



PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Care

– en del af ProMark Solution as a Service



CUSTOMER CARE – PROMARK SUPPORT OG VEDLIGEHOOLD

Customer Care er jeres daglige kontaktcenter, der tager sig af forespørgsler fra vores kundeportal, pr. telefon eller via mail og yder professionel support til vores kunder i tilfælde af udfordringer med driften af ProMark.



Customer Care

DAGLIGE KONTAKTCENTER

CUSTOMER CARE ER JERES DAGLIGE KONTAKTCENTER

Customer Care er jeres daglige kontaktcenter, der tager sig af forespørgsler fra vores kundeportal, pr. telefon eller via mail og yder professionel support til vores kunder i tilfælde af udfordringer med konfigurationen og driften af ProMark.

Services fra Customer Care leveres i overensstemmelse med betingelserne for vedligehold i jeres ProMark-aftale.

VEDLIGEHOLDSAFTALE

Jeres ProMark-vedligeholdsaftale giver adgang til Customer Care, hvor jeres forespørgsler registreres og kategoriseres, og problemer identificeres. Løsninger tilbydes enten via vejledning i brugen af ProMark eller via ændringer i opsætningen i ProMark – eller i nogle tilfælde via nye versioner, der indeholder løsningen på problemet.

NYE VERSIONER

ProMark-vedligehold omfatter udvikling af nye softwareversioner og muligvis hotfixes til rettelser af kritiske fejl, før de medtages i en ny officiel softwareversion.

FJERNSUPPORT

Vi tilbyder fjernsupport, hvor vi får adgang til jeres system og hurtigt kan løse problemer, mens I overvåger handlingerne.

KONSULENTYDELSER

KONSULENTYDELSER

Uddannelse, opgradering og andre konsulenttydelser udføres af vores applikationskonsulenter eller tekniske konsulenter efter aftale og faktureres separat. Jeres vedligeholdsaftale giver jer en favorabel pris på disse services, som enten kan udføres som fjernsupport for at holde tid og omkostninger på et minimum eller på jeres lokation.

HVAD ER EN SUPPORTERET VERSION?

SUPPORTEREDE VERSIONER

Det kan være nødvendigt at opgradere jeres system til en supporteret version af ProMark, før vi kan løse jeres problem. Supporterede versioner er alle de versioner af ProMark, der er frigivet inden for de seneste 24 måneder. I kan altid se på vores kundeportal, hvilken version der er den ældste supporterede version.

INDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID

SUPPORT INDEN FOR OG UDEN FOR NORMAL ARBEJDSSTID

Som hovedregel yder Customer Care support inden for normal arbejdstid på alle hverdage. De præcise åbningstider fremgår af vores hjemmeside og kundeportal.

UDEN FOR ARBEJDSSTIDEN

I kan selvfølgelig også få fat i os uden for arbejdstid – om aftenen, i weekender og på helligdage. Her kan Customer Care kontaktes pr. telefon, og servicen faktureres til en særlig takst.

Customer Care

SERVICENIVEAUER

Vi prioriterer altid hurtig problemløsning og løsning.

PROBLEMKATEGORISERING

Customer Care kategoriserer i samarbejde med kunden den rapporterede hændelse med alvorsgrad 1, 2 eller 3 og håndterer hændelsen i overensstemmelse med disse serviceniveauer:

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Igangsættelse af problemløsning

Alvorsgrad 1:	Alvorsgrad 2:	Alvorsgrad 3:
Kritisk problem (der kan føre til en A-fejl)	Funktionsproblem (der kan føre til en B-fejl)	Ubetydeligt problem (der kan føre til en C-fejl)
Inden for 4 arbejdstimer	< 12 arbejdstimer	< 5 arbejdsdage

Rettelse af fejl i software

A-fejl	B-fejl	C-fejl
Inden for normal arbejdstid, umiddelbart efter at fejlen er blevet identificeret, og indtil fejlen er blevet rettet og hotfix leveret	I den næste version inden for 1 til 2 måneder	Rettes i en fremtidig version

UDVIDET SERVICE LEVEL AGREEMENT

KORTERE RESPONSTID

Hvis kunden ønsker det, kan vi tilbyde en udvidet Service Level Agreement (SLA) med kortere responstider for problemløsning i ProMark i forbindelse med kundens lønkørselsperiode.

