



# VÄRDET AV EN VÄL FUNKERANDE VERKSAMHET

 **Prevas**  
*Innovation for Growth*



# VI FÖREBYGGER OCH LÖSER PROBLEM

**Trenden är att utvecklingstiden för nya produkter och en produkts livscykel blir allt kortare. Det gäller att ligga i framkanten på utvecklingen, snabbt kunna producera de nya produkterna och lika snabbt få ut dem på marknaden.**

För att lyckas med detta är det viktigt att vara garanterad en hög tillgänglighet på de verktyg man använder i alla faser – från idé till färdig produkt. Prevas Customer Supports uppgift är då att ge trygghet och arbetsro till kunder genom ett väl genomtänkt supporttänkande.

## **DRIFTSÄKERHET I FOKUS**

Vad innebär ett driftstopp för en produktionskritisk verksamhet? Vilka konsekvenser får ett driftstopp i ett utvecklingsintensivt företag, där time-to-market är den kritiska faktorn? Detta är exempel på frågor vi tar ställning till när vi tar fram starkt kundorienterade supportlösningar för företag i olika branscher. I vårt supporttänkande ingår såväl att förebygga som att lösa problem, för att så långt som möjligt garantera kundföretagets driftsäkerhet.

## **SUPPORTVERKSAMHETEN ÄR EN CENTRAL DEL I PREVAS AFFÄRSIDÉ.**

Vår målsättning är att alltid kunna erbjuda våra kunder väl fungerande supporttjänster för de lösningar som vi levererar. Hög tillgänglighet och snabb, professionell ärendehantering är prioriterade mål. Vi har flera års erfarenhet av att arbeta processorienterat i enlighet med ITIL – ett best practice ramverk för att leverera kostnadseffektiva IT-tjänster som drift och support med högsta möjliga kvalitet. Prevas Customer Support strävar efter att arbeta tillsammans med och nära kunden för att kunna ge råd om lösningar och utvecklingsmöjligheter och på så sätt skapa större kundnytta med redan levererade system.



# VÅRT SUPPORTANSVAR DIN TRYGGHET

Inom ramen för Prevas Support har vi samlat ett antal tjänster som rör förvaltning, drift, underhåll och användandet av de system och produkter som vi levererar till våra kunder. Målet är att kunna erbjuda våra kunder supportavtal med stor flexibilitet och där varje kunds unika behov skall kunna tillgodoses.

## **SUPPORTAVTAL**

I vårt customer care program kan du välja mellan olika supportnivåer beroende på vilka krav du har på tillgänglighet och komplexiteten på den levererade lösningen. I en driftskritisk miljö med höga tillgänglighetskrav erbjuder vi både dygnet-runt-support och förebyggande support.

## **FÖRVALTNING**

Om du vill vara garanterad att din applikation eller lösning kan användas vid t ex uppgraderingar till nya operativsystemsversioner eller andra viktiga delar i din driftmiljö så har vi möjlighet att erbjuda ett förvaltningsansvar. Detta ger dig en garanti för att du under lång tid har möjlighet till en effektiv användning av den applikation eller lösning som du investerat i.

## **DRIFTANSVAR**

Med Prevas Customer Support som driftansvarig för din applikation och miljö är du alltid garanterad en hög tillgänglighet. En stor fördel är också våra snabba och väldefinierade eskaleringsprocesser som gör det extra tryggt att lämna över ditt driftansvar till oss. För vissa produkter och applikationer kan vi också erbjuda ASP-tjänster.

## **TOTALANSVAR**

Vid våra supportcentra har vi möjlighet att ta ett totalansvar för hela din driftmiljö. Uppstår problem ringer du bara ett samtal – till Prevas.



# SUPPORTPROGRAM FÖR OLIKA BEHOV

För att komma fram till bästa supportlösning för dig, är du välkommen att kontakta oss för en genomgång av din verksamhet. Våra supportingenjörer har lång erfarenhet av att snabbt identifiera och förebygga möjliga problemområden. Prevas Customer Support har olika supportavtal vilka säkerställer en hög tillgänglighet på din produkt eller lösning. Du kan välja någon av nedanstående program beroende på hur pass driftskritisk din miljö är och vilka krav du har på tillgänglighet samt komplexiteten på levererad applikation.

