
EAME Tukipalvelut Käyttäjämateriaali



1	YLEISTÄ	3
1.1	SITOUTUMISEMME TUKIPALVELUISSA.....	3
1.2	TUKITOIMINNAN MISSIO	3
1.3	HELP DESK TUKI	3
1.4	MÄÄRITYKSIÄ.....	3
2	TUKITOIMINNOT	5
2.1	PUHELINTUKI.....	5
2.2	INTERNET POHJAINEN TUKI	5
2.3	KUKA VOI SOITTA A?	5
2.4	TOIMENPITEET ENNEN YHTEYDENOTTOA TUKEEN	6
2.5	TUKIPYYNNÖN NUMERO (CASE NUMBER)	6
2.6	VASTAUS- JA RATKAISUAJAT.....	6
2.7	PRIORITEETTITASOT.....	8
2.8	TUKIPYYNNÖN ERI TYYPIT	9
3	TIETOJA TUKIPALVELUISTA	10
3.1	TUKIAJAT	10
3.2	YHTEYDENOTTO MICROS-FIDELIOON.....	10
3.3	TUKIKÄSITTELYN LAAJENTAMINEN JA RATKAISEMINEN	10
3.4	TUKIPYYNNÖN SULKEMINEN/RATKAISU.....	11
3.5	SULJETTujen TUKIPYYNTÖJEN UUELLEEN AVAAMINEN.....	11
3.6	YHTEYSTIEDOT	12
4	PALVELUN TASON MITTAAMINEN	13
4.1	KESKIMÄÄRÄINEN VASTAUSAIKA	13
4.2	HELDESK TUEN RATKAISUKYKY	13
4.3	CASE RESOLUTION RATE	13
4.4	ABANDON RATE.....	13
4.5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUTKIMUKSET/KYSELYT	13
4.6	PALVELUIDEN AKTIVITEETTI RAPORTOINTI – eREPORTS.....	13
5	LAITTEISTOTUKI JA YLLÄPITO (VAIN MICROS LAITTEISTO)	14
6	TUEN LAAJUUS	15
6.1	MILLOIN TUKEA ON SAATAVILLA	15
6.2	KUKA TUKEA SAA.....	15
6.3	MITÄ TUKI KÄSITTÄÄ.....	15
6.4	TUKI SOVELLUSTEN VANHEMILLE VERSIOILLE.....	15
6.5	MICROS SOVELLUSTUKI	15
6.6	FIDELIO SOVELLUSTUKI.....	16
6.7	KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ – JA VERKKOTUKI	18
6.8	LIITTYMÄTUKI.....	19
6.9	KOLMANNEN OSAPUOLEN OHJELMISTOJEN TUKI	20
6.10	LASKUTETTAVA TUKI	20
7	ASIAKKAAN VASTUUT	21
7.1	OHJEISTUS	21
8	PALAUTTEEN ANTAMINEN	22
8.1	ON-LINE ASIAKASTUTKIMUS.....	22
8.2	PALAUTTEET ONNISTUMISISTAMME	22

1 YLEISTÄ

TERVETULOA MICROS-FIDELIO TUKIPALVELUT MANUAALIN PARIIN. TÄMÄ MANUAALI KUVAA MICROS – FIDELIO FINLANDIN TUKIPALVELUJA, SEKÄ SELVITTÄÄ KUINKA TUKITOIMINTOJA VOITTE PARHAITEN KÄYTTÄÄ TOIMINNASSANNE. MANUAALISSA ON MYÖS KUVATTU TUKITOIMINNOISSA KÄYTETYT ERI PROSESSIT.

1.1 SITOUTUMISEMME TUKIPALVELUISSA

Me ymmärrämme vaatimukset ja paineet joita Majoitus- ja ravitsemisalalla on, sekä tiedämme, että tuloksekkaaseen toimintaan vaikuttaa, kuinka tehokkaasti voitte tuotteitamme toiminnassanne käyttää. Informaation jakaminen, vastauksien antaminen kuin myös tavoitettavissa oleminen, erilaisten ongelmienne ratkaiseminen ovat osa sitoutumistamme.

1.2 TUKITOIMINNAN MISSIO

Tuottaa luotettavaa ja tehokasta tukipalvelua asiakkaillemme.

1.3 HELP DESK TUKI

Micros-Fidelio tytäryhtiö Micros-Fidelio Finland tuottaa Suomessa tukipalveluja hyödyntäen konsernin maailmanlaajuisista Clarify-tukijärjestelmää, jonka avulla tukijärjestelmään liittyvät Eurooppa tasolla keskitetty 2nd line tuki ja 3rd line tuki, missä järjestelmäpoikkeamat siirretään tuotekehityksen korjattavaksi. Micros-Fidelion tukipalvelut tuotetaan alan ammattilaisten työpanoksella. Jokainen tukea hoitava henkilö tulee suoraan alan palveluksesta tai on saanut laajan alakohtaisen koulutuksen. Tällä varmistamme, että ottaessanne yhteyttä tukipalveluihin ette ainoastaan keskustele tuotteen tuntevan henkilön kanssa, vaan sellaisen henkilön kanssa, joka myös ymmärtää liiketoimintanne – henkilön joka ymmärtää tiettyjen ongelmien suoran vaikutuksen liiketoimintanne ja siten osaa suhtautua ongelmaan tarpeen mukaisesti.

1.4 MÄÄRITYKSIÄ

Clarify: Micros-Fidelion käyttämä tukijärjestelmä –ohjelma, jolla hallitaan yhteydet asiakkaaseen, mahdollistetaan asiakkaan omien ongelmatapausten kirjaaminen ja ongelmatapausten siirtäminen eri tukitasoille. Ohjelman avulla kaikki kirjatut ongelmat säilytetään mahdollista myöhempää tarkastelua tai käsittelyä varten.

Clarify Case: Tukipyynnö "Case" on Clarify –ohjelman keskeinen osa. Ohjelmaan kirjatut tukipyynnöt ovat täydellisesti kuvattuja jotka koostuvat asiakkaan toiveen/ongelma kuvauksesta sekä tukiorganisaation vastauksista ja kommentteista ongelman ratkaisemiseksi.

Clarify Case Management tai **WebSupport** – Internet –pohjainen asiakasliittymä joka mahdollistaa asiakkaan tukipyyntöjen kirjaamisen tukijärjestelmään, päivittämään eri tukipyyntöjen tietoja tietoja sekä jäljittämään ja sulkemaan kirjatut tapaukset internetin kautta.

Level 1/First Line Support: Se tukitoiminta, jonka antavat paikalliset Micros-Fidelio toimistot – Suomessa hotelliohjelmistojen osalta Turun toimisto ja ravintolaohjelmistojen osalta Helsingin toimisto. Tukihenkilö kirjaa tukipyynnön ja kerää tarvittavan tiedon ongelmasta

sekä pyrkii ratkaisemaan asiakkaan ongelman, tarvittaessa ongelman käsittely laajennetaan myös seuraavalle tukitasolle.

Level 2/Second Line Support: Tukitoiminnan toinen taso, jolla työskentelevät jo syvällisemmin tuotteet, järjestelmät sekä tukitoimet tuntevat henkilöt, jotka tarvittaessa laajentavat tukikäsittelyn myös seuraavalle tukitasolle.

