

Kund- guiden

FÖR SOFTONE GO AFFÄRS-
PLATTFORM, SOFTONE TIMER
OCH RESPEKTIVE LOKALT
INSTALLERADE SYSTEM.

SoftOne®







Hej!



SoftOne är glada över att kunna erbjuda våra kunder en kostnadsfri support. Att våra kunder lyckas i systemet och nyttjar det på bästa sätt är avgörande för att vi ska uppnå vår vision. Vår vision är att öka våra kunders tillväxt och konkurrenskraft genom användandet av Softone GO affärsplattform, SoftOne Timer och respektive lokalt installerade system.

För att vi ska kunna hjälpa dig som kund på bästa sätt är det viktigt att du läser igenom den här broschyren och ditt avtal med SoftOne. I den här broschyren har vi samlat den information du behöver för att få en förståelse för hur vi arbetar och hur du ska gå tillväga för att få en så smidig upplevelse som möjligt. Välkommen!

Vänliga hälsningar

Håkan Lord

CEO och grundare av SoftOne Group



Inledning	3
1. Teamet SoftOnes Produktspecialister utgör avdelningen Service & Kvalitet	6
2. SuperUser Du är en SuperUser Kostnadsfri Support – Rättigheter & Villkor Kunden äger sin uppsättning Servicenivåer	8
3. Digitala Kundcentret Det börjar alltid med registrering av ett ärende! Vår ärendeprocess FAQ är din kunskapsbank	14
4. SoftOne Akademi	16
5. Andra tjänster	17
6. Säkerhet	18
7. Kontaktvägar	22

Så här går du tillväga för att få hjälp av Service & Kvalitet

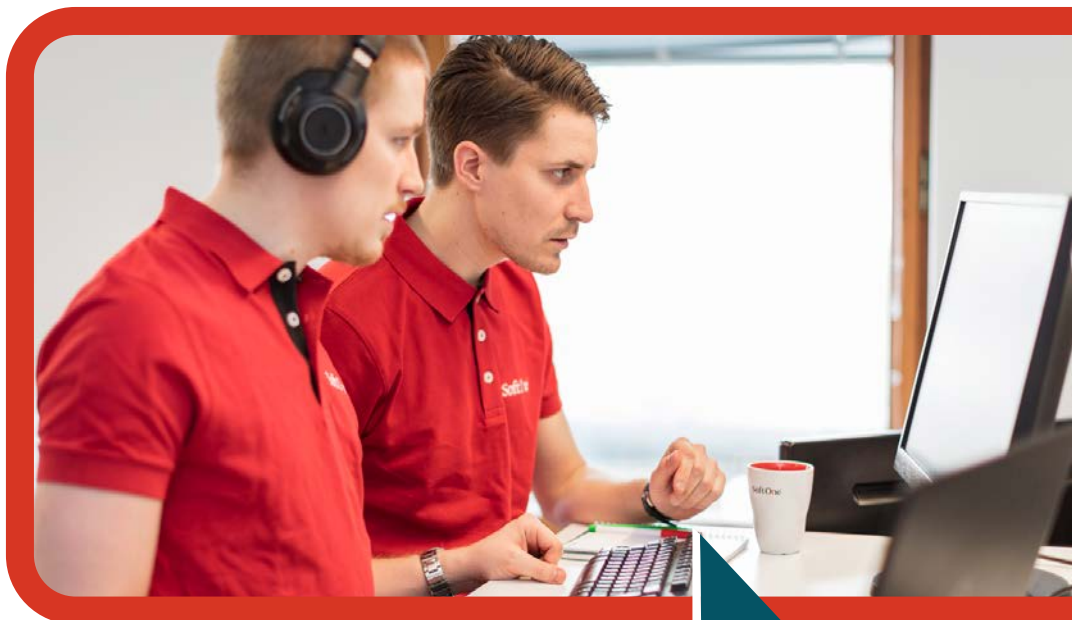
1.
Logga in i Digitala Kundcentret
2.
Registrera ditt ärende
3.
Definiera och kategorisera vad du behöver hjälp med
4.
Följ status och se återkoppling

Teamet av Produktspecialister utgör avdelningen

Service & Kvalitet

Dainora Butvile är chef för avdelningen Service & Kvalitet. Med ett stort fokus på medarbetarnas trivsel och utveckling arbetar hon aktivt för att tillgodose våra kunder med bästa möjliga support.





