

SERVICEAVTAL

- VIP-kund

Som VIP-kund till Hogia Business Systems AB ska du känna dig trygg. Det innebär bland annat att du har ett automatiskt serviceavtal kopplat till din licens. Vi garanterar dig program som utvecklas för att vara anpassade till samhällets krav, nu och i framtiden. Programmen är under ständig utveckling med hänsyn till lagförändringar och våra kunders önskemål. Du har alltid tillgång till de senaste versionerna.

Vår kundservice har en hög ekonomi- och programkompetens med genuin servicekänsla. Du får ett professionellt och effektivt användarstöd dygnet runt 7 dagar i veckan.

Följande ingår i ditt serviceavtal

ANVÄNDARSTÖD PROGRAM

Serviceavtalet ger dig tillgång till vår kundservice. Vi har en hög tillgänglighet för att du så snabbt som möjligt ska få den hjälp du behöver. Du ska känna att du får svar utan en längre väntetid.

KUNDTORG PÅ INTERNET

Du får tillgång till kundtorget på Internet. Här finns en omfattande sökmotor för frågor och svar med tydliga instruktioner. På kundtorget får du också värdefull information om senaste programversioner, aktuella tips samt kontaktuppgifter för personlig service. Kundtorget är tillgängligt 24 timmar om dygnet alla dagar.

HÖG PERSONLIG SERVICE

Vi ger dig en personlig service genom att vi känner till dig och ditt företag. Det lyckas vi med genom att vi har ett mindre antal kunder per medarbetare. Vid kontakt med vår supportpersonal registreras ditt ärende så att vi alltid är uppdaterade och kan följa det från början till slut.

HÖG KOMPETENS

Inom vår kundservice kommer du i kontakt med personer som har hög ekonomi- och programkompetens.

FJÄRRSTYRNING

Som VIP-kund kan vi erbjuda dig tjänsten "Fjärrstyrning". Fjärrstyrning innebär att vi kan koppla upp oss mot din klient eller server. Vi kan då se exakt hur ni lagt upp era företag etc. och ge dig en snabbare lösning. Vi har tillgång till ett flertal fjärrstyrningsprogram.

NYHETSREBREV

Genom våra programrelaterade nyhetsbrev får du löpande information om nya versioner, tips, råd och erbjudanden. Du får också en prenumeration på Hogias nyhetsbrev Ekonomi-info.

PROGRAMFÖRSÄKRING

Om något händer med ditt program kan du alltid få ett nytt från oss.

UPPGRADERING

Vill du byta till ett större administrativt program eller köpa till moduler så har vi förmånliga priser för dig.

PROGRAMUNDERHÅLL

Du har en utvecklingsgaranti vilket innebär att programvarorna är under ständig utveckling med hänsyn till lagförändringar. Dina synpunkter och önskemål tas hela tiden tillvara. När nya versioner lanseras får du information via mail.

KONSULTTJÄNSTER/FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING

Vi ger dig förtur vid bokning av konsulter. Utöver serviceavtalet kan vi hjälpa till med ett flertal olika tjänster som debiteras enligt gällande prislista. Exempel på tjänster är: installation, utbildning, konvertering och korrigerering av databaser.



2009-11-12

TILLÄGGSTJÄNSTER

Vi erbjuder flera tjänster utöver ditt löpande serviceavtal. Konsultationerna anpassas efter dina förkunskaper och företagets behov.

DRIFTSÄTTNING

Att driftsätta ett system handlar för oss om installation, parametersättning, tester och verifiering, en tjänst som vi tillhandahåller.

BAS-konsultation

Vi erbjuder företagsanpassade grundutbildningar i systemet så att du får en snabbare uppstart och lär dig lägga in underlag på rätt sätt. En konsult kommer ut till er på plats.

BEHOVSANPASSAD konsultation

Den behovsanpassade konsultationen skräddarsys helt efter era specifika önskemål. Konsultationen sker på plats hos er på företaget.

ONLINE-konsultation

Vi utför även konsultation direkt online via Internet. Detta ställer dock vissa tekniska krav på miljön ni arbetar i. En online-konsultation kan vara ett prisvärt alternativ för dig som endast behöver någon timmes konsultation eller hjälp med felsökning via fjärrstyrning.

KONVERTERING

Behöver du hjälp med att konvertera över material från ert befintliga system till ert nya kan vi hjälpa till med detta.

INTEGRATION

Vi tillhandahåller teknisk hjälp för att öppna upp våra system till olika för- och eftersystem.

HOGIA BUSINESS SYSTEMS AB

444 28 Stenungsund

Tel: 0303-667 00

Fax: 0303-688 66

E-post: vip.support@hogia.se

www.hogia.se/systems