Level 3/Third Line Support: Tukitaso jolla toimii tuotteiden sekä niiden ympärillä toimivien järjestelmien toiminnan syvällisesti tuntevat henkilöt joilla suorat yhteydet tuotekehitykseen.

Help Desk Response Time: Se aika, joka kuluu ennenkuin tukihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ensimmäisen kerran tukipyynnön osalta.

Resolution Time: Se aika, joka kuluu ongelman ratkaisuun. Odotettu ratkaisuaika on erilainen jokaiselle tilanteelle ja tapaukselle, eikä sitä voida päättää ennen kuin tukihenkilö on asianmukaisesti arvioinut ongelman sekä sen laajuuden ja on näiden perusteella kykenevä päättämään oikean prioriteettimäärityksen.

Property Expert: Micros-Fidelion kouluttama, Asiakkaan osoittama yhteyshenkilö, "pääkäyttäjä". Pääkäyttäjä toimii ensisijaisena yhteyshenkilönä Micros-Fidelion tuotteisiin liittyvissä asioissa.



2 TUKITOIMINNOT

PITÄÄ SISÄLLÄÄN ERI PROSESSEJA JA TOIMINTATAPOJA, JOITA MICROS-FIDELIO TUKITOIMINNOISSAAN KÄYTTÄÄ VARMISTAAKSEEN MAHDOLLISIMMAN TEHOKKAAN, HUOLELLISEN JA AMMATTITAITOISEN KÄSITTELYN KAIKILLE TUKIPYYNNÖILLE HUOLEHTIEN SAMALLA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TOTEUTUMISESTA.

2.1 PUHELINTUKI

Micros-Fidelio antaa korkeatasoista tukea paikallisten tukinumeroimme kautta, jotta pystyisitte käyttämään hyväksenne mahdollisimman tehokkaasti hankkimianne Micros/Micros-Fidelio laitteisto- ja ohjelmistotuotteita. EAME -alueemme tukikeskuksessa puhelintukea hoidetaan käyttäen viimeisintä puhelunvälitystekniikkaa sekä omaa puhelunjäljitysohjelmaa (Clarify).

2.2 INTERNET POHJAINEN TUKI

Tukipyynnöt voidaan luoda käyttäen Clarify Self-Service toimintoa MICROS -yhtymän internetsivuilta.

Huom: kriittiset tai korkean prioriteetin tukipyynnöt tulisi aina ilmoittaa soittamalla asianomaiseen tukeen. Vain pienemmän prioriteetin tukipyynnöt tulisi tehdä käyttäen Web Support -toimintoa. WWW (internet) -ympäristön ajoittaisen epävakauden johdosta Micros-Fidelio tuella ei ole aina mahdollista kontrolloida tukipyynnöitä ilmoitetuissa aikarajoissa. Halutessanne lisätietoja Clarify Self-Service -toiminnoista, olettehan yhteydessä Account Manageriinne tai Myyntipäällikköönne.

Micros-Fidelio Case Self-Service käyttäjämääli on saatavissa Self-Service internet sivulta <http://usc.micros.com/casemanagement>

2.3 KUKA VOI SOITTA?

Kuka tahansa Micros-Fidelio asiakkaidemme henkilökunnasta voi olla yhteydessä Micros-Fidelion tukitoimintoihin. On kuitenkin suositeltavaa, että muutama pääkäyttäjä olisi valittu pääkontaktiksi. Jokaiselle tuettavalle asiakkaalle on nimetty pääkontakti Clarify -ohjelmassa. Pääkäyttäjät ovat yleensä sellaisia henkilöitä, hotellissa tai ravintolassa joilla on syvempi tietämys asennetuista Micros tai Micros-Fidelio tuotteista ja/tai -laitteistoista sekä niiden käytöstä asiakkaan ympäristössä.

Ilmoitattehan välittömästi meille muutoksista pääkäyttäjien yhteystiedoissa. Näin varmistatte, että meillä on aina paikkansa pitävät yhteystiedot yksiköstänne/yksiköistänne. Kontaktitietojen päivittämiseen tarvittavat tiedot:

- Asiakasnumero (mikäli tiedossa)
- Yrityksen/Toimipaika nimi
- Aikaisemman kontaktin tiedot nimi ja titteli
- Uuden kontaktin nimi ja titteli
- Osoite
- Puhelinnumero, Faxnumero ja sähköpostiosoite



2.4 TOIMENPITEET ENNEN YHTEYDENOTTOA TUKEEN

Puhelintuen käyttäminen on yhtä helppoa kuin luurin nostaminen. Kuitenkin on muutama asia, joka tulisi tietää/tarkistaa ennen yhteydenottoa. Muutamalla tarkistuksella saatte tehokkaimman mahdollisen tuen Micros-Fidelion tukipalveluista – sekä autatte tukea ratkaisemaan ongelmanne nopeammin ja täsmällisemmin.

Jos jokin ei toimi aivan odottamallasi tavalla, suosittelemme, että tutkit ongelmaa ennen yhteydenottoasi. Voit kokeilla mm. seuraavia keinoja – saatat huomata, että yhteydenottoa tukeen ei tarvita ollenkaan:

- Varmista, että ongelma liittyy Micros/Micros-Fidelio -tuotteeseen/laitteistoon. Ongelma saattaa johtua yrityksenne sisäisestä verkosta, ongelmista verkkovirran syötössä, kolmannen osapuolen ohjelmista tai liittymistä, jolloin sinun tulisi olla yhteydessä asianomaiseen toimittajaan. Tarvittaessa Micros-Fidelion edustaja toimii kanssasi ongelman identifioimiseksi.
- Yritä muodostaa ongelma uudelleen varmistaaksesi, että kyseessä ei ole "virhenäppäily" tai hetkellinen ongelma.
- Tarkasta olennaiset asiat kuten verkkokaapeli, virtajohdot, verkkoon kirjautumisen onnistuminen, jne. Useimmiten ratkaisu löytyy toimintatavasta eikä niinkään ohjelmistoista.
- Tarkista saatavilla olevat dokumentit, manuaalit tai mahdolliset OnLine ohjeistukset.
- Mikäli ongelma pystytään muodostamaan uudelleen, tarkista, onko lähiaikoina järjestelmiinne tehty muutoksia jotka saattaisivat olla syynä ongelmiin.
- kaikki osapuolet säästävät kustannuksia ja välttävät ylimääräiseltä työlaskutukselta, kun edellä mainitut asiat on tarkistettu.

UUTTA Kirjautu Micros Internetsivujen (www.micros.com) Support Services -osioon ja käytä eSOLUTIONS -liittymää löytääksesi ohjeistusta ja/tai mahdollisen ratkaisun ongelmaan.

2.5 TUKIPYYNNÖN NUMERO (CASE NUMBER)

Jokainen Clarify –ohjelmaan kirjattu tukipyyntö saa yksilöllisen numeron, joka mahdollistaa tukipyyntöjen tarkastelun ja seurannan niin asiakkaalle kuin asiakastuellekin aina tukipyyntönsä sulkemiseen asti.

