

Kungälv, 6 mars 2017

Vad som händer på SOLTAK Service Desk Lön

Vi vill börja med att tacka för den förståelse ni visat för de stundtals långa väntetiderna i växeln samt att det ibland tagit tid innan vi hunnit lösa era ärenden. Det känns dock som den värsta perioden är bakom oss och vi ser fram emot att ge er snabbare support framöver!

Under våren kommer vi fortsätta att göra det enklare för er att få hjälp av Service Desk, vi kommer även arbeta med att hjälpa er att dra full nytta av funktionerna i Personec.

Vi tackar för den feedback vi fått och tar även fortsatt gärna emot era synpunkter. En stor del av åtgärderna nedan baseras på er feedback.

Service Portalen

Nu är SOLTAKs Service Portal igång! Där lägger du dina ärenden och kan följa status på dina pågående ärenden.

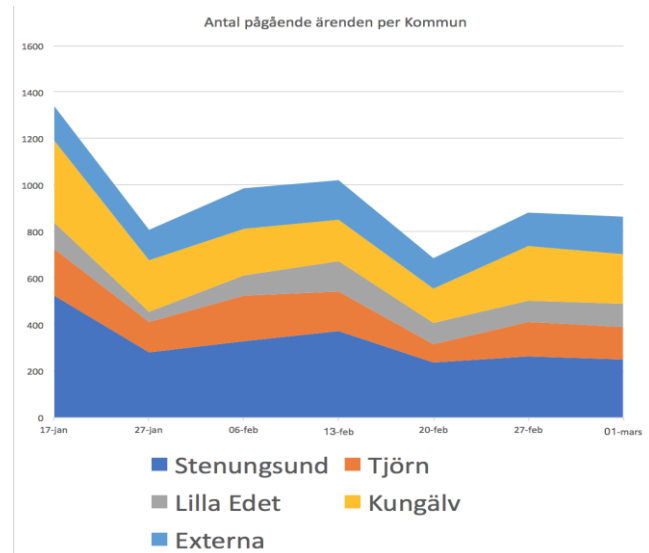
<http://servicedesk.soltakab.se>

Självservice

För att förenkla för er finns det nu en guide för chef och medarbetare. Guiden innehåller vad som behöver göras i Personec varje månad. Du hittar guiden på www.soltakab.se/lon, den finns även bifogad till detta dokument. Vi hjälper naturligtvis fortsatt gärna till om du har frågor på hur man gör!

Hjälpstugor och utbildning

Vi kommer under året fortsätta hjälpa er använda funktionerna i Personec på bästa sätt.



Bilden visar att antalet pågående löneärenden totalt har minskat från ca 1400 till dagens drygt 800.

Våra snittkötider i telefonväxeln har också minskat från drygt elva minuter till under fyra minuter.

Ett antal hjälpstugor hos oss på SOLTAK är redan inbokade. Vi har även ett antal riktade hjälpstugor inbokade.

Våra hjälpstugor, utbildningar, manualer med mera hittar du på www.soltakab.se.

Fjärrstyrning av din dator

Vi kommer snart införa ett verktyg som gör det möjligt för oss att tillsammans med dig styra din dator så att vi tydligare kan visa dig hur du ska göra.

Nytt val i växeln för chef och medarbetare

Sedan några veckor tillbaka ska man välja om man är medarbetare eller chef. Detta för att kunna bemanna upp bättre och snabbare lösa ärenden.

**Med soliga hälsningar från Löneteamet!
Soltaks Service Desk Lön**