

## Hur når ni Visma Retail Servicedesk?

### Visma Retail ServiceDesk - Öppettider vardagar 07.00-17.00

[retailsupport@visma.se](mailto:retailsupport@visma.se) - 0176-745 17

Vår ServiceDesk svarar i telefonen då du ringer och hjälper dig att registrera samt prioritera ditt ärende i vårt support/servicesystem och/eller slussa dig eller ditt ärende vidare till någon av våra partner.

### Visma Retail Support - Öppettider vardagar 07.00–17.00

Om du tecknat avtal om Visma Retail Support hjälper vi dig med användarfrågor på Visma Retail's programvaror. Visma Retail Support prioriterar alltid kassakritiska ärenden.

### Visma Retail Hårdvaruservice - Öppettider vardagar 08.00-17.00

Om du tecknat avtal om Visma Retail Depåservice eller Service Genom Careprodukt hjälper vi dig med hantering av den trasiga hårdvara du har på serviceavtal. Depåserviceärenden måste registreras i Vismas ärendehanteringssystem senast kl. 15.00 för att utleverans samma dag skall kunna ske. Visma Retail Hårdvaruservice prioriterar alltid kassakritiska ärenden.

### Visma Retail Driftstöd - Öppettider vardagar 08.00-17.00

Om du tecknat avtal om Visma Retail Driftstöd hjälper vi dig med hantering av driftärenden på RCS.

### Visma Retail Jour – Vardagar 17.00–22.00 / Helgdagar 07.00-22.00

om du tecknat avtal med Visma Retail Jour hjälper juren dig med **kassakritiska ärenden**. juren är en förlängning till Visma Retail Support och hanterar inte depåservice eller driftstöd.

#### Visma Retail Jour nås på följande sätt;

- VISMA RETAIL JOUR nås via MINICALL;
- Ta telefonen och slå 0746-52 76 85, invänta instruktioner.
- Efter tonsignal slår Du det telefonnummer du ringer ifrån, inklusive riktnummer.
- En röst meddelar att sökning pågår.
- Lägg på luren och avvakta att jourhavande på VISMA RETAIL ringer upp dig.

Om du inte blir uppringd omedelbart kan detta bero på att jourhavande har pågående samtal.

### Visma Retail's eftermarknadstjänster baseras på våra avtalsvillkor

Villkor – Depåservice , Villkor – Service genom Careprodukt, Villkor – Support, Villkor – Driftstöd RCS.  
Om du behöver en kopia av våra avtalsvillkor ber vi dig kontakta Visma Retail Administration via vår växel.