

LIITE 2

SBO VIITEPANKKISIIRTO - HELPDESK TOIMINTA

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | TÄMÄN DOKUMENTIN TARKOITUS..... | 3 |
| 2 | YLEISTÄ HELPDESKISTÄ | 3 |
| 3 | PROSESSI..... | 3 |
| 4 | VPS SUPPORT WEBISSÄ..... | 4 |
| 5 | KEHITYSPYYNNÖT | 4 |

1 TÄMÄN DOKUMENTIN TARKOITUS

Tässä dokumentissa kuvataan Profiz Business Solution Oyj:n tarjoaman Viitepankkisiirto –Helpdeskin (Profiz HD) toiminta.

2 YLEISTÄ HELPDESKISTÄ

| | |
|---------------|---|
| Tukiaika: | Arkisin klo 08 - 16 |
| Yhteystiedot: | Tukipyynnöt lähetetään sähköpostitse osoitteeseen vps.support@profiz.com Helpdeskin puhelinnumero on 010-403 2257. |
| Kontaktointi: | Yhteydenotto on sallittu SAP Finlandin sekä SAP Business One Jälleenmyyjien nimetyille edustajille |

Jälleenmyyjän tulee antaa helpdeskille seuraavat tiedot:

- Jälleenmyyjän nimi
- Jälleenmyyjän yhteyshenkilön nimi
- Tuettava tuote/sovellus
- Loppuasiakkaan nimi
- Lyhyt (tekninen) ongelmankuvaus

Jälleenmyyjä ja helpdesk päättävät yhdessä tukipyynnön kiireellisyysluokan. Normaalityypisessä ongelman selvittäminen aloitetaan viimeistään seuraavana työpäivänä.

3 PROSESSI

- 1) Jälleenmyyjä kontaktoi Profiz HD:n sovitulla tavalla
- 2) HD-resurssi vastaanottaa tukipyynnön ja kirjaa tarvittavat tiedot HD-järjestelmään. Tukipyynnön kiireellisyysluokka määritetään yhdessä asiakkaan kanssa.
- 3) Profizin konsultti aloittaa ongelmanratkaisun sovitun vasteajan puitteissa.
- 4) Konsultti ottaa ongelmanratkaisun aikana tarvittaessa yhteyttä jälleenmyyjän yhteyshenkilöön. Ongelmanratkaisu tehdään neuvomalla jälleenmyyjää, etäyhteyksien avulla tai tarvittaessa asiakkaan tiloissa.
- 5) Tukipyyntö suljetaan kun ongelma on ratkaistu. Viimeistään tässä vaiheessa Profiz:n konsultti informoi asiasta tukipyynnön esittänyttä jälleenmyyjää tai tämän nimeämää loppuasiakkaan edustajaa.

4 VPS SUPPORT WEBISSÄ

Ennen kuin Jälleenmyyjä kontakti Profiz HD:n, kannattaa ongelmaan etsiä ratkaisua VPS Support -webistä: <http://www.profiz.com/vps>

Profiz HD antaa jälleenmyyjälle Support webin käytön edellyttämät käyttäjätunnukset ja salasanat lisenssiavaimen toimittamisen yhteydessä.

5 KEHITYSPYYNNÖT

Asiakkaan kehityspyynnöt ohjelmiston jatkokehityksen osalta kanavoidaan Profiz HD:n kautta. Profiz HD kirjaa järjestelmäänsä kehityspyynnön sekä sen esittäneen yhteys henkilön yhteystiedot.