

Servicenivå Support

Ett företagsövergripande mål för Monitor är att tillhandahålla en kundsupport som håller hög kvalitet och en hög servicenivå. Vi tar emot ärenden via telefon eller e-post.

95% av alla inkommande telefonsamtal har en svarstid på mindre än 3 minuter och inkommande e-post hanteras inom 4H.

(Vid akuta ärenden rekommenderar vi att använda telefonen.)

Samtliga inkommande ärenden klassificeras enligt följande.

Parametrar

1. Prioritet
2. Typ
3. Återkoppling
4. Lösningstid/Leveranstid

Prioritet

1. Akut innebär t ex att:
 - ingen kan köra Monitor
 - affärskritiska funktioner fungerar ej
 - produktionen står stilla
 - man kan inte fakturera
 - man kan inte leverera t ex
2. Viktigt innebär t ex att vitala funktioner i företagets affärsprocesser inte går att använda
3. Medel innebär t ex att:
För supportärenden:
 - Vanliga frågor och problem
För buggar:
 - Vitala funktioner inte går att använda tillfredställande
 - Icke vitala funktioner går ej att använda
4. Låg innebär fråga/problem som ej påverkar det dagliga arbetet

Typ

1. Kunskap
2. Bugg
3. Utredning
4. Utbildning*
5. Löpande utveckling*
6. Önskemål om utveckling*

Matris

Förklaring:

H=timmar

AD= arbetsdygn

MÅN= månad

Åtg ej= det som bedöms inte skall åtgärdas

Typ	Prio	1 Akut	2 Viktig	3 Medel	4 Låg
1 Kunskap	Återkoppl	4H	1 AD	1AD	1AD
	Lösningstid	1 AD	2 AD	3AD	5AD
2 Bugg	Återkoppl	4H	1 AD	1 AD	1 AD
	Lösningstid	3 AD	1 MÅN	2 MÅN	6 MÅN/el åtg ej
3 Utredning	Återkoppl	4H	1 AD	1 AD	1 AD
	Lösningstid	1 AD	5 AD	1 MÅN	2 MÅN

*För ärenden som är av typen 4-6 gäller andra lösningstider dock är återkopplingstiden densamma.