

# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2



# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Innehåll

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| Historik .....                         | 3 |
| Organisation / Produktmix .....        | 4 |
| Öppettider och SLA-nivåer .....        | 5 |
| Kontaktytor, telefon .....             | 6 |
| Kontaktytor, e-post.....               | 7 |
| Support, utbildning och tjänster ..... | 8 |
| Länkar .....                           | 9 |

# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Historik

Teknisk support har utvecklats en hel del under de senaste 10 åren.

2012 hade vi, inom dåvarande ASSA AB, två team.

Team 1 var Helpdesk som hanterade alla produkter utom ARX/RiTa.

Team 2 hanterade ARX/RiTa med kringprodukter.

Genom åren har ASSA AB, ASSA OEM samt APTUS AB blivit ASSA ABLOY Opening Solutions, Sweden AB och antalet produkter har ökat vilket också har lett till en större supportorganisation.

Från att ha varit egna, mindre, bolag med egna supportorganisationer och olika processer så har vi nu landat i gemensamma processer vilket ger en bättre support där både våra externa och interna flöden är i stort sett likadana oavsett produkt.

Vi har nu en uppdelning av produktfloran som följer våra fyra olika segment och där vi bakom varje segment har både Produktägare samt Utvecklingsavdelningar som stöttar oss när det kommer ärenden som vi inte kan lösa eller frågor kring kommande funktioner/produkter.

Idag deltar supporten även på en helt annan nivå avseende testning inför lanseringar, nya versioner eller nya produkter. Detta ger oss både möjligheten att bekanta oss med det nya samt att vi även kommer in med andra typer av testscenarion. På sikt leder detta till ännu bättre och stabilare produkter/lösningar.

I och med att komplexiteten har ökat både när det gäller våra produkter men även i perspektivet att vi nu är ett större företag så har behovet av denna broschyr uppstått.

Tanken är att du som läser detta, intern personal, återförsäljare eller slutkund med avtal, lättare förstår hur vi jobbar och hur du kommer i kontakt med oss.

# Teknisk Support

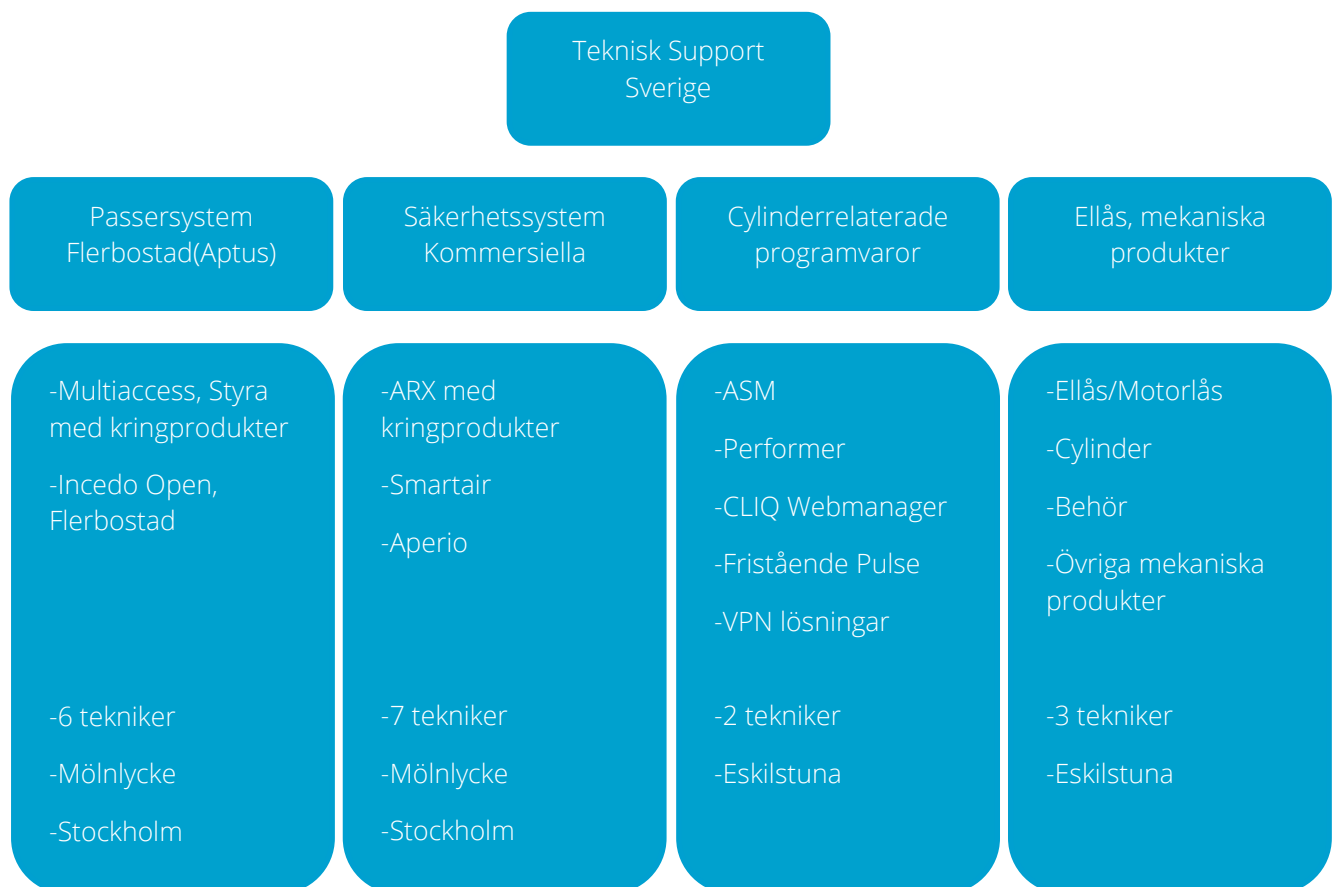
AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Organisation / Produktmix

