

Profiz Business Solution Oyj SAP Business One tuki

SAP Business One versiosta 2005A SP1 alkaen olemme kehittäneet SAP Business One tukipyynnöille palvelupyynnösovelluksen (Profizone). Sovelluksen avulla on helppoa ja vaivatonta ilmoittaa palvelupyynnö suoraan SAP Business Onesta Profizin tuotetukeen.

Sovelluksen avulla voidaan myös selata aiemmin kirjattuja tukipyynnöjä.

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

Palvelupyynnönä **ei tule lähettää ilmoittautumisia** Profizin tuotekoulutuksiin.

Ilmoittautumiset tulee tehdä Profizin kotisivuilta koulutusosioista <http://www.profiz.com/edu>

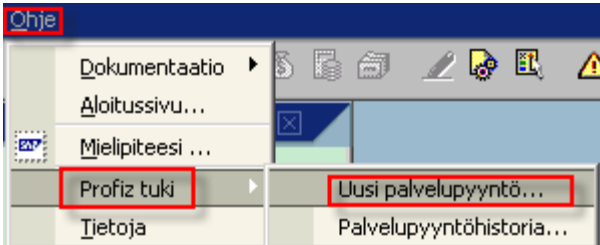
SAP Business One tukiprosessi

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

- Vikailmoituksen vastaanotto (ensisijaisesti Profizone sovellus)
- Vian kuvauksen täsmentäminen
- Ratkaisun löytämisen yrittäminen kuvattujen toimintavaiheiden mukaisesti
- Vikailmoituksen edelleenlähetäminen SAP Business One tuotetukeen.
- Ensisijaisen yhteyshenkilön tarjoaminen reklamaatiotapauksissa tai vian laajentuessa

Palvelupyyntösovelluksen asentaminen

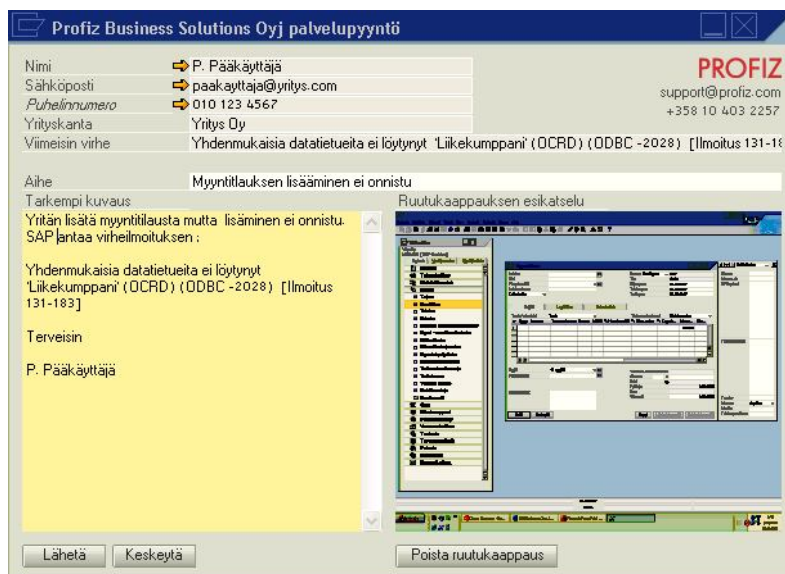
Tukisovellus käynnistetään SAP Business One valikosta *Ohje -> Profiz tuki -> Uusi palvelupyyntö*.



Mikäli **Profiz tuki ei näy yrityksenne** pääkäyttäjällä pyydämme lähettämään aktivointipyyntöön osoitteeseen : **info@profiz.com**

Lähetettäessä palvelupyyntöä Profizin tuotetukeen tulisi ennen lähettämistä huomioida seuraavat seikat.

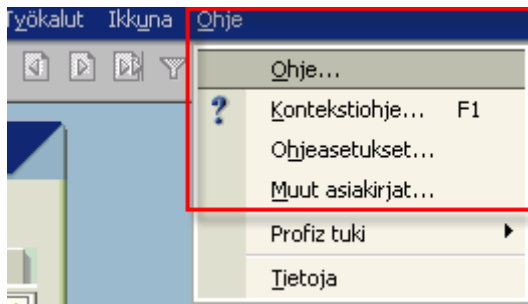
- Käytä tarkoituksenmukaista aiheen selitettä
- Kuvaa tilannetta mahdollisimman yksityiskohtaisesti
 - esimerkiksi tilanteen toistuvuus tai esiintymisajankohta
 - tilanteen toistamiseksi tarvittavat tiedot tarkempi kuvaus kenttään
 - erityistapaukset kuten esimerkiksi tilanne toistuu vain yhdellä käyttäjällä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



Maksullinen SAP Business One tuki

Kun palvelupyynnönä raportoidaan SAP Business Onessa havaittua **ohjelmavirhettä** tai **vikaa**, on tämänlaatuisen palvelupyynnön tuen saaminen pääsääntöisesti maksutonta. Palvelupyynnön, joka on laadultaan **käyttäjätukea/konsultointia**, on **tuen saaminen asiakkaalle maksullista**. Seuraavassa esimerkkejä veloittavista palvelupyynnöistä.

- Kyselyjen tekeminen/muokkaminen ja/tai niiden kiinnittäminen käyttäjänmäärittämiin -kenttiin
- Lisäraporttien tekeminen ja räätälöinti
- 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 toimimattomuus/aiheuttama SAP Business Onen toimimattomuuden tai toimintavirheen selvittelytyö