



Tjenestebeskrivelse av forvaltning og support for

Dynamics CRM, Salg-, Marked- og Supportprosesser.

Herunder fortløpende opplæring av de ansatte

Support og forvaltningsavtale

ProsessPilotene har fokus på hva som skjer med et CRM system etter at prosjektene er ferdig. Erfaring tilsier at uten fortløpende oppfølging, vil en ikke kunne skape varig endring og forbedring i organisasjonen til Kunden.

Kunden oppnår resultater når samspillet mellom prosesser, ansatte og IT løsninger blir kontinuerlig forvaltet. ProsessPilotene har dermed utformet følgende tjenester som tilbys Kunden etter abonnement prinsippet.

1. Kontinuerlig opplæring av Kundens ansatte
2. Forvaltningsavtale
3. Supportavtale

Kunden kan velge blant disse tjenestene, for å sette sammen en løsning som best mulig løser Kundens behov.

Opplæring

Ad hoc opplæring leveres normalt til Kunden som vanlige konsulentoppdrag. Kontinuerlig opplæring avtales vanligvis via en forvaltningsavtale, fordi dette gir en forutsigbar kostnad og gevinst for Kunden.

Kontinuerlig opplæring tilbys i følgende former:

- Elektroniske selvbetjente kurs
- Elektroniske kurs med veileder
- Gruppeundervisninger
- En-til-en undervisning

Elektroniske selvbetjente kurs finnes på nettet ved adressen

<http://suksess.prosesspilotene.no>. Kursene er eiendom av ProsessPilotene. Abonnement på denne tjenesten avtales avhengig av antall brukere. Tjenesten kan ikke sies opp i abonnementsperioden som er et år.

Elektroniske kurs med veileder kjøres via samme adresse, eller Lync/Skype avhengig av Kundens tilgang på utstyr. Slike kurs holdes gjerne til faste tider hver måned etter den frekvens som Kunden ønsker.

Gruppeundervisning og en-til-en undervisning gjøres hos Kunden til faste tider gjennom året.

Felles for alle kursene, er at de følger ProsessPilotenes kurskatalog for CRM og arbeidsprosesser. Dette innebærer at en person som har tatt vanlig kurs med instruktør, vil kjenne seg igjen i de kursene som er på nett når behovet for repetisjon er tilstede.

ProsessPilotenes kurs er i stadig utvikling og forbedring. De består av standard kurs på CRM produktet. Kunden vil dermed få tilgang til flere og flere kurs, uten ekstra kostnad.

Dersom Kunden ønsker, vil ProsessPilotene lage elektroniske kurs tilpasset Kundens løsninger. Dette gjøres i samarbeid med Kunden og fakturers etter medgått tid på vanlig oppdragsavtale.

Forvaltningsavtale

Kunder som inngår en forvaltningsavtale med ProsessPilotene får tildelt en fast ressurs. Denne personen inngår i Kundens organisasjon og vil normalt få tildelt følgende roller:

- Koordinering av Kundens forretningsmessige mål opp mot andre (IT) leverandører
- Koordinering av daglige drift og forvaltningsoppgaver
- Følge opp bestillinger fra eksterne og interne parter

Primærfunksjonen til en applikasjonsforvalter er å styre/delegere oppgaver relatert til drift, opplæring og utvikling til definerte 3. parts leverandører. Hensikten er at CRM systemene blir korrekt utnyttet, forvaltet og utviklet.

Innholdet av en forvaltningsavtale varierer noe fra kunde til kunde. ProsessPilotene pleier å tilpasse denne avtalen til Kundens reelle behov.

Forvaltningsavtalen kan faktureres Kunden på en av to måter:

1. Etter faktisk medgått tid
2. Etter en fast avtalt stillingsbrøk

For mindre selskap vil en slik avtale normalt ligge på om lag 10% stilling.

Timepris som legges til grunn på forvaltningsavtalen er gitt av gjeldene prislister per time avhengig av avtalens omfang.

Supportavtale

Supportavtale gir Kunden rett til å benytte ProsessPilotenes supportavdeling for alle type spørsmål relatert til ProsessPilotenes leveranser. Supporttelefon kan også benyttes for spørsmål og rådgivning.

Hvorfor inngå en supportavtale?