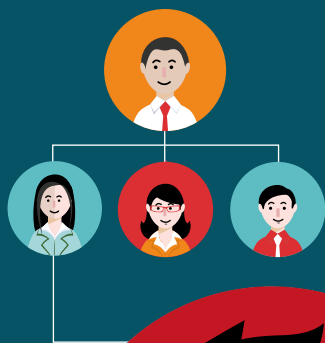
” Våra erfarna och dedikerade produktspecialister finns här för att hjälpa våra kunders SuperUsers att få ut det mesta av SoftOnes affärsplattform med flera system. Tillsammans utgör de en viktig del i partnerskapet mellan SoftOne och våra kunder. ”

säger Dainora Butvile, Chef Service & Kvalitet.

Våra Produktspecialister är uppdelade i två supportteam med expertis inom de branscher vi är mest aktiva inom; Hantverkare, Transport och Konsult å ena sidan, och Handel, Tjänsteföretag och Organisationer å andra. Vi vidareutvecklar kunskapen inom respektive område så att du möts av en produktspecialist som inte bara kan dina produktområden, utan även besitter kunskap om ditt verksamhetsområde och de behov och utmaningar du kan tänkas stå inför.

Med hela företaget bakom sig står Produktspecialisterna redo att hjälpa våra kunder.

Avdelningen växer i takt med att kundbasen ökar och idag har vi tio duktiga medarbetare på avdelningen i Sverige. Affärssystem är ett avancerat område och alla svar är inte givna. Ibland kan vi ge snabba svar och ibland krävs utredning. Vårt fokus är, som alltid, personlig och förstklassig service.



SuperUsers

- Vara företagets digitala ledare
- Vara support internt på företaget
- Vara delaktig i utveckling av SoftOne GO
- Effektivisera företagets processer
- Maximera nyttan av affärsplattformen

Super Users

Du är en SuperUser

Om Produktspecialisterna är SoftOnes hjältar är SuperUsers era. Det är SuperUsers som ansvarar för att arbetet i SoftOne GO fungerar bra från er verksamhets håll. Som SuperUser kommer du att bygga upp en bred kunskap om systemet och bidra till din verksamhets framgång. Du får en central roll då du är kontakttänken internt och till SoftOne.

SUPPORTRÄTTIGHETER FÖR TVÅ SUPERUSERS

När du blir kund hos SoftOne får du tillgång till vår avdelning för Service & Kvalitet via det Digitala kundcentret, epost eller telefon. Varje kund har rätt att utse två (2) SuperUsers som har möjlighet att kontakta avdelningen Service & Kvalitet. Baserat på hur många moduler i SoftOne GO som er verksamhet använder kan antalet SuperUsers vara fler, men max är 4 personer per licens. Det är dessa SuperUsers som har gått igenom SoftOnes officiella utbildning och är ansvariga för rutiner och intern kompetensöverföring. Frågorna från organisationen filtreras via SuperUsers som bygger upp kunskap om systemet i relation till företagets verksamhet. Som SuperUser kan du besvara många av de frågor som kan tänkas dyka upp om och runt systemet.

ATT TÄNKA PÅ FÖR EN SUPERUSER

■ Utbildning av SuperUsers är ett krav

De användare som får nyttja SoftOnes Service & Kvalitet skall ha genomgått en utbildning för de SoftOne GO-moduler kunden önskar support för. Kompetensen hos SuperUsers utvecklas också löpande då dessa är huvudansvariga för frågor gällande SoftOne GO på sitt företag.

■ Kontakten går alltid via SuperUsers

Vi vill vara säkra på att vi vägleder rätt kontaktpersoner hos er. Därför är det viktigt att kontakten med avdelningen begränsas till utsedda SuperUsers för att vi ska ha möjlighet att hjälpa alla våra kunder.