2.6 VASTAUS- JA RATKAISUAJAT

1st line tuki määrittelee maksimiajat ennen kuin tukipyyntönsä käsittely aloitetaan (Response Time), sekä ajat, kuinka kauan tukipyyntö voi olla statuksella avoin (Resolution Time) . Edellä mainitut vastaus- ja ratkaisuaajat on määritelty seuraavin perustein:

Priority	Vastaus Aika	Ratkaisun tavoiteajat	Customer Escalation
1	1 tunti	6 tunnissa	Ei ratkaistu 6 tunnissa
2	1 tunti	12 tunnissa	Ei ratkaistu 36 tunnissa (Huom 3)
3	4 tuntia	72 tunnissa	Ei ratkaistu 96 tunnissa (Huom 3)
4	8 tuntia	5 päivässä	(Huom 2)
5	8 tuntia	(huom 1)	(Huom 2)

Huom 1: Kaikki kohdan 5 vaatimukset tulisi dokumentoida ja lähettää Micros-Fideliolle aikataulutettavaksi.

Huom 2: Mikäli ratkaisu on saatavissa jossain tulevassa päivityksessä, tämä ilmoitetaan asiakkaalle.

Huom 3: Mikäli tavoiteajat ylittyvät asiakas voi olla yhteydessä Team leadereihin tai Asiakaspalvelupäällikköön (Yhteystiedot kappaleessa 3.6).

Ajat ovat tavoiteaikoja ja toimivat osana yhtiömme ISO9001 laatujärjestelmää, jotta pystymme jatkuvasti kehittämään asiakaspalvelutoimintojamme.

Tilanteita, jolloin aikaisemmin ilmoitetut tavoiteajat eivät päde:

- Toimenpiteet, jotka vaativat lisätietojen hankkimisen muilta tukitasoilta tai asiakkaalta, tietokantojen ja raporttien tai lokitiedostojen kopioimisen
- Korjaustoimenpiteet, jotka vaativat pidemmän seuranta-ajan, ennen kuin ongelma voidaan määritellä ratkaistuksi (esim. ongelmat kuukaudenvaihteraporteissa)
- Tukikäsittelyn laajentaminen Level 3:lle/ R&D (Research & Development)
- Ohjelmointi tai konsultointi tilanteille, jotka vaativat aikataulutuksen ja normaalisti eivät ole saatavilla jokapäiväisessä tuessa
- Ominaisuusmuutokset ohjelmiin

Vastaus- ja ratkaisuaikojen (Response and Resolution times) toteutumista mitataan käyttäen edellä mainittuja tavoiteaikoja. Ilmoitetut ratkaisuaajat jokaiselle prioriteettitasolle ovat ne, jotka oletetaan olevan maksimiajat kyseisen ongelman ratkaisemiseksi. Micros-Fidelio pyrkii jatkuvasti parantamaan ratkaisuaikoja yhdessä asiakkaidensa avustuksella.



2.7 PRIORITEETTITASOT

Jokaiselle tukipyyntöille määritellään Prioriteettitaso. Prioriteettitasot ja niihin liittyvät vastausajat määrittelevät, kuinka nopeasti tuki vastaa asiakkaalle, mikäli ongelmaa ei ole ratkaistu ensimmäisen yhteydenoton aikana, sekä sen ajan, mikä kuluu, ennen kuin tukipyyntö on ratkaistu. Kaikki palvelustandardit pohjautuvat kyseiseen tukipyyntöön määriteltyyn Prioriteettitasoon.

Allaoleva taulukko on tukihenkilön ohjeistus, hänen määritellessään sopivan prioriteettitason paikallisesta Micros-Fidelio toimistosta tulleelle tukipyyntöille. Asiakastuki on vastuussa lopullisen prioriteettitason määrittelystä niillä tiedoilla, jotka yhteydenottaja (asiakas) on antanut.

Priority Level	Kuvaus	Esimerkki
P1	Järjestelmä alhaalla	Koko järjestelmä on toimintakyvytön, esim. serverilaitteen rikkoontunutta ja toimipaikan ollessa ilman varajärjestelmää
P2	Vakava järjestelmähäiriö	<ul style="list-style-type: none"> - Koko kustannuspaikka tai 25 % päätteistä ei toimi - Merkittävien toimintojen puute, jotka estävät liiketoimintaa ja/tai asiakaspalvelua, kuten: <ul style="list-style-type: none"> * Kassatoimintaa häiritsevät vikatilanteet * Varaustoimintaa häiritsevät vikatilanteet
P3	Yksittäisen toiminnon vikatilanne	<ul style="list-style-type: none"> - Yksi tai useampia työasemia ei toimi - Tulostusongelma - Muita häiriöitä, jotka häiritsevät mutta eivät estä liiketoimintaa
P4	Vähäisemmiksi luokiteltavat asiat, jotka vaativat lisäselvityksiä jo useammalta taholta ja näkökulmasta ts. missä useampia näkemyksiä asiakaskunnallamme. Ketjunohjauksen toimintamallinnukset, mymicros raportointi jne.	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjelmointikysymykset/mielipiteet - Konfigurointiasiat - Operatiiviset kysymykset - Tutkimusta vaativat tai ajoittaiset ongelmat, joiden paikallistaminen vaikeaa. - MyMICROS asiat - raportointi - Raporttien uudelleen tulostukset - Micros EM-ohjelman lähetykset; middleware ohjelmien tarve riippuu asiakkaan tietoliikenne-ratkaisusta eli jos mennään yleisen internetin yli ilman omaa suojattua intranettia. Nämä middleware ohjelmat eivät kuulu Micros-Fidelion toimituksiin yleisesti ja ovat asiakaskohtaisia
P5	Räätälöinti, ohjelmointi sekä ei-ratkaistavissa olevat tukipyyntö ko. tuotteilla ja niiden olemassa olevilla versioilla	Nämä ovat laskutettavaa työtä ja näistä saa yksilöidyn tarjouksen myynnistämme.

*Huom. kuvaukset ja esimerkit eivät ole tarkoitettu yksityiskohtaiseen päätöksentekoon millä määrittely tehdään, vaan esimerkinomaisesti antamassa apua. Prioriteettitason määrittelyn tekee Micros-Fidelion tai jälleenmyyjän tukiorganisaatio asiakkaan antamien kuvausten perusteella.

2.8 TUKIPYYNNÖN ERI TYYPIT

Kun tukipyynnöt kirjataan Clarify –ohjelmaan, niitä ei määritellä vain prioriteettitason mukaisesti vaan myös tukipyynnöntyypin perusteella. Tukipyynnöjen tyypit on määritelty sekä raportointi, että seurantatarkoituksen perusteella. Alla Clarify –ohjelmassa käytetyt tukipyynnötyypit:

SW: Problem/Error

Tilanteet, jotka liittyvät sovelluksiin, normaalisti liittyen ohjelmassa tulleeseen virheilmoitukseen tai toimintahäiriöön tietyssä ohjelmaosiossa.

SW: Proced. Question

Tilanteet, jolloin soittaja on ollut yhteydessä tukeen etsien vastausta tai selvennystä tai ymmärrystä johonkin toiminnalliseen asiaan. Yleensä ”kuinka/Miten...” kysymykset tiettyjen ominaisuuksien osalta.

