

SYNERITY SUPPORT

ZENDESK

Med ett supportavtal från Synerity kan er organisation känna sig trygg med kontinuerligt stöd i den dagliga IT-driften. Dagens användare ställer höga krav på tillgänglighet när det gäller de verktyg de använder, och med ett supportavtal på plats kan du säkerställa att dina användare och administratörer får rätt hjälp vid rätt tidpunkt och till en nivå som passar just din situation. Vår Service Desk står beredd med erfarna supporttekniker som skyndsamt hjälper dig med ärenden som rör ditt system, exempelvis felsökning och konfigurationsfrågor. Med en fast månadsavgift kan du lita på att du är i trygga händer hos oss och att du kan maximera värdet av din lösning. Synerity erbjuder flera olika nivåer av support, och om du har behov av specialanpassade supportlösningar, tveka inte att prata med oss så hittar vi en lösning som passar just din organisation. Våra medarbetare har mångårig erfarenhet av att leverera kundsupport av hög kvalitet.



FREE*



SILVER



GULD

	FREE*	SILVER	GULD
Garanterad svarstid på ärenden	-	8 timmar	2 timmar
Rapportering & uppföljning av incidenter till Zendesk	På begäran	Proaktivt	Proaktivt
Ärendeanmälan via mail, telefon och portal	✓	✓	✓
Rådgivning gällande hjälp till självhjälp	✓	✓	✓
Tillgång till Syneritys kunskapscenter		✓	✓
Inbjudan till Synerity VIP Webinars		✓	✓
Felsökning via videodelning		✓	✓
Hjälp med feature requests till Zendesk		✓	✓
Felsökning i er miljö		✓	✓
Grundläggande rättning av konfiguration		✓	✓
Eskalering av incidenter till Zendesk		✓	✓
Regelbundna supportrapporter		✓	✓
Rabatterat timpris för konsulttjänster		✓	✓
Avancerad rättning av konfiguration			✓
Snabbare responstid vid akuta incidenter			✓

Pris per månad för Syneritys licenskunder

0:-

5 000:-

10 000:-

Pris per månad för icke licenskunder

2 500:-*

7 500:-

15 000:-

Erbjudanden för **alla** våra supportavtalskunder:

GARANTERAD SVARSTID PÅ ÄRENDE

Synerity Support förstår vikten att vara tillhands i tid med högkvalitativ support och korta svarstider. Vi förstår också att våra kunder har olika behov rörande hur snabbt de behöver få hjälp. Av den anledningen erbjuder vi olika svarstider i våra supportpaketeringar. Synerity support svarar under helgfria vardagar mellan kl. 08:00 och 17:00.

RAPPORTERING & UPPFÖLJNING AV INCIDENTER TILL ZENDESK

I de situationer då ni stöter på större problem i era lösningar så kan ni med fördel vända er till oss på Synerity. I en del fall behöver även Zendesk involveras för att lösa buggar eller ändra någon inställning i bakomliggande system. Vi säkerställer att detta blir utfört och håller er informerade tills problemet är löst. Vi tillser även att Zendesk får den information de behöver för att kunna lösa problemet.

ÄRENDEANMÄLAN VIA MAIL, TELEFON OCH PORTAL

Det ska vara enkelt att nå oss på Synerity Support. Därför kan ni anmäla ärenden via vår självbetjäningssportal support.synerity.se eller genom att maila support@synerity.se när som helst på dygnet. Ni kan även ringa oss helgfria vardagar på 042-4003999 mellan kl. 08:00 och 17:00. Vi hjälper er då att registrera era ärenden åt er. Om vi kan löser vi ärendet på direkten, annars följer vi upp med information, frågor eller lösningsförslag.

RÅDGIVNING GÄLLANDE HJÄLP TILL SJÄLVHJÄLP

Att hitta svaret på hur man ska bära sig åt för att få till en viss funktion i lösningen ni arbetar i är inte alltid självklart. Behöver ni mer kunskap om hur ni ska få till ett visst moment så hjälper vi gärna till med att förklara det för er. Utöver att vi ger er redskapen till att lösa era utmaningar så bidrar vi på så vis även till ökat självförtroende och kunskap i lösningen.

Erbjudanden för alla kunder som tecknar supportavtal **Silver** eller **Guld**:

TILLGÅNG TILL SYNERITYS KUNSKAPSCENTER

Vi på Synerity arbetar med hundratals kunder och får således tillgång till kunskap som i många fall kan vara ovärderlig för andra kunder. Därför erbjuder vi tillgång till Syneritys kunskapscenter där vi delar med oss av våra lärdomar, tips och tricks eller annan viktig information för att säkerställa att ni får ut så mycket som möjligt av era lösningar.

INBJUDAN TILL SYNERITY VIP WEBINARS

Alla kunder som tecknar supportavtal silver eller guld kommer en gång i kvartalet bli inbjudna till Synerity VIP Webinars. Under dessa sessioner kommer Synerity att gå igenom de senaste trenderna inom CX & EX samt en genomgång av lösningens road map. Förutom detta kommer ni få höra intressanta use cases från uppdrag vi på Synerity har genomfört hos kunder. Detta för att ni ska få inspiration och kunna ta er Zendeskösning till nästa nivå!

