



## Time Care Support

Time Care Support ger dig avancerad applikations- och teknisksupport och är tillgänglig för dig som är utbildad huvud-administratör eller IT-ansvarig för Time Cares produkter. Vi utför även installationer och uppdateringar på beställning.

### Kundportalen

All support initieras av dig via vår kundportal. Time Care Support återkommer med svar och eventuella följdfrågor samt, om eskalering krävs, besked om ärendets vidare hantering. Kundportalen hjälper supporten att arbeta effektivt och ger dig som kund en mängd fördelar:

- Ärenden kan när som helst registreras oberoende av supportens öppettider.
- Du formulerar själv din fråga eller felrapportering vilket minskar risken för feltolkningar.
- All hantering blir dokumenterad både från dig och från Time Care Support.
- Du får överblick över pågående ärenden och kan även återvända till information om gamla avslutade ärenden.
- Kundportalen ger ömsesidiga notifieringar vid uppdatering. Du som kund får e-post när ditt ärende har uppdaterats, och vi på Time Care Support får veta när du har kompletterat information eller svarat på en fråga i ett pågående ärende

När ett ärende avslutas får du möjlighet att svara på en kort enkät om hur du upplevde vår service och problemlösning. Din medverkan hjälper oss att kontinuerligt förbättra våra tjänster.

### Öppettider

- Supporten är öppen alla helgfria vardagar
- 09:00 – 16:00 (lunchstängt 12:00 – 13:00)
- Vardag före röd dag 09:00 – 12:00
- Supporten är stängd på klämdagar.
- Avvikelser från ovanstående annonseras i förväg på kundportalen.
- Kundportalen är alltid tillgänglig och här kan du när som helst registrera ditt ärende.
- Du behöver bara en internetuppkoppling och ett användarkonto.
- Kundportalen: <https://customers.allocatesoftware.com/se/login.aspx>
- Access tilldelas i första hand till huvud-administratören.

### Ärendehantering

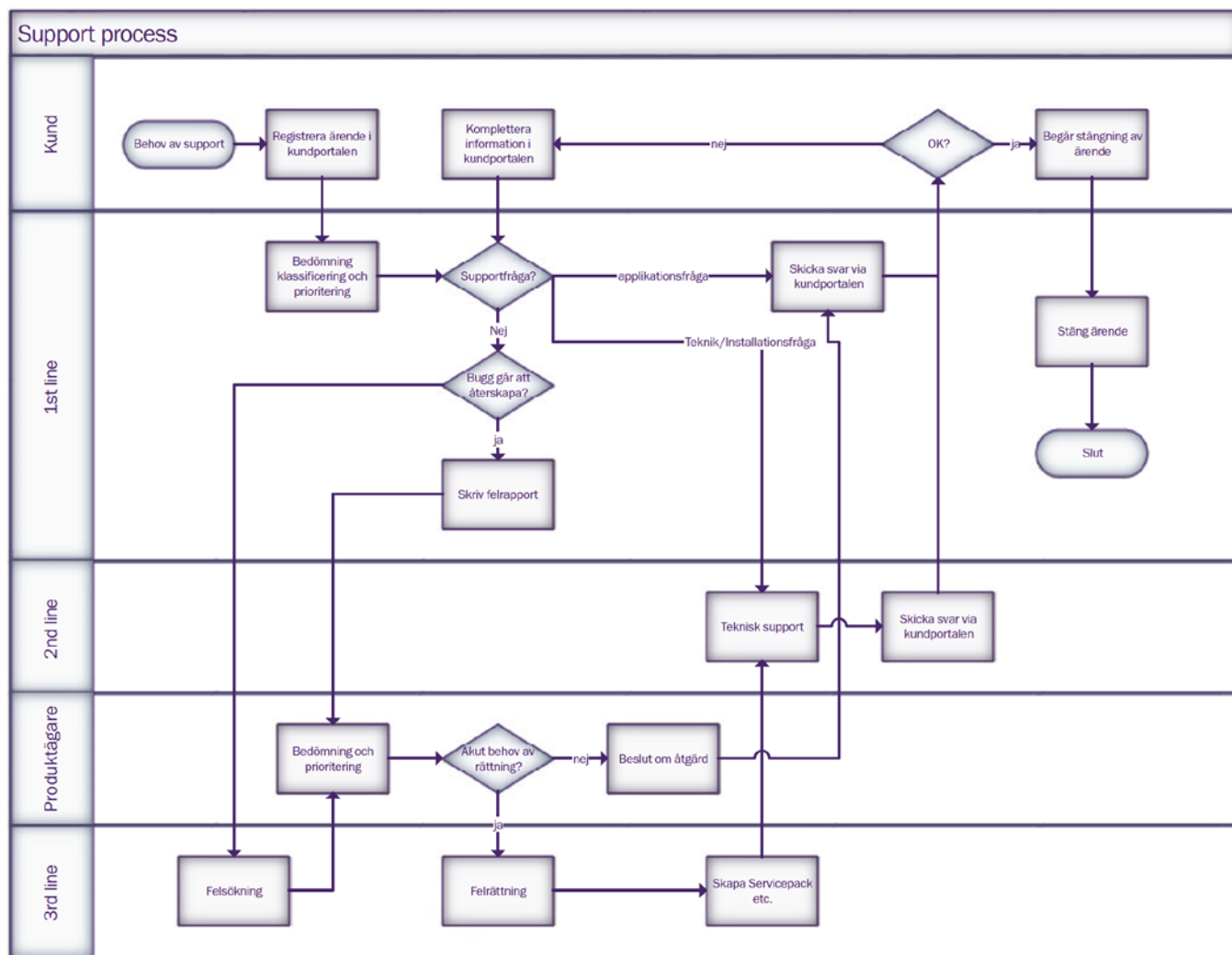
Kunden registrerar fråga/problem i kundportalen.