■ SoftOne har ej tillgång till kundens data

Kunden ansvarar för att vid behov ge SoftOne Service & Kvalitet access till kundens konto i SoftOne GO.

■ Kunden har rätt till SoftOne Service & Kvalitet så länge inga förfallna betalningar föreligger



Kostnadsfri Support – Rättigheter & Villkor

VAD KLASSAS SOM ETT SUPPORTÄRENDE?

Ett supportärende avser vägledning kring specifika frågor om systemets funktionalitet och flöden, samt felsökning av problem orsakade av den tekniska miljön.

Våra Produktspecialister kan även hjälpa till med andra typer av ärenden (se ärendetyper nedan). Ärenden som inte klassas som supportärenden utan som går under ramarna för våra tilläggstjänster faktureras. Du som kund blir alltid informerad innan ett sådant arbete påbörjas och fakturering görs. SoftOne har rätt att debitera för nedlagd tid för justering eller upptäckande av fel orsakade av kundens IT-miljö eller handhavande.

TYPER AV ÄRENDEN

Våra kunder kontakter oss av olika anledningar. För att kunna mäta och optimera vår service särskiljer vi på dessa.

- **Supportfråga**
- **Programfel**
- **Önskemål**
- **Beställning**

Kunden äger sin uppsättning

Våra Produktspecialister på avdelningen Service & Kvalitet ska hjälpa dig med supportfrågor. De har inte behörighet och får inte utföra ändringar i er företagsinstallation. Krävs ändringar i er uppsättning utförs dessa av våra konsulter och tjänsten beställs via konsult@softone.se. Kunden ansvarar för att vid behov ge SoftOne Service & Kvalitet tillgång till kundens konto i SoftOne GO och SoftOne Timer. Det är kundens företag som äger uppsättningen och utvalda SuperUsers som är ansvariga för beställningar av eventuella konsulttjänster. SoftOne kommer då ha tillgång till ert system i 24 timmar och tillgången kan avbrytas på er förfrågan.

Möjlighet att ge Produktspecialist på Service & Kvalitet tillgång till supportinloggning i din uppsättning

Ibland kan Produktspecialisterna behöva tillgång till er uppsättning för att kunna felsöka. Felsökning inleds efter uttrycklig beställning från kunden. Det är utvalda SuperUsers på ert företag som kan ge tillgång till uppsättningen på förfrågan. SoftOne har rätt att debitera kunden för nedlagd tid för justering eller upptäckande av fel orsakade av kundens IT-miljö eller handhavande.

Servicenivåer Programfel

De programfel som hanteras av våra Produktspecialister regleras enligt SoftOnes servicenivåer, vårt Service Level Agreement (SLA). Våra servicenivåer beskriver hur snabb service vi som företag har som mål att ge våra kunder gällande programfel. Våra Servicenivåer är också ett verktyg för oss för att kunna prioritera i vilken ordning vi ska hantera olika programfel. Genom att vi hanterar programfel enligt en gemensam praxis kan vi säkerställa en högre kvalitet och bättre service gentemot våra kunder.



Alla programfel tilldelas en prioritering enligt följande:

■ SERVICENIVÅ 1

Programvarutjänsten går ej att starta, hela eller väsentliga delar av Programvarutjänsten är inte tillgängliga och går ej att kringgå.

■ SERVICENIVÅ 2

Innebär att affärsverksamheten avsevärt försvåras men förhindrar inte användningen av Programvarutjänsten.

■ SERVICENIVÅ 3

Innebär att viss del av affärsverksamheten avsevärt försvåras men förhindrar inte användningen av Programvarutjänsten. Denna prioritet tilldelas även prioritet 1 och 2 ärenden, där en alternativ lösning kan tillhandahållas.

■ SERVICENIVÅ 4

Är viktigt för Kunden men kan kringgå.

■ SERVICENIVÅ 5

Denna prioritetsnivå utgör standardnivå.

