

Dynamics NAV HelpDesk

Dynateams HelpDesk til Dynamics NAV er etableret for at sikre vores kunder den bedst mulige service.

HelpDesk har en fast tilknyttet konsulent, så der er mulighed for telefonisk support på Microsoft Dynamics NAV og relaterede produkter



Dynateam HelpDesk aftale

Med en HelpDesk aftale hos Dynateam, er du sikret en hurtig adgang til at få igangsat løsning på eventuelle problemer, som du eller din virksomhed oplever med Microsoft Dynamics NAV, standardmoduler eller relaterede moduler som LS Retail eller Payment Management.

Med en HelpDesk aftale får du desuden en række fordele som individuelt aftalt længere åbningstid for supportopkald, fast pris og fast tilknyttet konsulent til dine supportsager.

Kunder uden HelpDesk aftale kan også kontakte Dynateam HelpDesk inden for de faste åbningstider. Afregning sker efter løbende forbrug og til kundens gældende timepris.

Vi kan løse meget, men ikke alt over telefonen

Dynateams Helpdesk har fokus på hurtig afhjælpning af problemer hos vores kunder, og der er rigtig meget vi kan gøre via telefonen. Dog ikke alt.

Vi kobler op til jer via vores Support software, hurtigt og nemt. Så vi sammen kan definere problemet og efterfølgende løse det med det samme eller oprette en sag i vores supportsystem.

Når en sag oprettes, vil I modtage en mail, således at I kan følge sagen.

Garanteret responstid

Med en HelpDesk aftale er du garanteret en responstid på maksimalt 2 timer. Såfremt vi ikke kan afhjælpe problemet inden for denne tidsramme, får du et forventet tidspunkt for løsningen af problemet.

Kunder uden HelpDesk aftale kan ikke forvente nogen garanteret responstid, men vi forsøger altid at besvare alle support spørgsmål så hurtigt som muligt.

Proces for supportsager

Oprettelse af en supportsag sker efter følgende proces:

- Identificering af problemet baseret på kundens dokumentation, eller indsamling af yderligere information, hvis dette er nødvendigt
- Replikering af problemet hos Dynateams HelpDesk
- Test af løsningsforslag
- Levering og implementering af løsning

Klassificering af sager

Alle supportsager kategoriseres i henhold til følgende beskrivelse med henblik på at sikre, at de mest kritiske sager altid håndteres med den højeste prioritet:

- Kritisk – stopper virksomhedens arbejde og skal afklares straks
- Høj – fungerer lige akkurat, men har brug for hurtig løsning
- Medium – fungerer ikke optimalt, men der er behov for større justering eller tilpasning
- Lav – fungerer ikke optimalt, men der er kun mindre behov for justeringer

Online eller per telefon

For at sikre den bedst mulige support og mest effektive løsning af et problem, anbefaler vi, at supportspørgsmål rapporteres online til vores HelpDesk på email, således at vi hurtigt har tilstrækkelig dokumentation og beskrivelse af problemet.

Åbningstider

Mandag til torsdag kl. 08:30 til 16:30

Fredag kl. 8:30 – 15:30

Kontakt

Direkte nummer: 70 22 03 12

Mail: helpdesk@dynateam.dk
