

QUICK START GUIDE

Support Case Management (SCM) applikation

Hvad er Support Case Management (SCM) applikationen?

Bruges til at oprette og følge op på supportsager.

Hvorfor bruge SCM-applikationen?

Opret, administrer og følg op på sager og udveksl følsomme data sikkert.

Hvem bruger SCM-applikationen?

Vores hensigt er, at alle brugere af Mastercard Connect Nordics, fremover skal kunne oprette supportsager.

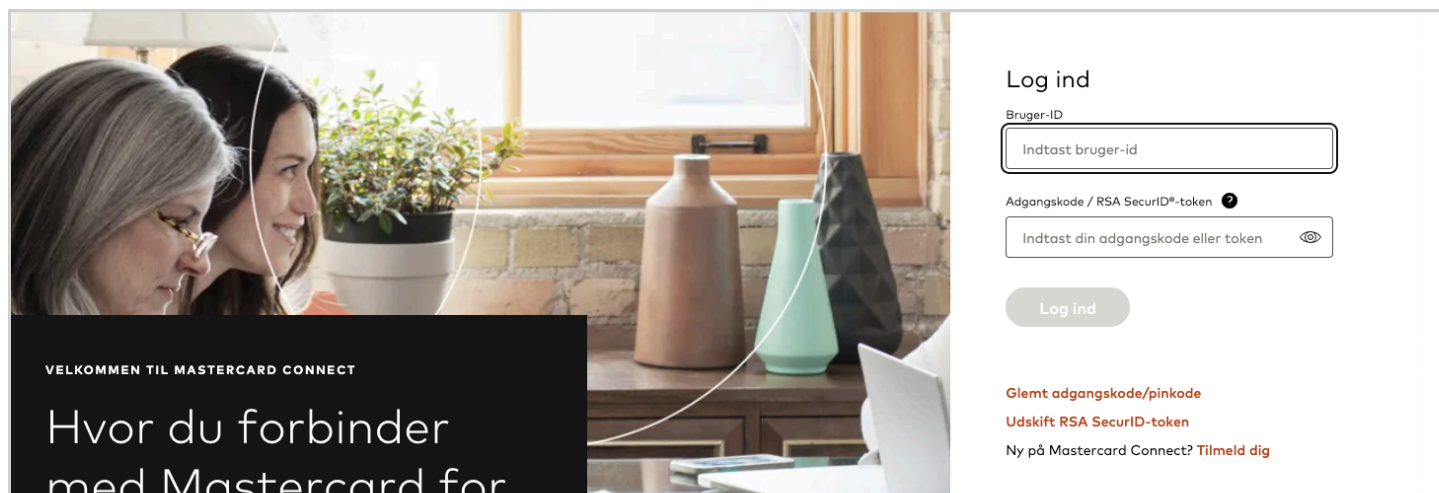
Med Support Case Management, kan du:

- Opret nye supportsager
- Se, følg op og opdater sager
- Anmod om at lukke sagen

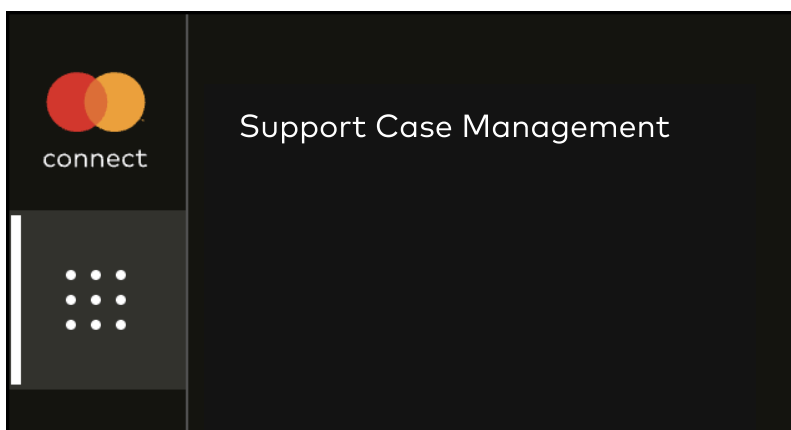
Kom i gang

Nem adgang til dine supportsager, når som helst

1 Log ind på mastercardconnect.dk



2 Gå til Support Case Management. Vælg applikationen/tilen, eller fra menuen.



Support Case Management (SCM) applikation

Håndter supportsager

Følg op på dine supportsager, når som helst

1 Aktive supportsager. Status: Ny, I gang, Venter på...

2 Lukkede supportsager. Se lukkede og annullerede sager fra de seneste 6 måneder.

Hjælpecenter

Supportsager
Alle dine supportsager, samlet ét sted

Opret sag

1 **Åbne sager** Lukkede sager

Sagsnummer	Sagsoversigt	Dato Oprettet	Status
00865917	Pengeinstitut/Indtastningsløsning (LS111)/S40 - Afmelding af trakttiladelse	14 Aug 2025	Ny
00865915	Leverandarservice/Endre kreditoraftale/Ending Trans. Dags/Max	14 Aug 2025	Ny
00865914	Betalingservice/Ending of BS Aftale/Skift of administrator	14 Aug 2025	Ny
00865911	Betalingservice/Ending of BS Aftale/Skift of administrator	13 Aug 2025	Ny
00865910	Betalingservice/Ending of BS Aftale/Skift of administrator	13 Aug 2025	Ny
00865909	Betalingservice/Ending of BS Aftale/Skift of administrator	13 Aug 2025	Ny
00865908	Betalingservice/Ending of BS Aftale/Skift of administrator	13 Aug 2025	Ny

Side 1 af 29 Viser (1-9 of 261)