HW: Workstation/SU

Tilanteet jotka liittyvät MICROS kassoihin tai muihin laitteiston osiin

HW: Depot

Tilanteet jotka liittyvät MICROS laitteiston vaihtolaiteohjelmaan, tarkoittaen, että asiakas lähettää viallisen laitteen huoltoon ja saa tilalle korvaavan laitteen, esimerkiksi vaihtokassan. Lisäpalvelu; kysy Micros-Fidelion myynnistä.

HW: Printer

Tilanteet, jotka koskevat MICROS laitteistoja, kuittirullat; lasku-, lämpö- ja muut MICROS -tulostimet.

HW: Server

Tilanteet, jotka koskevat MICROS laitteistoa, serveriä tai sen osia, mukaanlukien palvelimen oheislaitteet.

HW: Other

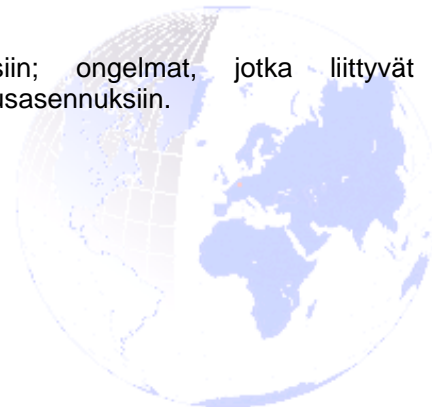
Tilanteet, jotka koskevat MICROS laitteistoa. Palvelimen oheislaitteet tai muut osat jotka eivät liity MICROS tulostimiin, työasemiin tai palvelimiin

HW: 3rd Party

Tilanteet, jotka liittyvät muihin laitteistoihin kuin MICROS -laitteistoihin. Tuki on rajoitettu vain ongelmanrajaukseen.

New System/Upgrade

Tilanteet, jotka liittyvät uusiin järjestelmäsennuksiin; ongelmat, jotka liittyvät käyttöjärjestelmä- tai ohjelmistopäivityksiin tai uusiin sovellusasennuksiin.



3 TIETOJA TUKIPALVELUISTA

3.1 TUKIAJAT

Tuote	Tukiajat	Puhelin & Fax
Fidelio Front Office V6	Ma - Su / 24 h	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Fidelio Sales & Catering V6	Toimistoaikana (huom.1)	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Fidelio Food & Beverage V6	Toimistoaikana (huom.1)	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Opera PMS	Ma - Su / 24 h	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Opera Sales & Catering	Toimistoaikana (huom.1)	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Liittymät V6 / Opera	Toimistoaikana (huom.1)	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Materials Control	Toimistoaikana (huom.1)	Yht.tiedot kappaleessa 3.6
Micros Fidelio Financials	Sopimuksen mukaisesti	Sopimuksen mukaisesti
Micros POS	Ma - Su / 24 h	Yht.tiedot kappaleessa 3.6

Huom 1: Huomioikaa paikalliset sopimukset toimistoaikojen ulkopuolella tapahtumiin tukitoimenpiteisiin.

3.2 YHTEYDENOTTO MICROS-FIDELIOON

Tukipalveluja Micros ja/tai Micros-Fidelio ohjelmille, laitteisto- ja tuoteasioille on saatavilla kaikille Micros tai Micros-Fidelio asiakkaille ylläpitosopimuksen perusteella. Tukipalveluja on mahdollisuus käyttää 24h / 365 päivänä vuodessa useiden eri yhteydenottotapojen avulla. Helpoin ja tehokkain tapa on käyttää Micros-Fidelio Web-Support liittymää. Tämä liittymä mahdollistaa asiakkaan tukipyynnön kirjaamisen, tarkastelun ja mahdollisuuden kunkin tukipyynnön tietojen päivittämisen Micros-Fideliolle. Tämä sovellus mahdollistaa myös tarkastella historiaa aikaisempien tukipyynnöiden osalta sekä etsiä mahdollisia vastauksia tai ratkaisuja tietokannasta yleisimpiin ohjelmiin liittyviin ongelmiin. Saadaksesi käyttöoikeudet liittymän käyttöön tulee sinun olla yhteydessä kontaktiisi (myyntipäällikkösi) Micros-Fideliossa.

HUOM: Internet liittymää ei kuitenkaan tulisi käyttää kiireellisiin ja kriittisiin tukipyynnöihin, näissä tapauksissa tulisi tukeen ottaa yhteys puhelimitse

Ottaessanne yhteyttä tukeen, käytättehän kappaleessa 3.6 mainittuja Helpdesk puhelinnumeroita ja sähköpostiosoitteita.

3.3 TUKIKÄSITTELYN LAAJENTAMINEN JA RATKAISEMINEN

Kun tukipyyntö on kirjattu järjestelmään, joko tukihenkilön tai asiakkaan toimesta, pyritään ongelma ratkaisemaan heti paikallisessa tuessa (First Line Support). Mikäli tukipyyntöä ei voida ratkaista kohtuullisessa ajassa, laajennetaan tukipyynnön käsittelyä ottaen mukaan EAME European Support Centren (second line Support) käyttäen hyväksi Clarify –ohjelmaa. Paikallisesta tuesta seuraava tukiaste koostuu ohjelmistoihin, tuotteisiin, järjestelmiin ja teknisiin asioihin perehtyneistä spesialisteista. Jokainen henkilö on vastuussa tutkimisesta ja kohtuullisesta ratkaisuaajasta niiden tilanteiden osalta, jotka kuuluvat heidän erikoisalaansa ja edustamaansa tuoteryhmään. Ratkaisuaajat, jotka on määritelty ongelmatilanteen prioriteettitaso mukaisesti, on mainittu aikaisemmin tässä dokumentissa.

Huom: Aikaisemmin ilmoitettuja ratkaisuaikoja ei voida enää käyttää niihin ongelmiin, joiden käsittely monimutkaisuutensa vuoksi on laajennettu 3 tukitasolle/R&D (Research & Development).

3.4 TUKIPYYNNÖN SULKEMINEN/RATKAISU

Tukipyynnön sulkeminen voidaan tehdä seuraavin ehdoin:

- Ratkaisu on annettu asiakkaalle, asiakas ymmärtää ja hyväksyy annetun ratkaisun.
- Tukihenkilö on tehnyt korjaavan toimenpiteen, jonka asiakas hyväksyy ongelman ratkaisuksi.
- Asiakkaalta ei ole saatu vastausta kyselyyn ratkaisusta kolmen yhteydenottoyrityksen jälkeen kolmen päivän aikana.

3.5 SULJETTUJEN TUKIPYYNTÖJEN UUELLEEN AVAAMINEN

Clarify –ohjelmassa on mahdollista avata uudelleen jo suljettu tukipyynnö. Aika ajoin ilmenee tarve edellä mainittuun toimenpiteeseen. Tukipyynnö voidaan aktivoida uudelleen yhden tai useamman seuraavassa listassa mainitun ehdon perusteella:

- Tilanteissa, jossa ratkaisu ei olekaan ollut asianmukainen
- Tilanteissa, joissa asiakkaan hyväksyntää ei ole saatu
- Tilanteissa, joissa aivan sama ongelma toistuu 10 päivän sisällä ja alkuperäisen tukipyynnön sulkemisessa ei oltu käytetty syynä että vastausta ei oltu saatu.
- Tilanteet, joissa kyseessä ovat kuukauden vaihteeseen liittyvät ongelmat, voidaan avata uudelleen jopa 31 päivän jälkeen



3.6 YHTEYSTIEDOT

Ohessa yhtetiedot Micros ja Micros-Fidelio asiakkaille.

