



Eskalering av enstaka ärende hos Skanova

Kontaktvägar

Skanoa Kundservice är ansvarig för din eskalering från att den startar till att den avslutas.

Skanoa Kundservice är din ingång vid eskalering av enstaka:

- Förfrågningar
- Beställningar
- Leveranser

Telefonnummer vid eskalering: 0771-81 60 00
Helgfri måndag till fredag klockan 08.00 till 16.30

Mejladresser vid eskalering:

- Fiber Villa, Fiber Lägenhet och Fiber Småföretag - Kundservice-fibervilla@skanova.se
- Skanoa Fiber 2009 och övriga fiberprodukter - Kundservice-fiber@skanova.se
- Kopparaccess och Koppar Punkt till Punkt - Kundservice-koppar@skanova.se
- Alla etableringsprodukter - Kundservice-inplaceringar@skanova.se

Vad kan du eskalera?

Du kan eskalera följande ärenden

- Förfrågningar & Beställningar som du bedömer inte har hanterats enligt avtal.
- Leverans som inte är utförd enligt överenskommet leveransdatum eller där leveransdatum är passerat
- När du inte är nöjd med åtgärden som är utförd på en reklamerad leverans
- Orderläggning av förbindelse i samband med ett driftstopp i Skanovas kundportal och NetBusiness Connect som har varat mer än 4 timmar.



Eskaleringsrutin i tre steg

Startar - Pågår - Avslutas

1. Startar

- Du skapar en eskalering genom att skicka ett mejl angiven mejladress
- Du ringer alltid Skanova Kundservice och begär eskalering.
- Du anger ärendets referensnummer eller ordernummer för ärendet.
- Eskalering startar när du har mejlat Skanova Kundservice samt ringt in och begärt eskalering.

2. Pågår

- Skanova påbörjar omgående arbetet med att lösa eskaleringen.
- Åtgärdstiden på en eskalering är beroende på komplexiteten av ärendet.
- Vi håller dig uppdaterad enligt överenskommelse, om du har en fråga gällande eskaleringen så kontaktar du Skanova Kundservice för att få kontakt med din utpekade kontaktperson.

3. Avslutas

- När ärendet är löst tar vi gemensamt beslut att avsluta eskaleringen.



Eskalering när det är orderläggningsstopp i våra gränssnitt

1. Startar

- Du skapar en eskalering genom att ringa till Kundservice, välj den ingången som din produkt avser.
- Kundservice instruerar dig därefter hur orderläggningen kan hanteras.

2. Pågår

- Om Skanova Kundservice ordersystem fungerar orderlägger Skanova beställningen tillsammans med dig, därefter följer ordinarie beställningsprocess.

3. Avslutas

- När ärendet är löst tar vi gemensamt beslut att avsluta eskaleringen.