SERVICENIVÅER - TIDSRAMAR

SoftOne Service & Kvalitet påbörjar arbetet med programfelet inom nedan angivna tidsramar under SoftOnes ordinarie öppettider. Vår målsättning styrs primärt av programfelets servicenivå.

Servicenivåer för programfel	Hantering startas inom	Målsättning åtgärd genomförd
1	2h	Samma dag
2	4h	Samma vecka
3	12h	Inom 4 veckor
4	48h	Inom 1-6 månader
5	48h	Inom 1-12 månader

Du kan enkelt följa status på dina ärenden via kundcenter.



3 Digitala Kundcentret

Det Digitala Kundcentret är navet för alla frågor och funderingar du har gällande SoftOne SoftOne GO affärsplattform, SoftOne Timer och respektive lokalt installerade system. Observera att vi enbart har möjlighet att erbjuda vår support om ett ärende är upplagt i kundcentret och **du har ett ärendenummer att referera till.**

Det börjar alltid med registrering av ett ärende!

1. LOGGA IN I DIGITALA KUNDCENTRET

Det är alltid i kundcentret ett ärende startas, återspeglaras och följs upp, oavsett om ärendet gäller en supportfråga, programfel, beställning eller önskemål. Information om hur du hittar det Digitala Kundcentret hittar du i kapitlet Kontaktvägar på sidan 22. Du måste vara registrerad i Kundcenter för att hantera ärenden.

2. REGISTRERA DITT ÄRENDE

Du registrerar ditt ärende genom att fylla i ett formulär i SoftOnes Digitala Kundcenter eller skicka ett mejl till

support@softone.se. När du registrerat ett ärende får du ett **ärendenummer** som du kan hänvisa till om du sedan vill kontakta våra produktspecialister via e-post eller

telefon.

3. DEFINIERA OCH KATEGORISERA

I formuläret beskriver du vilken modul din fråga rör och definierar ärendekategori och servicenivå. Det gör att vi får den kunskap vi behöver om ditt ärende så att vi kan återkoppla snabbare. Du kan också bifoga dokument, t.ex. print screens eller andra underlag som bidrar till att hjälpa oss att lösa ditt ärende. En Produktspecialist handlägger sedan ditt ärende.

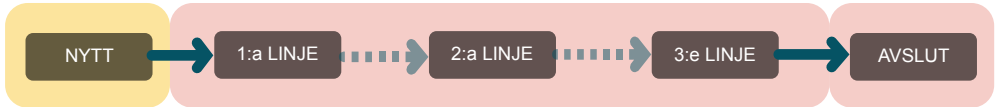
4. FÖLJ DITT ÄRENDES STATUS

Du kan löpande följa ditt ärende via det Digitala Kundcentret där du ser dina öppna och lösta ärenden. De är sorterade utefter kategorierna Supportfråga, Beställning, Önskemål och Programfel. Du måste vara inloggad för att kontrollera status på dina ärenden. Om du har glömt lösenordet skickar vi det till din registrerade e-postadress. Klicka på "Glömt lösenord".



