

Axiell Support

Användardagarna 2020



axiell

Medarbetare

Lund



Växjö

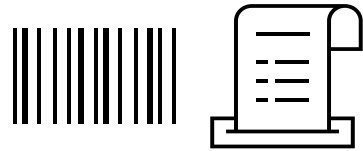


Umeå



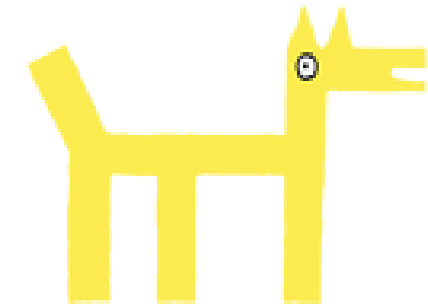
axiell

Produkte



(2021)

welib

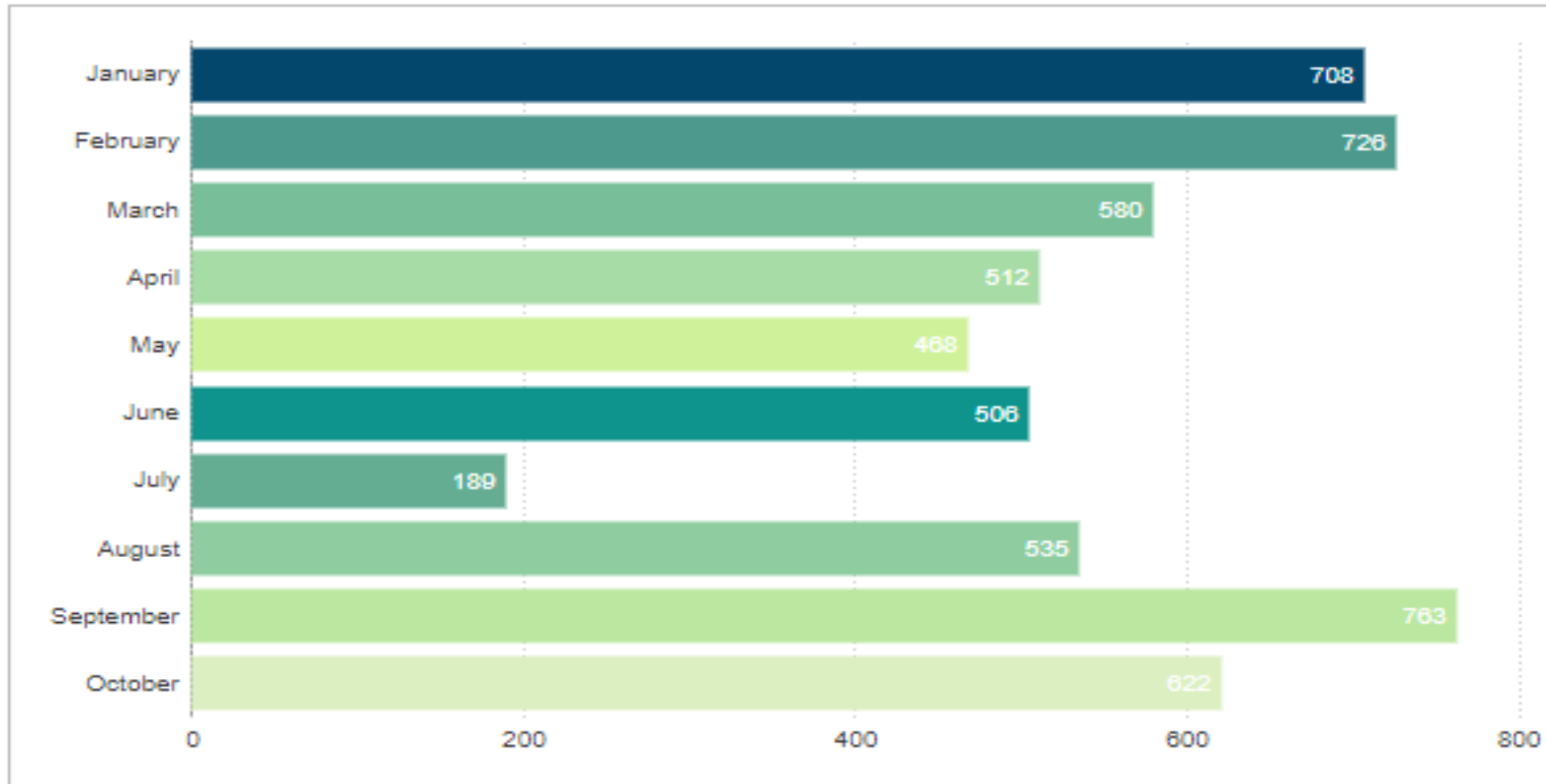


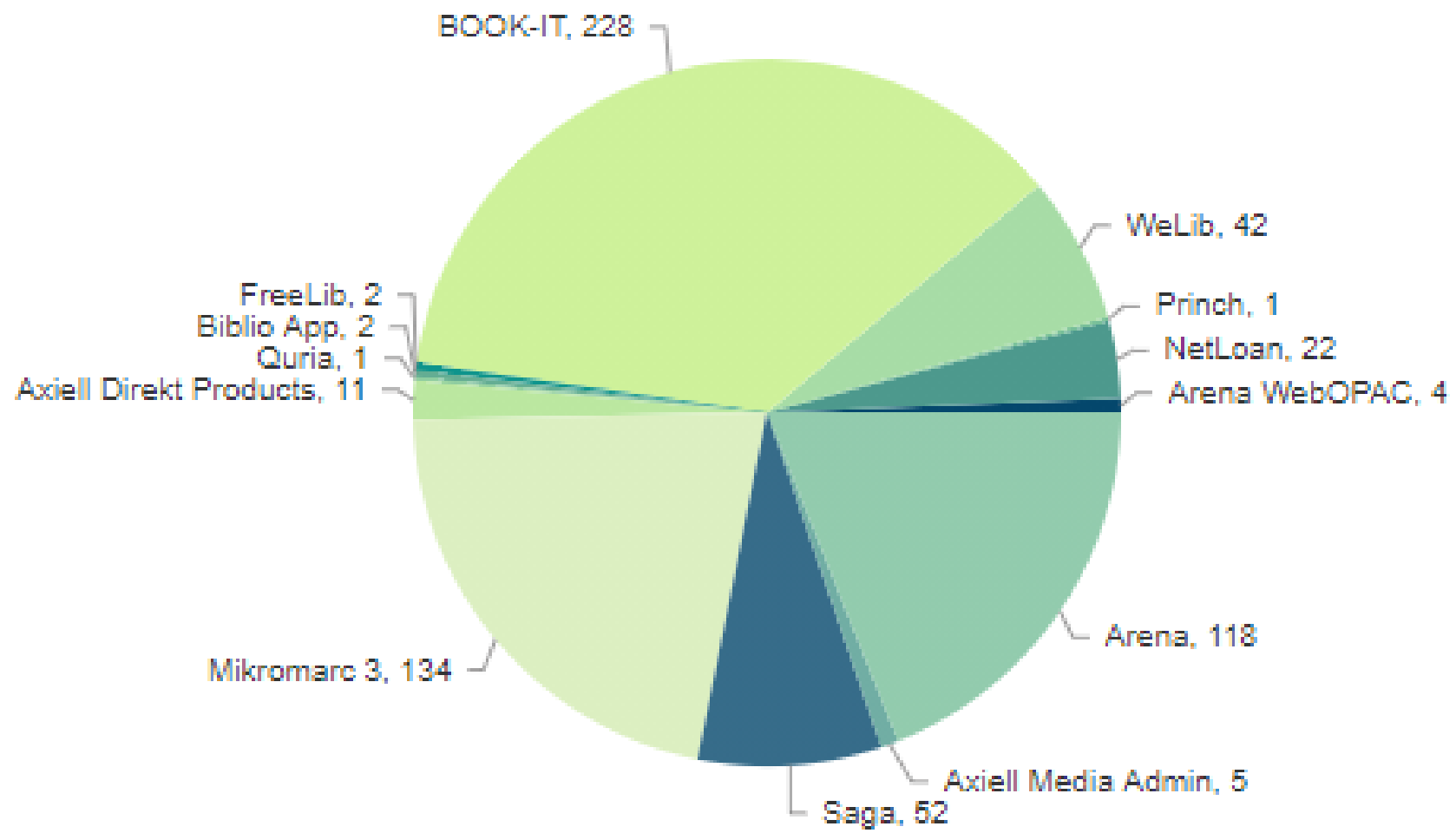
SAGA

Axiell Arena

axiell

Ärenden 2020





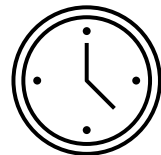
En dag i supporten

