

## Profiz Business Solution Oyj SAP Business One tuki

Palvelupyntösovelluksen avulla on helppoa ja vaivatonta ilmoittaa palvelutukipyntö suoraan asiakkaan SAP Business Onesta Profizin tuotetukeen. Sovelluksen avulla voidaan myös selata aiemmin kirjattuja tukipyntöjä.

Peruspalvelupyntösovellus on **Profizin asiakkaille maksuton**. Tukiprosessissa sovelletaan sopimusta SAP Business One - ohjelmiston toimittamisesta ja ylläpidosta.

*Palvelupyntönä ei tule lähettää ilmoittautumisia Profizin tuotekoulutuksiin. Ilmoittautumiset tulee tehdä Profizin kotisivuilta koulutusosiosta <http://www.profiz.com/edu>*

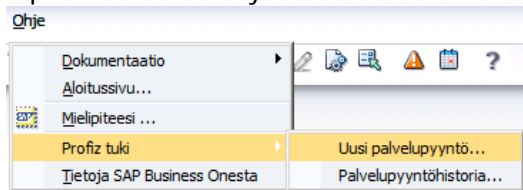
### SAP Business One tukiprosessi

Profiz antaa asiakkailleen tukea arkipäivinä kello 08.00 ja 16.00 välisenä aikana saatuaan vikailmoitusviestin (palvelupyntön), tarjoamalla ohjeita vikojen poistoon, välttämiseen ja ohittamiseen. Tukeen sisältyvät seuraavat asiat:

- Vikailmoituksen vastaanotto (ensisijaisesti Profizone sovellus).
- Vian kuvauksen täsmentäminen.
- Ratkaisun antaminen asiakkaan kuvaamien toimintavaiheiden mukaisesti.
- Vikailmoituksen edelleenlähetäminen SAP Business One tuotetukeen.
- Ensisijaisen yhteyshenkilön tarjoaminen tukiprosessin ajaksi.

### Palvelupyntösovelluksen käyttäminen

Tukisovellus käynnistetään SAP Business One valikosta Ohje -> Profiz tuki -> Uusi palvelupyntö. Tukisovellus on pääsääntöisesti käytettävissä SAP Business One pääkäyttäjällä.



Mikäli Profiz tuki ei näy yrityksenne pääkäyttäjällä pyydämme lähettämään aktivointipyntön osoitteeseen : [info@profiz.com](mailto:info@profiz.com)

## Palvelupyynnön kirjaaminen

Lähetettäessä palvelupyyntöä Profizin tuotetukeen tulee ennen lähettämistä huomioida seuraavat seikat.

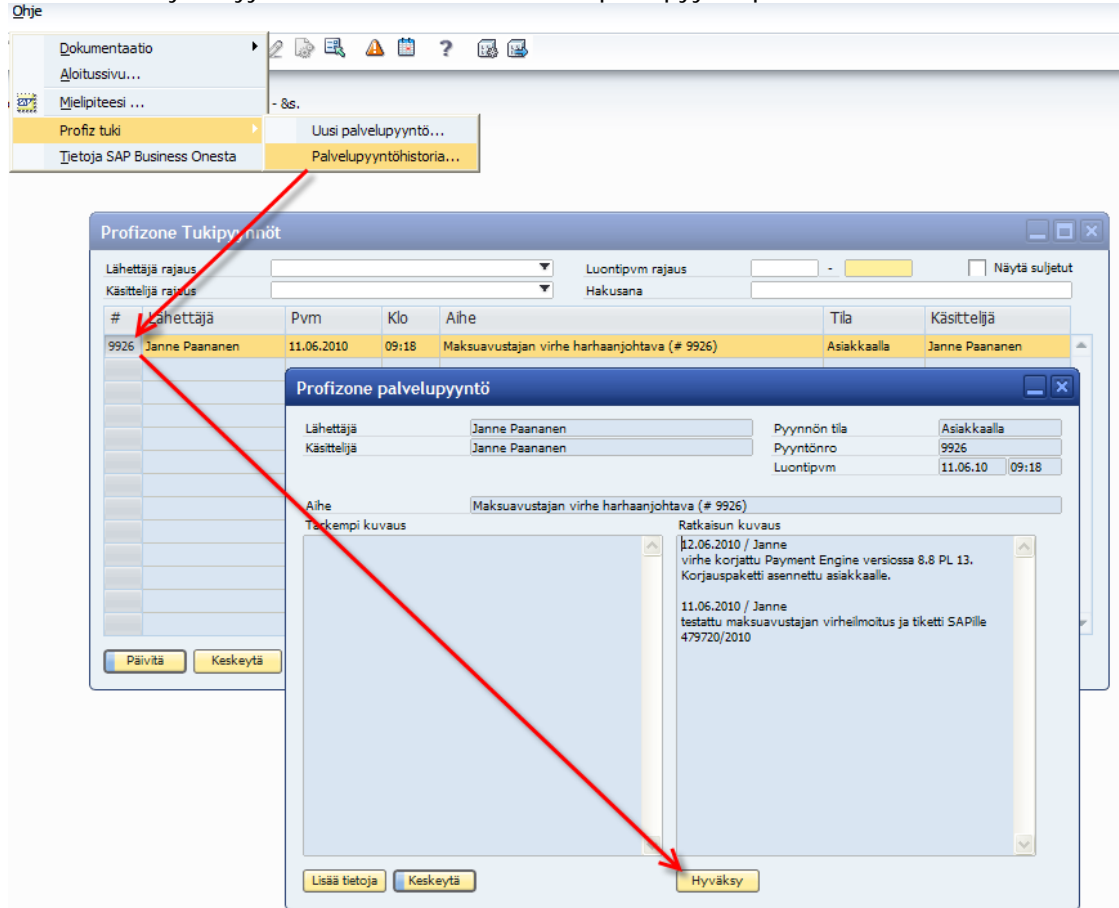
- Käytä tarkoituksenmukaista aiheen selitettä
- Kuvaa tilannetta mahdollisimman yksityiskohtaisesti, esimerkiksi tilanteen toistuvuus, esiintymisajankohta sekä tilanteen toistamiseksi tarvittavat tiedot
- erityistapaukset kuten esimerkiksi tilanne toistuu vain yhdellä käyttäjällä tai työasemalla

