



Supportbetingelser

EV Support

Elbek & Vejrup's support

Kontaktinformation

Elbek & Vejrup's supportfunktion kan kontaktes på telefon, e-mail eller kundeportal.

Telefonnummer: 70 20 10 86
E-mailadresse: support@elbek-vejrup.dk
Kundeportal: jira.elbek-vejrup.dk/servicedesk/customer/portal/2

Kontakt vedrørende aftalen rettes til kundeservicechef Claus Rehoff, der kan kontaktes på:

Telefonnummer: 30 82 65 19
E-mailadresse: crh@elbek-vejrup.dk

Superbrugere

Elbek & Vejrup's support er til rådighed for navngivne superbrugere hos kunden, og de kan kontakte supporten på telefon, mail eller kundeportal. Supporten modtager alle henvendelser om support, når kundens løsning er sat i drift. I implementeringsfasen rettes henvendelser direkte til de konsulenter, som implementerer.

En support superbruger er kendetegnet ved at have gennemgået nødvendig uddannelse i Microsoft Dynamics NAV / Microsoft Dynamics 365 Business Central applikationer, og som har kendskab hertil på superbrugerniveau.

Åbningstider

Kunden kan henvende sig på alle arbejdsdage inden for normal arbejdstid. Ved arbejdsdag forstås alle hverdage bortset fra lørdage, søndage, helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag dagene mellem jul og nytår, dagen efter Kristi Himmelfartsdag, Grundlovsdag samt på hjemmesiden kommunikerede arbejdsfrie dage hos Elbek & Vejrup.

Supporten er bemannet hverdage mandag til torsdag mellem 8:00 og 16:00 og fredag mellem 8:00 og 15:30.

Service mål

	Indenfor åbningstid
Reaktionstid	90% af alle henvendelser indenfor 1 time 95% af alle henvendelser indenfor 2 timer 100% af alle henvendelser indenfor 1 dag
Eskalering	Hvis kunden ikke er tilfreds, kan der rettes henvendelse til kundeservicechefen

Omfattet af aftalen

Superbrugerne kan i åbningstiden ringe omkring fejl og anvendelse af løsningen. Aftalen dækker besvarelser i form af råd og vejledninger på præcise spørgsmål stillet til supporten vedrørende:

- Anvendelsen af Microsoft Dynamics NAV / Microsoft Dynamics 365 Business Central software.
- Simpel programdiagnose.

- Generel drift og vedligeholdelse af Microsoft Dynamics NAV / Microsoft Dynamics 365 Business Central.

Det er hensigtsmæssigt ift. hurtig problemløsning, at superbrugeren har taget skærmbilleder af hvor evt. fejlmeddelelser fremkommer, og har beskrevet hvad de har gjort forud for evt. meddelelse eller problem.

Hvis kunden ønsker det, kan der mod særskilt betaling udøves support på kundens adresse.

Hvis det er nødvendigt, udføres supporten via fjernopkobling til kunden. Det er kundens ansvar, at der er adgang til en Microsoft Dynamics NAV / Microsoft Dynamics 365 Business Central klient og -server via online opkobling.

Inden en henvendelse skal kunden selv have forsøgt at løse problemet, herunder have udført fejlagnostisering.

Ved alle skriftlige henvendelser er det hensigtsmæssigt at spørgsmålet/problemet er udførligt beskrevet og dokumenteret, så supportmedarbejderen har den nødvendige information til at kunne arbejde videre med spørgsmålet.

Ikke omfattet af aftalen

Aftalen dækker ikke udførelse af konkrete opgaver og dækker derfor blandt andet ikke følgende:

- Brugeruddannelse og introduktion/test for kunden af ny funktionalitet over telefonen.
- Almindelig konsulentassistance som installation, rettighedsopsætning, design, analyse, udvikling, opsætning, afstemning og udredning af poster.
- Afvikling af kørsler.
- Snitflader, snitfladeændringer og fejlagnostisering på disse.
- Installation af servicepacks.
- Installation og/eller opdatering af klienter.
- Generel drift og vedligehold af kundens løsninger, herunder SQL, operativsystem, hardware, netværk mv.
- Spørgsmål om lov- og overenskomstmæssige forhold.
- Afhjælpning af problemer af en sådan karakter, at det ikke telefonisk er muligt eller Elbek & Vejrup ikke finder det rimeligt at forsøge at løse problemet telefonisk, eller dette ikke kan lade sig gøre inden for en rimelig tidsramme. Det samme er tilfældet, hvis et problem forgæves er forsøgt løst per telefon.

Det er dog muligt for kunden enten at indgå fastprisaftale på nogle af disse ydelser eller rekvirere assistance efterfølgende efter medgået tid.

Har kunden ikke en supportaftale, eller er medarbejderen der ringer ikke en i aftalen navngiven superbruger, forbeholder Elbek & Vejrup sig retten til at fakturere den tid, det har taget supporten at hjælpe kunden.

Hvis Elbek & Vejrup skal bruge tid på afklaring af fejl, der ikke skyldes Elbek & Vejrup, faktureres den forbrugte tid.

Behandling af henvendelser

Når Elbek & Vejrup's support modtager en supporthenvendelse, udfører vi følgende:

1. Henvendelsen oprettes i Elbek & Vejrup's Service Desk, som er et register over korrespondance og bilag vedr. henvendelsen. og kunden vil i sin portal kunne se status på spørgsmålet.
2. Kunden modtager en kvitteringsmail fra Service Desk, når spørgsmålet er oprettet.
3. Ved telefonisk henvendelse opretter supportmedarbejderen eller receptionen spørgsmålet i Service Desk. Kunderne oplyser firma, fulde navn, e-mail og telefonnummer.
4. Alle henvendelser får et unikt nummer i Service Desk. Kunden kan fortsætte med at sende yderligere bilag på e-mail ind til dette unikke nummer ved at besvare kvitteringsmailen.
5. Supportmedarbejderne kontakter kunden. Når supporteren kontakter kunden, tildeles spørgsmålet i Service Desk til supporteren eller medarbejderen, der starter afhjælpningen af problemet. Det er fra dette tidspunkt, at reaktionstiden måles.
6. Når problemet er løst eller vejledningen er foretaget, lukkes spørgsmålet i Service Desk og kunden modtager en mail, der bekræfter lukningen.
7. Denne lukning bruges samtidigt til at måle svartiden, som er tiden fra henvendelsen blev registreret, til support sagen lukkes i Service Desk inden for supportens åbningstid minus den tid, hvor sagen har eventuelt har afventet kunden.
8. Hvis kunden ikke mener, at spørgsmålet er lukket, eller der dukker nye ting op relateret til support sagen, kan support sagen åbnes igen ved at besvare lukkemailen fra supporten.

Lukketid er ikke en del af Servicemålene, men vi tilstræber at 90% af support sagerne er lukket inden for 1 dag.