Vår ärendeprocess

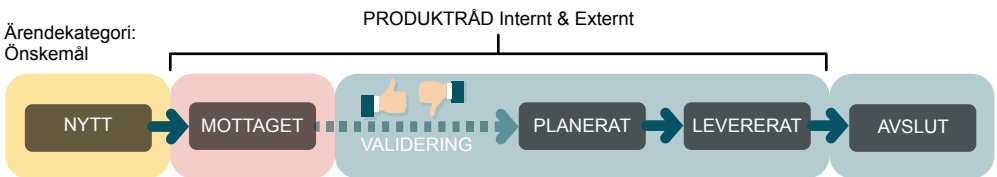
Ärendekategori:
Supportfråga



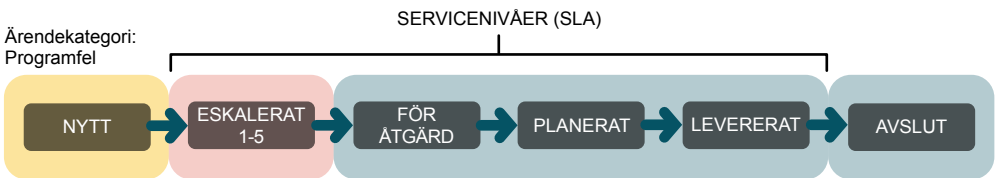
Ärendekategori:
Beställning



Ärendekategori:
Önskemål



Ärendekategori:
Programfel



- KUND
- SERVICE & KVALITET
- PRODUKTAVDELNINGEN
- KONSULT

Frågor och Svar är din kunskapsbank

Om du vill söka i vår kunskapsdatabas klickar du på Frågor och Svar inne i Digitala Kundcentret. Där har vi samlat en stor mängd information om de vanligaste frågeställningarna som vi ser ute bland våra kunder. Vår kunskapsdatabas utvecklas löpande.

SoftOne Akademi

SoftOne Akademi innehåller en mängd olika resurser så att du enkelt hittar den information du behöver, i det format du önskar. Akademin är en viktig källa till kunskap för att du ska få ut så mycket som möjligt. Du når SoftOne Akademi via Akademihattikonen i högerkanten i SoftOne GO affärsplattform.

I Akademin har vi samlat releasenyheter, dokumentation, instruktionsfilmer, utbildningar samt en genväg till SoftOnes Digitala Kundcenter. De olika formaten är uppdelade per modul så att du enkelt ska hitta det du söker. Här kan du även läsa de senaste nyheterna om SoftOne, våra kunder och anställda. Du har också möjlighet att önska eventuellt kunskapsstöd till Akademin via ett formulär på sidan.



RELEASENYHETER

Här kan du läsa om de senaste funktionerna och uppdateringarna. Releasenyheter släpps i samband med varje release, som normalt sker varannan vecka. Du hittar Releasenyheter i Akademin, men får också en påminnelse om att läsa dem via ett meddelande med en länk inne i SoftOne GO. Programmet utvecklas hela tiden och Releasenyheter är ett väldigt effektivt verktyg för att hålla dig uppdaterat och se till att ni får ut så mycket som möjligt av systemet.

DOKUMENTATION

Här hittar du dokumentation i form av handböcker och rutinbeskrivningar. Det är ofta utförliga processbeskrivningar och bilder som ger dig en tydlig förklaring av olika moduler, flöden och funktioner.

INSTRUKTIONSFILMER

Här hittar du filmer som ger dig vägledning kring olika flöden och funktioner. Våra filmer är ofta korta och ger dig en tydlig bild av den funktion som beskrivs.

UTBILDNINGAR

Er systemkunskap är avgörande för framgången i SoftOne GO. Vi anordnar regelbundet utbildningar i olika former och vid olika tidpunkter för att du ska hitta det alternativ som passar dig allra bäst. Utbildningarna kan vara antingen lite kortare webbutbildningar där du är uppkopplad vid egen dator eller lärsalsutbildningar hos oss i våra utbildningslokaler i centrala Stockholm.

Det finns också möjlighet att boka våra konsulter för anpassad utbildning då vi kommer ut till er eller kopplar upp oss digitalt. Då brukar vi samtidigt passa på att finjustera systemet åt dig.

Andra tjänster

SoftOne erbjuder en rad olika tjänster med målet att ge bästa möjliga stöd för dig som kund och samtidigt öka nyttan du har av SoftOne GO. Tjänsterna rör alltifrån implementation av tilläggs-funktionalitet, utbildningar, utökning av licenser, omfattande konsultarbeten och prioriterade utvecklingsinsatser. För att du ska kunna navigera i vårt tjänsteerbjudande och enkelt hitta den tjänst du behöver har vi kategoriserat dem som Mikrotjänster, Konsulttjänster, Tekniska konsulttjänster och Förvaltningstjänster.

SOFTONES MIKROTJÄNSTER

Vi erbjuder olika paketerade mikrotjänster för att hjälpa våra befintliga kunder med olika engångsuppdrag i form av uppsättningsjusteringar eller riktade utbildningsinsatser. Det är också här ni beställer olika typer av tillbehör ni kan behöva för att utnyttja SoftOne GO på bästa sätt.

