



---

## Hur du skickar in ett nytt supportärende:

---



Var vänlig att maila eller ring till kontakterna nedan för att skapa ett supportärende eller skicka in en fråga:

CB Supportgrupp	Kontaktinformation
CareerBuilders svenska support	Telefon: E-mail: <a href="mailto:support@careerbuilder.se">support@careerbuilder.se</a>
Support för BroadBean	Telefon: E-mail: <a href="mailto:Supportemea@broadbean.com">Supportemea@broadbean.com</a>

— Var vänlig inkludera följande information i ditt ärende:

### Om dig – kontaktinformation

- För- och efternamn
- E-mailadress (kopplat till kontot)
- Telefonnummer

### Beskrivning av ärendet

- *Exempel:* Vad försöker du göra och vad avviker från det avsedda resultatet?
- Beskrivning av de steg som gjorts att problemet uppstod
- Skärmsklipp eller andra bilder av problemet som uppstått i systemet
- Om flera användare upplever samma problem eller har samma fråga
- Typ av webbläsare och versionen som användes när du upplever problemet
- Bekräftelse om att cookies/cache raderats
- All typ av felsökning som har gjorts före du upplevde problemet

## CareerBuilder Service Level Agreement



Ärendeprioritet	Prioritetsdefinition	Prioritetsdefinition	Uppdateras
Kritisk (P1)	Alla användare saknar tillgång systemet och problemet kan bekräftas av support. Ärendet <u>måste</u> bli rapporterat via telefon av kunden. Ärenden med produkter som gör systemet oanvändbart ses som kritiska.	1 timma under normal arbetstid	Varannan timme tills ärendet är löst eller ett alternativt förfarande finns
Hög (P2)	Alla användare saknar tillgång till en eller fler tjänster eller kan inte använda kärnfunktionaliteten och problemet kan bekräftas av support.	4 timmar under normal arbetstid	Dagligen tills ärendet lösts eller ett alternativt förfarande finns
Medium (P3)	En eller fler användare saknar tillgång till en eller fler tjänster och det finns en rimlig alternativlösning tillgänglig. Alla andra ärenden som inte prioriteras som "Hög" eller "Kritisk".	8 timmar under normal arbetstid	Varannan arbetsdag tills ärendet är löst eller ett alternativt förfarande finns
Låg (P4)	Systemändringar, kontounderhåll, förslag på förbättringar, generella funktionalitetsfrågor som inte är relaterade till ett produktärende.	12 timmar under normal arbetstid	En gång i veckan eller vid tillgänglighet



---

## CareerBuilders och Broadbeans Support eskaleringsprocess:

---



### När ska du eskalera ett ärende?

1. Det har blivit en försening i responstid utöver de specificerade [SLA](#) du fått av CareerBuilder.
2. Du har inte fått uppdateringar gällande ditt ärende skickat till dig.
3. Ärendet har blivit stängt av fel anledning.
  - Du har valet att välja "Nej" i undersökningen som våra agenter skickar till dig när vi stänger ett ärende.
  - När du väljer "Nej" kommer ärendet att öppnas igen för ytterligare granskning.

### Hur man eskalerar ett ärende:

1. Maila [CaseEscalationEMEA@careerbuilder.com](mailto:CaseEscalationEMEA@careerbuilder.com) med följande:
  - **Ärendenummer** – Ett ärende ska redan ha blivit skapat och hanterat innan du eskalerar ett ärende för att det ska vara en giltig eskalering
  - **Orsak(er)** – Varför eskalerar du ärendet?
  - **En sammanfattning av ärendet** – Om du skickar ett mail, var vänlig vidarebefordra inte ett e-mail som säger "Se nedan"
2. Efter att ha granskat ditt e-mail/samtal kommer eskaleringskoordinatören att besluta om eskaleringen uppfyller eskaleringskriterierna. Om det inte är en giltig eskalering kommer den att dokumenteras, och eskaleringskoordinatören kommer att ge inskickaren den lämpliga vägen för att få kommunikation för dennes ärende.