## Basic Care

Inom en till tre arbetsdagar efter att du anmält ett fel till Prevas Customer Support får du svar och hjälp med din produkt(lösning)

Ingår i avtal

- Mail-support
- Svarstid, en till tre arbetsdagar
- Under kontorstid 08.00 – 17.00

### Vem väljer Basic Care?

Basic Care(Förvaltning) vänder sig till de användare som vill vara försäkrade om en professionell förvaltning av sin applikation under dagtid.

## Silver Care

Inom fyra timmar, under kontorstid, från att du kontaktat Prevas Customer Support har du kommit i kontakt med en av våra supportingenjörer.

Ingår i avtal

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 4 timmar
- Under kontorstid 08.00 – 17.00

### Vem väljer Silver Care?

Silver Care vänder sig till de användare som lever i en normal driftmiljö och vill vara garanterad hjälp under dagtid.

## Gold Care

Inom fyra timmar, dygnet runt, från att du kontaktat Prevas Customer Support har du kommit i kontakt med en av våra supportingenjörer.

Ingår i avtal

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 4 timmar
- 5x24 (dygnet runt vardagar)

### Vem väljer Gold Care?

Gold Care vänder sig till de användare som har krav på en högre tillgänglighet och vill vara garanterad hjälp hela dygnet eller delar av dygnet på vardagar (5x24).

## Platinum Care

Vi garanterar att du senast inom en timme, dygnet runt, från att du kontaktar oss kommer i kontakt med en supportingenjör.

Ingår i avtal

- Telefonsupport
- Felrättningar
- Elektronisk anslutning
- Svarstid 1 timme
- 7x24x365 (dygnet runt hela året)
- Förebyggande support
- Uppföljningsmöten

### Vem väljer Platinum Care7x24?

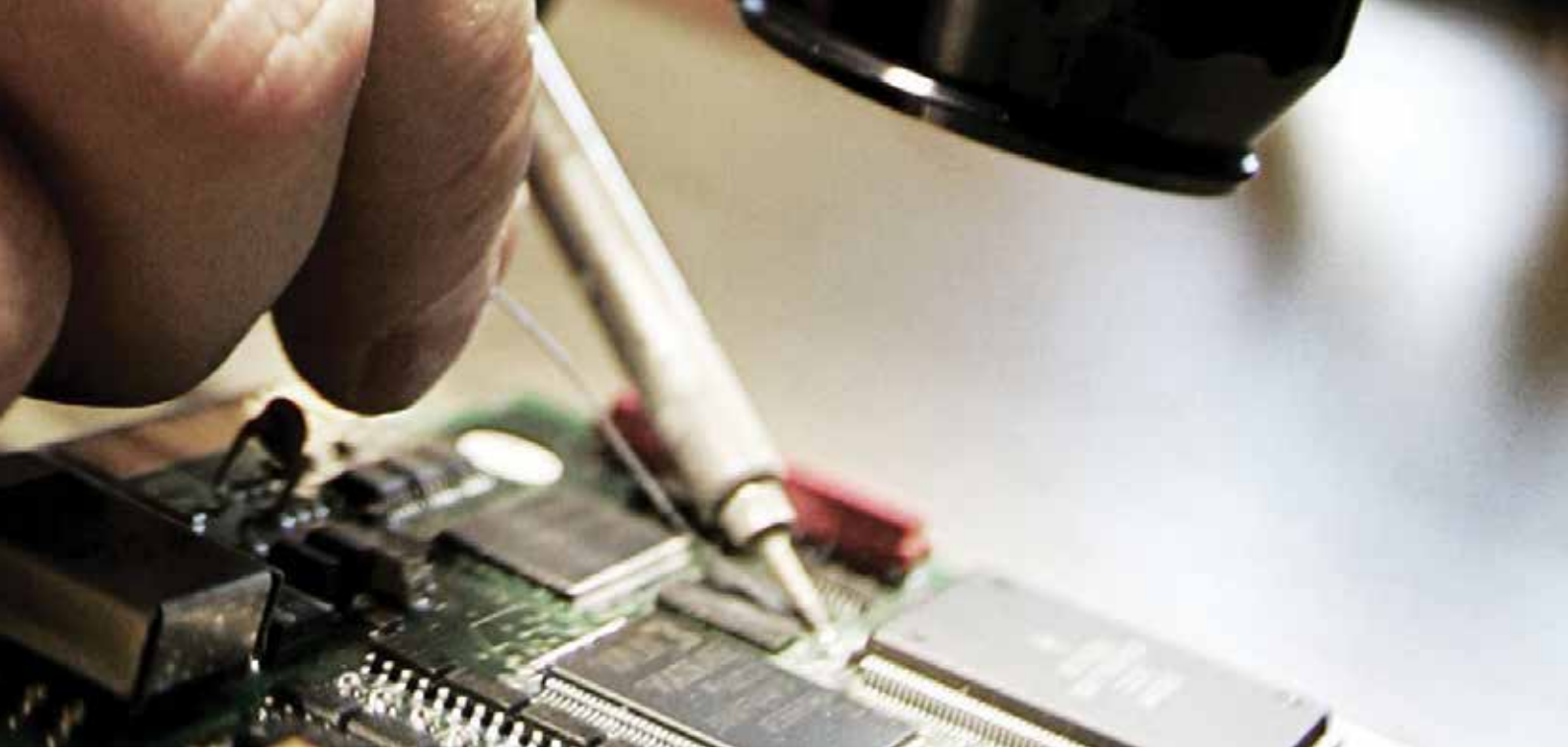
Platinum Care vänder sig till de användare som har mycket höga krav på tillgänglighet och en drifts-kritisk miljö.



