

Guide til Valcore Support

Kvalificeret teknisk- og brugersupport i Microsoft Dynamics CRM (Dynamics 365)



Support-mailen **support@valcore.dk**

Alle e-mails konverteres til en supportsgag i vores CRM system og tages i den rækkefølge de kommer ind



Support-telefonen **70 22 14 64**

Tast 2 for support. Hvis ikke du får fat i en medarbejder, så læg en telefonbesked. Beskeder oprettes som supportsgager i vores CRM system og tages i den rækkefølge de kommer ind



Websitet **www.valcore.dk**

På vores hjemmeside kan du finde information om nogle af de yderligere produkter og services vi tilbyder, samt generel information om Valcore og Microsoft Dynamics CRM

Support åbningstider

Mandag - torsdag : 09.00 – 16.00

Fredag : 09.00 – 15.30

Weekend : Lukket



Hvad kan du bruge Valcore support til?

- Hvis du har et spørgsmål eller en udfordring, der er relateret til Microsoft Dynamics CRM, kan du kontakte Valcore support for at få hjælp.



Hvad skal jeg gøre, når jeg har en udfordring med Microsoft Dynamics CRM?

- Skriv til os på support@valcore.dk eller ring på 70 22 14 64
- For at vi kan yde den bedste service, er det vigtigt, at du kan fortælle os følgende:
 - HVAD er udfordringen?
 - HVOR i systemet oplever du udfordringen?
 - HVORDAN opstod udfordringen?
 - HAR DU selv forsøgt at udbedre udfordringen, hvordan?



Hvad sker der i praksis når du kontakter Valcore support?

- Når du kontakter os oprettes en supportsgag i vores CRM system, herefter modtager du en e-mail med et sagsnummer. Dette sagsnummer skal du benytte som reference til din sag ved yderligere henvendelser
- Vores support team påbegynder sagen hurtigst muligt, dog senest inden for 4 timer (Pro support) eller 8 timer (Basic support)
- Vi løser som regel sager ved at gå i dialog med dig. De fleste sager løses via e-mail, telefonisk eller via vores fjernstyringsværktøj Teamviewer
- Har du en KRITISK sag, så informér os om at den er KRITISK i din e-mail eller når du ringer. KRITISKE sager påbegyndes inden for max 1 time og takseres med dobbeltklip

(Se vores forretningsbetingelser på vores website for yderligere oplysninger)