SOFTONES KONSULTTJÄNSTER

När du väljer att bli kund hos SoftOne får du hjälp av våra erfarna konsulter för att komma igång och kunna utnyttja alla möjligheter i våra system. Systemet växer och utvecklas löpande och detsamma gör din verksamhet. Din systemuppsättning kan behöva ses över eller större justeringar göras. Då hjälper våra konsulter gärna till. Har du specifika behov kan vi skräddarsy en tjänst eller uppsättningsjustering för er. För specifika önskemål sker kontakt via konsult@softone.

TEKNISKA KONSULTTJÄNSTER

SoftOnes kunniga arkitekter kan bokas för bland annat analys av er verksamhets behov av API-integrationer och andra konfigurationer.

SOFTONE LÖNECENTER

Vi erbjuder hantering av lön för såväl små som stora bolag. Vi har en modern och kvalitetsäkrad lösning som är anpassad efter dina behov. Du kan överlåta hela eller delar av lönehanteringen till oss, långsiktigt eller under en begränsad tid. Vi hjälper till med allt från tolkning av exempelvis kollektivavtal, rådgivning, lönekörningar till full service.

SOFTONE VERKSAMHETSPARTNER

Varje kund har sin unika uppsättning. Det är kunden som äger sin uppsättning och ansvaret för att den är regelrätt och uppdaterad. Med vår förvaltningstjänst erbjuder vi ett enkelt sätt att säkerställa att er uppsättning är optimerad för er verksamhet, under ledning av en dedikerad verksamhetskonsult.

ISO

27001



Säkerhet

SoftOne erbjuder en affärsplattform för verksamheter i norra Europa. SoftOne ska alltid vara i framkant för att upprätthålla säkerhet och integritet för våra kunder och våra anställda. Kunderna kan vara säkra på att SoftOne tillhandahåller säkra system och tjänster som ständigt förbättras. Vårt mål är att uppnå högre standarder än vad som krävs i lagar och förordningar för informations säkerhet som skyddar företaget och personalen från att orsaka skada och minimera riskerna för felaktig hantering. Alla anställda ska ha god kunskap om informations säkerhet

Din affärsplattform SoftOne GO och SoftOne Timer.

SKYDDAR MOT DATAINTRÅNG PÅ SERVARE

SoftOne GO affärsplattform och SoftOne Timer körs på egna servrar i Sverige som är övervakade dygnet runt. De förvaras i säkerhetsklassade datorhallar, med brandväggar, viruskydd, och i dubblerad utrustning på flera fysiska orter för back-up, m.m. Endast ett fåtal behöriga personer har tillgång till personuppgiftsdata. Behörigheter styrs av roller med krav på säkra lösenord.

ENKELT ATT FLYTTA PERSONLIG INFORMATION

Individens personliga information ska vara flyttbar mellan olika system. Med SoftOne GO kan informationen exporteras till JSON-format, vilket möjliggör import i andra system.

GER TILLGÅNG TILL SAMLAD INFORMATION OM PERSONER

En individ har rätt att se vilken personlig information som finns. SoftOne GO affärsplattform och SoftOne Timer ger enkelt en samlad överblick om vilken information om individen som finns i systemet. Det är också enkelt att uppdatera personinformation i systemet.

RADERA OCH ANONYMISERA

Möjlighet att radera eller anonymisera personuppgifter, om inte legala krav säger annorlunda.

UNDERLÄTTAR RAPPORTERING VID INCIDENT

All bearbetning av personliga data loggas, så att man kan följa om otillbörlig access har skett samt informera individen. Detta kräver att det finns giltiga kontaktuppgifter för varje individ.

