

# CUSTOMER CARE

Långsiktigt stöd, personlig rådgivning  
och proaktiv utveckling för dig som vill  
få ut mer av NetSuite.

## Trygg utveckling med NetSuite

När din verksamhet växer ska affärssystemet följa med. Med SuiteCorners Customer Care-program får du ett tryggt och långsiktigt stöd som säkerställer att NetSuite fortsätter fungera i takt med din organisation, även när behoven förändras.

Vi på SuiteCorner tror på nära samarbeten. Som ett mindre och kundnära företag lär vi känna varje kund på riktigt. För oss handlar partnerskap inte bara om teknik, utan om människor, relationer och resultat. När du väljer att satsa på NetSuite tillsammans med oss får du en partner som finns där även efter implementeringen.

## Nyckelfördelar



Trygg tillgång till våra NetSuite-experter som finns där när du behöver dem – snabbt, personligt och lösningsfokuserat.



För företag som vill växa erbjuder vi strategiska forum där vi tillsammans planerar förbättringar och framtida utveckling.



Få kontinuitet och kontroll genom operativa möten och tydlig uppföljning – tillgängligt i utvalda nivåer av CustomerCare.



+46 (0)8 505 65 210



[contact@suitecorner.com](mailto:contact@suitecorner.com)  
[www.suitecorner.com](http://www.suitecorner.com)



Birger Jarlsgatan 2  
114 34 Stockholm

# Få ut mer av NetSuite med CustomerCare

Customer Care är vårt långsiktiga stödprogram för företag som använder NetSuite. Här handlar det inte enbart om att lösa supportärenden utan om att bygga starka relationer och vara en partner i din tillväxtresa. Många av våra kunder beskriver de veckovisa operativa forumen som en trygg punkt i vardagen, ett tillfälle att snabbt få svar på frågor, se framsteg i pågående projekt och känna att de alltid har kontroll över vad som händer närmast.

Customer Care är en tilläggstjänst för dig som vill ha mer än traditionell support. Du får ett dedikerat team som känner till din verksamhet och arbetar aktivt med rådgivning, planering och prioritering varje vecka. Målet är enkelt: att du ska känna dig trygg, ha full kontroll och få ut maximalt värde av din investering i NetSuite.



Ett dedikerat team som känner din verksamhet och finns där när du behöver det.



Rådgivning och planering som hjälper dig växa med full kontroll och trygghet.



Customer Care binder ihop helheten och ser till att allt fungerar sömlöst.



SuiteCorner hjälper er hela vägen – från analys och design till utveckling och implementation. Att vi finns kvar för er efter GoLive är en självklarhet.

**Petra Nolby, vd  
SuiteCorner**



Din konsult finns vid din sida och ser till att arbetet utvecklas smidigt med trygghet och **kontinuitet hela vägen.**

## Så fungerar CustomerCare

Som kund i Customer Care får du en huvudkontakt som ansvarar för din löpande utveckling i NetSuite. Vi arbetar strukturerat och proaktivt genom att planera i förväg, följa upp, dokumentera och se till att varje timme används effektivt. Din dedikerade konsult är tillgänglig under överenskomna dagar och leder de operativa mötena. Vid behov involveras fler specialister från vårt team, och vid längre frånvaro ser vi alltid till att du har en ersättare så att arbetet fortsätter utan avbrott.

En central del i samarbetet är det operativa forumet. Det är ett regelbundet möte mellan dig och vårt team där vi går igenom aktuella ärenden, prioriterar kommande arbete och planerar framtida behov. På så sätt säkerställs att allt som görs ligger i linje med dina affärsmål och att du alltid

### Experthjälp nära till hands



Snabb återkoppling och tydlig prioritering



Flexibla nivåer som kan växa med ditt företag



Nära samarbete med erfarna konsulter

har full överblick över vad som pågår. Operativt forum ingår från nivå Small och uppåt. Du registrerar enkelt dina frågor och önskemål i vårt ärendehanteringssystem, som fungerar som en gemensam kanal för all kommunikation. Där kan du följa status, historik och planerade åtgärder, allt samlat på ett ställe. Vi bevakar inkomna ärenden löpande, arbetar enligt överenskomna processer och säkerställer att varje ärende får återkoppling i tid.

För mötesbokning använder vi en digital bokningskalender som gör det enkelt att planera in konsulttillfällen när det passar dig. Efter varje session får du en sammanställning av vad som genomförts och vad nästa steg är, så att du alltid har full kontroll över pågående arbete.





# Funktioner som skapar struktur & trygghet

I Customer Care ingår flera delar som tillsammans säkerställer ett effektivt samarbete:

**Ärendehantering:** En tydlig kanal där du registrerar, följer och prioriterar alla ärenden.

**Operativt forum:** Veckovisa möten där vi planerar och prioriterar arbetet tillsammans. (Ingår från nivå Small och uppåt.)

**Eskaleringsrutin:** En trygghetsfunktion som ger snabb hjälp vid driftstopp eller kritiska ärenden. Du får återkoppling inom två arbetstimmar under kontorstid. (Ingår från nivå Small och uppåt.)