Uppdelningen av produkterna följer de olika segmenten vi supporterar och vi försöker "hålla ihop" de olika produkterna utifrån en logisk struktur.

Nedan ser ni vilka produkter som hör till vilket segment, hur många vi är samt på vilka orter vi har personal.

Oftast har vi närhet till produktspecialist och/eller utvecklingsavdelning inom respektive segment vilket ger oss kortare ledtider när vi stöter på ärenden vi inte kan lösa direkt.



# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Öppettider och SLA-nivåer

Vi strävar efter att hålla en hög nivå av tillgänglighet till Teknisk Support.

I och med att vi är uppdelade inom olika segment så har vi också lite olika SLA-nivåer. Vi har även ett möte inom respektive team varje vecka och då har vi stängt under den tiden.

Vi strävar efter att besvara 80% av inkommande samtal inom 90 sekunder och inkommande ärenden via e-post inom 15 minuter.

➤ **Flerbostad, Multiaccess(Aptus)**

Öppettider:

Måndag, tisdag, torsdag 8.00-16.30

Onsdag 8.00-15.30

Fredag 8.00-16.00

➤ **Mekaniska produkter/Ellås**

Öppettider:

Måndag - Torsdag 8.00-16.30 (Lunchstängt 12.00-12.30)

Fredag 8.00-10.00, 11.00-12.00, 12.30-16.00

➤ **Kommersiellt, ARX/Smartair/Aperio**

Öppettider:

Måndag 9.30-16.30

Tisdag-torsdag 8.00-16.30

Fredag 8.00-16.00

➤ **Cylinderrelaterade programvaror, ASM, CLIQ, Performer, SM COM**

Öppettider:

Måndag-torsdag 8.00-16.30

Fredag 8.00-10.00, 11.00-16.00

Röda dagar och helgdagar har vi stängt, dag före röd dag stänger vi 12.00.  
Uppdaterade tider finns på vår hemsida: <https://www.assaabloy.com/se/sv>

# Teknisk Support

 AAOS TS 2025  
 Ver 1.2

## Kontaktytor, telefon

Historiskt så har de flesta velat ringa men vi ser en tydlig trend kring att man idag hellre vill mejla in ett ärende. Det handlar då oftast om ärenden som inte kräver omedelbar åtgärd eller att man har information som behöver in till ärendet, tex skärmdumpar, loggar osv.

Vill man ringa så når man oss på följande nummer, 2 knappval räcker för att komma rätt. (nummer inom parentes landar direkt i slingan):

0771-640 640

|   |                                                        |
|---|--------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Kundservice</b>                                     |
| 1 | Passersystem: ARX, Aptus(Multiaccess)                  |
| 2 | Reklamationer                                          |
| 3 | OEM                                                    |
| 4 | Skåplås, cylindrar och nycklar                         |
| 5 | Lås och övrig beslagning                               |
| 6 | Brands                                                 |
| 9 | Repetera knappval                                      |
| 3 | <b>Teknisk Support</b>                                 |
| 1 | ASM, Performer, CLIQ, SM COM, Accentra (08-775 16 70)  |
| 2 | Elmekanik och dörrstyrning                             |
| 3 | ARX eller övriga passersystem utom Aptus(08-775 16 60) |
| 4 | Mekaniska produkter och övriga frågor                  |
| 5 | Flerbostad: Aptus(Multiaccess) (031-68 97 30)          |
| 9 | Repetera knappval                                      |
| 4 | <b>MKS, Master Key Systems</b>                         |
| 1 | Låssystem                                              |
| 2 | Beräkningsfrågor                                       |
| 9 | Repetera knappval                                      |
| 5 | <b>Projektering</b> (020-57 58 00)                     |
| 8 | <b>Privatperson</b> (Talsvar)                          |
| 9 | <b>Repetera knappval</b>                               |
| * | <b>Engelska/English</b>                                |

# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Kontaktytor, e-post

Akuta ärenden rekommenderar vi att ni ringer in!

