



SOLTAK Kundservice Lön

SOLTAK Lön avser att under våren 2021 fasa ut e-posten till förmån för det mer kostnadseffektiva och GDPR-anpassade ärendehanteringssystemet SOLTAK Kundservice.

För att följa GDPR och minimera hantering av personnummer och känsliga personuppgifter i e-post kommer SOLTAK Lön arbeta för att få alla att använda sig av SOLTAK Kundservice. Detta innebär samtidigt en utfasning av ärenden som inkommer via e-post.

Så här hanteras ärenden i SOLTAK Kundservice Lön

- Ärenden registreras via SOLTAK Kundservice, inloggning via "single sign on", inga lösenord behövs.
- När ett ärende registrerats kommer ett mail i retur till den som registrerat det med ett ärendenummer.
- När SOLTAK kommenterar eller svarar i ärendet kommer ett mail till den som registrerat ärendet.

SOLTAK Kundservice "Mina ärenden"

Svar och kommentarer i ärenden syns via i SOLTAK Kundservice, där även eventuell bifogad fil hämtas. Detta gör att användaren enkelt kan ha överblick över sina ärenden och har möjlighet att gå tillbaka och se tidigare ärenden. Mina ärenden har enkla sökfunktioner där det går välja vilket område inom SOLTAK (IT/Lön/Ekonomi) man registrerat ärendet till. Det går att söka på namn, personnummer och fritext.

SOLTAK Lön arbetar för att förenkla för chefer genom att bygga digitala formulär som chefer kan fylla i direkt i SOLTAK Kundservice istället för att bifoga blanketter. Eftersom lönepåverkande händelser kräver attest av chef är det i nuläget endast chefer som kan använda de digitala formulärens. Administratörer behöver därmed bifoga undertecknade blanketter.

Tidplan utfasning av mail in till SOLTAK Kundservice Lön

- **1 april:** tidplan för utfasning kommuniceras via Självservice HR/Lön och kommande månadsbrev till chefer och medarbetare
- **1 april-31 maj:** generellt meddelande under svaret i ärendet till alla som mailat in, med info om att endast använda SOLKLART Kundservice och att mailen fasis ut fram till 31 maj.
- **17 maj -21 maj:** uppsökande telefonsamtal till dem som lagt ärende via mail under maj.
- **21 maj-31 maj:** i möjligaste mån direkt återkoppling via mail, eller telefonsamtal till den som lagt ärende via e-post för guidning att använda SOLTAK Kundservice.
- **1 juni:** endast ärenden via SOLTAK Kundservice. Ärenden som inkommer via mail efter detta stängs utan åtgärd med meddelande om att använda [SOLTAK Kundservice](#).

⇒ SOLTAK Kundservice nås via länk på startsidan i Självservice HR/Lön och via SOLTAK ABs hemsida www.SOLTAKAB.se