PMS (Fidelio tuotteet; Fidelio, Opera, S&C, MyFidelio)

PMS Helpdesk Turku

Puhelin: +358 (0)3 03 9101
Fax: +358 (0)3 03 9102
Sähköposti: fi-helpdesk-fidelio@Micros.com
Sähköposti MyFidelio: fimyfidelio@Micros.com

POS (Micros tuotteet)

POS Helpdesk Helsinki

Puhelin: +358 (0)3 03 9103
Fax: +358 (0)3 03 9104
Sähköposti: fi-helpdesk-micros@Micros.com

ASIAKASPALVELU JA MYYNTI

Country Manager

Kai Sirén
Puhelin: +358 (0)2 651 61 612
Fax: +358 (0)3 03 9102
Matkapuhelin: +358 (0)40 8420 612
Sähköposti: ksiren@Micros.com
Sähköposti Myynti: FI-myynti@micros.com

Training and Customer Service Manager Micros ja Fidelio tuotteet

Sari Sarelo
Puhelin: +358 (0)2 651 61 608
Fax: +358 (0)3 03 9102
Matkapuhelin:
Sähköposti: ssarelo@micros.com

POS Micros Team Leader

Katja Reinisalo
Puhelin: +358 (0)2 651 61 616
Fax: +358 (0)3 03 9102
Matkapuhelin: +358 (0)40 8420 616
Sähköposti: kreinisalo@micros.com



4 PALVELUN TASON MITTAAMINEN

TOIMINNAN MITTAAMINEN JA PALVELUTASON SEURANTA JA HALLINTA OVAT OLEELLISIA ASIOITA KORKEAN PALVELUTASON YLLÄPITÄMISESSÄ TOIMIALALLAMME

Seuraavat palvelutason standardit koskevat vain Micros-Fidelio ohjelmistotukea (Help Desk), ei muita tuotteita kuten laitteistotukea, Professional Services -osastoa, Tason 3 tukea/R&D tai paikan päällä tapahtuvaa tukea.

4.1 KESKIMÄÄRÄINEN VASTAUSAIKA

Keskimääräinen vastausaika (Average Speed of Answer ASA) on se aika, jonka soittaja keskimäärin joutuu odottamaan ennen kuin tuessa vastataan tai annetaan mahdollisuus ääniviestin jättämiseen.

- Ainakin 85%:iin kaikista puheluista on odotettu vastattavan yhden (1) minuutin kuluessa.

4.2 HELDESK TUEN RATKAISUKYKY

Se prosentuaalinen arvo, kuinka monta tukipyyntöä on voitu ratkaista ensimmäisen yhteydenoton aikana.

- Odotettu First Call Resolution odotusarvo on 55%.

4.3 CASE RESOLUTION RATE

Se prosentuaalinen arvo, kuinka monta tukipyyntöä on voitu ratkaista Palvelutaso - ohjeistuksen mukaisesti perustuen prioriteettitasoihin.

- Tämänhetkinen Case Resolution Rate odotusarvo on 85% tai parempi.

4.4 ABANDON RATE

Se prosentuaalinen arvo, kuinka monta soittoa on peruttu ennen kuin tuki on puheluun vastannut.

- Tämänhetkinen Abandon Rate odotusarvo on alle 5%

4.5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUTKIMUKSET/KYSELYT

Jokainen tukea hoitava toimisto ja tukiryhmä on tavoitettavissa asiakastyytyväisyystutkimuksen kautta. Lisätietoja on kohdassa 8.1 tai voitte olla yhteydessä paikalliseen Micros-Fidelio toimistoon. Palautteellanne on suuri merkitys meille ja auttaa meitä edelleen kehittämään tukitoimintaamme.

4.6 PALVELUIDEN AKTIVITEETTI RAPORTOINTI – eREPORTS

Micros-Fidelio -tukipalvelut mahdollistavat asiakkailleen automaattisen sähköisen jakelupalvelun, aktiviteettiraportoinnin. eREPORTS ohjelma mahdollistaa aina 10 sähköpostiosoitteen käytön usean erilaisen toimintaa ja aktiivisuutta mittaavien raporttien sekä toimintayhteenvetojen vastaanottamiseen. Lisätietoja Account Managerilta tai Myyntipäälliköiltä.

5 LAITTEISTOTUKI JA YLLÄPITO (vain MICROS laitteisto)

Olkaa hyvä ja ottakaa yhteys Micros – Fidelio Asiakaspalveluun tai myyntiin.



6 TUEN LAAJUUS

6.1 MILLOIN TUKEA ON SAATAVILLA

Micros-Fidelio PMS tuotteille tukea on saatavilla 24 tuntia, 365 päivässä. Kaikkien muiden Micros-Fidelio tuotteiden osalta tiedot on mainittu paikallisessa ylläpitosopimuksessa.

6.2 KUKA TUKEA SAA

Kaikki Micros-Fidelio asiakkaat jotka ovat allekirjoittaneet ylläpitosopimuksen ovat oikeutettuja tukipalveluiden käyttämiseen. Tukipalveluja tuottaa Micros-Fidelio (tai jälleenmyyjä) allaolevan mukaisesti.

6.3 MITÄ TUKI KÄSITTÄÄ

Helpdesk tuki voidaan määritellä seuraavan jaottelun perusteella:

- Ohjelmistotuki
- Laitelusta & verkkotuki
- Liittymätuki

6.4 TUKI SOVELLUSTEN VANHEMMILLE VERSIOILLE

Micros asiakastuki tukee nykyisiä versioita sekä vanhempia versioita markkinatilanteen mukaisesti. Tukea "End of Life" -ohjelmille annetaan tyypillisesti 5 vuoden jaksoissa sen jälkeen, kun End-of-Life -päivämäärä on asiakkaille tiedotettu. Tällä hetkellä tuettujen sovellusversioiden tiedot saatte Account Manageriltanne tai myyntipäälliköltänne. Päätökset vanhempien versioiden tuesta tehdään emoyhtiömme Micros Systems, Inc. toimesta.