Incident Manager

- Telefon, mejl och portalen
- Delegering

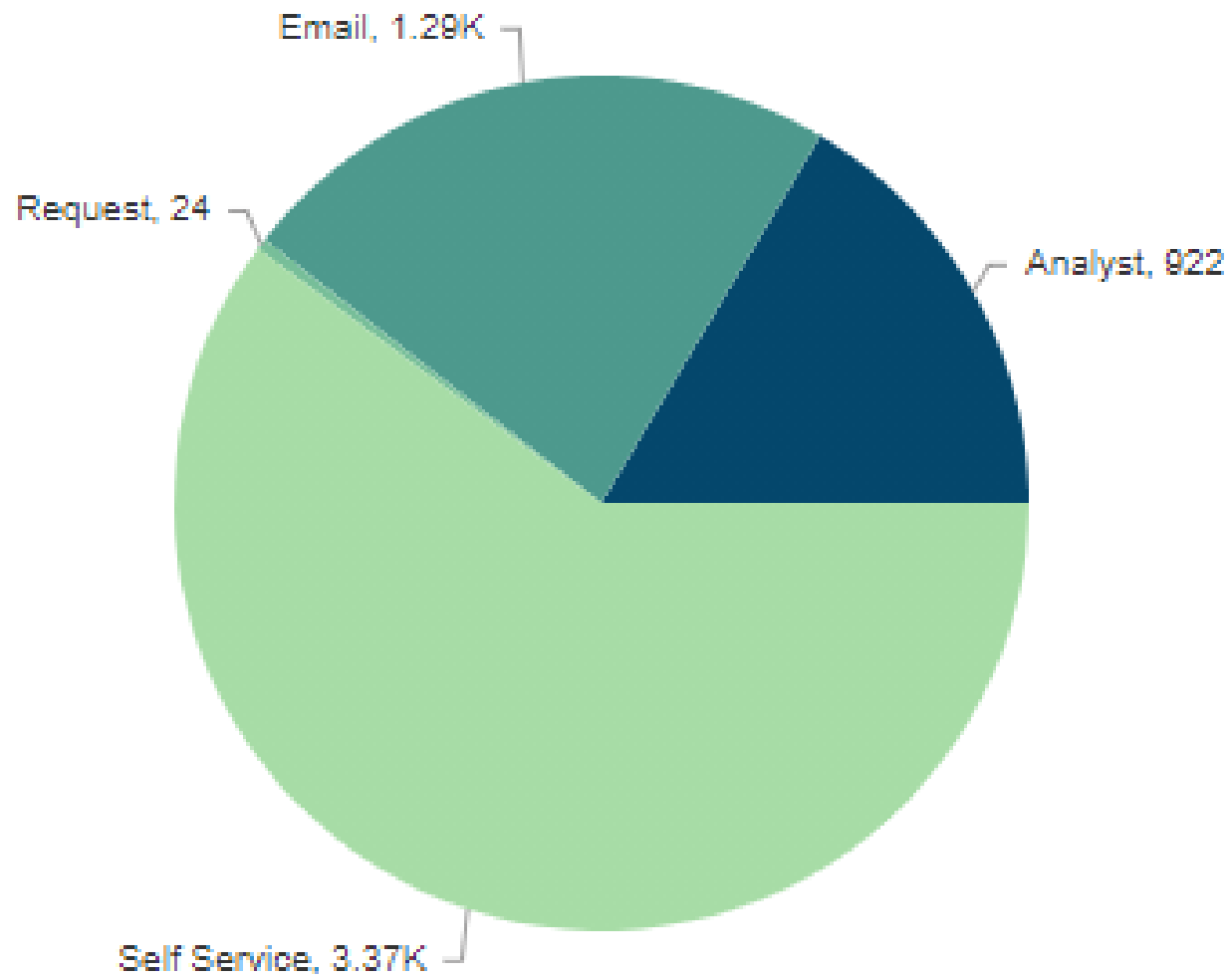
Supportanalytiker

- Löser ärenden/svarar på frågor
- Telefonsamtal
- Möten/diskussioner



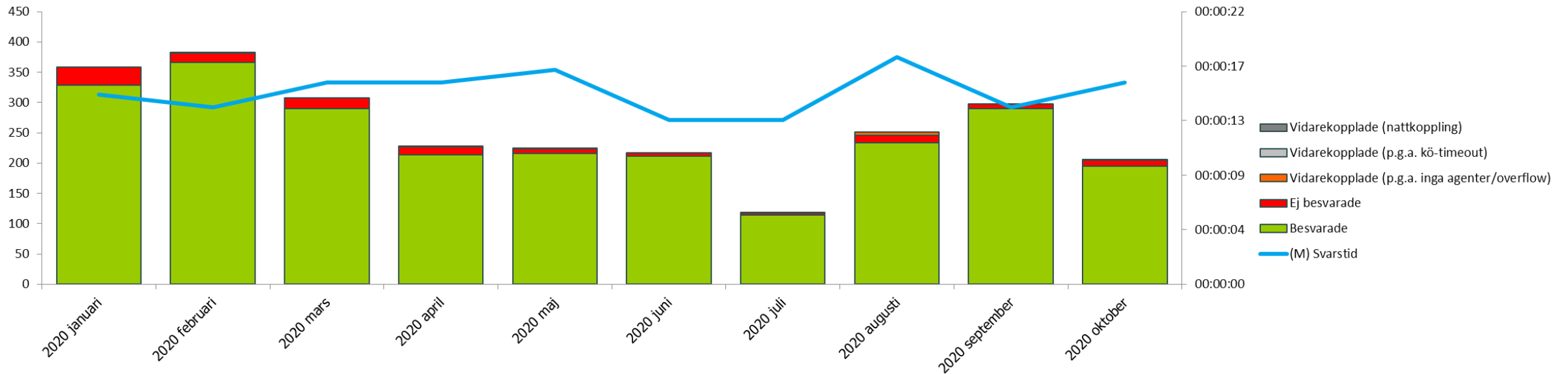
8.00 – 17.00



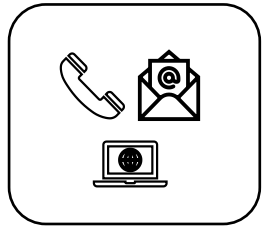


Telefonstatistik

Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid



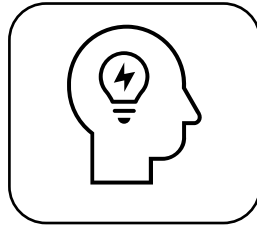
Ärendet registreras



Ärendet tilldelas analytiker



Finns en lösning på problemet eller svar på frågan?



Ja



Skicka svar/lösning till kund och ärendet stängs

Nej



Skicka till specialist



Finns en lösning?

Ja



Skicka lösning till analytiker

Skicka tillbaka lösning till analytiker



Ja

Skicka svar till analytiker och sedan skapa en utvecklingspunkt

Nej



Skicka till utvecklare för undersökning



Finns en lösning på felet?

Nej



Ett ärendes resa

axiell

Specialister & Utvecklare

Konsulter/Utbildare

Specialisttekniker

Produktägare

Installation

Utvecklare





AXIELL MEDIA

- Förbättrade kommunikationskanaler
- Gemensamt ärendehanteringssystem
- Regelbundna diskussioner
- Tätare utveckling



axiell

Tack för er tid!



axiell