Under supportens öppettider påbörjas i regel ärende hantering inom två timmar från det att ärendet är registrerat i kundportalen. Då görs en inledande bedömning och prioritering. Supporten ställer eventuella följdfrågor via portalen eller på telefon.

Beroende på ärendets art fördelas hanteringen vidare på rätt kompetens. Komplicerad felsökning kan göras via fjärrstyrningsverktyg eller genom att ladda upp en kopia av databasen till vår Secure FTP.

Svar levereras normalt via kundportalen och du som kund begär avslut av ärendet när du är nöjd.

Time Care Support, forts.



**Supportfunktioner**

**1st Line Support** bevakar inflödet av ärenden och gör en inledande bedömning, ger applikationssupport, sätter igång felsökning och inhämtar information.

Ofta är det även här som slutrapportering och bevakning av pågående ärenden görs.

**2nd Line Support** hanterar tekniska frågeställningar runt installationer och integrationer. De ansvarar även för installationer och teknisk uppstart hos kund samt utför beställningstjänster som t.ex. versionsuppdateringar.

**3rd Line Support** analyserar och åtgärdar problem som kräver utvecklarkompetens.

Alla supportfunktioner jobbar tätt tillsammans för att utnyttja respektive kompetens i syfte att ge dig som kund bästa tänkbara support inom rimlig tid.

**Tilläggstjänster**

Förutom den vanliga supporten har vi ett antal tilläggs-tjänster som kan beställas. Här är några exempel:

- **Time Care Update** – En prenumerationstjänst som säkerställer att du får tillgång till uppdateringar och nya versioner utan dröjsmål och extra kostnader. Rådgivning och kontroll av teknisk plattform ingår. Vi informerar löpande och utför uppgraderingarna efter överenskommelse.
- **Uppgraderingshjälp vid enstaka tillfälle**  
– Begär offert genom att registrera ett ärende i kundportalen. Vi har fasta priser och uppgraderar smidigt din miljö via fjärrstyrningsverktyg.
- **Databasadministration** – Uppsättning av test-/ utbildningsdatabas, konfigurering av backup/ maintenanceplan, ändring av collation, etc.