# PREVAS CUSTOMER SUPPORT

**Vi på Prevas sätter en ära i att alltid säkerställa att våra kunder har hög tillgänglighet på de produkter och lösningar som vi levererar.**

Med Prevas Customer Support är din verksamhets driftsäkerhet och investering tryggad redan från början. För att du som kund ska kunna koncentrera dig med full kraft på din verksamhet tar vi ett totalansvar för de systeminstallationer och produktutvecklingsprojekt vi genomför. I upphandlingsskedet diskuteras behov och managementfrågor med kunden. När behov och önskemål är fastställda ser Prevas leveransorganisation till att kunden får de produkter och lösningar som exakt passar verksamhetens krav. Cirkeln sluts med att Prevas Customer Support säkerställer kundens investering med en behovsanpassad support.



# LEVERERAR FRAMTIDS- SÄKRA LÖSNINGAR

**Prevas har i mer än 27 år levererat lönsamma och framtidssäkra lösningar. Att bygga långsiktiga relationer med kunder och ha djup insikt i kundernas verksamhet ser vi på Prevas som grundläggande förutsättningar för att kunna skapa kundnytta.**

Prevas starka företagskultur kombinerad med vår projektmetodik, kvalitetssäkring och leveranssäkerhet har kvalificerat oss för många framgångsrika uppdrag hos företag i världsklass.

För att möta kundernas ökade krav på kostnadseffektiva investeringar erbjuder vi också plattformar, moduler och produkter. Genom att utveckla, återanvända och paketera Prevas kunskap skapar vi konkurrenskraftiga lösningar för kunden.

För mer information kontakta Prevas:  
Tel: 021-360 19 00, E-mail: [customercare@prevas.se](mailto:customercare@prevas.se)  
[www.prevas.se](http://www.prevas.se)

**Prevas**  
*Innovation for Growth*

Med spetskompetens inom inbyggda system och industriell IT bidrar Prevas med innovativa lösningar som skapar tillväxt. Prevas startade 1985 och är huvudleverantör och utvecklingspartner till ledande företag inom branscher som Life Science, telekom, fordon, försvar, energi samt verkstadsindustrin. Kontor finns i Sverige, Danmark, Norge och Indien med drygt 600 medarbetare. Prevas är börsnoterade sedan 1998, NASDAQ OMX nordiska börs Stockholm. För mer information, se [www.prevas.se](http://www.prevas.se).