- Lavere timepris for vaktjeneste, enn om Kunden ringer og blir fakturert på normalt vis. (Om lag 25%)
- Garantert tilgjengelighet
- Tilgang til vakttelefon
- ProsessPilotene vil gi Supportavdelingen opplæring i Kundens løsninger. Dermed vil vi kunne løse problemene fortere enn hva som er mulig dersom den som skapte løsningen er på andre oppdrag.

For at ProsessPilotene skal kunne tilby support tilpasset ulike behov hos kundene, er en supportavtale delt i tre tjenestekvalitetsnivåer:

- Bronse
- Sølv
- Gull Felles for alle tjenestekvalitetsnivåer er innholdet:

Leveranse	Tilgjengelighet	Detaljer
Servicedesken	Virkedager mellom 9-15 på • Tlf nr. 66 90 19 00 • Support@prosesspilotene.no • https://support.prosesspilotene.no	Servicedeskens rolle er å logge alle type henvendelser fra Kunden, og så langt som praktisk mulig løse saken på første henvendelse. Spørsmål besvares prioritert etter: • Tekniske avvik eller problemer • Endringsforespørsler/Bestillinger • Opplæring/Brukerspørsmål Som en del av Servicedesken, leveres en Online hjelpe funksjon som gjør det mulig for Servicedeskens personell å fjernstyre brukerens PC/Mac eller mobile enhet. Servicedeskens primære målgruppe er i rekkefølge: • Kundens superbrukere • Kundens ansatte • Kundens IT avdeling • Kundens eventuelle 3. parts leverandører som har befatning med Kundens CRM system.
Vakttjenester	Tlf 66 90 19 00 – Hele døgnet, alle dager hele året, når Servicedesken er stengt.	Dette er en telefonvakt som skal benyttes ved akutte driftsavvik. Driftsavvik som kan vente til neste virkedag må meldes til epost support@prosesspilotene.no Vakttjenesten skal ikke benyttes til brukeropplæringsspørsmål.
Prosjektrom	Tilgjengelig hele året, døgnet rundt på en nettside	Denne tjenesten består av to deler: 1. Et GitHub område for dokumentasjon av kundens CRM løsning

2. Et GitHub område for logging av utviklingsoppgaver, tester, endringer, problemer og kildekode til kundens CRM system.

Tjenesten er primært myntet på kundens CRM system- og prosesseiere for oppfølging og forvaltning av kundens CRM plattform.

Bronse

- Pris: Kr 50,- per CRM bruker per måned
- Faktisk bruk av vakttjenesten og servicedesken faktureres etter medgått bruk.

Sølv:

- Inneholder det samme som Bronse nivå, med tillegg av:
- Mer forutsigbarhet i forhold til kostnadsbruk på support, ved at partene blir enige om at Kunden får et gitt antatt timer (klippekort) per år som Kunden kan benytte uten å bli fakturert. Kunden får mulighet til å justere dette klippekortet etter behov.
- Prioritering ovenfor kunder på Bronse nivå
- Priser settes i dialog med kunden, når antall brukere er kjent.

Gull:

- Inneholder det samme som Bronse nivå, med tillegg:
- Absolutt prioritet
- Fast pris per måned uansett bruk
- Bruk av Vakttelefonen faktureres ikke
- Pris forhandles med Kunden.

SLA krav ved henvendelse til Servicedesken:

1. Avvik og driftsforstyrrelser skal alltid prioriteres foran andre henvendelser, og så langt som praktisk løses på første henvendelse.
2. Brukeropplæring tas så langt som praktisk mulig på første telefonsamtale
3. Endringsmeldinger og andre leveranser avtales per oppdrag

Ved bistand på saker som berører løsninger som Konsulenten ikke har kontroll på, som eksempelvis krever bistand fra en 3.part, vil ikke Konsulenten garantere at saken blir løst innen avtalt frist med mindre 3 part gir tilsvarende garanti.

En supportperiode er definert til et kvartal.

Supporttjenesten faktureres forskuddsvis for supportperiode av gangen. Ubenyttet support i en supportperiode, kan ikke overføres til neste periode og refunderes ikke.

Timepris som legges til grunn på supportavtalen er gitt av gjeldende prislister