

Statusser i kundecenteret

TIMEmSYSTEM ApS

Version 3.0

11. måned 2020



Indholdsfortegnelse

KUNDECENTER.....	3
<i>Niveau 1:</i>	3
<i>Niveau 2:</i>	4

Kundecenter

En sag i kundecenteret kan have forskellige statusser, statussen er opdelt i 2 niveauer og er en kombination af disse 2.

Det er IKKE muligt for kunderne og ændre i disse statusser, så for kunden er det info omkring hvor lang den er nået i TmS's interne workflow.

De 2 niveauer er adskilt af komma.

Niveau 1:

Status	Forklaring
Ny (Ubehandlet)	Sagen er oprettet af kunden, men endnu ikke modtaget af en TIME m SYSTEM supporter
Modtaget	Sagen gennemlæst og tildelt en TIME m SYSTEM supporter
Under behandling	Sagen er ved at blive løst
Lukket	Sagen er løst og godkendt af kunden
Genåbnet	Problemet er opstået igen og sagen genåbnes (Internt hos TIME m SYSTEM bliver sagen markeret med HASTER)

Niveau 2:

Status	Forklaring
Afventer adgang til kunde	TIMEsSYSTEM kan ikke påbegynde opgaven, da de ikke har adgang til systemet, og afventer en adgang til serveren.
Afventer Distribution start	<p>Systemet skal opdateres, for at løse denne sag, og opdateringsprocessen er endnu ikke påbegyndt.</p> <p>Hvis TIMEsSYSTEM vurderer at kunden har mange sager liggende som er løst, så vil de blive kontaktet for at påbegynde en opdateringsproces. Kunden er også velkommen til at selv at kontakte TIMEsSYSTEM, hvis de ønsker en opdatering.</p> <p>Kunden opdateret først i TEST og efter en godkendelse af TEST version, aftales opdatering i produktion.</p>
Afventer godkendelse fra kunde	Sagen er løst, og TIMEsSYSTEM afventer at kunden godkender løsningen eller svaret og lukker sagen. Hvis kunden ikke har lukket sagen eller vent tilbage med yderligere, så kan TIMEsSYSTEM lukke sagen efter 8 dage, fra sidste sagsled.
Afventer konsulent	Sagen er sendt til konsulentgruppen, som overtager sagen herfra.
Afventer mere info fra kunde	TIMEsSYSTEM afventer mere information fra kunden, og der sker ikke yderligere på sagen før der er svaret af kunden.
Afventer supporter	Sagen er overdraget til supporten, og afventer at en supporter påbegynder sagen.
Afventer TmS Drift	Sagen er sent til TmSs tekniske konsulenter, som overtager sagen herfra.
Afventer udviklingen	For at løse denne sag skal supporteren have hjælp af udviklingsafdelingen. Supporteren afventer internt svar.
Godkendt af kunde	Kunden har kontrolleret, og har accepteret løsningen på sagen. Sagen kan lukkes.
Ikke godkendt af kunde	<p>Kunden har kontrolleret, og har IKKE accepteret løsningen på sagen.</p> <p>Sagen bliver sent retur til TEST og udviklingen.</p>
Normal	Standard sag, som kan løses af supporten uden hjælp fra andre afdelingen hos TIMEsSYSTEM.
Opdateret i PROD, Accepteret af kunde	Kunden har kontrolleret, og har accepteret løsningen på sagen. Sagen kan lukkes.
Opdateret i PROD, Ikke accepteret af kunde	<p>Kunden har kontrolleret, og har IKKE accepteret løsningen på sagen.</p> <p>Sagen bliver sent retur til TEST og udviklingen.</p>
Opdateret i PROD. Afventer kunde accept	<p>Sagen er godkendt i TEST miljøet og opdateret i PROD miljøet.</p> <p>Hvis kunden ikke oplever noget u hensigtsmæssigt, skal sagen lukkes af kunden. Hvis kunden ikke har lukket sagen efter opdatering i produktion, og der er gået mere end 8 dage, så kan TIMEsSYSTEM lukke sagen uden yderligere kommentar.</p>

Status	Forklaring
Opdateret i TEST, Accepteret af kunde	Kunden har kontrolleret, og har accepteret løsningen på sagen. Løsningen må gerne lægges i PROD. Sagen skal IKKE lukkes på nuværende tidspunkt.
Opdateret i TEST, Ikke accepteret af kunde	Kunden har kontrolleret, og har IKKE accepteret løsningen på sagen. Løsningen må IKKE lægges i PROD. Sagen bliver sent retur til TEST og udviklingen.
Opdateret i TEST. Afventer kunde accept	Sagen er løst af udviklingsafdelingen og den er opdateret i TEST miljøet. Når kunden har accepteret rettelsen, kan den opdateres i PROD miljøet. TIME m SYSTEM ønsker at kunden acceptere skriftligt på sagen, hvis de er enig i at problemet er løst. Hvis problemet er ikke er løst tilfredsstillende, skal dette også skrives på sagen så den kan sendes retur til udviklingen med yderligere informationer. Sagen skal IKKE lukkes på nuværende tidspunkt.
Sendt til TE Sverige	TimeEdit sag, hvor vores konsulenter ikke selv kan løse sagen, og har behov for hjælp fra udviklerne i Sverige.
Standby	Der bliver ikke lavet mere på denne sag, men den er ikke lukket. En sag kan kun sættes i standby, hvis det er aftalt med kunden.
Ændringsønske fra kunde	Sagen er ikke en fejl i systemet, men noget kunden gerne vil have på sigt, eller ønsker et tilbud på at få lavet. Disse sager vil altid skulle løses af udviklingsafdelingen.
Ændringsønske Tilbud Accepteret	Accept på fremsendt tilbud på et ændringsønske fra en kunde.
Ændringsønske Tilbud sent	Tilbud fremsendt på et ændringsønske fra en kunde.