



Frends Tukipalvelu

Luotettava tapa ohittaa ongelmatilanteet

Taloushallintojärjestelmä seisoo eivätkä tiedot liiku laskutukseen. Organisaatiosi kriittinen prosessi on ratkaistava heti, mutta olemassa olevat resurssit eivät takaa riittävän nopeaa reagointia.

Frends Technologyn laajennettu tukipalvelu (LaTu) kattaa integraatoratkaisujen tukipäivystyksen organisaatiosi tarpeiden mukaan. Kolmitasoinen tukipalvelukokonaisuus varmistaa prosessiesi sujuvuuden myös yllättävissä ongelmatilanteissa.

FRENDS LaTu - Ongelmatilanteiden ohituskaista

✓ *Tarvekartoitus*

Jokainen integraatoratkaisu on ainutlaatuinen – niin myös sen kaipaama tuki. Frends LaTu -palvelun käyttöönotto koostuu kahdesta vaiheesta: Ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan tuen tarve ja sovitaan tuen piiriin kuuluvat prosessit tai muu tuen sisältö. Seuraavassa vaiheessa alkaa vasta varsinainen tuki.

Jatkuva tukipalvelu kattaa FRENDS – tuotteiden ja BizTalk Server – ohjelmiston sekä integraatioprosessien valvonnan, ongelmanselvitystyöt sekä tarvittavat konfiguraatiomuutokset asiakkaan ympäristössä

✓ *Reaktionopeus ja tukijärjestelmä*

Yhteydenotot päivystykseen hoituu helposti joka puhelimitse tai sähköpostilla. Tukipyynnöt kirjataan aina Support-järjestelmään, josta asiakkaalle toimitetaan pyydettyä kuukausittaiset raportit. Asiakkaalle voidaan myös antaa pääsy Support-järjestelmään jolloin hän voi itse seurata tukipyynnöiden käsittelyä "online".

LaTu -päivystys palvelee sopimusasiakkaita arkisin klo 8 – 16. Sopimusasiakkailta saapuvat tukipyynnöt priorisoidaan tukipalvelumme työjonossa aina etusijalle.

✓ *Joustava hinnoittelumalli*

Tukipalvelun hinnoittelu määräytyy tarvittavan palvelutason (Service Level Agreement, SLA) mukaisesti. Halutessaan asiakas voi myös määrittää palvelutason integraatiokohtaisesti, tai jopa palvelupyynnökohtaisesti.

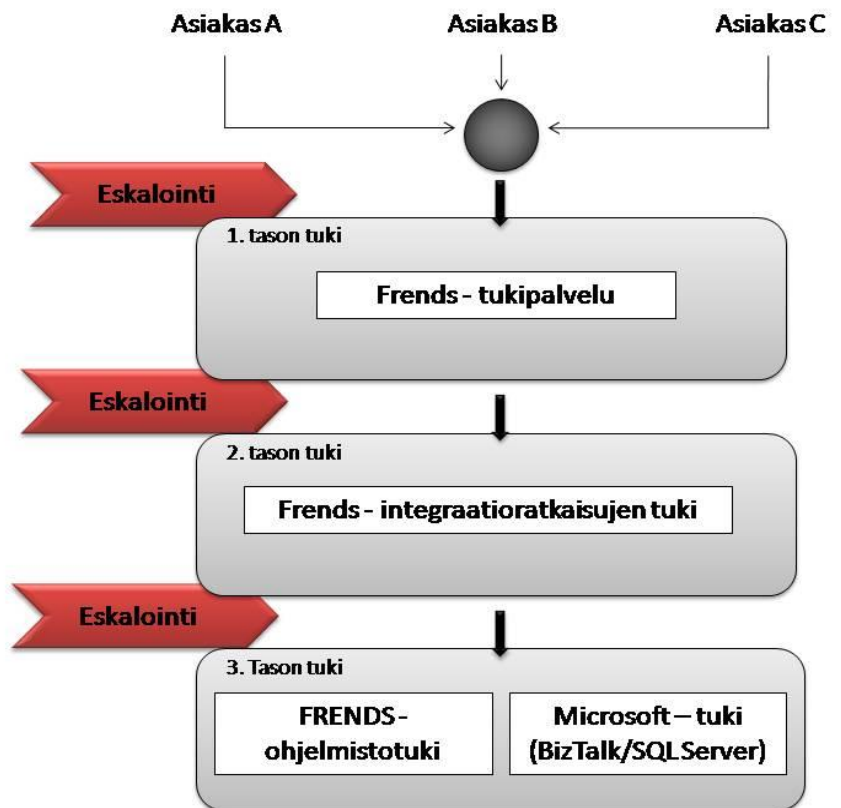
✓ Kolmitasoinen tukipalvelukokonaisuus

Integroidut liiketoimintaprosessit vaativat osaavaa ja nopeaa palvelua. LaTu - palvelussa kaikki yhteydenotot ohjautuvat keskitettyyn tukipalveluyksikköön, josta ne kirjautuvat Friendsin Support -järjestelmään. Kolmitasoinen tukipalvelukokonaisuus varmistaa sen, että tukipyynnöt voidaan käsitellä tehokkaasti ja kattavasti.

1. Kaikki tukipyynnöt käsitellään tukipalvelussa.

2. tason tuki on ratkaisuyksikkö, joka on toteuttanut Friends -ratkaisun asiakkaalle.

3. Ratkaisuyksikkö ottaa yhteyttä ohjelmistotukeen, jos selvitys vaatii FRIENDS - alustaosaamista. Ohjelmistoyksikkö saa tarvittaessa resursseja partnerituesta.



Friends Technologyn laajennettu tuki täydentää Friends - kokonaisratkaisusi toimintaa ja varmistaa prosessiesi toimintatehokkuuden. Ota yhteyttä ja pyydä LaTua!



Sami Merovuori
IT-palvelupäällikkö

**2010 COUNTRY
PARTNER OF THE YEAR**
Finland
Winner

Friends Technology Oy

Taivaltie 5
01610 Vantaa
Puhelin: 09 41 300 300
Matkapuhelin: +358 045 133 5883
etunimi.sukunimi@friends.com