

Servicenivå Monitor Support

För att du som kund ska veta vad du kan förvänta dig av oss arbetar vi med något som heter SLA – Service Level Agreement. Det är helt enkelt våra överenskomna tider för hur snabbt vi återkopplar och hur snabbt vi ska kunna lösa olika typer av ärenden.

Vi bedömer varje ärende utifrån hur mycket det påverkar er verksamhet och vilken typ av fråga det gäller. Om problemet till exempel stoppar er produktion prioriterar vi det direkt, medan mindre påverkan får en lägre prioritet.

När du skickar in ett ärende börjar SLA gälla direkt och pausas bara om vi väntar på svar från dig. På så sätt säkerställer vi att du får en rättvis och tydlig hantering.

Vill du veta mer om SLA och se våra svarstider i en matris? ([länk till info nedan](#))

Vad är SLA?

Service Level Agreement (SLA) beskriver vilka **förväntade svarstider och hanteringstider** en kund kan räkna med när de kontaktar Monitor Support. SLA:n säkerställer att kunden vet *när de kan förvänta sig återkoppling* och hur vi prioriterar olika typer av ärenden.

När börjar SLA gälla?

SLA-tiden börjar ticka:

- när ett ärende **kommer in via mail** till vår inbox, eller
- när vi **startar ett ärende** under ett telefonsamtal.

Enda gången SLA pausas är när vi väntar på kundens svar – då lägger vi ärendet *hos kund*.

Hur vi prioriterar kundens ärende

För att kunna hantera ärenden snabbt och rättvist klassificeras varje ärende utifrån:

1. Hur allvarligt problemet är (Prioritet)

Det finns fyra nivåer:

- **Kritisk** – systemet nere, produktion står stilla, inte möjligt att leverera eller fakturera.
- **Hög** – viktiga funktioner fungerar inte.
- **Medium** – vanliga frågor och problem; vitala funktioner fungerar med komplikationer.
- **Låg** – frågor som inte påverkar det dagliga arbetet.

2. Typ av ärende

- **Kunskapsärende** – frågor som snabbt kan besvaras.
- **Utredningsärende** – kräver djupare felsökning.
- **Utvecklingsärende** – kräver eventuell åtgärd av utvecklingen.

Följande matris visar hur handläggningstiden påverkas av dessa parametrar.

Observera! Detta är ett generellt avtal; ert företag kan ha ett som skiljer sig.

	Knowledge case		Investigation Case	Development Case
Priority	Maximum initial response time	Maximum solution Time	Maximum identification time	Maximum Solution time
Critical	4 hours (during working hours).	1 working day	1 working day	3 Working days
High	1 working day	2 working days	5 working days	30 Working days
Moderate	1 working day	3 working days	30 working days	60 working days
Low	1 working day	5 working days	6 months or no action	6 months or no action

