

Kundestøtte

Nå og fremover

Tommy Stensund

Brukerkonferansen WinTid 2015



CGI

Experience the commitment®

Jeg skal snakke litt om...

- Helpdesk
- Teknisk
- Feilmelding
- Ide til forbedring
- Release
- Kundestøtte
- g1 og/eller g2?



Helpdesk

- To gjengangere på helpdesk
 - Sluttetdato settes på feil person og tidsdata slettes
 - Hva gjør vi?
 - Beregning fra dato hvor tidsdata allerede er slettet
 - Hva gjør vi?
- Ting som helpdesk blir veldig glade for 😊
 - Får du en feilmelding, send error log i første melding
 - Oppgi applikasjon og versjonsnummer
 - Skjermbilder er alltid bra (hele vinduet)
 - Beskriv gjerne hvorfor du mener noe er feil og hvordan det burde blitt (forventet resultat)
 - Har du forsøkt samme operasjon med annen bruker eller på annen klient?



Teknisk

- Drift av WinTid
 - Vi har i dag et driftsmiljø for drifting av WinTid i Cloud
 - Opp til ca 1000 ansatte
 - Hva er fordelene?
 - Oppgraderinger utført av CGI
 - Enkel tilgang for vår helpdesk når bistand trengs (både teknisk og funksjonelt)
 - Full tilgang til WinTid fra hvilken som helst lokasjon
 - Kompatibelt med terminaler, lagring av filer lokalt og utskrift
 - Kompatibelt med filoverføring av lønn og fravær
 - Fordelaktig pris
- Hele WinTid på web
 - Enklere utrulling
 - Ingen behov for tynnklient eller filserver



Feilmelding

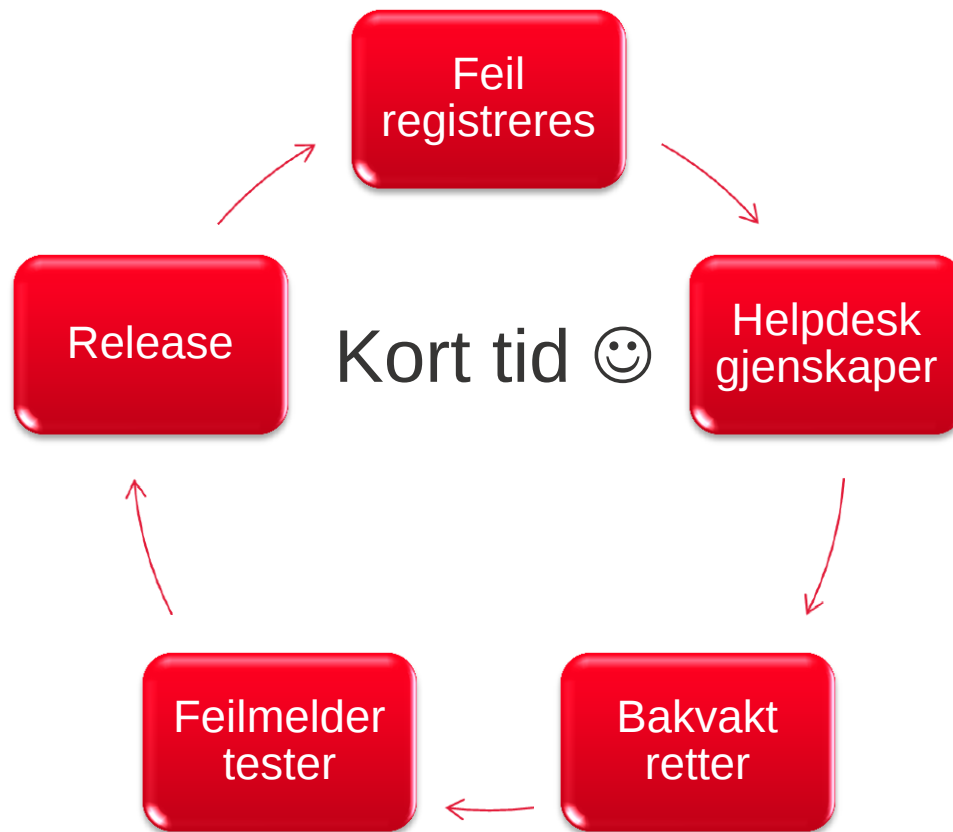
- Ny ordning
 - Feil som tar mindre enn 8 timer å rette, rettes umiddelbart.
 - Det betyr imidlertid ikke at dere får rettet versjon umiddelbart, men....