I de allra flesta fallen erhåller ni ett kvittensmejl från oss med ett ärendenummer. Detta mejl kan man svara på och även bifoga olika typer av filer. Ytterligare information som kan vara till hjälp för oss i ärendet, till exempel loggar, skärmdumpar eller motsvarande, kommer att hamna i ert pågående ärende när kvittensmejl besvaras.

Mejlkonversation och bilagor är synliga för supportteknikerna som hanterar ärendet.

När vi hanterar ärenden via mejl så går det att återöppna stängda ärenden i upp till 30 dagar från det att ärendet har stängts (dvs vi tror att det är löst). Därefter behöver man initiera ett nytt ärende.

Vill ni initiera ett ärende via mejl så kan ni använda nedanstående mejladresser för att hamna hos rätt supportgrupp. Observera att vi endast svarar inom våra öppettider!

Flerbostad, Aptus(Multiaccess)

[aptus.support@assaabloy.com](mailto:aptus.support@assaabloy.com)

Mekaniska produkter/Ellås

[helpdesk.se.openingsolutions@assaabloy.com](mailto:helpdesk.se.openingsolutions@assaabloy.com)

ARX eller övriga passersystem utom Aptus

[technical.arx@assaabloy.com](mailto:technical.arx@assaabloy.com)

Cylinderrelaterade programvaror  
(ASM, CLIQ, Performer, SM COM, Accentra)

[technicalsupport.cylindersoftware@assaabloy.com](mailto:technicalsupport.cylindersoftware@assaabloy.com)

# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Support, utbildning och tjänster

### Support

Support kring våra produkter är naturligtvis något som ingår för våra återförsäljare!

Vi supporterar sålda produkter i minst 5 år efter att en produkt försvunnit ur sortimentet.

Vi supporterar er med de tekniska lösningarna kring inkoppling, systemuppbyggnad, felsökning, rådgivning kring olika sätt att lösa ett problem.

Behöver ni hjälp med projektering eller råd kring val av produkter för att uppfylla vissa regelverk eller motsvarande hänvisar vi er till de olika säljkontakterna för respektive segment.

### Utbildning

Vi rekommenderar alltid att man som tekniker som arbetar med våra produkter har relevant utbildning, därför erbjuds utbildning inom de olika produkterna på våra siter.

Teknisk support är en del i de olika produktutbildningarna som genomförs vilket borgar för bra kunskapsnivå, för att läsa mer kring utbildningar hänvisar vi till denna sida där ni även kan registrera er för kurser:

<https://www.assaabloy.com/se/sv/support-service/education>

### Tjänster

Vi erbjuder olika tjänster som är beroende av produkt.

När det gäller Aptus produkter och olika tjänster hanteras detta utav Aptus Konsultavdelning och ni når dem på denna mejladress: [aptus.konsult@assaabloy.com](mailto:aptus.konsult@assaabloy.com)

Kontakta supporten inom respektive segment för mer detaljer kring tjänster om ni saknar något!

Exempel på tjänster:

- ARX Programvaruavtal
- CLIQ CWM, lokal installation, serviceavtal
- Upplåsning av ARX administratörs konto
- Aperio Key License File

# Teknisk Support

AAOS TS 2025  
Ver 1.2

## Länkar

### Teknisk Supportserver

Dokumentation, manualer, programvaror, drivrutiner hittar ni på vår fristående tekniska supportserver (kräver inloggning).

Här finns även funktionen för säker filöverföring till "personliga mappar", det vill säga en säker yta för att dela tex backuper osv med supportteknikerna, även licensfiler delas denna väg.

<https://technicalsupport.assaabloyopeningsolutions.se/>

### ASSA ABLOY Smart guides

Här hittar ni en mängd olika guider kring våra låssystem, programvaror kring låssystem och reklamationshantering.

<https://assa.infocaption.com/>

### ASSA ABLOY Opening Solutions hemsida

Här hittar ni produktblad, produktrelaterad information, länkar och information som bland annat står i denna broschyr, en bra start för att sedan klicka sig vidare.(vissa delar kräver inloggning)

<https://www.assaabloy.com/se/sv/support-service/support>

### Aptus Supports YouTube kanal

Här lägger vi ut videoklipp som underlättar installation, felsökning, inloggning osv

<https://www.youtube.com/@aptussupport3282>

### ARX Supports YouTube kanal

Här lägger vi ut tips och trix, felsökningar, firmware uppdateringsvideos osv

<https://www.youtube.com/@assaabloyarxsupport1785>

### ASSA ABLOY Opening Solutions YouTube kanal

<https://www.youtube.com/@assaabloyopeningsolutionss9839>