## Kirjatun palvelupyynnön lisätiedot

Olemassa olevaa palvelupyyntöä voidaan täydentää sekä antaa siihen lisätietoja. Suosittelemme käyttämään tätä toimintoa koko tukiprosessin ajan, jotta **koko viestiketju tallentuu asiakkaan tukisovellukseen**.

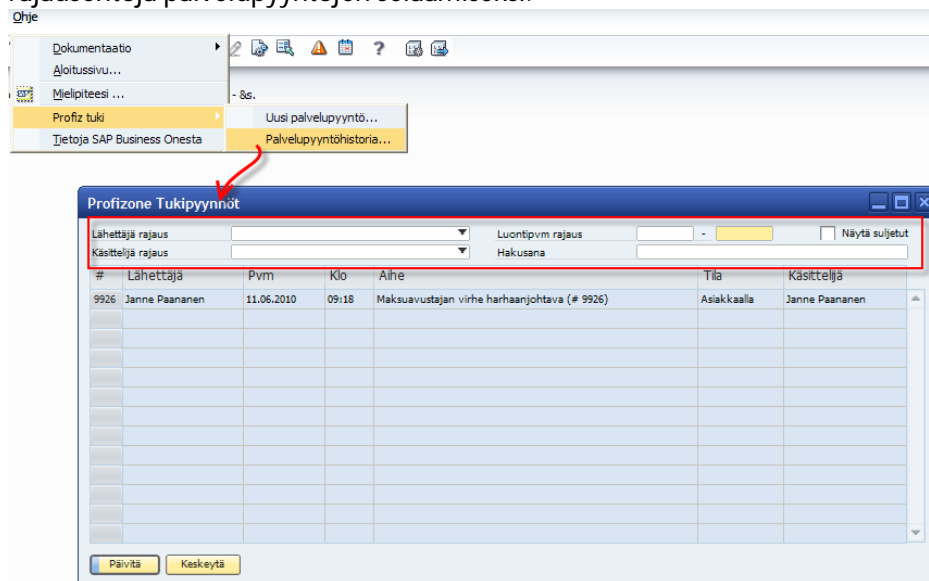
### Palvelupyynnön hyväksyminen

Kun asiakas hyväksyy annetun ratkaisun, voidaan palvelupyntö päättää asiakkaan SAP Business Onesta.



### Palvelupyntöjen selailu

Kirjattuja palvelupyntöjä voidaan selaila asiakkaan SAP Business Onesta. Ikkunassa voidaan antaa myös eri rajausehtoja palvelupyntöjen selaamiseksi.



## Maksullinen SAP Business One tuki

Kun palvelupyynnönä raportoidaan SAP Business Onessa havaittua ohjelmavirhettä tai -vikaa, on tämänlaatuiseen palvelupyyntöön tuen saaminen pääsääntöisesti maksutonta, sisältyy SAP Business One ylläpitosopimukseen.

Palvelupyyntöön, joka on laadultaan käyttäjätukea/konsultointia, on tuen saaminen asiakkaalle maksullista. Seuraavassa esimerkkejä veloitettavista palvelupyynnöistä.

- Kyselyjen tekeminen/muokkaminen ja/tai niiden kiinnittäminen käyttäjämäärittämiin -kenttiin.
- Lisäraporttien tekeminen ja räätälöinti.
- Tulostuspohjien muokkaaminen
- SAP Business One käyttäjäkoulutus.
- Tilanne johon on löydettävissä vastaus SAP Business One ohje valikon asiakirjoista tai koulutusmateriaaleista (kurssimateriaaleista).
- Käyttäjävirheestä aiheutuneen tilanteen korjaaminen.
- Laitteiston tai kolmannen osapuolen ohjelman toimimattomuuden aiheuttama SAP Business One vikaselvitys ja korjaaminen.
- SAP Business Onen toimimattomuuden tai toimintavirheen selvittelytyö, joka johtuu esimerkiksi työaseman/palvelimenkäyttöjärjestelmästä, -virustorjuntaohjelmistosta, -palomuurista yms.