



INTRODUKTION

Detta dokument syftar till att ge dig som kund en bättre förståelse för vad Biometria har beslutat kring Supporten under Go Live av VIOL 3 (2 maj och framåt), samt tydliggöra förväntansbilden på dig som kund.

VAD INNEHÅLLER *INTE* MATERIALET?

Enskilda Förbättringsförslag kopplade till lösningen. Beredskap utanför ordinarie arbetstid, drift. Detaljer om Biometrias interna processer.



SUPPORTERBJUDANDE

Vad är syftet med ett supporterbjudande?

Syftet är att skapa en tydlighet för hur och vilken typ av support Biometria kommer att erbjuda kunderna, inklusive hur prioriteringen av ärenden kommer att se ut. Supporterbjudandet är uppdelat i våra tjänsteområden (**Redovisning, Transport, Mätning, Produktion** och Övergripande Funktioner: **Integration** och **Behörighet**).*

Materialet bygger vidare på Supporterbjudandet för kundernas driftförberedelser.

Tydliggörande av kundens VS Biometrias ansvar

Biometria Administrerar: data/aktiviteter i systemet som kunden ej har behörighet att administrera, detta beställs hos Biometria.

Biometria Supporterar: kunden kontaktar Biometria för att få råd och stöd. Grundregel är att kunden själv ska kunna administrera det data kunden själv kan administrera in i systemet.

* En detaljerad Excel publiceras på www.biometria.se

**Tillgänglighet för IT-tjänster och IT drift är ej med i detta materialet.





SUPPORTERBJUDANDE | KUNDENS ANSVAR

Biometria kommer i första hand att prioritera att lägga upp data som kunden ej har behörighet att lägga upp själv. I andra hand kommer Biometria att kunna hjälpa till med administrationen för kundens egna objekt.*



Kundföretag som har **en användare** i VIOL 2 förväntas administrera själva, Biometria prioriterar inte att bistå med att lägga upp t.ex kundens prislistor.



Större råvaruföretag och **Mottagande industrier** förväntas hjälpa sina affärspartners med administration om affärspartner saknar en användare i VIOL 2.



Transportföretag/Åkeriföretag behöver komma överens med sina uppdragsgivare gällande ansvar för administrationen.



Biometria förväntar sig att ni som **Uppdragsgivare** och **Avverkningsföretag** har en dialog rörande de gemensamma förberedelserna för att säkerställa produktionsrapportering i VIOL 3.

* Biometria förbehåller sig rätten att kunna neka förfrågningar att hjälpa till att lägga upp kundens egen administration.