6.5 MICROS SOVELLUSTUKI

6.5.1 Ylläpitosopimus kattaa

- Uudet Micros-ohjelmistoversiot asiakkaan tilaamille ja ylläpidossa oleville ohjelmistoille
- Oikeuden käyttää Micros helpdesk -palveluita
- Oikeus käyttää Micros 24 h Hotline -palveluita (erillinen veloitus hinnaston mukaisesti)
- Micros-Fidelion sovellusten tuottamien virheilmoitusten ratkaisu tai selvitys
- Normaalin järjestelmän käytön yhteydessä ilmenneissä ongelmatilanteissa avustaminen
- Järjestelmän käyttöön ja kapasiteettiin liittyvä ohjeistus
- Micros-Fidelio ohjelmisto- ja sovellusvirheiden tutkiminen ja raportointi tuotekehitykseen
- Avustaminen järjestelmän palauttamisessa (MF sovellukset) varmistusmedialta (vain Full System Backup)
- Micros-Fidelion tietokantojen palautuksessa avustaminen
- Avustaminen järjestelmän perustietojen määrittelyssä, jotka tarvitaan raporttinvirheissä tai toiminnallisissa tilanteissa
- Avustaminen raporttien ja kontrollinauhojen uudelleentulostamisessa

6.5.2 Ylläpitosopimus ei kata [laskutettavaa työtä]

- Järjestelmän perustietojen määrittely sellaisissa tapauksissa, joissa perustietoja ei ole määritetty asennus- ja käyttöönottovaiheessa
- Asiakkaan tai asiakkaan edustajan tekemistä muutoksista johtuvien ongelmien selvitys ja ratkaisu etäyhteyden avulla
- Standardi/asiakaskohtaisten raporttien täsmäytys tai saldoerojen selvitys
- Koulutus puhelimitse tai asiakkaan tiloissa
- Ohjelmistolisenssin alaisten ohjelmamoduulien asennus
- Sovellus/ohjelmistopäivitysten jakelu, kopiointi ja asennus
- Micros-järjestelmän uudelleen-asennus tilanteessa, jossa ei ole saatavilla varmuuskopiota
- Uusien kassapäätteiden (ml. kuittikirjoittimet ja muut oheislaitteet) määrittely
- Uusien myyntipisteiden, kosketusnäyttöjen, näppäimistöjen ja tuotteiden määrittely
- Raporttien ja raporttiketjujen määrittely
- Arkistoitujen raporttien ja kontrollinauhojen uudelleentulostus
- Sovellus/ohjelmistopäivityksissä tulevia muutoksia, jotka korjaavat kulloinkin ko. ongelmatilanteen
- Tietokantojen eheytytys, tapahtumien uudelleenlähetytys tai muu tietokantaan kohdistuva toimenpide
- Myyntien tai maksukorttitapahtumien uudelleenlähetytys tietokantaan tai esim. pankkiin edelleen käsiteltäväksi

Huom. Varmuuskopioiden palautus ja ohjelmamoduulien tai sovellusten uudelleen-asennus tulisi tehdä siihen koulutettujen henkilöiden toimesta (järjestelmän pääkäyttäjä, Micros asiakastuki). Micros asiakastuen/kouluttajan käynti asiakkaan luona on laskutettavaa työtä ja paikanpäällä tapahtuvat asennukset tulee aina aikatauluttaa etukäteen. .

6.6 FIDELIO SOVELLUSTUKI

6.6.1 Ylläpitosopimus kattaa

- Uudet Fidelio-ohjelmistoversiot asiakkaan tilaamille ja ylläpidossa oleville ohjelmistoilla
- Oikeuden käyttää Fidelio helpdesk –palveluita
- Oikeus käyttää Fidelion 24h Hotline -palveluita (erillinen veloitus hinnaston mukaisesti)
- Fidelio –ohjelman virheilmoituksen selvittäminen tai ongelman ratkaisu
- Normaalin järjestelmän käytön yhteydessä ilmenneissä ongelmatilanteissa avustaminen
- Järjestelmän käyttöön ja kapasiteettiin liittyvä ohjeistus
- Micros-Fidelio ohjelmisto- ja sovellusvirheiden tutkiminen ja raportointi tuotekehitykseen
- Avustaminen Fidelio –tietokannan palauttamisen jälkeen
- Fidelio päivityksiin liittyvien sovelluksen lisäosien asennus
- Ohjelmointiasioissa tai -muutoksissa avustaminen sellaisissa tilanteissa, jotka liittyvät raportoinnin korjaukseen tai muuhun ohjelman käytettävyyden
- Suositukset tietokannan, sovelluksen tai käyttöjärjestelmien ylläpitoon

6.6.2 Ylläpitosopimus ei kata (laskutettavaa työtä)

- Järjestelmän perustietojen määrittely sellaisissa tapauksissa, joissa perustietoja ei ole määriteltä asennus- ja käyttöönottoaiheessa
- Asiakkaan tai asiakkaan edustajan tekemistä muutoksista johtuvien ongelmien selvitys ja ratkaisu etäyhteyden avulla
- Standardi/asiakaskohtaisten raporttien täsmäytys tai saldoerojen selvitys
- Koulutus puhelimitse tai asiakkaan tiloissa
- Fidelio sovelluksen uudelleenasennus, ohjelmapäivitykset tai version lisäosien asennukset tai niihin liittyvät järjestelmät
- Käyttöjärjestelmäasennukset, erilaisten ohjelmakorjausten tai päivitysten asennukset tai lisäosat.
- Tietokannan tai sovelluksen ohjelmointi
- Sovellus/ohjelmistopäivityksissä tulevia muutoksia, jotka korjaavat kulloinkin ko. ongelmatilanteen
- Uusien dokumenttien luominen tai olemassa oleviin muutosten tekeminen, kuten matkustajakortit, laskupohjat, osoitetarrat, vahvistuskirjeet jne. Myös kerrossuunnitelmien tekeminen, tulostinajureiden muokkaus sekä ravintolajärjestelmään tehtävät muutokset, jotka vaativat muutoksia hotelliliittymään, kuuluvat edellä mainittuun ryhmään
- Uusien raporttien luominen. Tämä pitää sisällään kaikki muutokset standardiraportteihin tai kokonaan uusien raporttien luomisen. Kaikki edellä mainittuihin tilanteisiin käytettävä aika testauksineen on erikseen laskutettavaa työtä.
- Muutokset taloushallinnon sekä muihin liittyviin

Huom. Varmuuskopioiden palautus ja ohjelmamoduulien tai sovellusten uudelleenasennus tulisi tehdä siihen koulutettujen henkilöiden toimesta (järjestelmän pääkäyttäjä, Micros-Fidelio asiakastuki). Micros-Fidelio asiakastuen/kouluttajan käynti asiakkaan luona on laskutettavaa työtä ja paikanpäällä tapahtuvat asennukset tulee aina aikatauluttaa etukäteen.



6.7 KÄYTTÖJÄRJESTELMÄ – JA VERKKOTUKI

Micros/Micros-Fidelio tuki antaa käyttöjärjestelmä ja verkkotukea allaolevin perustein siltä osin kuin tilanteet liittyvät Micros tai Micros-Fidelio tuotteeseen/tuotteisiin. Edellytyksenä on, että asiakas on allekirjoittanut erillisen käyttöjärjestelmiä koskevan tukisopimuksen (Systems Maintenance contract). Huomioitahan, että allaoleva lista on yleisluontoinen ja saattaa poiketa omasta sopimuksestanne. Mikäli teillä ei ole sopimuksessa käyttöjärjestelmä- ja verkkotukipalveluita, ovat myös 6.7.1 kohdassa mainitut palvelut maksullisia ja ne tehdään Micros-Fidelio Finlandin resurssien puitteissa, sillä ilman sopimusta, tarvittavia resursseja ei välttämättä ole aina saatavilla.

Kysy lisää Micros-Fidelio Finlandin myynnistä.