Lang tid!



Feilmelding



Mer tid til å forbedre og lage ny funksjonalitet uten at det koster mer eller at noen må jobbe mer.

Ide til forbedring

- Vi har i dag ca 350 ideer til forbedring registrert
 - Vi kan ikke gjøre alle disse
 - Har et snev av «søppel-bøtte-arkiv» over seg
- Vi ønsker å ta raskere beslutning og gi bedre tilbakemelding til dere
 - Det betyr at:
 - Vi ser ideen opp mot vår kort- og langsiktige strategi
 - Vi vurderer hvor mange kunder endringen vil ha betydning for
 - Og det vil bety at vi forkaster langt flere ideer enn vi i dag gjør



Release

Nyheter og feilretting informeres om via mail ved hver release som blir tilgjengelig for alle.

Vi inkluderer nyhetsskriv og liste over rettede feil og utførte endringer.



Kundestøtte

- Kundestøtte tar et større ansvar for oppfølging av eksisterende kunder. Det vil i hovedtrekk dreie seg om:
 - Status- og/eller forvaltningsmøter
 - Visning av nyheter, funksjonalitet eller WinTid generelt
 - Håndtering av ideer til forbedring
 - Nyhetsbrev og annen informasjon
 - Motta bestilling og avtale tid for konsulent-hjelp
- To personer er dedikert til dette arbeidet
- Garantert tilbud om statusmøte pr telefon for alle kunder minst en gang i året.
- De av våre kunder som er større, vil få tildelt konsulent som vil følge opp og avholde møter. Samt lage plan sammen med dere for å alltid få mest mulig ut av WinTid og prosesser relatert til tid og HR.



g1 og/eller g2

Vi ønsker å slutte med g1 og har derfor laget en spørreundersøkelse, som vi ønsker at flest mulig besvarer.

- Benytter du g1?
- Hvorfor og hva?



Litt om kundestøtte



CGI

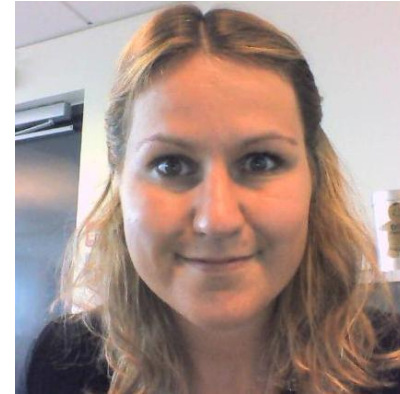
Experience the commitment®

Anna

Løser flest saker

Avslutter saker med færrest meldinger (ingen «ping-pong-saker»)

Hun er opprinnelig svensk og jobber på vårt kontor i Oslo



Tone

Avslutter sine saker raskest av alle

Tone har arbeidssted i Bergen



Kenneth

Det største «universal-geniet» på kundestøtte

Jobber med funksjonell helpdesk, teknisk og er vår applikasjonstester i Oslo

Han samarbeider tett med våre utviklere både i Oslo og Tallin



Arve

Vår tekniker med lengst erfaring.
Over 20 år med WinTid

Han har kortest gjennomsnittlig
svartid i saker på helpdesk

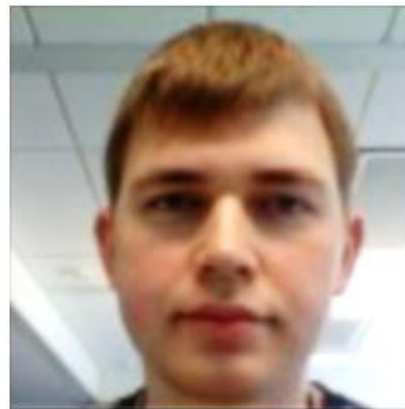


Aringas

Vår beste hjelper. Hjelper alle med et stort smil

Utfører det meste av oppgraderinger og installasjoner hos våre kunder

Har bodd i Norge i ett år og jobbet hos oss nesten like lenge



Stein

Vår mest erfarne konsulent med
godt over 20 år med TPS/WinTid
g1 og g2

Kommer til å være i kontakt med
de fleste av våre kunder fremover



PS: Jeg er her for å holde dette foredraget og resten av tiden for å snakke med dere og besvare deres spørsmål 😊



CGI

Experience the commitment®