Med denne udvidede service får I en løsning inden for et aftalt antal arbejdstimer på lønkørselstidspunkterne, mod et ekstra gebyr.

HARDWARESERVICE

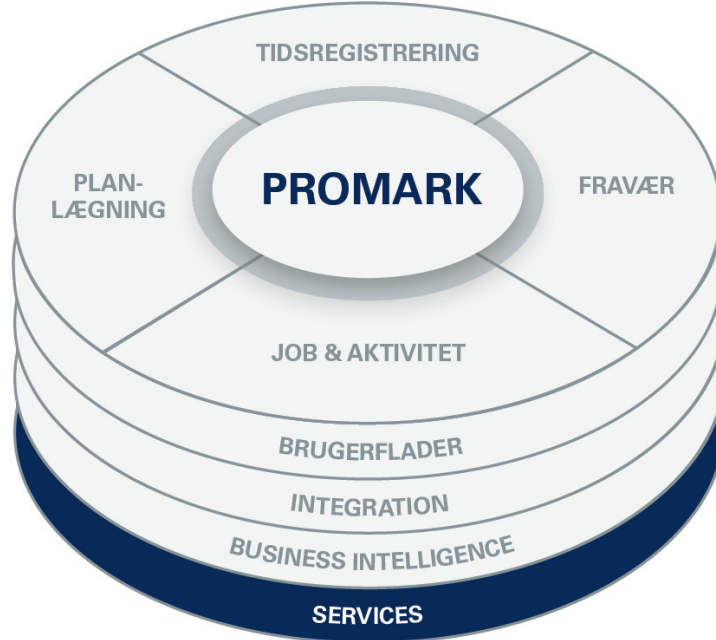
HARDWARE

Al ProMark-relateret hardware leveres med 12 måneders garanti. Efter garanti-perioden udføres reparationer til gældende takster.

Se vores produktblad på HardwareService for information om flere muligheder.

PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Care og jeres vedligeholdsaftale er services, der hjælper jer med at høste fordelene ved jeres investering i ProMark Workforce Management. Med ProMark hjælper vi med at styre virksomhedens største, mest værdifulde og strategiske ressource – arbejdsstyrken. Kontakt os på 4690 0000 for mere information om alle mulighederne eller se www.mark-info.dk.



TIDSREGISTRERING

Registrering af arbejdstid og afvigelsesårsager valideret mod overenskomster og aftaler skaber det rette løngrundlag



FRAVÆR

Avanceret håndtering af optjening, afholdelse og overførsel af ferie. Sygdomshåndtering med fordeling på de rette konti og workflows til opfølgning, refusion og overblik



JOB OG AKTIVITET

Registrering af medarbejdernes aktiviteter (job, projekt eller proces) forædler ERP-data til opfølgning på ressourcer og produktivitet



PLANLÆGNING

Vagt- og bemandingsplanlægning til effektiv anvendelse af virksomhedens ressourcer – også ved afvigelser



BRUGERFLADER

Smartphones, terminaler og portal til registrering, overblik og godkendelser



INTEGRATION

Standardintegration mod løn/HR/ERP sikrer udveksling af vigtige data



BUSINESS INTELLIGENCE

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



SERVICES

Hotline, private cloud, application management, superbrugerservice og hardware-service, der letter den daglige drift af ProMark

2020-12

MARK INFORMATION

Mark Information er en innovativ softwareleverandør der tilbyder Workforce Management-løsninger fra kontorer i Danmark, Sverige, Norge, Storbritannien og Rumænien. Mark Informations Workforce Management-løsning ProMark hjælper kunderne med at øge produktiviteten og opnå besparelser gennem planlægning af de rette ressourcer til rette tid til den rette opgave og sikrer at ressourcerne aflønnes korrekt på den mest effektive måde. Mark Information servicere globale virksomheder og har mere end 1000 installationer og 300.000 brugere. Læs mere på www.mark-info.dk.

