



PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Care



CUSTOMER CARE – PROMARK SUPPORT OCH UNDERHÅLL

Customer Care är din dagliga kontaktpunkt som hanterar förfrågningar från kundportalen, telefon eller via e-post och som ger våra kunder professionell support vid problem med användningen av ProMark.



Customer Care

DAGLIG KONTAKTPUNKT

CUSTOMER CARE ÄR DIN DAGLIGA KONTAKTPUNKT

Customer Care är din dagliga kontaktpunkt som hanterar frågor från kundportalen, telefon eller via e-post och som ger våra kunder professionell support vid problem med uppsättning och användning av ProMark.

Customer Care tjänster lämnas i enlighet med bestämmelserna i underhållsvillkoren för ditt avtal gällande ProMark.

UNDERHÅLLSAVTAL

Ditt ProMark underhållsavtal ger åtkomst till Customer Care där dina förfrågningar registreras och kategoriseras och problemen identifieras. Lösningarna ges antingen genom användarvägledning eller ändring av inställningarna i ProMark eller i vissa fall genom nya versioner som innehåller lösningen på problemet.

NYA VERSIONER

ProMarkunderhåll inkluderar utveckling av nya programvaruversioner och eventuella hot fixar som korrigerar kritiska fel innan de inkluderas i en officiell ny programvaruversion.

FJÄRRUPPORT

Vi erbjuder fjärrsupport som gör det möjligt för oss att komma åt ditt system och snabbt lösa problem medan du övervakar arbetet.

KONSULTTJÄNSTER

KONSULTTJÄNSTER

Observera att utbildning, uppgraderingar och andra typer av konsulttjänster utförs av våra applikationskonsulter och tekniska konsulter genom bokning och faktureras separat. Ditt underhållsavtal ger dig fördelaktiga priser på tjänsterna som kan utföras antingen som fjärrsupport för att hålla din tid och kostnader så låg som möjligt eller som platservice.

VAD ÄR EN SUPPORTERAD VERSION?

SUPPORTERADE VERSIONER

Det kan vara nödvändigt att du uppgraderar systemet till en supporterad version av ProMark för att göra det möjligt för oss att lösa ditt problem. Supporterade versioner är alla versioner av ProMark som har släppts de senaste 24 månaderna. Vår kundportal talar alltid om vilken version som är den äldsta versionen som omfattas av support.

UNDER NORMAL ARBETSTID

ASSISTANS UNDER ELLER UTANFÖR NORMAL ARBETSTID

Som en allmän regel tillhandahåller Customer Care assistans under arbetstid alla veckodagar. Särskilda öppettider finns på vår webbplats samt på vår kundportal.

UTANFÖR NORMAL ARBETSTID

Vi är naturligtvis tillgängliga även utanför kontorstid – kvällar, helger och helgdagar. Här kan Customer Care nås via telefon och servicen kommer att faktureras till en särskild taxa.

Customer Care

SERVICENIVÅER

Vi kommer alltid att prioritera snabb problemlösning och lösning.

PROBLEMKATEGORISERING

I samråd med kunden kategoriserar Customer Care de rapporterade incidenterna i allvarlighetsgrad 1, 2 eller 3 som hanteras i enlighet med dessa servicenivåer:

SERVICENIVÅAVTAL (SLA)

Inledande problemlösning

Allvarlighetsgrad 1: Kritiskt problem (som kan leda till ett A-fel)	Allvarlighetsgrad 2: Funktionsproblem (som kan leda till ett B-fel)	Allvarlighetsgrad 3: Enkelt problem (som kan leda till ett C-fel)
Inom 4 arbetstimmar	< 12 arbetstimmar	< 5 arbetsdagar

Korrigeringsavtal för fel i programvaran

A-fel	B-fel	C-fel
Inom vanlig arbetstid påbörjas arbetet direkt efter att felet har identifierats och tills att felet har korrigerats och en hot fix har levererats	I nästa version inom en eller två månader	Korrigeras i en framtida version

UTÖKAT SLA

KORTARE RESPONSTID

Vid behov kan vi erbjuda ett utökat servicenivåavtal med kortare responstider för problemlösning i ProMark under kundens förberedelsestid inför löneutbetalningar.

