



# ØkonomiBistand Bistandssenter

For ØkonomiBistand-konsernet er support det absolutt viktigste vi jobber med. De aller fleste av våre kunder har en bistandsavtale. Dermed blir det naturlig nok viktig for oss at du som kunde får en god opplevelse når du kontakter support. Vi ser også at kunder som benytter seg mye av vår support, er de som er mest fornøyd med selve økonomisystemet vi har levert. Dette henger nok sammen med at i stedet for å bruke tid på å finne ut av ting på egenhånd, så får de rask hjelp fra vårt supportcenter.

Vårt Bistandssenter er bemannet med syv personer som kun arbeider med supportsaker. I perioder av året med ekstra stor pågang setter vi i tillegg inn ekstra konsulenter på support. Det er også et støtteapparat rundt disse som bidrar til at rundt 30 000 supportsaker i året blir håndtert best mulig.

Nils Ole Fladhus  
Konsernsjef, ØkonomiBistand AS

**REGNSKAP  
LOGISTIKK  
CRM OG LØNN**

[www.okonomibistand.no](http://www.okonomibistand.no) | +47 900 47 777  
[firmapost@okonomibistand.no](mailto:firmapost@okonomibistand.no)

## Ventetid og løsnings tid

Vi arbeider kontinuerlig med å forbedre våre supporttjenester. I tillegg til å kunne levere best mulig kvalitet, har vi mye fokus på ventetid og løsnings tid. Dette er ekstra utfordrende å klare og opprettholde i de mest pressede periodene. Vi har nå forbedret de interne støttesystemer som bidrar til en enda tettere oppfølging av disse tidsfaktorene.

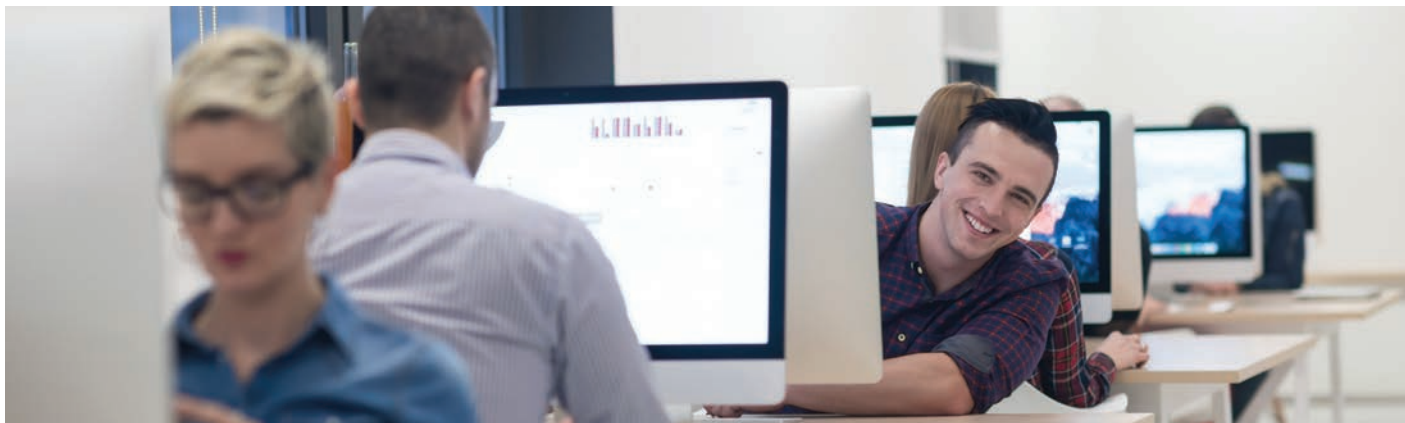
Vi måler vår support etter disse kriteriene:

- **Ventetid** - tiden fra vi mottar en sak til vår konsulenter har begynt på den.
- **Løsnings tid** - Tid fra saken blir registrert hos ØkonomiBistand til den er løst.
- **Kvalitet** - vår evne til å løse din sak på en optimal måte.
- **Imøtekommenhet** - måten vi tar i mot deg og din henvendelse på.

