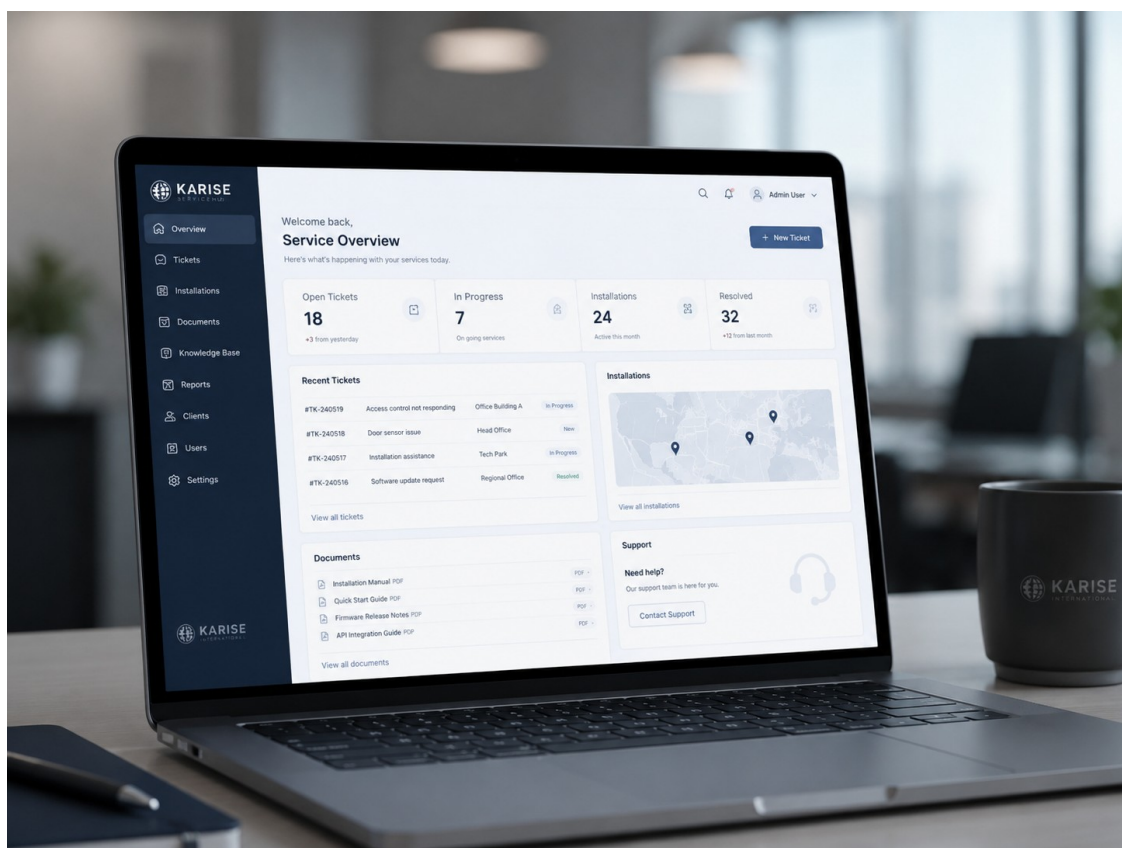


KARISE INTERNATIONAL

Karise International - servicebeskrivelse

Rådgivning, implementering, support og dokumentation gennem hele løsningens levetid



Service som en integreret del af løsningen

Karise International leverer ikke kun produkter. En adgangs- og sikkerhedsløsning skaber først værdi, når den kan bruges, administreres, dokumenteres og vedligeholdes af de mennesker, der arbejder med den i praksis.

Service handler ikke kun om fejlretning, men om at skabe sammenhæng mellem kundens behov, den tekniske installation, dokumentation, support og den løbende drift.

Behovsaflaring og rådgivning

Før en løsning vælges, hjælper Karise International kunden med at afklare behov, rammer og arbejdsgange. Det kan handle om adgangspunkter, brugerroller, zoner, dokumentationskrav, servicebehov, interne ansvarsområder og installationens omfang.

KARISE INTERNATIONAL

Implementering, dokumentation og serviceaftaler

Service skal gøre det lettere at drive løsningen videre

Implementering og idriftsættelse

Ved implementering arbejder Karise International struktureret med opsætning, test, dokumentation og overlevering. Kunden skal have et klart grundlag for at bruge, administrere og følge op på løsningen.

Dokumentation

Dokumentation er en central del af Karise Internationals servicearbejde. Kunden skal kunne se, hvad der er installeret, hvilke ændringer der er foretaget, hvilke serviceopgaver der er gennemført, og hvilke forhold der kræver opfølgning.

Uddannelse og onboarding

Karise International tilbyder praktisk oplæring i brugen af løsningerne. Uddannelse kan målrettes administratorer, tekniske brugere, servicepersonale eller ledere afhængigt af kundens behov.

Karise ServiceHub

Karise ServiceHub understøtter servicearbejdet ved at samle information om installationer, dokumenter, servicehistorik og supporthenvendelser i én digital platform.

Serviceaftaler

Serviceaftaler kan omfatte adgang til support, dokumentationsopdatering, teknisk gennemgang, serviceopfølgning, prioriteret sagsbehandling og planlagte statusmøder. Aftalerne tilpasses altid den konkrete installation, løsningens omfang og kundens interne driftsansvar.

Typiske elementer i en serviceaftale

- Registrering af installation og centrale komponenter
- Adgang til teknisk support
- Opdatering af dokumentation
- Periodisk servicegennemgang
- Status på åbne supportsager
- Adgang til relevante dokumenter via Karise ServiceHub

KARISE INTERNATIONAL

Serviceforløb og ansvar

Et typisk serviceforløb i fire trin

1. Registrering og afklaring Kundens henvendelse registreres, og det afklares, hvad sagen handler om.	2. Analyse og prioritering Sagen vurderes ud fra tekniske forhold, kundens driftsbehov og eventuelle serviceaftaler.
3. Løsning og dokumentation Relevante ændringer, beslutninger og tekniske forhold dokumenteres.	4. Opfølgning og læring Sagen kan bruges som grundlag for forbedring af dokumentation, arbejdsgange, supportviden eller produktudvikling.

Kundens ansvar

For at service kan fungere effektivt, er det vigtigt, at kunden har en klar intern kontaktperson, opdaterede oplysninger om installationen og en tydelig proces for ændringer i adgang, brugere og lokale forhold.

Karise Internationals ansvar

Karise International har ansvar for at levere tydelig vejledning, dokumentere relevante serviceforhold, følge op på aftalte handlinger og sikre, at kunden har adgang til relevant information om løsningen.

Samlet serviceværdi

Når service fungerer godt, får kunden bedre overblik, færre uafklarede forhold og en mere stabil løsning over tid.