6.7.1 Järjestelmien ylläpitösopimus kattaa

- Käyttöjärjestelmävirheiden selvittäminen ja ratkaisu.
- Normaalin järjestelmän käytön yhteydessä ilmenneissä ongelmatilanteissa avustaminen.
- Järjestelmän käyttöön ja kapasiteettiin liittyvä ohjeistus.
- Palvelimen kaatumisen syyn sekä käynnistyksen yhteydessä sattuvien ongelmien selvittäminen.
- Järjestelmän tulostinongelmien ratkaiseminen niiltä osin kun ongelmat liittyvät suoraanaisesti Micros tai Micros-Fidelio tuotteisiin.
- Avustaminen järjestelmän palauttamisessa kovalevyn rikkoutumisen tai tietokannan rikkoutumisen takia (full system backup).
- Avustaminen tilanteissa tai ongelmissa, jotka liittyvät järjestelmän suorituskykyyn tai järjestelmän varmuuskopioihin mutta eivät liity siirrettäviin varmuuskopiointilaitteistoihin tai niiden komponentteihin.
- Verkkomäärityksissä olevien ongelmien ratkaiseminen silloin kun ne suoraanaisesti liittyvät Micros tai Micros-Fidelio tuotteisiin tai Micros laitteistoon.

6.7.2 Järjestelmien ylläpitösopimus ei kata [Laskutettava työ]

- Käyttöjärjestelmän päivityksestä, ohjelmakorjauksista tai lisäosista aiheutuvista kuluista.
- Käyttöjärjestelmien, ohjelmakorjausten tai lisäosien lataaminen
- Avustaminen uusien laitteistojen tai sen lisäosien määrittelyssä, asennuksessa tai lisäyksessä.
- Kolmannen osapuolen, ei Micros-Fidelion myymien sovellusten, lataamisessa avustaminen ja tukeminen.
- Ongelmien ratkaiseminen, jotka liittyvät suoraanaisesti Kolmannen osapuolen sovelluksiin.
- Sellaisten asiakkaan verkkoon liittyvien ongelmien ratkaiseminen jotka eivät suoraanaisesti liity Micros-Fidelio sovelluksiin.
- Verkon esiasennus tai muu asennus, konsultointi tai määrittely mukaanlukien verkkotuki, suunnittelun tai edellä mainitusta aiheutuvat kustannukset
- Verkkoon ongelmien ratkaiseminen, silloin kun ne ovat aiheutuneet asiakkaan tekemistä muutoksista määrittelyihin tai laitteistoihin.
- Verkkoon asennuksen jälkeinen konsultaatio, mukaanlukien arvioinnit ja/tai määritysten uudelleentekeminen.

- Käyttöjärjestelmän uudelleenasetaminen, silloin kun täyttä järjestelmän varmuuskopiota ei ole käytettävissä
- Kaikenlaisen palauttamisen, tiedosto/sovellus tai järjestelmän rikkoutumisen jälkeen, mikäli edellä mainittuja ei ole saatavilla asiakkaan täydessä järjestelmä varmuuskopiossa
- Järjestelmän ylläpitotehtävien kuten, käyttäjien lisääminen, levyjärjestelmän tai tietokannan eheyden ylläpitäminen, systeemiresurssien monitorointi, varmuuskopioiden sekä tallennusohjelmistojen hoitaminen ja valvonta.
- Sellaisten sovellusten, ajojonojen tai skriptien luominen tai asentaminen, jotka eivät ole osa standardi Micros-Fidelio asennusta
- Käyttöjärjestelmän "kloonaaminen" mihin hyvänsä koneeseen, joka on eri kuin se, josta alkuperäinen levykuva (Image) on alunperin luotu
- Auttaminen laitteiston korjaustoimenpiteissä, joissa levykuva (Image), varmuuskopio tai fyysinen kovalevy on asennettu toisesta laitteistosta
- Avustaminen virustorjuntaohjelmien asentamisessa, konfiguroinnissa tai virustunnisteiden päivittämisessä.

HUOM: Varmuuskopioiden palautukset ja uusien osioiden asennukset tulisi tehdä vain ammattitaitoisen koulutetun pääkäyttäjän tai paikallisen Micros-Fidelion asentajan toimesta. Asentajan paikanpäällä tekemästä asennuksesta aiheutuvat kustannukset laskuetaan asiakkaalta. Paikanpäällä tapahtuvat asennukset tulee aina aikatauluttaa etukäteen.

6.8 LIITTYMÄTUKI

Micros-Fidelio Finland antaa tukea allaolevan mukaisesti useille Micros -ja/tai Micros-Fidelio -tuotteisiin liitetyille liittymille, kuten PMS, POS, LDS, VSS, TMS, jne.

6.8.1 Ylläpito sopimus kattaa

- Uudet ohjelmistoversiot asiakkaan tilaamille ja ylläpidossa oleville ohjelmistoilla
- Oikeuden käyttää Micros/Micos-Fidelio helpdesk –palveluita
- Oikeus käyttää Micros/Micos-Fidelion 24h Hotline -palveluita (erillinen veloitus hinnaston mukaisesti)
- Ohjelmien luomien virheilmoitusten selvittäminen tai ongelmanratkaisu
- Käyttäjän avustaminen liittymäongelmissa jotka liittyvät Micros tai Micros-Fidelio -ohjelmiin
- Liittymien toiminnan ja käyttömahdollisuuksien opastaminen
- Liittymäongelmien ja/tai virheilmoitusten ratkaiseminen, kun nämä liittyvät Micros- tai Micros-Fidelio standardiliittymäscripteihin ja/tai Micros- tai Micros-Fidelio -ohjelmiin
- Yleisten tietojen antaminen Micros-Fidelio -liittymien määrittelyistä

6.8.2 Ylläpitosopimus ei kata [laskutettava työ]

- Tietokannan sekä tiedostojen ohjelmointi/määrittely ja scriptit liittyen taloushallinnon tai muihin liittymiin
- Muutokset liittymäasetuksiin johtuen toisen toimittajan tekemistä päivityksistä omaan ohjelmistoonsa
- PMS/liittymän ohjelmointi ja testaus kolmannen osapuolen toimittajan tuotteeseen liittyen



- Liittymien ohjelmointi tai testaus liittyen Micros -ohjelmistoihin tai eri työasemaohjelmistoihin
- Muiden kuin Micros tai Micros-Fidelio standardiliittymien scriptien tai tiedostojen luominen ja asennus.