Der løsnings tiden kun er avhenging av kunnskap innen produkt og fag hos våre konsulenter, har vi svært gode målinger. Derimot er det en del saker som skyldes programvarefeil, tekniske utfordringer, driftsproblemer og andre utenforstående årsaker. Disse kan ta noe lengre tid da de ofte må eskaleres til andre instanser - det være seg en ekstern driftsleverandør eller f.eks. utviklingsavdelingen hos Visma.

Vi har gjort flere tiltak for redusere vente- og løsnings tiden, samt for å bedre kvaliteten ytterligere:

- Økt bemanning.
- Mer tydelig skille mellom konsulentoppdrag og support saker
- Oppfølging etter oppgraderinger og installasjoner tas bort fra support.
- Økt kompetanse hos konsulenter på tilleggsprodukter.
- Kundesenter på web - du kan registrere sakene direkte i vårt supportsystem. Du kan også sjekke status på egne saker, legge inn ytterligere kommentarer og se all historikk.
- Våre åpningstider er egentlig 08.30 til 15.30. I praksis vil vi fortsette som før med at vi er tilgjengelige fra kl. 0800 til 1600. Derimot så hender det at saker på slutten av dagen ikke blir håndtert før dagen etter.



### Imøtekommenhet

Dette skal selvsagt være en selvfølge, men desto viktigere er det at du som kunde sier i fra til oss dersom du opplever situasjoner der dette ikke tas på alvor.

I tillegg til de løpende målingene vi gjør på dette, har vi også en årlig kundeundersøkelse angående support som flere av dere sikkert er kjent med. Vi følger opp tett de tilbakemeldingene vi får gjennom disse undersøkelsene.

### Kvalitet

Vi har en stor fordel av å være mange konsulenter som deler på supporten. Dette gjør at alle også har praktisk erfaring fra vanlige konsulentoppdrag ute hos våre kunder. Det som de senere årene har krevd ekstra fra våre konsulenter er alle tilleggsprodukter som er blitt lansert fra Visma og Huldt&Lillevik. Dette gjelder blant annet AutoPay, AutoCollect, AutoInvoice, Web-faktura, Expense, Rapportering, Oppfølging, Approval, Importfilter, samt mange flere som kommer.

Det er vanskelig for en konsulent å være god på alle disse produktene i tillegg til et eller flere av hovedproduktene. Derfor har vi nå satt i gang med «spissing» av kompetanse på enkelte konsulenter i håp om å ha dekket de fleste produkter på hver support-dag. Når det gjelder hovedproduktene/fagområdene får vi generelt gode tilbakemeldinger på at vi har høy kvalitet.

## Hva kan du som kunde bidra med?

Når du henvender deg til vårt supportcenter, er det flere ting du kan gjøre for at vi skal kunne hjelpe deg på en effektiv måte.

### Kundesenter på WEB

Vi anbefaler at du bruker vårt Kundesenter på web for å registrere nye support saker. Ut i fra informasjon du legger inn, så havner saken til riktig type supportkonsulent hos oss. Dette gjør at vi mye bedre kan styre hva slags kompetanse som trengs for å hjelpe deg enn om du tar kontakt med oss på telefon.

Du finner link til Kundesenteret under menyen «Support» på våre hjemmesider. Hvis du ikke har benyttet Kundesenter før, kan du registrere deg selv første gangen.

