

## Om du behöver prioritera ett ärende

Här beskriver vi hur du går tillväga för att prioritera ett ärende och det är inte det vanliga sättet som ärenden hanteras på, utan det är ett undantag.

### När kan det behövas? T.ex.

- Om du har anmält ett ärende och inte fått återkoppling trots att du har kontaktat supporten.
- Om du har kollat på supportwebben och inte hittar någon information om ärendet.
- Om du har fått information om ärendet, men inte är nöjd med lösningen eller med den meddelade lösningstiden på ärenden trots att du har påpekat detta.
- Om ärendet har visat sig vara mer akut än du har trott.

### Hur du går till väga:

1. Kontakta den supporttekniker som handlägger ditt ärende
2. Kontakta ansvarig teamledare för det team som ditt ärende rör
3. Kontakta chefen för supportavdelningen

### Teamledare

Det finns tre team på supportavdelningen

1. **MPS** – dit vänder du dig för frågor om produktions- och orderflöden i MONITOR, verkstadsinformation och EDI/speditionsfrågor.
2. **Ekonomi** – dit vänder du dig för frågor som rör allt inom ekonomi, reskontror, redovisning etc.
3. **Teknik och leverans** – dit vänder du dig med tekniska problem, installationer, leveranser, frågor om integrationer t.ex.

### MPS – Jörgen Björk

0650-76611

[jorgen.bjork@monitor.se](mailto:jorgen.bjork@monitor.se)



**Ekonomi – Anders Schmidt**

0650-76612

[anders.schmidt@monitor.se](mailto:anders.schmidt@monitor.se)



**Teknik och leveranser – Christopher Hagman**

0650-76635

[christopher.hagman@monitor.se](mailto:christopher.hagman@monitor.se)



**Chef för supportavdelningen – Catharina Wiklund**



[catharina.wiklund@monitor.se](mailto:catharina.wiklund@monitor.se)

070-3724215

0650-76636