



Prevas | Värdet av en fullt fungerande verksamhet.

Vi förebygger och löser problem.

Trenden är att utvecklingstiden för nya produkter och en produkts livscykel blir allt kortare. Det gäller att ligga i framkanten på utvecklingen, snabbt kunna producera de nya produkterna och lika snabbt få ut dem på marknaden.

För att lyckas med detta är det viktigt att vara garanterad en hög tillgänglighet på de verktyg man använder i alla faser – från idé till färdig produkt. Prevas Customer Supports uppgift är då att ge trygghet och arbetsro till kunder genom ett väl genomtänkt supporttänkande.

DRIFTSÄKERHET I FOKUS

Vad innebär ett driftstopp för en produktionskritisk verksamhet? Vilka konsekvenser får ett driftstopp i ett utvecklingsintensivt företag, där time-to-market är den kritiska faktorn? Detta är exempel på frågor vi tar ställning till när vi tar fram starkt kundorienterade supportlösningar för företag i olika branscher. I vårt supporttänkande ingår såväl att förebygga som att lösa problem, för att så långt som möjligt garantera kundföretagets driftsäkerhet.

SUPPORTVERKSAMHETEN ÄR EN CENTRAL DEL I PREVAS AFFÄRSIDÉ

Vår målsättning är att alltid kunna erbjuda våra kunder väl fungerande support-tjänster för de lösningar som vi levererar. Hög tillgänglighet och snabb, professionell ärendehantering är prioriterade mål. Vi har flera års erfarenhet av att arbeta processorienterat i enlighet med ITIL – ett best practice ramverk för att leverera kostnadseffektiva IT-tjänster som drift och support med högsta möjliga kvalitet. Prevas Customer Support strävar efter att arbeta tillsammans med och nära kunden för att kunna ge råd om lösningar och utvecklingsmöjligheter och på så sätt skapa större kundnytta med redan levererade system.



Vårt supportavtal din trygghet.

Inom ramen för Prevas Support har vi samlat ett antal tjänster som rör förvaltning, drift, underhåll och användandet av de system och produkter som vi levererar till våra kunder. Målet är att kunna erbjuda våra kunder supportavtal med stor flexibilitet och där varje kunds unika behov skall kunna tillgodoses.

SUPPORTAVTAL

I vårt customer care program kan du välja mellan olika supportnivåer beroende på vilka krav du har på tillgänglighet och komplexiteten på den levererade lösningen. I en driftskritisk miljö med höga tillgänglighetskrav erbjuder vi både dygnet-runt-support och förebyggande support.

FÖRVALTNING

Om du vill vara garanterad att din applikation eller lösning kan användas vid t ex uppgraderingar till nya operativsystemsversioner eller andra viktiga delar i din driftmiljö så har vi möjlighet att erbjuda ett förvaltningsansvar. Detta ger dig en garanti för att du under lång tid har möjlighet till en effektiv användning av den applikation eller lösning som du investerat i.

DRIFTANSVAR

Med Prevas Customer Support som driftansvarig för din applikation och miljö är du alltid garanterad en hög tillgänglighet. En stor fördel är också våra snabba och väldefinierade eskaleringsprocesser som gör det extra tryggt att lämna över ditt driftansvar till oss. För vissa produkter och applikationer kan vi också erbjuda ASP-tjänster.

TOTALANSVAR

Vid våra supportcentra har vi möjlighet att ta ett totalansvar.



Supportprogram för olika behov.

För att komma fram till bästa supportlösning för dig, är du välkommen att kontakta oss för en genomgång av din verksamhet.

Våra supportingenjörer har lång erfarenhet av att snabbt identifiera och förebygga möjliga problemområden. Prevas Customer Support har olika supportavtal vilka säkerställer en hög tillgänglighet på din produkt eller lösning. Du kan välja någon av nedanstående program beroende på hur pass driftskritisk din miljö är och vilka krav du har på tillgänglighet samt komplexiteten på levererad applikation.



BASIC CARE

Inom en till tre arbetsdagar efter att du anmält ett fel till Prevas Customer Support får du svar och hjälp med din produkt(lösning).

Ingår i avtal:

- Mail-support
- Svarstid, en till tre arbets-dagar
- Under kontorstid 08.00 – 17.00

VEM VÄLJER BASIC CARE?

Basic Care(Förvaltning) vänder sig till de användare som vill vara försäkrade om en professionell förvaltning av sin applikation under dagtid.

SILVER CARE

Inom fyra timmar, under kontorstid, från att du kontaktat Prevas Customer Support har du kommit i kontakt med en av våra supportingenjörer.

Ingår i avtal:

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 4 timmar
- Under kontorstid 08.00 – 17.00

VEM VÄLJER SILVER CARE?

Silver Care vänder sig till de användare som lever i en normal driftmiljö och vill vara garanterad hjälp under dagtid.

GOLD CARE

Inom fyra timmar, dygnet runt, från att du kontaktat Prevas Customer Support har du kommit i kontakt med en av våra supportingenjörer.

Ingår i avtal:

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 4 timmar
- 5x24 (dygnet runt vardagar)

VEM VÄLJER GOLD CARE?

Gold Care vänder sig till de användare som har krav på en högre tillgänglighet och vill vara garanterad hjälp hela dygnet eller delar av dygnet på vardagar (5x24).

PLATINUM CARE

Vi garanterar att du senast inom en timme, dygnet runt, från att du kontaktar oss kommer i kontakt med en supportingenjör.

Ingår i avtal:

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 1 timme
- 7x24x365 (dygnet runt hela året)
- Förebyggande support
- Uppföljningsmöten

VEM VÄLJER PLATINUM CARE?

Platinum Care vänder sig till de användare som har mycket höga krav på tillgänglighet och en driftskritisk miljö.



Vi på Prevas sätter en ära i att alltid säkerställa att våra kunder har en hög tillgänglighet på de produkter och lösningar som vi levererar.

**För mer information
kontakta oss:**

Tel: 021-360 19 00

E-mail: customercare@prevas.se

www.prevas.se

Prevas | **Hello Possibility.**

Prevas är ett utvecklingshus där påhittigheten står i centrum. Med hög teknisk kompetens och affärsförståelse hjälper vi kunder inom vitt skilda branscher att dra större nytta av vår tids teknikutveckling. Nyttå för människor, planeten och ekonomin. Prevas startade 1985 och är idag 600 medarbetare i Sverige, Danmark och Norge. Prevas är börsnoterade på NASDAQ Stockholm sedan 1998.