### Mail til support

Sender du oss mail angående support saker, så pass på å bruke riktig mail-adresse slik at det ikke oppstår forsinkelser:

- Business: vb.support@okonomibistand.no
- Global: vg.support@okonomibistand.no
- Lønn: lonn.support@okonomibistand.no
- Net: net.support@okonomibistand.no
- Annet: support@okonomibistand.no

### Fjernstyring via Teamviewer

Ofte benytter vi Teamviewer for å koble oss opp mot din skjerm. Vi sparer tid hvis du er klar med Teamviewer ID når du tar kontakt med support. I dag bruker vi mye tid på å vente på at denne skal startes opp. Teamviewer kan gjerne være oppe hele tiden. Du finner link til Teamviewer nederst på alle våre websider. Klikk på linken, velg «tillat» og «kjør» for å starte denne.

### Konsulentoppdrag

Konsulentoppdrag meldes også inne via vårt Kundesenter eller på mail til oppdrag@okonomibistand.no. I dag bruker vi en del tid på å sortere disse sakene fra support.

### Èn sak pr. henvendelse

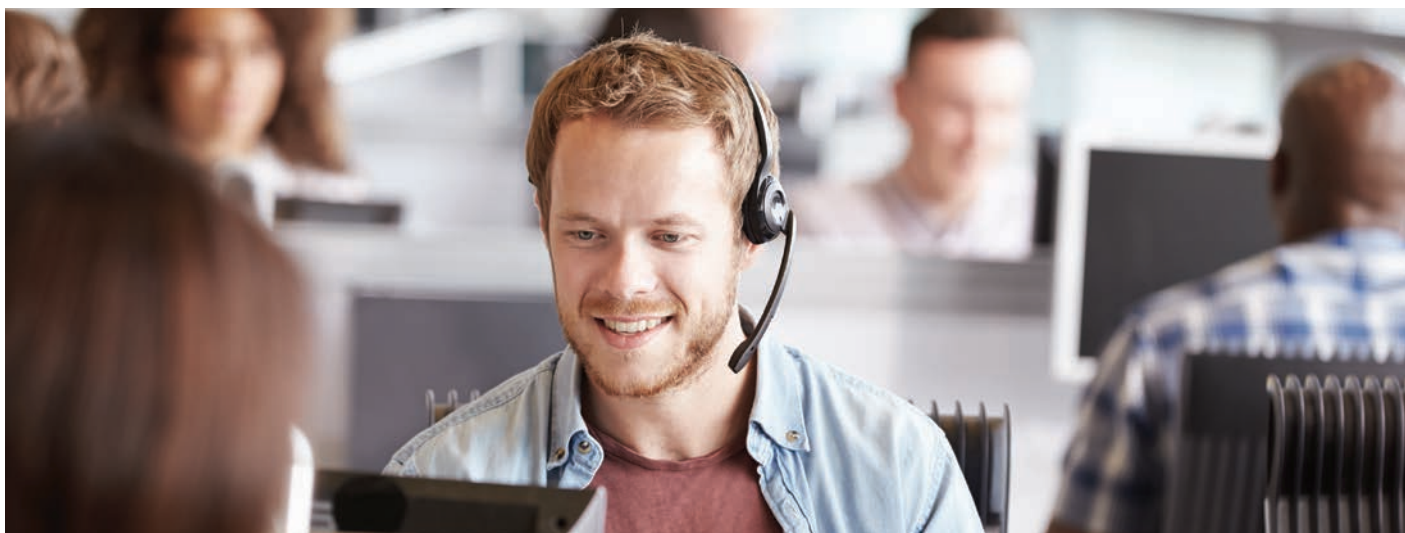
Hver henvendelse skal kun bestå av èn sak. Det forsinker hvis vi må splitte henvendelsen til forskjellige konsulenter.



## Hva er dekket av Bistandsavtalen?

Vi får alltid en del spørsmål om hva som er dekket av vår Bistandsavtale. I praksis er de fleste henvendelsene til support inkludert i Bistandsavtalen. Hvis saken ikke er dekket av Bistandsavtale gir vi deg beskjed om det på forhånd. Under finner du en oversikt over hva som inngår i en Bistandsavtale med oss.