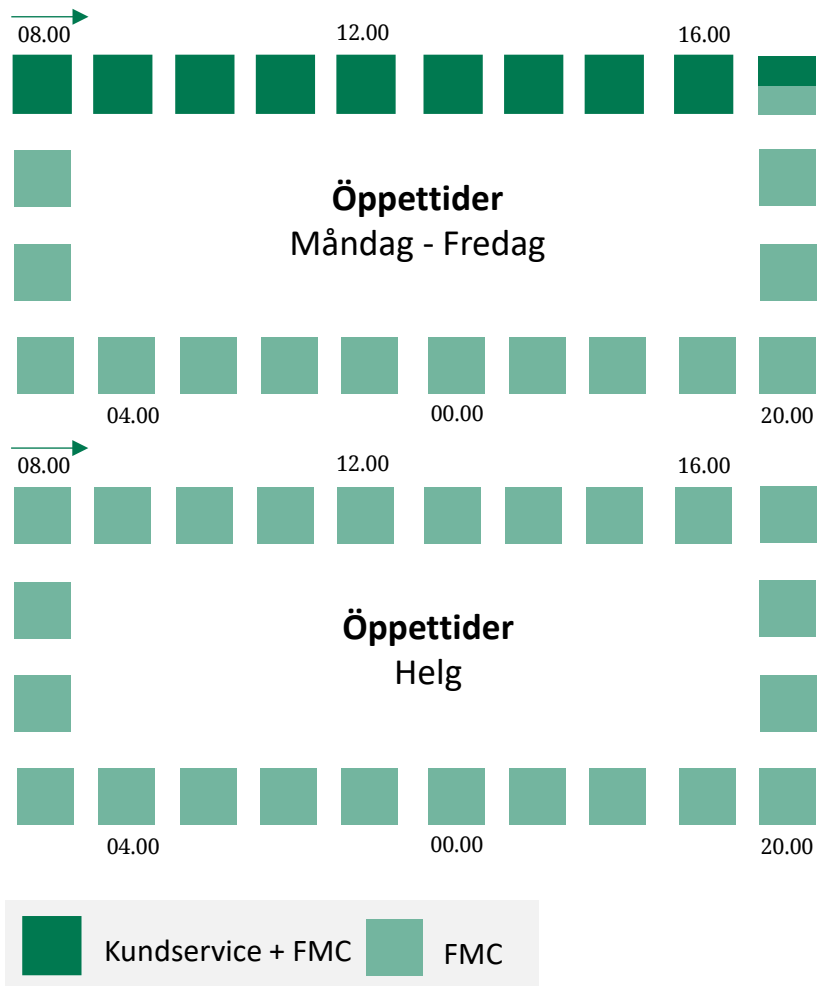
SUPPORTERBJUDANDE SUPPORT AV CHAUFFÖRER

- 1 Support av Chaufförsklienten dygnet runt GRATIS**
(inloggning och hjälp med tvåfaktorsautentisering, handhavandefel i chaufförsklienten, TeamViewer som verktyg).
- 2 Utökad Personalstyrka dygnet runt**
- 3 Specifik telefonslinga för Chaufförer**
- 4 Virkesmätare ute i fält stöttar upp på fysiska mätplatser**
(svara på enklare frågor, stötta chauffören hur de får hjälp).
- 5 IP telefonerna finns tillgängliga under omlägningsperioden**

Ambition att ha Biometriapersonal på utvalda fysiska mätplatser vid Go Live (ej beslutat hur det ska gå till).



SUPPORTERBJUDANDE | ÖPPETTIDER FRÅN OCH MED 2025-05-02



Support av Chaufförsklienten sker dygnet runt **GRATIS** under omlägningsperioden

- Inloggning och hjälp med tvåfaktorsautentisering
- Handhavandeproblem i Chaufförsklienten samt leveransavisering.
- TeamViewer används som verktyg för att fjärrstyra, vilket kunden själv laddar ner.

Vilken Support finns tillgänglig utanför ordinarie arbetstid?

MÅLSÄTTNING: Att erbjuda support utanför ordinarie arbetstid så att flödet till industrin ej stoppas.

- Biometrias Fjärrmättningscentraler supporterar samtliga chaufförer på samtliga mätplatser
 - Ärendemottagning
 - Support Chaufförsklienten
 - Avvikelsehantering, t.ex.
 - Behörigheter om behörighetsansvarig finns*

Virkesmätare i fält kommer få utbildning i att kunna stötta chaufförer i enklare frågor kopplat till Chaufförsklienten på fysiska mätplatser.

* Avvikelsehanteringsdokument/instruktioner tas fram av Virkesmätningen för FMC och Övriga mätplatser



SUPPORTERBJUDANDE | SUPPORT AV CHAUFFÖRER

Förebyggande Aktiviteter för att underlätta vid Go Live



Kommunikationsutskick

- Posters med QR kod på Biometria-mätplatser med information
- Brev hem till fordonsägare för timmerbilar
- Digitala utskick med information till Transportföretag
- Utskick via DORIS till chauffören om förberedelser



Utbildning och stödmaterial

- E-utbildning för Chaufförsklienten som ej kräver inloggning
 - Inspelad demo för hur Chauffören loggar in
- Svenska, Engelska och Finska översättningar för:**
- Handbok Chaufförsklienten, Instruktion Konton & Enheter, Lathund Ekipage Chaufförsklienten, Begreppslista



Förenkling

- Omstrukturering av hemsidan för att bättre informera Chaufförer och Transportföretag
- Ny supportsida framtagen under "Kontakt och Support" under www.biometria.se
- Möjlighet för Transportföretag att beställa aktör utan att logga in på Mina Sidor.
- Lagt till Biometrias supportnummer direkt i Chaufförsklienten.
- Testa att logga in i Chaufförsklienten från och med 2025-04-14.