**Kundwebb:** Din portal för avtal, dokumentation, tidrapportering och insyn i allt som rör samarbetet.

**Knowledge base:** Tillgänglig från nivå Medium och uppåt. En samlad plats för vanliga frågor, guider och lösningar.

**Strategiskt forum:** Ingår i nivå Large och används för långsiktig planering, resurser och framtida utveckling. Här möts affärs mål och systemutveckling där vi analyserar nuläge, sätter gemensamma mål och planerar konkreta steg för att maximera värdet av NetSuite.

# 4

## Flexibla nivåer för varje behov

Customer Care finns i fyra nivåer: Micro, Small, Medium och Large. Alla ger ett strukturerat arbetssätt och personlig kontakt. **Skillnaden är hur nära du vill att vi jobbar. Från enklare ärendehantering till strategiskt partnerskap väljer du det stöd som passar din verksamhet.**

### Nivåer & timmar

- ➔ **Micro:** upp till 15 timmar per månad
- ➔ **Small:** 8 timmar per vecka
- ➔ **Medium:** 16 timmar per vecka
- ➔ **Large:** 24 timmar per vecka

### Micro

För dig som vill ha enkel tillgång till hjälp. Registrera ärenden, boka tid i kalendern och lös så mycket som möjligt i varje session. För Micro är minsta debiterbara tid fyra timmar per session.

#### Ingår:

- Ärendehantering
- Bokningskalender

### Medium

För organisationer som vill jobba långsiktigt och effektivt med standardiserad dokumentation och tillgång till självservice.

#### Ingår:

- Ärendehantering
- Eskaleringsrutin
- Operativt forum
- Lösningsdokumentation
- Knowledge base
- Kundwebb
- Key Account Manager

### Small

För dig som vill ha en konsult nära verksamheten varje vecka. Vi planerar, prioriterar och hanterar akuta behov via eskalering.

#### Ingår:

- Ärendehantering
- Eskaleringsrutin
- Operativt forum

### Large

För verksamheter i tillväxt som vill arbeta strategiskt med NetSuite som motor. Från analys till genomförande.

#### Ingår:

- Ärendehantering
- Eskaleringsrutin
- Operativt forum
- Strategiskt forum
- Automatiserade nyckeltal
- Lösningsdokumentation
- Knowledge base
- Kundwebb
- Key Account Manager

# Hitta rätt nivå för er

Varje verksamhet har olika behov och förutsättningar. Därför har vi skapat fyra nivåer av Customer Care som kan växa i takt med din organisation. Om du är osäker på vilken nivå som passar dig bäst hjälper vi dig gärna att hitta rätt balans mellan omfattning, tillgänglighet och strategiskt stöd.

Vi utgår alltid från dina mål, hur ni arbetar i NetSuite i dag och vilket stöd som skapar mest värde för er framåt. Tillsammans tar vi fram en plan som passar just din verksamhet, oavsett om du behöver ett bollplank, löpande stöd eller ett strategiskt partnerskap.

SuiteCorner ansvarar för att alla system och verktyg inom Customer Care fungerar enligt avtal. Det inkluderar ärendehantering, bokningskalender, kundwebb och knowledge base. Vi ser till att allt fungerar som det ska, bevakar ärenden och återkopplar i tid.



## Customer Care i korthet

SuiteCorner Customer Care är en tilläggs-tjänst till NetSuite som ger dig veckovis expertstöd som är anpassat efter dina behov. Med kort uppsägningstid och skräddarsatt prisbild är det en enkel väg till tryggare affärssystem.

- Veckovis support från NetSuite-specialister
- Endast sex veckors uppsägningstid
- Pris enligt offert

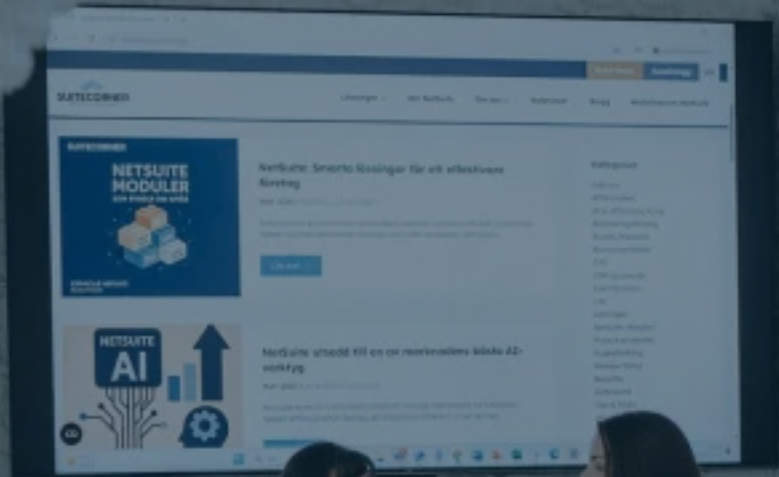


”

Vår vision är att gemensamt med kunder och partners att hitta den optimala lösningen.

**Boglarka Jacso,**  
**Head of Customer**  
**Care**  
**SuiteCorner**





  
**SUITECORNER**  
NETSUITE SOLUTION PROVIDER

[www.suitecorner.com](http://www.suitecorner.com)



+46 (0)8 505 65 210  
[contact@suitecorner.com](mailto:contact@suitecorner.com)