ISO 27001- CERTIFIERADE

SoftOne prioriterar säkerhet och dataintegritet högt, och har därför valt att ansluta sig till den högsta säkerhetsnivån ISO 27001. Revision sker årligen av certifierade revisorer för att ständigt säkerställa att vi över tid är i säkerhetsmässig framkant. Den internationellt erkända standarden ISO27001 är framtagen och verifierad av experter runt om i världen. Genom att tillämpa standarden kan företag på ett bättre sätt identifiera risker och införa lämpliga kontroller. Säkerheten omfattar såväl fysisk säkerhet som säkerhet gällande infrastruktur och själva molntjänsten.

”ISO 27001-certifieringen är en viktig kvalitetsstämpel för oss. Informationssäkerhet är något vi jobbar med systematiskt i alla våra verksamhetsprocesser. Certifieringen bekräftar att vi arbetar på ett garanterat säkert sätt, vilket är avgörande då vi hanterar känslig information.”

/Denho Bilir

Denho Bilir, CIO (Chief Information Officer) på SoftOne Group och ansvarig för certifieringsarbetet för ISO 27001.



GDPR

Dataskyddsförordningen GDPR trädde i kraft 25 maj 2018 och ersatte då den svenska Personuppgiftslagen PUL.

GDPR (General Data Protection Resolution) är ett EU-direktiv, som i Sverige konkretiseras i den så kallade dataskyddsförordningen. Vi har med detta en gemensam EU-lagstiftning som reglerar hur personuppgifter får behandlas. Den innebär bland annat att företag inte kan äga personuppgifter, utan endast låna dem för ett specifikt ändamål.

Alla SoftOnes produkter är byggda för att du ska klara av kraven i GDPR.

INCIDENTHANTERING

I dataskyddsförordningen (GDPR) krävs att personuppgiftsincidenter rapporteras till Datainspektionen inom 72 timmar. För att kunna uppfylla de nya skyldigheterna enligt förordningen är det viktigt att ha tillräckliga rutiner på plats för att kunna upptäcka, rapportera och utreda personuppgiftsincidenter. Läs om SoftOnes incidenthantering här:

<https://www.softone.se/om-oss/integritetoch-sakerhet/incidenthantering-pa-softone/>.

INTEGRITETSPOLICY

SoftOne är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter som du delar med oss i vår molntjänst när:

- du blir kund hos oss
- tjänsten startas upp
- du får inloggningsuppgifter och blir användare av tjänsten
- du använder SoftOnes mobilapp
- du anmäler dig till någon av våra utbildningar
- du har en fråga och/eller kontaktar oss
- du besöker vår hemsida och accepterar cookies

Vill du veta mer om hur vi hanterar personuppgifter hittar du det i SoftOnes integritetspolicy: <https://www.softone.se/om-oss/integritetochsakerhet/softones-integritetspolicy/>



Kontakt- vägar

ÖPPETTIDER

Våra Produktspecialister är redo att hjälpa dig under våra ordinarie öppettider. Dessa är vardagar 8-16 med lunchstängt 12-13. Dag före röd dag stänger vi kl 13. Du ska alltid registrera ditt ärende i Digitala Kundcentret.

DIGITALA KUNDCENTRET

Du når vårt Digitala Kundcenter via vår hemsida softone.se eller följande länk:

www.softone.se/softones-digitala-kundcenter/

Här kan du registrera nya ärenden, ladda ner nya versionsfiler för våra klient-serverlösningar, kontrollera status på tidigare registrerade ärenden och söka på de vanligaste frågorna och svaren i vår kunskapsdatabas.

VI VILL VETA VAD DU TYCKER

Vi vidareutvecklar vårt Digitala Kundcentret löpande. Du får mer än gärna skicka in dina synpunkter till support@softone.se.

Observera att vi enbart har möjlighet att erbjuda vår support om ett ärende är upplagt i kundcentret och du har ett ärendenummer att referera till.



SoftOne®

STOCKHOLM
Drottninggatan 33
Box 596
101 31 Stockholm
0771 – 55 69 00

SÖDERHAMN
Sjötullgatan 64
826 50 Söderhamn

HELSINGFORS
Perintökuja 4
01510 Vantaa
+358 9 3507 750

COLOMBO
Level 5, 370, Highlevel Road,
Pannipitiya, SRI LANKA

