



PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

# Customer Care



## **CUSTOMER CARE – STØTTE OG VEDLIKEHOLD FOR PROMARK**

Customer Care er ditt daglige kontaktsenter som behandler forespørsler fra vår kundeportal via telefon eller e-post, og som støtter våre kunder faglig i spørsmål om driften av ProMark.



# Customer Care

## DAGLIG KONTAKTSENTER

### CUSTOMER CARE ER DITT DAGLIGE STØTTESENTER

Customer Care er ditt daglige kontaktsenter som behandler forespørsler fra vår kundeportal, via telefon eller e-post og som støtter våre kunder faglig i spørsmål om driften og oppsett av ProMark.

Tjenester fra Customer Care gis i samsvar med betingelsene om vedlikehold i ProMark-avtalen.

## VEDLIKEHOLDSAVTALE

Din vedlikeholdsavtale for ProMark gir deg tilgang til Customer Care, hvor dine forespørsler registreres og kategoriseres og problemer identifiseres. Løsninger tilbys enten gjennom veiledning i bruk eller som endringer i oppsettet av ProMark. I noen tilfeller består løsningen av en ny versjon som inneholder løsningen på problemet.

## NYE VERSJONER

ProMark vedlikehold inkluderer utvikling av nye programvareversjoner og mulige hurtigreparasjoner av kritiske feil, før dette inkluderes i en offisiell ny programvareversjon.

## FJERNSTØTTE

Vi tilbyr fjernstøtte, hvor vi kobler oss opp til ditt system, slik at vi raskt kan løse problemer mens du overvåker handlingene.

## KONSULENTTJENESTER

### KONSULENTTJENESTER

Vær oppmerksom på, at opplæring, oppgraderinger og andre former for rådgivning, utføres av våre programvarekonsulenter og tekniske konsulenter etter avtale og faktureres separat. Din vedlikeholdsavtale gir deg gode priser på tjenesten, som kan utføres enten som fjernstøtte, for å holde tid og utgifter på et minimum eller som en tjeneste på stedet.

## HVA ER EN STØTTET VERSJON?

### STØTTEDE VERSJONER

Du kan bli bedt om å oppgradere systemet ditt til en støttet versjon av ProMark for at vi skal kunne løse problemet. Støttede versjoner er alle versjoner av ProMark som er frigitt de siste 24 månedene. På kundeportalen vår, står det alltid hvilken versjon som er den eldste støttede versjonen.

## INNEN NORMAL ARBEIDSTID

### HJELP I ELLER UTENFOR NORMAL ARBEIDSTID

Generelt tilbyr Customer Care kundestøtte i arbeidstiden i hverdager. Spesifikke åpningstider finner du på nettsiden vår og på kundeportalen.

## UTENFOR NORMAL ARBEIDSTID

Vi kan selvfølgelig også kontaktes utenfor arbeidstiden – på kveldstid, helger og på helligdager. På slike tidspunkt, kan Customer Care kontaktes via telefon og tjenesten vil faktureres til en spesiell pris.

# Customer Care

## SERVICENIVÅER

Vi prioriterer alltid rask probleidentifisering og løsning.

## PROBLEMKATEGORISERING

I samråd med kundene våre, vil Customer Care kategorisere rapporterte hendelser med alvorlighetsgrad 1, 2 eller 3, som behandles i overensstemmelse med følgende servicenivåer:

## SERVICENIVÅAVTALE (SLA)

Start på probleidentifikasjon

<b>Alvorlighetsgrad 1:</b> Kritisk problem (som kan føre til en A-feil)	<b>Alvorlighetsgrad 2:</b> Funksjonelt problem (som kan føre til en B-feil)	<b>Alvorlighetsgrad 3:</b> Ubetydelig problem (som kan føre til en C-feil)
Innenfor 4 arbeidstimer	< 12 arbeidstimer	< 5 arbeidstimer

Rettelse av feil i programvaren:

<b>A-feil</b>	<b>B error</b>	<b>C error</b>
Innenfor arbeidstiden og med det samme etter at feilen er identifisert og inntil feilen er blitt rettet opp og en hurtig-reparasjon er levert	Ved neste utgivelse innenfor 1 til 2 måneder	Rettes opp i en fremtidig versjon

## UTVIDET SLA

### KORTERE RESPONSTIDER

Hvis det blir nødvendig, kan vi tilby en utvidet servicenivåavtale, med redusert responstid for probleidentifikasjon i ProMark i perioder hvor kunden forbereder lønninger.

