

Användarsupport och konsulttjänster

– så hjälper vi dig



Innehåll

- ✓ Användarsupport
- ✓ Konsulttjänster
- ✓ Hur vi jobbar
- ✓ Övriga digitala resurser

Trygghet i både små och stora frågor

När du använder **Flex HRM** ska du känna dig trygg både i det dagliga arbetet och när nya utmaningar dyker upp. Oavsett om det handlar om att förstå en funktion, förändra ett arbetssätt eller introducera nya kollegor i systemet vill vi att det ska kännas enkelt att få rätt stöd i rätt tid.

För att göra det tydligt vart du ska vända dig i olika situationer delar vi in våra tjänster i två huvudområden: **Support**, som ingår i din prenumeration, och **konsultinsatser**, som är tilläggstjänster när ärendet kräver mer fördjupad hjälp, anpassning eller utbildning.

Vad ingår i användarsupporten?

Supporten är till för att hjälpa dig med frågor som rör den befintliga funktionaliteten i systemet. Syftet är att lösa akuta problem och svara på frågor som snabbt hjälper dig vidare i ditt arbete.

- **Felsökning:** Identifiering av misstänkta programfel eller buggar.
- **Vägledning:** "Var hittar jag knappen för...?" eller "Hur fungerar denna funktion?".
- **Driftstatus:** Information vid eventuella driftstörningar eller tekniska problem i plattformen.
- **Användarhantering:** Enklare frågor kring inloggning och åtkomst.

När övergår support till en konsultinsats?

Ibland krävs mer än bara ett snabbt svar. När ärendet rör förändringar i hur ni använder systemet, eller kräver djupgående expertis, definieras det som en konsultinsats.



En enkel tumregel är:

Supporten förklarar **hur systemet fungerar**, medan en konsult hjälper dig med **hur du ska anpassa och använda det** specifikt för din verksamhet.

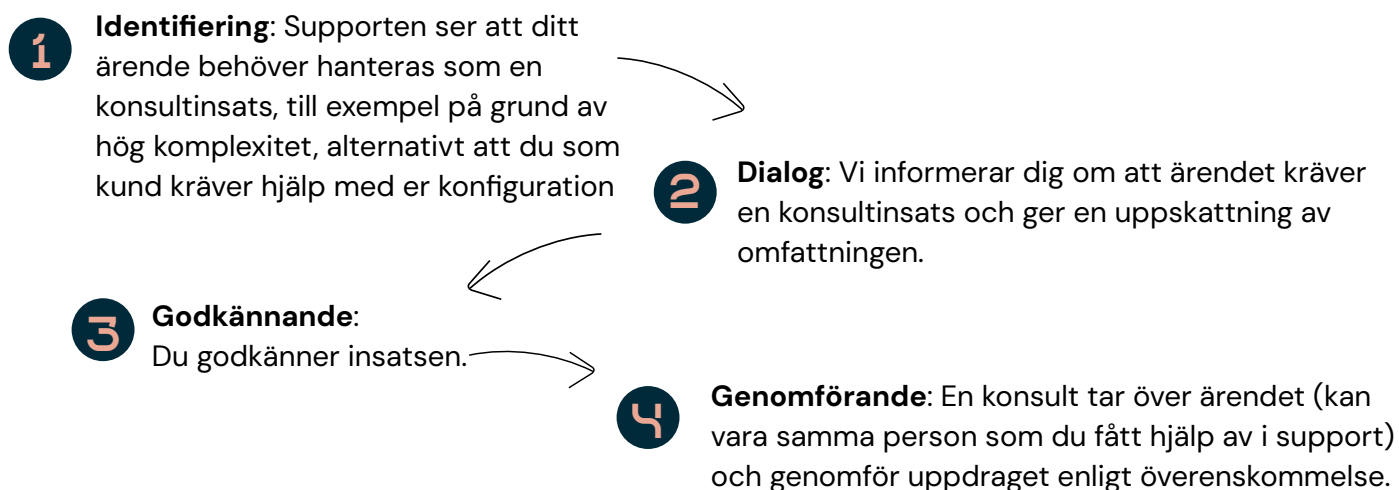


Olika typer av konsultinsatser

Typ av insats	Beskrivning	Exempel
Uppsättning & parametrar	Anpassning av systeminställningar för att matcha era specifika affärsprocesser.	"Vi vill bygga om vårt arbetsflöde och behöver hjälp att ställa in nya parametrar."
Företagsanpassad utbildning	Genomgångar anpassade efter kundens arbetssätt, konfiguration och behov, till exempel för nya användare eller fördjupning för att höja befintlig kompetens.	"Vi använder redan modulen, men vill bli tryggare i hur den fungerar utifrån våra inställningar och arbetssätt. Kan ni hålla en fördjupad genomgång för vårt team?"
Teknisk konsulting	Frågor som rör arkitektur, djupgående teknisk analys eller tredjepartslösningar.	"Hur sätter vi upp en API-koppling mot vårt affärssystem?" eller "Kan ni hjälpa oss att mappa data mot en extern databas?"
Utredning	Analys av mer avancerade frågor där kunden behöver hjälp att förstå nuläge, utfall eller påverkan utifrån systemets inställningar, historik, regelverk eller konfiguration.	"Vi har ett nytt kollektivavtal och behöver förstå hur det påverkar våra tidregelverk i systemet. Kan ni hjälpa oss att utreda nuläget och vad som eventuellt behöver justeras utifrån hur vi som kund tolkar avtalet?"

Arbetsgång vid konsultinsatser

Du ska alltid känna dig trygg med vad som ingår och vad som eventuellt tillkommer. Därför sker aldrig en debiterbar konsultinsats utan att du först har fått information och godkänt arbetet.



Varför tar vi betalt för konsulting?

Medan supporten ser till att verktyget fungerar som utlovat tillför konsulten mer verksamhetsnära stöd, till exempel expertis som hjälper er att optimera arbetssätt, spara tid och skapa robusta integrationer över tid.

Mer kunskap, precis när du behöver den

Personlig kontakt är viktig, men ibland vill du snabbt hitta svaret själv. Därför kompletterar vi våra support- och konsulttjänster med digitala resurser som hjälper dig att komma vidare på egen hand.

Flexie – din sidekick i Flex HRM



Flexie är vår inbyggda chattbot i Flex HRM som hjälper dig att hitta svar direkt i systemet.

Bara öppna chattfönstret direkt i Flex HRM och skriv din fråga med egna ord. Flexie ger dig svaret direkt eller visar dig var du hittar rätt information.

Knowledge Base – all kunskap samlad på en plats

Knowledge Base är vår kunskapsbank för Flex HRM. Här hittar du guider, vanliga frågor, instruktioner och tips, direkt på vår hemsida och utan krav på inloggning.

Flexie och Knowledge Base är synkade med varandra, så att du alltid får svar från samma uppdaterade och kvalitetssäkrade kunskapsbank.

[Till Knowledge Base](#)



Flex Academy – utbildning i din egen takt

Flex Academy är vår digitala utbildningsplattform med både lärarledda webbutbildningar och on-demand-kurser.

Här kan administratörer i Flex HRM:

- komma i gång med grundutbildningar
- fördjupa sig i specifika delar av systemet
- introducera nya kollegor

- bygga kunskap i egen takt eller tillsammans med oss live

Två användarkonton per kundnummer ingår.

[Till Flex Academy](#)

Bringing order to busy bees

