

## Frågor & svar

### 1. Vad gör jag om en elev inte lyckas hämta sin biljett. Eleven får med?

Då gör du så här:

- Ta bort biljettutskick på eleven, se manual.
- Skicka ut en ny biljett, se manual.

### 2. Eleven har inte fått sms meddelande?

Då gör du så här:

- Börja med att titta i Mobitime om biljetten har skickats till mobilnumret.
- Uppllys eleven om vilket datum biljetten skickats och be eleven titta igen.
- Fråga om eleven har bytt mobilnummer.
- Om eleven har bytt nummer då gör du enligt instruktion för byte av mobilnummer, se rutin ovan.
- Om inte eleven har bytt nummer så skickar du om biljetten, se manual.

För att skicka en ny biljett, se manual.

### 3. Vad gör jag om jag gjort ett felaktigt utskick?

Har man skickat fel biljett i ett utskick behöver alla krediteras och sedan gör du ett nytt utskick.

- Ta bort distribution och kreditera **alla biljetter under utskicket**, enligt beskrivning.
- Skapa ett nytt biljettutskick med rätt skolbiljett via "Hantera biljettutskick"

### 4. Vad gör jag om det krånglar med e-tjänsten vid ansökan?

I det fallet kontaktar du den som är ansvarig för e-tjänsten på din kommun för att få hjälp.

### 5. Eleven har inte fått sms meddelande?

Då gör du så här:

- Börja med att titta i Mobitime om biljetten har skickats till mobilnumret.
- Uppllys eleven om vilket datum biljetten skickats och be eleven titta igen.
- Fråga om eleven har bytt mobilnummer.
- Om eleven har bytt nummer då gör du enligt instruktion för byte av mobilnummer, se rutin ovan.
- Om inte eleven har bytt nummer så skickar du om biljetten, se manual.

För att skicka en ny biljett, se manual.

### 6. Vad gör jag om jag gjort ett felaktigt utskick?

- Har man skickat fel biljett i ett utskick behöver alla krediteras och sedan gör du ett nytt utskick.
- Ta bort distribution och kreditera **alla biljetter under utskicket**, enligt beskrivning.
- Skapa ett nytt biljettutskick med rätt skolbiljett via "Hantera biljettutskick"

### 7. Vad gör jag om det krånglar med e-tjänsten vid ansökan?

I det fallet kontaktar du den som är ansvarig för e-tjänsten på din kommun för att få hjälp.

### 8. Vad gör jag när gymnasieelever inte har öppnat sms:et med länken till skolbiljetten?

(det står status skickad i MobiTime)

Då skickar du om sms:et till eleven eller eleverna.