6.9 KOLMANNEN OSAPUOLEN OHJELMISTOJEN TUKI

Kolmannen osapuolen ohjelmistolla tarkoitetaan Micros-Fidelion hyväksymien ja myymien kolmannen osapuolen ohjelmistoja, kuten ADS, XVision ja PCAnywhere. Tukea mm. edellä mainituille ohjelmistoille annetaan alla mainituin määrityksin:

6.9.1 Ylläpitosopimus kattaa

- Avustaminen ohjelman antamien virheilmoitusten selvittämisessä
- Avustaminen käyttäjäongelmissa normaalien toimenpiteiden yhteydessä
- Toiminnallisten ja käyttöominaisuuksiin liittyvien asioiden opastus

6.9.2 Ylläpitosopimus ei kata [laskutettava työ]

- Ohjelmistojen asennukseen ja/tai päivitykseen liittyvät toimenpiteet.
- Päivityksistä johtuvat kustannukset.
- Muualta kuin Microkselta tai Micros-Fideliolta ostettujen kolmannen osapuolen ohjelmistojen avustaminen.
- Avustaminen niiden tuettujen sovellusten, ohjelmistojen tai ohjelmien osalta, joita ei ole mainittu tukisopimuksessa.
- Avustaminen niiden sovellusten, ohjelmistojen tai ohjelmien osalta, joita ei ole ostettu Microkselta tai Micros-Fideliolta.
- Sovelluksen uusien ominaisuuksien aktivointi.
- Kolmannen osapuolen ohjelmistojen asennus ja määrittely etäyhteyttä käyttäen
- Virustorjuntaohjelmistojen asentaminen, määrittely tai päivittäminen.

6.10 LASKUTETTAVA TUKI

Tukea annetaan myös asiakkaille, jotka eivät ole Micros-Fidelio Ylläpitosopimuksen piirissä sekä niille tukipyynnöille, joita ei ole mainittu Ylläpitosopimuksessa seuraavasti:

Jos asiakkaalle ei ole ylläpitosopimusta, on myös oletettavaa, että asiakkaalla olevat ohjelmat eivät ole enää tuen piirissä. Tällöin Micros-Fidelio ei ota mitään vastuuta tässä ohjekirjassa esitetyille asioille. Keskeytetyn ylläpidon palauttamisessa peritään 12 kk:n ylläpitomaksu sekä erikseen veloitetaan ohjelmistojen uudelleen asennus- ja päivitystyöt sekä mahdollisesti säilytettävän datan siirtomaksut uudelle versiolle.

Asiakkaille, joilla on hyvä luottosuhde Micros-Fidelion kanssa, voidaan antaa tukea allekirjoitetun erillisen tilausvahvistuksen perusteella.

Annetun tuen aikataulutusta tehdään silloisen saatavuuden perusteella. Niillä asiakkailla joilla on voimassa oleva Ylläpitosopimus Micros-Fidelion kanssa, on etuoikeus resurssien varaamiseen.



7 ASIAKKAAN VASTUUT

7.1 OHJEISTUS

Asiakkaan tulisi noudattaa seuraavia ohjeistuksia saadaksen parhaan hyödyn Micros ja Micros-Fidelio sovelluksista ja palveluista:

- Nimetä Micros/Micros-Fidelio tuotteille pääkäyttäjä, jonka toimenkuvaan kuuluisi: toimia ensisijaisena kontaktina Helpdeskiin, ylläpitää laitteisto- ja ohjelmistotietoja sekä säilyttäisi tarvittavat tiedot asennetuista ohjelmista ja ylläpidosta.
- Huolehtia säännöllisin väliajoin otetuista järjestelmän ja tietokannan varmuuskopioista ja huolehtia, että varmuuskopiot ovat saatavilla jatkuvasti.
- Asiakas on vastuussa toimivan huoltoyhteyden järjestämisestä. Asiakas vastaa kulloinkin käytössä olevan etäkäyttöohjelman ylläpidosta ja asetuksista. Käytössä tulisi olla vain Micros/Micros-Fidelion hyväksymiä etäyhteystapoja ja –ohjelmia. Micros-Fidelion ohjeistus (Micros-Fidelio Remote Access Policy) toimitetaan pyynnöstä.
- Ylläpitää pääsyä kaikkien tarvittavien ohjelmien kuten käyttöjärjestelmien, Micros/Micros-Fidelio sovellusten ja erilaisten ohjelmakorjausten, järjestelmän ajureiden lisensseistä (Micros/Micros-Fidelio ei vastaa kuluista, jotka johtuvat näiden hankkimisesta eikä takaa korvaavien tuotteiden saatavuutta).
- Ylläpitää erilaisten onnettomuuksien, tulipalon tms. varalta palautuslevykeitä, varmuuskopioita jne.
- Kaikkien ongelmien osalta asiakkaan on syytä varautua varaamaan aikaa Micros/Micros-Fidelio tuen auttamiseen ongelmien/kysymyksiin ratkaisemisessa.
- Pyytäessäsi apua tuesta, valmistaudu antamaan tarvittava tieto sekä vastaamaan tarvittaviin lisäkysymyksiin. Kaikki tiedot, dokumentoidut virheilmoitukset tai muut asiaan liittyvät huomiot auttavat ratkaisun löytämisestä.
- Asiakkaan tulisi suunnitella ja aikatauluttaa hyvissä ajoissa kaikki ne toimenpiteet, joita ei ole tukisopimuksessa mainittu kuuluvan normaaliin päivittäiseen tukeen.
- Kaikki tukitoimet, jotka on mainittu osiossa ”Ylläpitosopimus ei kata (laskutettavaa työtä)”, tehdään vain etukäteen aikataulutettuna Micros/Micros-Fidelion toimesta.
- Micros/Micros-Fidelio ei missään tapauksissa luovuta asiakkaan sisäänkirjautumistunnuksia tai salasanoja. Asiakkaat ovat itse vastuussa niiden ylläpidosta, säilytyksestä ja eteenpäin luovuttamisesta.

HUOM: Tämä dokumentti ei tarkoituksella käsittele kaikkia tukisopimukseen sisältyviä tai ei-sisältyviä osioita.

Micros Systems, Inc. ei anna takuuta, että kaikkien tukipyyntöjen osalta saadaan lopullinen asiakasta tyydyttävä ratkaisu tai vastaus.



8 PALAUTTEEN ANTAMINEN

ASIAKASPALAUTE ON ELINTÄRKEÄÄ KAIKILLE ASIAKASPALVELUALALLA TOIMIVILLE YRITYKSILLE. TEIDÄN KOMMENTTINNE JA PALAUTTEENNE AUTTAVAT MEITÄ MÄÄRITTELEMÄÄN, MINKÄLAISTA PALVELUA ANNAMME JA KUINKA ANTAMAMME PALVELU PALVELEE TEITÄ JA LIIKETOIMINTAANNE PARHAITEN.

8.1 ON-LINE ASIAKASTUTKIMUS

Micros-Fidelion ja EAME konttorin Internetsivuilta löytyy Internet –pohjainen On-Line asiakastyytyväisyystutkimus kaikille asiakkaille. Toivomme teidän käyttävän tätä mahdollisuutta hyväksenne tarvittaessa. Tässä tutkimuksessa saatuja tietoja käytetään myös mittaamaan toimintojemme onnistumisia. On-Line tutkimuksen löydät seuraavista osoitteista http://www.micros.com/services/customer_survey/ tai <http://www.micros-fidelio.org/>

8.2 PALAUTTEET ONNISTUMISISTAMME

Sellaisia tapauksia varten, jolloin asiakkaamme haluavat antaa positiivista palautetta toiminnastamme, esimerkiksi yksittäisen tukipyynnön tai tukihenkilön osalta, Micros Asiakastuella on perustettuna sähköpostiosoite, johon positiiviset palautteet voi lähettää. Sähköpostiosoite on fi-asiakaspalaute@micros.com