Denne utvidede tjenesten tilbyr en løsning innenfor et avtalt antall arbeidstimer på lønningsdager og vil faktureres med et ekstra gebyr.

## MASKINVARE

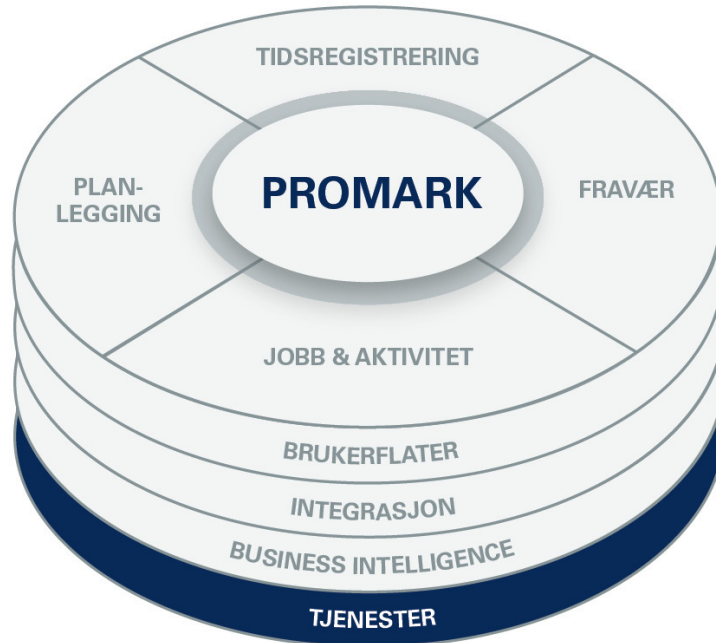
### MASKINVARE

Alle ProMark-relaterte maskinvarer leveres med en 12 måneders garanti. Etter garantiperioden, vil reparasjoner gjøres til gjeldende priser.

Se vårt produktark om HardwareService for informasjon om ytterligere muligheter.

# PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Care og din vedlikeholdsavtale er tjenester som hjelper deg med å utnytte bedre fordelene ved dine investeringer i ProMark Workforce Management. ProMark kan bidra til å administrere virksomhetens største, mest verdifulle og strategiske ressurs, nemlig arbeidsstyrken. Kontakt oss på +47 2319 1450 for mer informasjon om alle mulighetene eller se [www.mark-info.no](http://www.mark-info.no).



## TIDSREGISTRERING

Registrering av arbeidstid og avviksårsaker validert mot overenskomster og avtaler skaper det rette lønnsgrunnlag



## FRAVÆR

Avansert håndtering av opptjening, forbruk og overføring av ferie. Sykdomshåndtering med fordeling på de riktige kontoene og arbeids-flyter til oppfølging og oversikt



## JOBBS OG AKTIVITET

Registrering av medarbeidernes aktiviteter (jobb, prosjekt eller prosess) foredrer ERP-data til oppfølging på ressurser og produktivitet



## PLANLEGGING

Planlegging og bemanning til effektiv bruk av bedriftens ressurser – også ved avvik



## BRUKERFLATER

Smartphones, portal og terminaler til registrering, oversikt og godkjenning



## INTEGRASJON

Standardintegrasjon mot lønn/HR/ERP sikrer utveksling av viktig data



## BUSINESS INTELLIGENCE

Rapporter og analyse av data til måling av fravær, produktivitet og besparelser



## TJENESTER

Kundeservice, superbrukerservice, private cloud, applikasjonsforvaltning og hardware-service som forenkler den daglige driften av ProMark.

2019-04

## MARK INFORMATION

Mark Information er en innovativ programvareleverandør som tilbyr Workforce Management-løsninger fra kontorer i Danmark, Norge, Sverige, Storbritannia og Romania. Mark Informations Workforce Management-løsning ProMark hjelper kundene med å optimalisere produktiviteten, samt oppnå besparelser ved planlegging av de rette ressurser til rett tid til den rette oppgaven og sikrer at ressursene avlønnes korrekt på den mest effektive måten. Mark Information betjener internasjonale virksomheter og har mer enn 1000 installasjoner og 300.000 brukere. Les mer på [www.mark-info.no](http://www.mark-info.no).