Detta utökade servicenivåavtal erbjuder en lösning inom ett avtalat antal arbetstimmar under förberedelsedagarna inför löneutbetalning till en extra avgift.

HÅRDVARUSERVICE

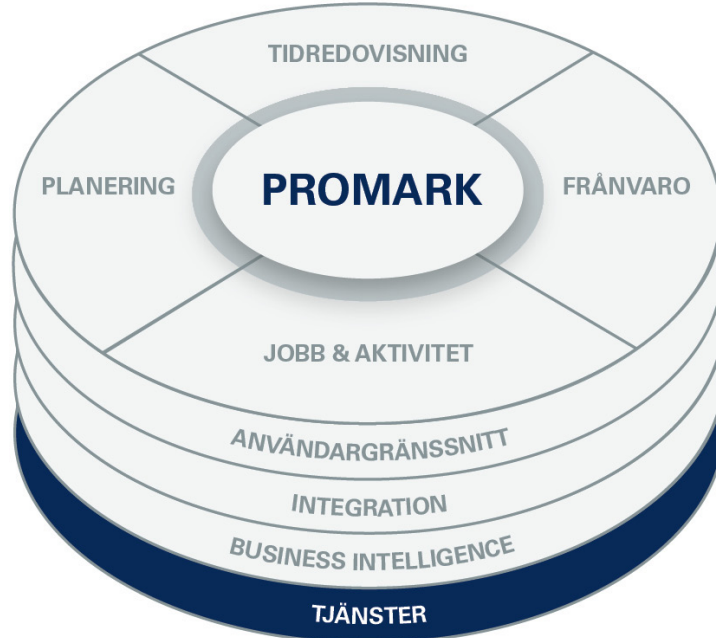
HÅRDVARA

All ProMark-relaterad hårdvara levereras med tolv (12) månaders garanti. Efter garantiperioden görs reparationer enligt aktuell taxa.

Se vårt produktblad om HårdvaruService för information om ytterligare möjligheter.

PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Care och ditt underhållsavtal är tjänster som hjälper dig att få nytta av fördelarna med din investering i ProMark Workforce Management. ProMark används för att styra företagets största, mest värdefulla och strategiska resurs, nämligen arbetsstyrkan. Kontakta oss på 08 739 12 00 för mer information om alla möjligheter eller se www.mark-info.se.



TIDREDOVISNING

Registrering av arbetstid och avvikelseorsaker validerat mot regelverk och kollektivavtal för att skapa rätt löneunderlag



FRÅNVARO

Avancerad hantering av upparbetning, förbrukning och överföring av semester. Sjukhantering med riktig kontering och arbetsflöden till uppföljning och analys



JOB OG AKTIVITET

Registrering av de anställdas aktiviteter (jobb, projekt eller process) förädlar ERP-data för uppföljning av resurser och produktivitet samt efterkalkyl



PLANERING

Planering och bemanning för effektiv beläggning av företagets resurser – även vid avvikelser



ANVÄNDARGRÄNSSNITT

Smartphones, portal och terminaler för registrering, överblick och attest



INTEGRATION

Standardintegration mot lön/HR/ERP säkerställer överföring av data



BUSINESS INTELLIGENCE

Rapporter och analys av data för mätning av produktivitet, frånvaro och besparingar



TJÄNSTER

Kundtjänst, superanvändarservice, molntjänst, applikationsförvaltning och hårdvaruservice som underlättar den dagliga driften av ProMark

2019-04

MARK INFORMATION

Mark Information är en innovativ mjukvaruleverantör som erbjuder Workforce Managementlösningar från våra verksamheter i Danmark, Sverige, Norge, Storbritannien och Rumänien. Mark Informations Workforce Management-lösning ProMark hjälper kunderna att optimera produktiviteten och uppnå besparingar genom att planera den rätta resursen, vid rätt tid och för rätt arbetsuppgift och säkrar att resurserna avlönas korrekt och på det mest effektiva sättet. Mark Information betjänar globala företag och har mer än 1000 installationer och 300 000 användare. Mer information finns på www.mark-info.se.

