vänster sida.
<https://internwww.svenskakyrkan.se/support/wifi>

Bra att tänka på vid felanmälan av Telias tjänster:

För att Telia ska kunna genomföra en snabb problemlösning behöver följande information uppges vid incidentrapportering

- Vilken tjänst gäller det?
- Anknytnings- /Förbindelse-ID
- Beskrivning av problemet
- Påverkar störningen hela tjänsten, om inte vad fungerar ej?
- När upptäcktes felet?
- Är det ett återkommande fel?
- Finns det ström till Telias utrustning?
- Är någon del av utrustningen omstartad?
- En nåbar kontaktperson inkl mobilnummer

Felanmälan via Telias webbportal MyBusiness

Felanmälan kan enklast göras via webben på MyBusiness www.telia.se/foretag/mybusiness välj fliken Support

Handhavandefrågor Telia Centrex, 020-24 11 24

För handhavandefrågor gällandes Telia Centrex så kan du ringa **020-24 11 24** mellan 08:00-16:30 under helgfria vardagar.

Här får du goda råd, hjälp och tips kring allt som har med Telia Centrex att göra. Det är gratis!

Handhavandefrågor Telia Touchpoint Plus, för slutanvändare 0771-51 00 51

För handhavandefrågor gällandes slutanvändare av Telia Touchpoint Plus så kan du ringa **0771-51 00 51** mellan 08:00-16:00 under helgfria vardagar.

Denna support är tillgänglig kostnadsfritt för avropande enhet i 12 månader efter respektive driftsättning! Här får du goda råd, hjälp och tips kring allt som har med Telia Touchpoint Plus handhavande att göra.

Felanmälan mobila inomhuslösningar Ring 020-21 11 21, val 3



Skaffa konto till MyBusiness!

Har ni inget konto så måste den hos er som är registrerad som **Kontaktperson-IT** i ert interna system **KYRKSAM** göra en ansökan om nytt konto på www.telia.se/mybusiness
För instruktion/manual klicka  [här](#)

Vid ansökan anger du enhetens organisationsnummer samt ditt personnummer.

Du verifierar att "du är du" med ditt privata Bank-ID. Kontot blir aktiverat inom några få dagar och du får sedan ett välkomstmail och kan nu logga in som Superuser.

Som Superuser kan de se alla abonnemang, felanmäla, administrera mobilabonnemang, se fakturor och mycket mer! Du kan nu även bjuda in dina kollegor till MyBusiness

MyBusiness-guider för Superusers → [guide på Telia.se](#)

För att du som användare av MyBusiness skall få full koll på alla funktioner så erbjuds fri utbildning via flertalet webinarier → [webbinarier MyBusiness](#)

Bra-att-ha-länkar, manualer, support

Mobila täcknings- och hastighetskartor för 2G, 3G och 4G samt se planerad utbyggnad (inom 6 mån) i ett område, besök www.telia.se/tackning
Här kan du även lämna synpunkter på bristfällig täckning på en viss adress.

<http://www.telia.se/support>

Här finner du all möjlig supportinformation kring Telias tjänster och produkter samt div. manualer. Även manualer för hur du hanterar olika ärenden i Telias webbportal **MyBusiness** → [manualer MyBusiness](#)

För support **Telia Centrex** → [manualer Centrex](#)

För support **Telia Touchpoint Plus** → [manualer TPP](#)

Pågående driftstörningar/driftsinformation:
<https://www.telia.se/foretag/driftinformation>





KÖP av terminaler görs i Telias Webshop som nås via <https://trade.telia.se/>
Nytt konto kan skapas genom att maila device-sales@teliacompany.com



Terminaler - kontaktvägar



HYRA TERMINALER?

Kontakta en säljare på
Tel. 0771-808 808 val 3

Mail: device-sales@teliacompany.com



LEVERANS TERMINALER

Tel. 0771-808 808, val 1

Mail:

telia-backoffice-hardvara@teliacompany.com



MOBILABONNEMANG/SIM-KORT

MyBusiness, annars kontakta Servicedesk

Mail: enterprise-servicedesk@teliacompany.com

Tel. 0771-51 40 84



FAKTUROR HYRA FINANS

Tel. 0771-88 30 50

Mail: info@teliafinance.com

HYRA av terminaler – reklamation/frågor

Om en telefon ni beställt skulle anlända trasig, skadad eller defekt kontakta Device Sales för reklamation. Device Sales svarar även på generella frågor kring din mobiltelefon.

Tel: 0771-808 808, val 3 (öppettider 08.00-11.30 samt 12.30-16.30 vardagar)

Mail: device-sales@teliacompany.com

HYRA av terminaler – vid stöld eller förlust

Har din mobiltelefon blivit stulen eller tappats bort görs en polisanmälan. Förskottsutbyte gäller ej vid stöld eller förlust. Följ nedan rutin:

1. Polisanmälan görs om det gäller stöld/förlust/brand
2. Fyll i webbformuläret för försäkringsanmälan och bifoga polisanmälan: <https://affinity.willis.se/claims/>
3. Willis gör en bedömning om skadan är ersättningsbar eller inte, och meddelar dig
4. Om försäkringsskadan är godkänd beställs en ersättningstelefon till dig. Du blir debiterad en självrisk.

HYRA av terminaler – vid skada

Är din mobiltelefon skadad dvs spräckt skärm, fuktskadad eller liknande, gör en skadeanmälan. Notera att utrustningen måste omfattas av hyres-/leasingavtal som täcks av försäkringen. Följ nedan rutin:

1. Gäller skadan en iPhone så glöm inte att slå av funktionen "Hitta min iPhone" först

2. Anmäl skadan via Webbformuläret till Willis:

<https://affinity.willis.se/claims/>

3. Registrera ditt ärende via tjänsten Förskottsutbyte:

www.telia.se/serviceavtalskunder

4. En ny ersättningstelefon skickas inom 24 h (vid anmälan innan kl 14) som du kan börja använda direkt

5. Med ersättningstelefonen följer ett vadderat kuvert som den skadade telefonen skickas i till Serviceverkstad.

6. Skadeverkstaden gör en bedömning om det är ett garantiärende eller om försäkringen måste utnyttjas

7. Willis meddelar om försäkringsskadan godkänns

8. Om försäkringen godkänns debiteras du en självrisk

*Telefonnummer till skadeavdelningen: 08-587 095 91
(öppettider: vardagar 09.00-17.00)*

Mail: claims.sweden@willis.com