

# Service Management

El soporte personalizado del Service Management de Retarus ofrece a los clientes la posibilidad de solicitar la supervisión de uno de sus servicios más a fondo. Este servicio adicional de Retarus le ayudará a mejorar constantemente la eficiencia, calidad y rentabilidad de los procesos.

En comparación con nuestra oferta estándar, el Service Management de Retarus ofrece un soporte significativamente mejorado. En función del paquete seleccionado, se enviarán informes individuales por correo electrónico que se tratarán en reuniones periódicas de revisión del servicio. Además, dispondrá de una persona de contacto para responder a cualquier pregunta que le pueda surgir: por ejemplo, sobre tiques de servicio o solicitudes de funcionalidades.

Un gestor de servicios especializado garantizará la calidad del soporte personalizado y se ocupará, entre otras cosas, del mantenimiento de las interfaces internas y externas. Cada gestor de servicios es responsable solo de un número limitado de clientes. Durante todo el período contractual, el Service Management ayuda a los clientes a sacar el máximo partido de los servicios contratados a Retarus para sus procesos empresariales.

## PACKAGE OVERVIEW

<b>TRANSACTIONAL EMAIL FAX/SMS/WEBEXPRESS/EDI SECURE EMAIL PLATFORM</b>	<b>INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING</b>
<b>ESSENTIAL PACKAGE</b> · Service Reporting and Online Meetings	<b>ESSENTIAL PACKAGE</b> · Service Reporting and Online Meetings
<b>ADVANCED PACKAGE</b> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization	<b>PREMIUM PACKAGE</b> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization · Weekly Ticket Report · Clear listing of all processed documents on a weekly basis · Evaluation of recognition results in an Excel report (monthly) · Post-Go-Live Workshop
<b>PREMIUM PACKAGE</b> · Optimization of Business Processes · Weekly Ticket Report · On-site Review Meeting with Customer	

## TRANSACTIONAL EMAIL | FAX | SMS | WEBEXPRESS | EDI | SECURE EMAIL PLATFORM

### ESSENTIAL Package en detalle

#### Service Reporting and Online Meetings

Reunión de servicio telefónica mensual. Entre los temas tratados se incluyen los tiques de servicio, los KPI, el uso del servicio, la coordinación de actividades y la documentación. Resumen escrito del periodo del informe en el Service Management Report.

### ADVANCED Package en detalle

Todos los servicios que se incluyen en el ESSENTIAL Package, más:

#### Dedicated Contact Person

Retarus pondrá a su disposición un gestor de servicios personal para responder todas sus preguntas, desde tiques de servicio hasta procesos y ampliación del servicio.

#### Escalation Management

Soporte activo, coordinación y comunicación en caso de agravamiento.

#### Coordination of Requests

Comunicación y coordinación entre todas las personas implicadas por parte del cliente y de Retarus para garantizar una tramitación fluida y rápida.

Ayuda en la implementación de los cambios acordados, así como gestión proactiva de las tareas de mantenimiento pendientes.

#### Ticket / SLA Monitoring

Supervisión y seguimiento de los tiques abiertos para el cliente. Supervisión y cumplimiento del Service Level Agreement.

#### Service Monitoring and Optimization

Supervisión continua de los servicios contratados. Revisión de las solicitudes e incidencias de los clientes para evitar repeticiones y minimizar el impacto. Sugerencias periódicas para mejorar el funcionamiento del servicio.

### PREMIUM Package en detalle

Todos los servicios que se incluyen en el ADVANCED Package, más:

#### Optimization of Business Processes

Asesoramiento para lograr una conectividad y un uso óptimos de los servicios de Retarus, incluyendo la optimización técnica y la posible mejora de los procesos del cliente.

#### Weekly Ticket Report

Envío por correo electrónico de un informe semanal con un resumen de todos los tiques abiertos, incluido el estado de tramitación.

#### On-site Review Meeting with Customer

Una reunión trimestral de revisión del servicio en la sede del cliente, que incluye un análisis detallado del estado actual de los servicios, un repaso de los temas pendientes y la definición de requisitos nuevos en caso necesario.

## INTELLIGENT Document Processing

### ESSENTIAL Package en detalle

#### **Service Reporting and Online Meetings**

Reunión de servicio telefónica mensual. Entre los temas tratados se incluyen los tiques de servicio, los KPI, el uso del servicio, la coordinación de actividades y la documentación. Resumen escrito del periodo del informe en el Service Management Report.

### PREMIUM Package en detalle

Todos los servicios que se incluyen en el ESSENTIAL Package, más:

#### **Dedicated Contact Person**

Retarus pondrá a su disposición un gestor de servicios personal para responder todas sus preguntas, desde tiques de servicio hasta procesos y ampliación del servicio.

#### **Escalation Management**

Soporte activo, coordinación y comunicación en caso de agravamiento.

#### **Coordination of Requests**

Comunicación y coordinación entre todas las personas implicadas por parte del cliente y de Retarus para garantizar una tramitación fluida y rápida.

Ayuda en la implementación de los cambios acordados, así como gestión proactiva de las tareas de mantenimiento pendientes.

#### **Ticket / SLA Monitoring**

Supervisión y seguimiento de los tiques abiertos para el cliente. Supervisión y cumplimiento del Service Level Agreement.

#### **Service Monitoring and Optimization**

Supervisión continua de los servicios contratados. Revisión de las solicitudes e incidencias de los clientes para evitar repeticiones y minimizar el impacto. Sugerencias periódicas para mejorar el funcionamiento del servicio.

#### **Weekly Document and Ticket Report**

Envío por correo electrónico de un informe semanal con todos los tiques abiertos, incluido el estado de tramitación, y un resumen de todos los documentos procesados.

#### **Monthly Report of the Recognition Results**

Informe mensual en Excel de los resultados de todos los reconocimientos.

#### **Review Workshop for improvement of the detection rate**

Cuatro workshops de revisión de una hora por año de contrato que incluyen la selección, agrupación y documentación de hasta 25 documentos. Análisis de los resultados de reconocimiento. Incluye la revisión posterior y los posibles ajustes. El esfuerzo total por workshop, incluidos los esfuerzos de revisión y corrección, se limita a ocho horas. Los workshops no realizados no podrán transferirse al año contractual siguiente.