

Bruk av Kundetjenester på telefon og internett

1 www.vokksnett.no ”Måleravlesing”

Du kan logge deg inn og få oversikt over forbruk og egne kostnader. Du kan også vedlikeholde noen av dine egne kundeopplysninger, som adresse, telefonnr e-post adresse med mer.

Ved første gangs bruk, trykker du på ”Nytt passord”

■ Jeg mangler passord

For å få tildelt passord må du oppgi epostadresse, kundennummeret ditt og et målnummer, og klikke Send. Passordet sendes da til den epostadressen du oppgir her.

Form for å få tildelt passord. Den inneholder følgende felt:

- Navn
- E-post
- Gjenta e-post :
- Kundennummer
- Målnummer
- Jeg ønsker å motta informasjon fra VOKKS Nett AS via e-post
- SEND ►

Første gangen må du bruke kundenr og målnrn (finnes på faktura, eller avlesingskort), så får du tilsendt passord/PIN kode, på e-post.

Etter at du har mottatt passord på e-post logger du inn i dette bildet.

■ Logg inn

For å logge inn må du skrive inn din epostadresse og tilhørende passord. Trykk så ”LOGG INN”

Vi har nå endret pålogging slik at du må bruke din epostadresse istedet for kundennummer. Trykk ”Glemt passordet?” dersom du ikke husker passordet, eller ”Nytt passord” dersom du ønsker å generere et nytt

Form for å logge inn. Den inneholder følgende felt:

- *Epostadresse
- *Passord (*) Se merknad
- Husk E-postadresse og passord for meg
- LOGG INN ►

*Har du ikke passord, eller har du glemt det, velg **Nytt passord** i menyen til venstre. Du kan også velge **Demo** for å se på Dine kundesider uten å logge inn.

Når du er innlogget, kan du sjekke:

- Kunde og anleggsopplysninger for ditt kundeforhold
- Anleggets forbrukshistorikk – tabell og graf
- Endre kundeopplysninger
- Registrere Måleravlesning
- Prøveavregning, for å beregne hva neste faktura vil bli.
- Se på tidligere fakturaer
- Se Fakturaforklaring
- Endre PIN kode

2 Måleravlesing vis SMS:

Få varsel og send måleravlesing via mobiltelefon, ved å følge bruksanvisningen nedenfor. For å kunne bruke mobiltelefon til å lese av målerstanden, må du registrere deg, ved å oppgi kundenummer og målnummer. Dette gjøres kun en gang, med mindre du bytter telefonnummer, da må registreringen skje på nytt.

Registrering:

Skriver SMS meldingen:

VOKKS reg kundenummer målnummer

Meldingen sendes til 2258

Etter registrering, vil du få kvitteringsmelding som bekrefter mobilnummeret og at du er klar til å foreta måleravlesning med mobiltelefon.

Avlesing:

I forkant av avlesningsperiode vil du motta en SMS melding med påminnelse til din mobiltelefon.

Svarer med følgende melding:

VOKKS målerstand

Meldingen sendes til 2258

Utmelding fra SMS avlesning:

Om du flytter, eller av andre grunner ikke ønsker å få påminnelse om avlesing til mobiltelefonen, kan tjenesten stoppes på følgende måte:

Skriver SMS meldingen:

VOKKS stop kundenummer målnummer

Meldingen sendes til 2258

Etter å ha sendt meldingen vil du få en kvitteringsmelding som bekrefter utmeldingen.

3 Ring vår MÅLERAVLESNINGSTELEFON: 800 82 120

Du møter en talemaskin som veileder deg gjennom prosessen

Før du ringer må du ha klart ditt Målnr, og hvilken avlest stand som skal rapporteres.

Lytt til stemmen og følg anvisningen.

I motsetning til internett og SMS tjenestene, er avlesingstelefonen en "gammeldags" tjeneste som ikke er direkte koblet til vår database. Det medfører at det kan være avvik mellom data som er registrert i vår database, og det som ligger på talemaskinen. Oppdatering og innhenting fra denne tjenesten skjer manuelt, og er derfor avhengig av hvor ofte dette skjer. Dersom dette oppleves som problematisk, anbefaler vi at SMS eller internett brukes i stedet, for da, er alle opplysninger helt oppdatert.