- Det viktigste er selvsagt support vedrørende bruk av programmene. Ta kontakt så ofte du vil for å få bistand i bruk, så sparer du til og ergrelser.
- Tilgang til vårt Kundesenter på web som gir deg oversikt over registrerte saker, status og historikk, samt FAQ med spørsmål og svar.
- Faglig support innen regnskap og lønn. Selv om dette ikke er vårt kjerneområde bidrar vi i den grad vi har kompetanse innen området.
- I begrenset grad teknisk hjelp, feilmeldinger, uventede stopp, skrivere, adgangsregulering, lisenser mv.
- Prioritet ved alle henvendelser – vi prioriterer alltid kunder med Bistandsavtale først.
- Du får reduserte timepriser ved konsulentoppdrag. Fra kr 100,- til 150,- i reduksjon.
- Redusert pris på kurs og konferanser. Normalt kr.1000,- i reduksjon for en dag.
- Tilpassede ØB-menyer i Visma Business.
- Tilgang til ulike bransjeløsninger vi har laget (entreprenør, avtalefakturerer, landbruk, havbruk, kraft, bil m.fl)
- Ulike maler, formularer, rapporter ol. som vi har tilgjengelig.
- Fagnotater - vi utvikler hele tiden notater, veiledninger, tips/triks som vi sender våre kunder som ekstra bakgrunnsmateriale ved supporthenvendelser.



## Hva er support og hva er konsulentoppdrag?

**Som vi skriver i forrige avsnitt så er veldig mye dekket av en Bistandsavtale. Det er likevel viktig å være klar over at det naturlig nok er et skille mellom hva vi dekker på support og hva som vi regner som et konsulentoppdrag.**

Hvis din henvendelse ikke er dekket av supportavtalen vil du få beskjed om det på telefon eller mail. Saken vil da håndteres som et konsulentoppdrag til gjeldende timepris. Du vil da selvsagt ha mulighet for å trekke saken og eventuelt løse den på annen måte.

Som regel har vi en felles forståelse av hva som er konsulent oppdrag, men her gis noen eksempler på hva som ikke er dekket av bistandsavtalen:

- Alle typer installasjoner, oppgraderinger og oppsett av programmer, drivere, periferi-utstyr osv, herunder også hjelp dersom du gjør det selv eller får andre til å gjøre det.
- Re-installering på nytt utstyr, flytting av utstyr ol.
- Tekniske problemer etter endring i maskin-oppsett, operativsystemer, tilstøtende programmer mv. (eks. Office-pakken, SQL, mail, Exchange)
- Utarbeidelse og endringer på rapporter, formularer, maler osv.
- Retting av data, rekonstruksjoner ol.
- All type direkte opplæring (f.eks. oppstart faktura, remittering, budsjettering)
- Design i alle varianter (skjermbilder, menyer, rapporter ol.)

Slike henvendelser må tas som konsulentoppdrag og dermed av andre personer enn de som er på support. Det er viktig å booke inn disse oppdragene i god tid på forhånd da våre konsulenter vanligvis har fylt opp avtaleboken den nærmeste tiden. Det vil derfor ofte være vanskelig å få umiddelbar hjelp hvis du står fast midt i en oppgradering. Vi anbefaler absolutt at slike oppgrade-ringer utføres av våre konsulenter som er autorisert på de pro-grammene vi leverer.

Noen få av våre kunder har ikke supportavtale. I en del tilfeller skyldes det at vi ikke kjenner kunden som har kommet til oss fra en annen forhandler. De blir fakturert for alle henvendelser angående hjelp vedrørende programmene, lisensnøkler, fag, råd mv. Dette belastes da med en halvtimes konsulent. Erfaringen er at mange av disse kundene velger å tegne Bistandsavtale når de får faktura på sine supportsaker.

Vi arbeider kontinuerlig for å forbedre våre supporttjenester. Vi setter dermed stor pris på tilbakemeldinger om hvordan dere opplever vår service. Send oss gjerne en mail hvis du har forslag til forbedringer eller andre kommentarer.