Informationsmöten

- Digitala öppna möten löpande innan och efter Go Live
- Fysiska möten med Sveriges Åkeriföretag



SUPPORTERBJUDANDE | SUPPORTVÄGAR

1

Primär supportväg är
Mina Sidor på
www.biometria.se

2

Sekundär supportväg
är kontakt via mail
support.viol3@biometria.se

3

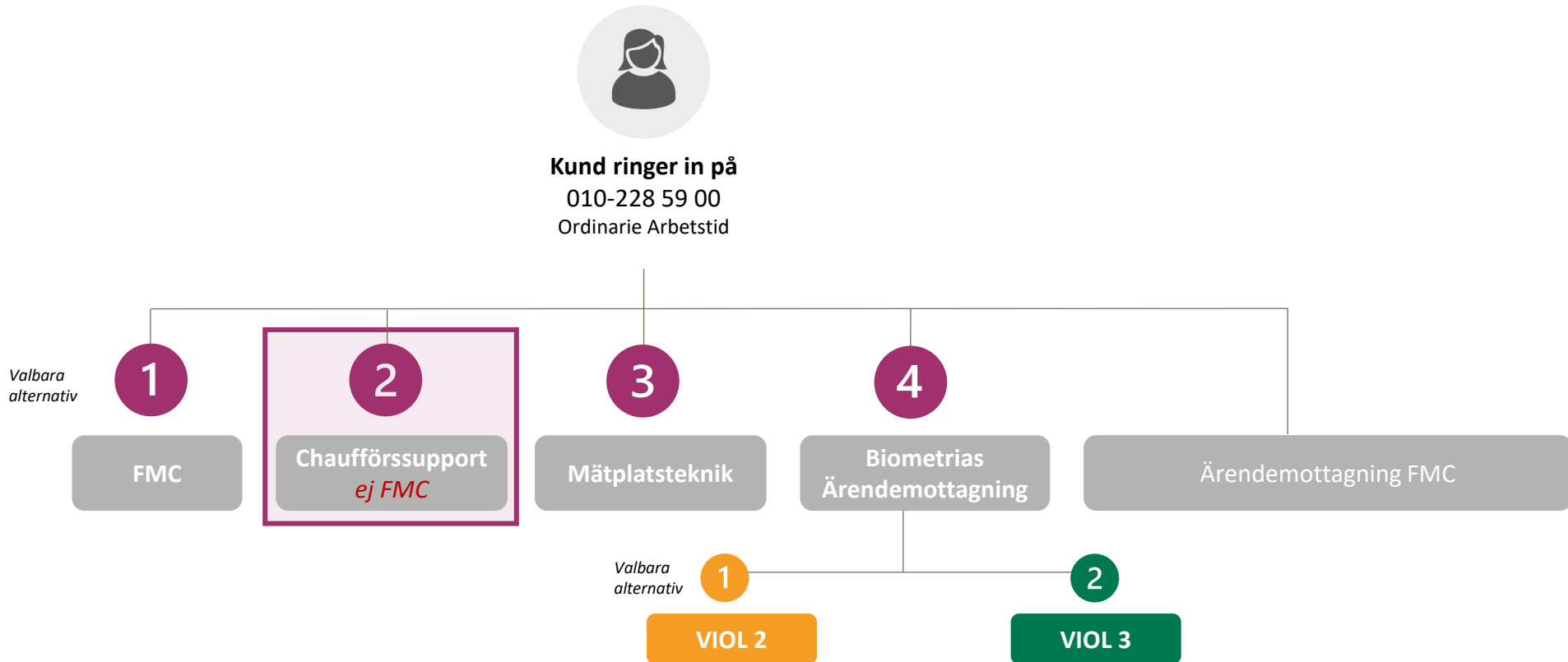
Tertiärt supportväg är
via telefonin vilken har
begränsad bemanning
010-228 59 00