Hjælpecenter

Supportsager
Alle dine supportsager, samlet ét sted

Opret sag

Åbne sager **Lukkede sager** 2

Sagsnummer	Sagsoversigt	Lukket Dato	Status
00865912	Betalingservice/Spørgsmål til fil-leverance/Stop/annuller leverance	13 Aug 2025	Annulleret
00865906	Betalingservice/Spørgsmål til fil-leverance/Stop/annuller leverance	13 Aug 2025	Annulleret
00865425	Betalingservice/Eftersend dokumentation/m11ba000001EuBdAAK	7 Aug 2025	Lukket
00865428	Informationsservice/Henvendelse til Kundeservice/m11ba000001EuBIAAK	7 Aug 2025	Lukket
00865415	Betalingservice/Eftersend dokumentation/m11ba000001EuBdAAK	7 Aug 2025	Lukket
00865384	Betalingservice/Eftersend dokumentation/m11ba000001EuBdAAK	7 Aug 2025	Lukket
00865381	Betalingservice/Eftersend dokumentation/m11ba000001EuBdAAK	7 Aug 2025	Lukket

Side 1 af 2 Viser (1-9 of 12)

QUICK START GUIDE

Support Case Management (SCM) applikation

Opret sag

Et klik for at oprette ny supportsag

- 1 **Opret en ny sag.** Klik på 'Opret sag'.

Hjælpecenter

Supportsager
Alle dine supportsager, samlet ét sted

Åbne sager Lukkede sager

Opret sag

- 2 **Fuldfør din sag.** Indtast kategori og underkategori, tilføj information og vedhæftninger.

← Vis sager

Opret sag
Hvordan kan vi hjælpe dig?

Vælg kategori / produkt
Overførselsservice

Vælg underkategori
Ændring af aftale hos Overførselsservice

Vælg underkategori
Opsig aftale med Overførselsservice

Næste →

← Vis sager

Opret sag
Hvordan kan vi hjælpe dig?

Kontaktperson
DK Contact

Telefonnummer
1234567899

E-mail
jaganmohanreddy.jambapuram@mastercard.com

* Betalingsafsenders CVR nummer

Betalingsafsenders registreringsnummer

* Betalingsafsenders kontonummer

* Dataleverandørnummer

Dato

Upload en fil
Upload filer Eller slip filer

← Forrige side

Indsend →

QUICK START GUIDE

Support Case Management (SCM) applikation

Sagsdetaljer

Gennemgå og administrere individuelle sagsdetaljer

1 Fanenavigation: Detaljer, Aktivitet, Vedhæftninger, Relaterede sager.

← Vis sager

Overførselsservice/Ændring af aftale hos Overførselsservice/Opsig aftale med Overførselsservice

Detaljer Aktivitet Vedhæftninger Relaterede sager

Betalingsafsenders CVR nummer	Betalingsafsenders kontonummer	Datavejledningnummer
20016175	*****7899	12345678

← Vis sager

Informationsservice/Henvendelse til Kundeservice/

Detaljer **Aktivitet** Vedhæftninger Relaterede sager

Del en opdatering...

Seneste aktivitet

DK Contact (Mastercard) oprettede denne sag
5. aug. 2025 kl. 10:01

← Vis sager

Informationsservice/Henvendelse til Kundeservice/

Detaljer Aktivitet **Vedhæftninger** Relaterede sager

Vedhæftede filer (0)

Eller slip filer

← Vis sager

Informationsservice/Henvendelse til Kundeservice/

Detaljer Aktivitet Vedhæftninger **Relaterede sager**

Related Cases(0)

2 Opret beskeder til Mastercard i Aktivitetsfanen.

3 Tilføj vedhæftning ved at klikke på papirklipsikonet.

4 Aktivitetstidslinje. Se alle indlæg i tidslinjen.

← Vis sager

Key Account/Spørgsmål til KAM Support

Detaljer **Aktivitet** Vedhæftninger Relaterede sager

Del en opdatering...

Seneste akti...

DK Contact (Mastercard) oprettede denne sag
20. aug. 2025 kl. 9:46

Sag 00866026
Oprettet 20. aug. 2025

STATUS
Ny

QUICK START GUIDE

Support Case Management (SCM) applikation

5 Sagsnummer og status. Se status, nummer og oprettelsesdato.

← Vis sager

Overførselsservice/Ændring af aftale hos
Overførselsservice/Opsig aftale med Overførselsservice

Detaljer	Aktivitet	Vedhæftninger	Relaterede sager
Betalingsafsenders CVR nummer	Betalingsafsenders kontonummer	Datavejledningsnummer	
20016175	*****7899	12345678	

Sag 00865902
Oprettet 12. aug. 2025

STATUS
Venter på Lan & Spar Bank A/S

Luk sag

6 Luk sag. Anmod om lukning hvis support ikke længere er nødvendig.

Sag 00865902
Oprettet 12. aug. 2025

STATUS
Venter på Lan & Spar Bank A/S

Luk sag

✕

Sag Bekræftelse af lukning

Er du sikker på, at du vil lukke denne sag?

Annuller

Bekræft

7 Genåbn en sag. For at genåbne en sag skal du navigere til den lukkede sag. I panelet til højre klikker du på "Genåbn sag". Hvis sagen er under 10 dage gammel, kan den genåbnes direkte. Hvis sagen er ældre end 10 dage, får du mulighed for at relatere den til en ny sag.

← Vis sager

Key Account/Spørgsmål til KAM Support

Detaljer	Aktivitet	Vedhæftninger	Relaterede sager
CVR-Nummer			
20016175			

Sag 00866031
Oprettet 20. aug. 2025

STATUS
Annulleret

Genåbn sag