



Qpick Support

När ni tecknar avtal med Qsys om Qpick ingår Qpick Support. Ni får tillgång till vår svenska support för frågor, felsökning och åtgärd av fel som ligger i Qpick.

Supportinformation

Öppettider: Helgfria vardagar kl. 08.00–17.00

Telefon: 036-440 15 15

E-post: support@qsys.se

Normala svarstider: Telefon 0–15 minuter, e-post 0–60 minuter

Detta ingår: Felsökning och åtgärd när orsaken finns i Qpick

Information om Qpick Support

1. Qpick Support ingår

Qpick Support ingår när ni tecknar avtal med Qsys om Qpick. Supporten omfattar frågor, felsökning och åtgärd av fel som ligger i mjukvaran Qpick.

Supportärenden registreras via telefon eller e-post. Vid verksamhetskritiska ärenden rekommenderar vi att ni kontaktar Qpick Support via telefon för snabbast möjliga hantering.

2. Öppettider och kontaktvägar

Qpick Support är tillgänglig helgfria vardagar kl. 08.00–17.00.

Telefon: 036-440 15 15

E-post: support@qsys.se

Vid verksamhetskritiska ärenden rekommenderar vi att ni kontaktar Qpick Support via telefon för snabbast möjliga hantering.

3. Svarstider

Qsys normala svarstider är:

Telefon: 0–15 minuter

E-post: 0–60 minuter

Tiderna är riktvärden baserade på genomsnittliga svarstider över tid och utgör inte garanterade svarstider. Svarstiden kan variera beroende på ärendets art och den aktuella belastningen.

Med svarstid avses tiden från det att ärendet tas emot av Qsys tills kunden får en första återkoppling. Ärenden som skickas via e-post utanför ordinarie öppettider hanteras nästkommande arbetsdag.

4. Felsökning och åtgärd

När Qsys har fått tillräcklig information påbörjas felsökningen. Den inledande analysen tar vanligtvis cirka 30–60 minuter. Därefter kan Qsys bedöma orsaken, nästa åtgärd och om ytterligare information eller kompetens behövs.

Om orsaken finns i Qpick ingår fortsatt felsökning och åtgärd i Qpick Support. Tidsåtgången varierar beroende på ärendets omfattning, komplexitet och möjlighet att reproducera problemet. Kunden hålls informerad om ärendets status och den fortsatta hanteringen.

5. Vad omfattar Qpick Support?

Qpick Support omfattar felsökning och åtgärd av problem som kan härledas till Qpick. Qsys hjälper även till att undersöka problem som är svåra att reproducera och att fastställa om orsaken finns i Qpick, i kundens driftsmiljö eller i en extern komponent.

För att felsökningen ska kunna genomföras behöver Qsys få tillräcklig och relevant information om problemet. Det kan exempelvis vara en beskrivning av vad som har inträffat, när problemet uppstod, vilka användare eller funktioner som berörs samt eventuella felmeddelanden.

Om ytterligare information behövs kontaktar Qsys kunden för komplettering.

6. Eskalering och externa beroenden

Vid mer komplexa ärenden ser Qsys till att rätt kompetens kopplas in. Det kan innebära att ärendet hanteras vidare internt inom Qsys eller tillsammans med en berörd samarbetspartner.

Om felsökningen visar att orsaken ligger utanför Qpick, exempelvis i tredjepartsmjukvara, hårdvara eller någon annan extern komponent, omfattas åtgärden inte av Qpick Support.

Qsys informerar då kunden om vad felsökningen har visat och kommer överens med kunden om hur ärendet kan hanteras vidare.

7. Support på plats

De flesta supportärenden hanteras på distans. Om ett ärende kräver fysisk närvaro kan Qsys erbjuda support på plats efter överenskommelse.

Support på plats ingår inte i Qpick Support. Beräknad tidsåtgång, gällande timpris och eventuella kostnader för resa och logi redovisas och godkänns innan uppdraget påbörjas.