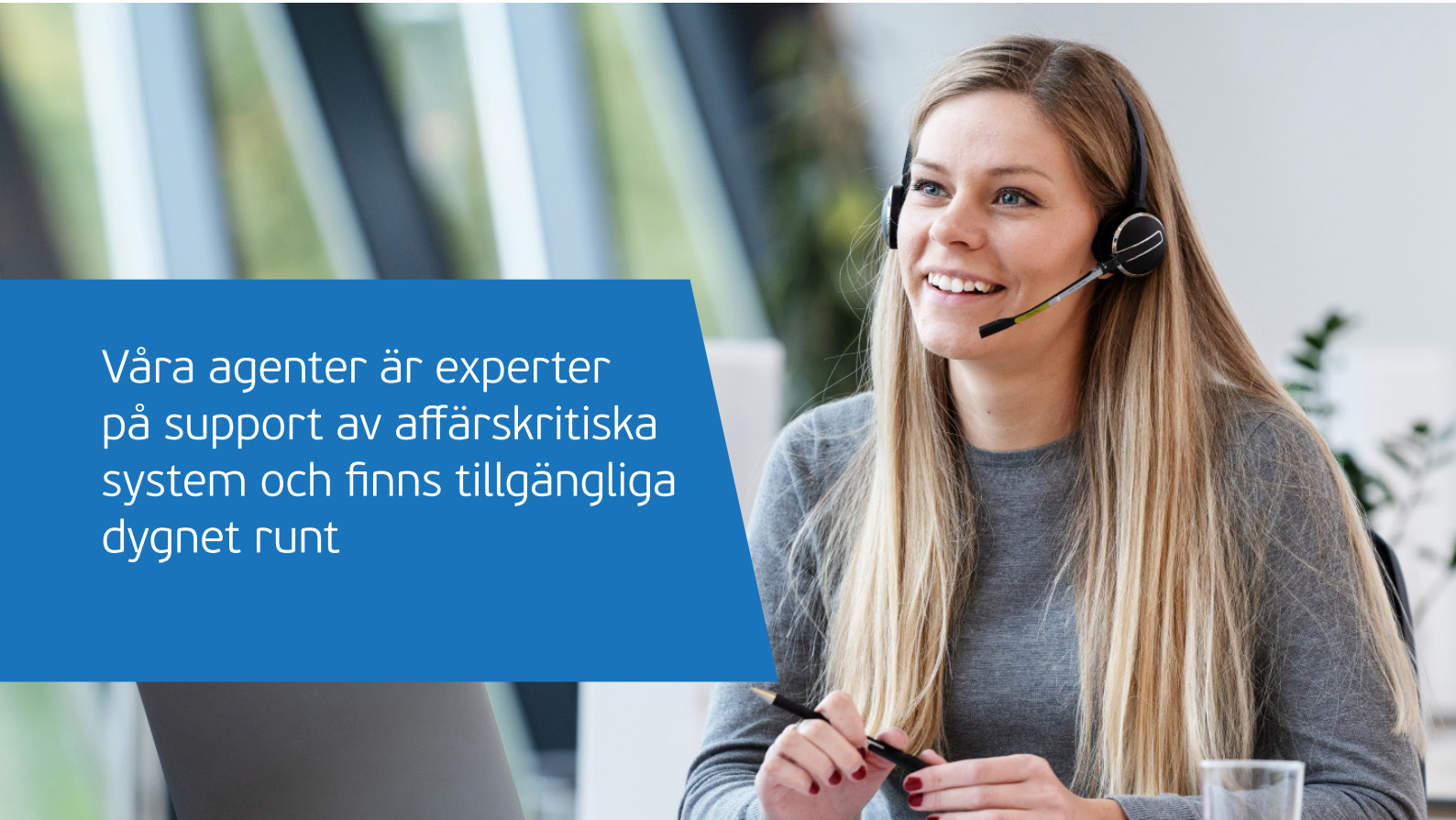


Support och övervakning



Våra agenter är experter på support av affärskritiska system och finns tillgängliga dygnet runt

Tjänstebeskrivning

Visma EssComs support har lång erfarenhet av att tillhandahålla support av kompletta butiks-, betal- och biljettlösningar. Med vår kompetens inom felsökning av databas, nätverk, applikationer, telefoner, skrivare, övervakning/larm m.m kan vi fungera som er primära kontaktpunkt vid behov av IT-support.

Vårt mål är att återställa systemfunktionalitet med minimal verksamhetspåverkan. Om lösningen kräver utbyte eller reparation av utrustning hanteras det smidigt av vårt rikstäckande servicenätverk.

Supportavdelningen arbetar enligt ITIL-processerna och tillämpar FFP (Full Feedback Policy) för att ge lättillgänglig och tydlig återkoppling till kunder och slutanvändare. Utöver support av Vismas egna produkter hanteras övrig IT-utrustning och system i den utsträckning som krävs. Vi hanterar årligen omkring 200 000 supportärenden.

Varför support från Visma EssCom?

- Experter på support av affärskritiska system
- IT-support dygnet runt, årets alla dagar
- Snabb svarstid och hög lösningsgrad vid första kontakt
- Hög kompetens, servicenivå och kundnöjdhet
- Förutsägbar kostnad

Vi erbjuder snabb och professionell support samtidigt som vi fokuserar på en hög servicenivå och nöjda slutanvändare. Vi tar ansvar och ger oss inte förrän lösningen fungerar som avtalat.

Vi erbjuder

- Single Point of Contact (SPOC)
- Första och andra linjens support
- Support enligt ITIL och etablerade branschstandarder
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Request Management

Single Point of Contact (SPOC)

Tjänsten ger en enda kontaktpunkt för alla IT-relaterade frågor, även för produkter och lösningar från andra leverantörer än Visma. Det möjliggör en enklare och tydligare uppföljning med kontroll inom hela leveransen.

Första och andra linjens support

Första och andra linjens support tar emot och registrerar alla inkommande ärenden. Exempel på åtgärder är felsökning, mjuk- och hårdvarustöd och hjälp med användaradministration. Support ges via telefon, e-post och webb med fjärrstyrning.

Samtliga ärenden registreras i ett ärendehanteringssystem där prioritering, kategorisering och uppföljning sker enligt avtalade servicenivåer. Vi löser omkring 70 procent av alla ärenden i första linjen och 95 procent i andra linjen. Vår genomsnittliga svarstid är under 90 sekunder.

Support enligt ITIL och etablerade branschstandarder

Med lång erfarenhet av affärskritiska system agerar vi snabbt och löser incidenter för minsta möjliga verksamhetspåverkan. Vi samarbetar med kunder och partners för att bidra med värdefull erfarenhet och möjliggöra kontinuerlig förbättring och vidareutveckling.

Om Visma EssCom

Visma EssCom ingår i Vismas CIS-division och är en rikstäckande totalleverantör av teknisk service, support och IT-drift. Vi installerar, driftar och supporterar IT-system för att minimera driftstopp och intäktsbortfall.

Med lång erfarenhet från branschledande kunder har vi en unik förmåga att få kundens IT-miljö att fungera effektivt, utan onödiga avbrott – oavsett om det gäller kontor, butik eller tåg.

visma.se/esscom