Support	Öppettider
Mätningssupport , Kollektiv, mättningsinstruktioner, mättningsflöden, rådgivning, support och administration. Mätplatstekniska frågor.	08-16:30
Chaufförssupport i chaufförsklienten och leveransavisering , Support i chaufförsklienten och leveransavisering, ex inlog, handhavande etc.	Dygnet runt
Redovisning av Råvara , Redovisningsfrågor rådgivning, support och administration.	08-16:30
Transportredovisning , Transportredovisning, rådgivning, support och administration	08-16:30
Produktionsrapportering och produktionsuppföljning , Rådgivning, support och administration	08-16:30
Behörigheter , support och administration	08-16:30
Integration , support, administration och rådgivning	08-16:30
Övriga frågor , ex faktura frågor, allmänna frågor	08-16:30
Ärendemottagning , Registrering av ärende via telefoni för handläggning under kommande vardagar.	Dygnet runt

Under **April** startas telefonsupport upp för VIOL 3. Ärendehantering för VIOL 2 kommer att begränsas avsevärt till förmån för VIOL 3



SUPPORTERBJUDANDE | FLÖDESBILD TELEFONI



3

Tertiärt supportväg är via telefonin vilken har begränsad bemanning 010-228 59 00



SUPPORTERBJUDANDE | KOSTNADER FÖR SUPPORTEN

Vad debiteras?

All support och administration som beställs av kunden.

Supporten debiteras enligt aktuell prislista på biometria.se [Priser Biometrias tjänster – Biometria](#)

Vem debiteras?

Grundregel är att företaget som lägger beställningen till supporten (om inte annat anges) debiteras, undantag inom produktion där det är uppdragsgivaren som debiteras.

Finns det support som ej debiteras?

Biometria debiterar ej fel som Biometria själva har orsakat, samt intern support oavsett karaktär. Chaufförssupport av Chaufförsklienten kommer inte att debiteras under *omläggningsperioden*.



SUPPORTERBJUDANDE | PRIORITERING AV ÄRENDEN (AMBITIONSNIVÅ)

1

Stoppande fel i det operativa (virkes) flödet

(ex. stopp vid inmätning, behov av användare för chaufförer på mätplats, komplettering av masterdata som riskerar att störa flödet.)

2

Stoppande fel i det administrativa flödet

(ex. stopp i prisräkning)

3

Övrig support i produktionsmiljön

4

Beställningar i produktionsmiljön

5

Support och beställningar i kundtestmiljön



Hjälp oss att prioritera rätt genom tydliga beskrivningar för inskickade ärenden!

Hur används prioriteringen?

Prioriteringen används som stöd när vi behöver välja vad vi ska göra först. Varje ärende kategoriseras i omfattning, om det är ett kritiskt ärende (.ex en chaufför kan ej lämna av pga. har ingen användare), då blir det ärendet automatiskt en prio 1.

Kommer Biometria att kommunicera handläggningstider?

Nej, handläggningstider kommuniceras ej externt.

Handläggningstider följs upp internt med ett kontinuerligt förbättringsteam-/arbete.



SUPPORTERBJUDANDE INCIDENTHANTERING

Om det sker **Allvarliga eller Stoppande fel (incidenter)** har Biometria särskilda rutiner för hur dessa kommer att hanteras.

Under *Ordinarie Arbetstid** har vi Incident Managers på jour som rycker in vid behov. Vid Go Live kommer vi ha en **förhöjd Incident Manager bemanning** för att klara av att hantera *flera incidenter* samtidigt.

Incident Managers ansvar är att koordinera, kommunicera (med kund, driftsmeddelanden) och driva incidenten framåt.

