



PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Customer Success-planer



PROMARK SUPPORT, VEDLIGEHOLD OG SERVICENIVEAUER

Customer Care er alle kunders daglige kontaktcenter, der tager sig af alle produktrelaterede forespørgsler og yder professionel support i tilfælde af udfordringer med driften af ProMark.

Derudover giver vores Customer Success-planer mulighed for yderligere services og serviceniveauer, så I får mest muligt ud af jeres ProMark-løsning.



Customer Success-planer

DAGLIGT KONTAKTCENTER

DAGLIGT KONTAKTCENTER FOR ALLE KUNDER

Customer Care er jeres daglige kontaktcenter, der tager sig af alle produktrelaterede forespørgsler og yder professionel support til alle kunder i tilfælde af udfordringer med konfigurationen og driften af ProMark.

EN DEL AF JERES CUSTOMER SUCCESS-PLAN

Jeres Customer Success-plan giver adgang til Customer Care, som gennemgår jeres forespørgsler, kategoriserer dem og identificerer problemerne. 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.

MULIGHED FOR FJERNSUPPORT

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

ADGANG TIL NYE VERSIONER

Med en Customer Success-plan får I også regelmæssigt adgang til nye softwareversioner og rettelse af fejl i software eller opsætning.

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 kan Customer Care kontaktes pr. telefon, og servicen faktureres til en særlig takst.

PERIODER MED HYPERCARE

I perioder hvor vi har aftalt hypercare, kan vores serviceniveau være forhøjet i en afgrænset periode.

DET RETTE SERVICENIVEAU FOR JER

FORSKELLIGE KRAV, FORSKELLIGE SERVICENIVEAUER

Vi prioriterer altid hurtig problemidentifikation og -løsning. Med Standard eller Premium kan I vælge det rette supportniveau i forhold til jeres behov.



Customer Success-planer

SERVICES I JERES CUSTOMER SUCCESS-PLAN

Service	Standard	Premium
Rapporter cases via kundeportal	✓	✓
Teknisk support	✓	✓
Account Management	✓	✓
Service Delivery Manager	-	✓
Statusmøde hver 14. dag	Konsulentydelse	✓
Årlig gennemgang af ProMark-løsning	Konsulentydelse	✓
Ret til at eskalere fejl	-	✓
Nedsættelse af taskforce	-	Inden for 24 timer (kunde og MI)
Godtgørelse ved overtrædelse af svartider	-	✓

KATEGORISERING AF OPGAVEN

Når I som kunde rapporterer en sag, kategoriserer I opgaven efter vigtighed, hvilket vi så efterfølgende verificerer. Herefter bliver sagen håndteret i overensstemmelse med disse svartider og deadlines:

SVARTIDER OG IGANG- SÆTTELSE AF LØSNING

	Standard	Premium
1. Kritiske sager:		
Svartid	< 2 arbejdstimer	< 1 arbejdstime
Løsning igangsættes	< 4 arbejdstimer	< 2 arbejdstimer
Løsningstid	Beslattes individuelt	
2. Væsentlige sager:		
Svartid	< 8 arbejdstimer	< 4 arbejdstimer
Løsning igangsættes	< 12 arbejdstimer	< 6 arbejdstimer
Rettelse af softwarefejl	I næste version (inden for 2 måneder)	
3. Mindre væsentlige sager:		
Svartid	< 2 arbejdsdage	< 1 arbejdsdag
Løsning igangsættes	< 5 arbejdsdage	< 5 arbejdsdage
Rettelse af softwarefejl	I fremtidig version	

Customer Success-planer

ALMINDELIGE OPGRADERINGER

OPGRADERINGER OG SUPPORTEREDE VERSIONER

Alle ProMark 365 Cloud-løsninger opgraderes mindst en gang om året for at sikre, at I altid er på en supporteret version af ProMark.

SÆRLIGT FOR PROMARK ON-PREMISE

Hvis I kører ProMark On-Premise, kan det være nødvendigt at opgradere jeres løsning til en supporteret version af ProMark, før vi kan løse jeres problem.

SUPPORTEREDE VERSIONER AF PROMARK

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.

OPTIMER BRUGEN AF PROMARK

KONSULENTYDELSER

Uddannelse, opgradering og andre konsulenttydelser udføres af vores konsulenter efter aftale og faktureres separat. Der vil være differentierede takster for ydelserne, afhængig af hvilken type opgave, I har brug for hjælp til.

ON-SITE ELLER FJERNSUPPORT

Konsulenttydelserne kan enten udføres on-site eller som fjernsupport for at holde tid og omkostninger på et minimum.

FORVENTEDE SVARTIDER

Svartider på ønsker om konsulenttydelser er de samme, som angivet i tabellen ovenfor.

Læs mere i vores produktblad om Konsulenttydelser.

PROMARK WORKFORCE MANAGEMENT

Vores Customer Success-planer sikrer alle kunder det rette niveau af support i relation til deres ProMark Workforce Management-løsning. 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

Præcis registrering af arbejdstid og fravær valideret mod aftaler og overenskomster 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 & AKTIVITET

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



PLANLÆGNING

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



BRUGERFLADER

Webportal, mobilapp og terminaler til administration, registrering, overblik og godkendelser



INTEGRATIONER

Moderne, sikre API-baserede integrationer til løn, HR og ERP sørger for udveksling af vigtige data og brugeroplevelser



ANALYSE

Rapporter og Business Intelligence til analyse af data fra alle dele af ProMark for fakta-baserede beslutninger og øget effektivitet



DRIFTSPLATFORME

Public cloud er standard. Private cloud eller on-premise efter kundens ønske

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 1.000 installationer og 300.000 brugere. Læs mere på www.mark-info.dk.