FELSÖKNING VIA VIDEODELNING

En bild säger tusen ord, vad gör då en video? Det är få som har massor av tid att lägga felanmälningar. Trots detta så består ofta en stor del av handläggningstiden att skapa förståelse av ett problem eller en situation. Vi på Synerity respekterar våra kunders tid och erbjuder därför alternativ till att skicka bilder eller endast kommunicera i text. De moderna lösningarna vi arbetar med ger oss möjligheterna att skicka en enkel länk till Synerity's videodelnings-program som ni klickar på och spelar in eran skärm för att fånga problemet. Detta gör upplevelsen sömlös och inplanerade möten eller långa ledtider för att skapa förståelse för era utmaningar kan således vara ett minne blott.

HJÄLP MED FEATURE REQUESTS TILL ZENDESK

Inga lösningar är perfekta, men med ett aktivt community som vill bidra med förbättringsförslag så kan lösningarna ni arbetar med bli ännu bättre. Vi vill göra era röster hörda och ge möjligheten att realisera era förväntningar. Vi erbjuder därför att ta emot era önskemål och förbättringar i lösningarna och skriver ett use case till Zendesk. Vi håller sedan reda på dessa och informerar er så fort stödet har släppts.

FELSÖKNING I ER MILJÖ

Det finns situationer som är extra krävande och endast kan lösas med att felsöka i lösningarna där problemet uppstår. Detta är en avvägning som vi på Synerity gör dagligen när vi hjälper våra kunder med problem de upplever. Vi på Synerity erbjuder därför att utföra denna felsökning för att skapa en bättre förståelse. Oavsett om grundorsaken är en bugg, felkonfiguration eller handhavandefel så lämnar vi en lämplig rekommendation på lösning.

GRUNDLÄGGANDE RÄTTNING AV KONFIGURATION

Majoriteten av de fel Synerity upptäcker i samband med felsökning i kundernas lösningar är av enklare natur. Ofta är det en felkonfiguration som snabbt går att åtgärda. I de situationer där det tilläts erbjuder sig Synerity att utföra dessa typer av enkla och snabba rättningar av konfiguration. Vi sammanfattar även i ärendet vad vi har gjort och varför vi gjort det. I slutändan så utförs felsökning och rättande av felet parallellt och ni kan fortsätta arbeta utan störningar.

ESKALERING AV INCIDENTER TILL ZENDESK

När ni kontaktar Synerity Support i ärenden där åtgärder behöver vidtas i bakomliggande funktion och system så ser vi även till att involvera Zendesk för att lösa eventuella problem som uppstår. I de fall där Zendesk inte ger oss svaren vi är ute efter eller om svaren för att lösa problemen dröjer så erbjuder vi våra kunder tillgång till en särskild eskalationsfunktion. Denna frångår normal process och involverar Syneritys produktägare som i sin tur kan lyfta Zendesks uppmärksamhet på just detta ärende och få det prioriterat.

REGELBUNDA SUPPORTRAPPORTER

På Synerity Support vill vi vara transparenta när det gäller hur väl vi levererar vår tjänst till er som har tecknat ett supportavtal. Därför kan ni förvänta er att få en sammanfattning en gång i månaden av alla ärenden som vi har hanterat åt er, om vi har uppfyllt våra avtalsvillkor och hur fördelningen ser ut mellan frågor och incidenter. Med denna information kan ni vidta riktade åtgärder, till exempel vidareutbildning eller utveckling, eller använda den som underlag i förhandlingarna inför nästa licensförnyelse.

RABATERAT TIMPRIS FÖR KONSULTTJÄNSTER

Vid tecknande av Syneritys supportavtal Silver eller Guld ingår även en rabatt på våra ordinarie timpriser för konsulttjänster. Tecknande av supportavtal Guld ger en högre rabattnivå.

Erbjudanden för alla kunder som tecknar supportavtal **Guld**:

AVANCERAD RÄTTNING AV KONFIGURATION

Inget fel är riktigt det andra likt och ibland krävs det där lilla extra för att lösa ett problem. Utöver en grundläggande rättning av konfiguration så erbjuder sig Synerity även att hantera mer avancerad felrättning. Det kan handla om att analysera ett ärendeflöde, en regel eller en automation där problemet behöver reproduceras. Synerity kommer självklart göra detta på ett sätt som inte påverkar driften av systemet och sammanfattar i ärendet vad felet berodde på och vad som åtgärdats.

SNABBARE RESPONSTID VID AKUTA INCIDENTER

Ibland uppstår tyvärr situationer som kräver att ni släpper allt ni håller på med för att fokusera på att lösa en akut incident. Det kan till exempel vara en skenande mailloop, en viktig rapport ni ej får rätt på eller en verksamhetskritisk automation som slutat fungera. Genom att teckna supportavtal guld får ni som kund tillgång till extra snabb hjälp i akuta situationer.

Har ni ytterligare behov? Ingen fara. Givetvis erbjuder Synerity även specialanpassade avtal som stöttar just er organisation. Kontakta oss så berättar vi mer!