*Beredskap utanför ordinarie Arbetstid och drift ingår inte i detta material

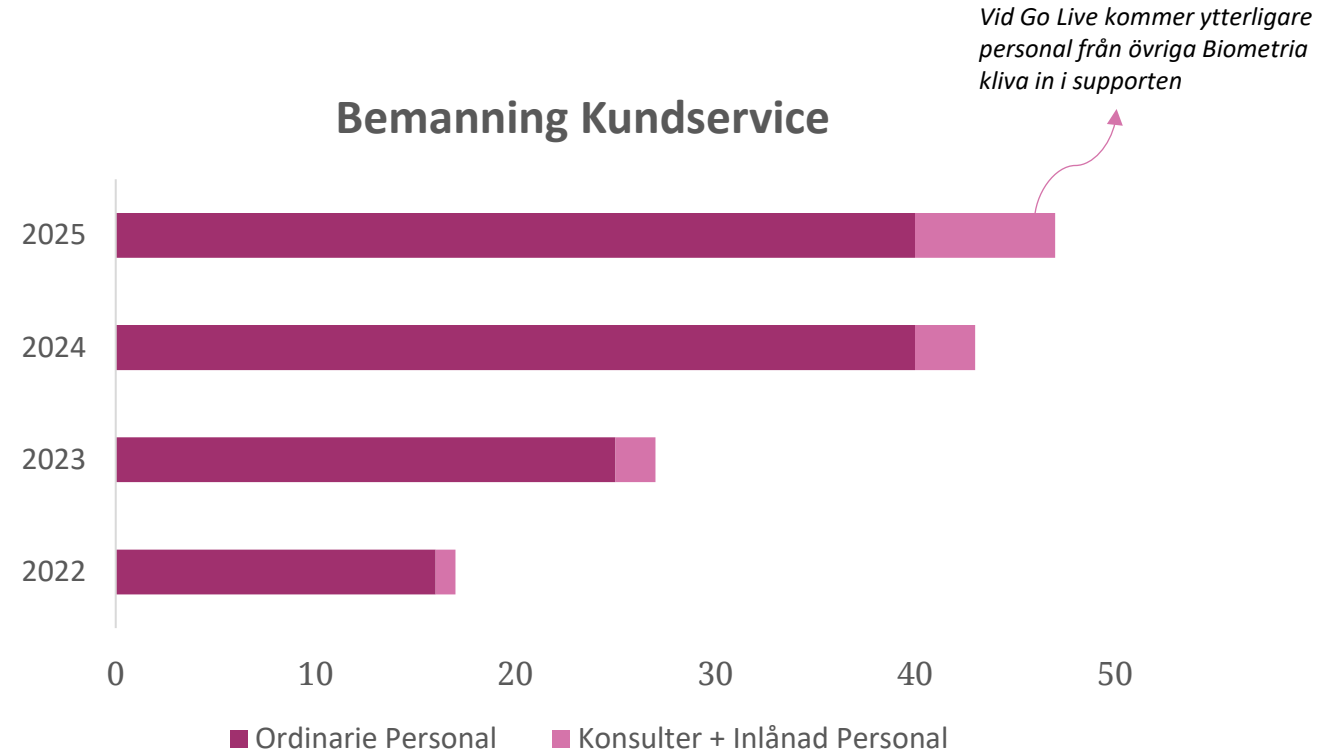


BEMANNING

De senaste fem åren har Biometrias Kundservice ställt för att klara av att supportera vid införandet av Go Live. Bara de fyra senaste åren har vi mer än dubblat personalstyrkan.

Implementerat flera organisatoriska interna förändringar samt flertalet tekniska förbättringar för att ställa inför Go Live och omlägningsperioden.

Kundservice tog över Supportansvaret från Forest Storm 2023.



Systematiskt flyttat över personal från programmet till linjen för att säkerställa kompetens. Kontinuerliga interna utbildningar för kompetensöverföring, och en tydligare gränsdragning mot tredje linjen.