

Microsoft Dynamics NAV Service Center

Med en hotline aftale hos NORRIQ er du garanteret den bedste vejledning og service på din Microsoft Dynamics NAV installation.

Få adgang til vores hotline funktion, og få rådgivning og svar på alle de problemer og udfordringer, du har i forbindelse med den daglige drift og almindelige brug af Microsoft Dynamics NAV.

Formålet med hotline funktionen er at yde support til kunder, således at brugerne opnår optimal udnyttelse af Navision installationen, med et minimum af driftsproblemer.

Hotline funktionen er fast bemandet med nogle af de bedste konsulenter i Danmark inden for dette felt. Konsulenterne varetager kun denne opgave, så kunderne får 100% fokus på deres problemstillinger og løsninger på disse.

Hotline aftalen kan tegnes i to modeller – Basis eller Udvidet – afhængigt af dit behov og dine medarbejderes kvalifikationer.

Alle applikationerne er internetbaserede og hostes online hos Microsoft til en fast pris pr. bruger pr. måned.

Dine tjenester er tilgængelige, når du har brug for dem, og du behøver ikke længere bekymre dig om udgifter til servere og licenser samt vedligeholdelse af disse. I stedet får dit it-team frihed til at fokusere på de forretningskritiske opgaver.

Basisaftale

Basis aftalen henvender sig til de installationer, der kører standard eller et meget begrænset omfang af tilretninger.

Udvidet aftale

Den udvidede aftale er en Basisaftale, plus support af alle tilretninger.

Ydelserne til begge typer aftaler består bl.a. af:

- Direkte telefonisk her-og-nu support (også mulighed for mailsupport)
- Diagnose af fejlsituationer/driftsforstyrrelser
- Anvisninger af rettelserprocedurer ved fejlsituationer
- Afklaring af programmets funktionalitet
- Gode råd og vejledning på udnyttelse af programmodulerne (ikke i kursusform)
- Livline ved sygdom eller fravær af kundens faste personale
- Mulighed for at supporten kalder op og overtager brugerens skærm, for selv at kunne se de direkte fejl/årsager til fejlsituationen
- Mulighed for at supporten kalder op og overtager brugerens skærm, for selv at kunne se de direkte fejl/årsager til fejlsituationen
- Personlig respons på alle opkald
- Fast bemandet Hotline der KUN varetager support på Dynamics NAV
- Gratis adgang til seminarer for alle Hotline-aftale kunder
- Hotline-kunder vil have 1. prioritet frem for ikke-aftale kunder

Tegning af Hotline aftale

Nuværende NORRIQ kunder kan tage kontakt til deres primære kontaktperson – sælger eller konsulent, så vi kan sikre, at virksomheden får den aftale, der passer til deres behov.

”Vores Dynamics NAV kunder siger tit, at det er utroligt vigtigt for dem, at de hurtigt kan få rådgivning og svar på spørgsmål i forbindelse med den daglige brug af deres Dynamics NAV.

Torben Boje-Nielsen

Det er derfor meget vigtigt for os i supporten at give kunden den rette vejledning, der nemt hjælper dem med at genoptage dagens arbejde.

Mit mål er altid at svare fyldestgørende og bruge den tid, der er behov for, frem for en ”hurtig” afslutning af samtalen. Og jeg må sige, at jeg i mine 12 år som NAV-supporter altid har fundet frem til en god og brugbar løsning for kunden.”

**Torben Boje-Nielsen
Dynamics NAV/Hotline**

