

Visma asiakaspalvelu
Tukipyyntöjen lähettäminen



Sisällys

1	Tukipyyntöjen käsittely	3
1.1	Tukipalvelun sisältö.....	3
1.2	Tukipyynnön lähettäminen	3
1.3	Kuvan lisääminen tukipyyntöön	4
2	Etähallintatyökalut	4
2.1	Neuvontaoikeudet	4
2.2	Etätukiohjelma	6

1 Tukipyyntöjen käsittely

1.1 Tukipalvelun sisältö

Visman tarjoama tukipalvelu sisältää neuvonnan palvelun käyttöön liittyvissä kysymyksissä, palautteissa ja kehitysehdotuksissa asiakkaan pääkäyttäjälle tai ensisijaiselle yhteyshenkilölle, jotka ovat saaneet riittävän koulutuksen palvelun käyttöön. Tarkemmat määrytykset tukipalveluiden sisällöstä ja rajoitteista löytyvät sopimuksilta, jotka löytyvät Visma Communitysta <https://community.visma.fi> kohdasta Asiakaspalvelu | Visma Fivaldi -sopimukset.

Visman asiakaspalvelu tarjoaa myös tuen ulkopuolisia palvelukokonaisuuksia, jotka ovat maksullisia. Asiakaspalvelun palveluhinnasto löytyy Visma Communityn kohdasta Asiakaspalvelu | Asiakaspalvelun palveluhinnasto. Asiakaspalvelumme arvioi lopullisen hinnan palvelulle sekä kuuluuko työ tuen piiriin vai maksullisiin toimenpiteisiin. Maksulliset työt edellyttävät aina kirjallista vahvistusta tukipyynnön yhteydessä.

1.2 Tukipyynnön lähettäminen

Palvelun käyttöön liittyvissä kysymyksissä ja mahdollisissa ongelmatilanteissa toimi seuraavasti:

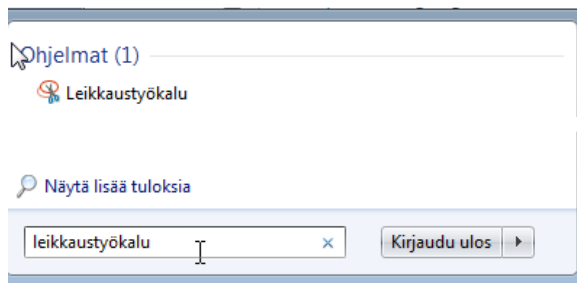
1. Tarkista aina ensin, ettei mahdollisesta häiriötilanteesta ole jo olemassa tiedote Visma Communityn häiriötiedotteissa tai löytyisikö kysymykseesi vastaus Visma Communityn asiakastukifoorumilta tai käsi-kirjoista.
2. Ilmoita Visma Fivaldin asiakaspalveluun asiasta joko HelpDesk-järjestelmämme kautta, sähköpostitse (asiakaspalvelu@visma.com) tai puhelimitse 0107 562 170. Palvelemme puhelimitse arkisin klo 9-12 ja 13-16 välisenä aikana.
3. Tarvittavat tiedot ongelman selvittämistä varten:
 - Kirjallisessa pyynnössä kirjaa viestin otsikoksi tukipyyntöä koskevan tuotteen nimi, sovellus ja ongelma tiivistetysti (esim. Visma Fivaldi Kirjanpito, tilikauden avaaminen ei onnistu).
 - Kerro yrityksen nimi, oma nimi + puhelinnumero ja sähköpostiosoite.
 - Listaa käyttäjätunnus tai käyttäjätunnukset, joilla ongelma ilmenee.
 - Anna Visma Fivaldin yritysnumero(t), joissa ongelma ilmenee.
 - Kerro sovellus, jossa ongelma/virhe tapahtui ja tarkka kuvaus mitä tehtiin. Lisää kuvaruutukopioita selventämään tehtyjä toimenpiteitä. Jos kyseessä on raportointiongelma, tarvitaan raportin nimi rajauksineen.
 - Lähetä kuvaruutukaappaus tai tarkka sanallinen kuvaus mahdollisesta ohjelman virheilmoituksesta. Tarkista myös, antaako Fivaldin ylävalikon Ohje | Näytä virhe jotain lisätietoa virheestä.
4. Mikäli asia on kriittinen, suosittelemme olemaan yhteydessä asiakaspalveluumme puhelimitse. Mahdollisissa ruuhkatilanteissa, lähetään tukipyyntö sähköpostitse. Sähköpostin otsikossa on sana "kiireellinen" + kuvaus ohjelmasta sekä ongelmasta.

Huomioithan, että tukipyynnön lähettäminen sähköpostitse edellyttää HelpDesk-tunnusten luomista. Tukipyynnön tilaa, etenemistä ja mahdollisia liitteitä voidaan tarkastella ainoastaan HelpDesk-palvelun kautta. Asiakkaamme voivat tilata henkilökohtaiset HelpDesk-tunnukset käyttöönsä veloitusetta osoitteesta <https://www.visma.fi/Asiakasportaali/Asiakkaiden-asiointi/HelpDesk-tunnusten-tilaus/>. Heti kun HelpDesk-tunnukset on vastaanotettu, voidaan tukipyyntöjen lähettäminen sähköpostitse aloittaa.

1.3 Kuvan lisääminen tukipyyntöön

Kirjallisissa pyynnöissä voi ratkaisun nopeuttamiseksi pyynnölle lisätä kuvaruutukopioita tilanteesta.

1. Kun ongelmatilanne on ruudulla, paina näppäimistön Print Screen -painiketta. Myös Windowsin Leikkaustyökalulla (Snipping Tool) voidaan rajata kuvaa ainoastaan Visma Fivaldi -ruutuun. Leikkaustyökalu löytyy Windowsin etsi-toiminnolla Windowsin ohjelmista:



2. Avaa tyhjä Word-dokumentti.
3. Liitä näppäimistön Ctrl+V -näppäinyhdistelmällä (tai hiiren oikealla valitsemalla Liitä) Print Screen -toiminnolla tai Leikkaustyökalulla otettu ja kopioitu kuva tyhjään Word-dokumenttiin. Dokumenttiin voidaan lisätä useampi kuva.
4. Tallenna tiedosto ja liitä Word-dokumentti sähköpostin liitteeksi.

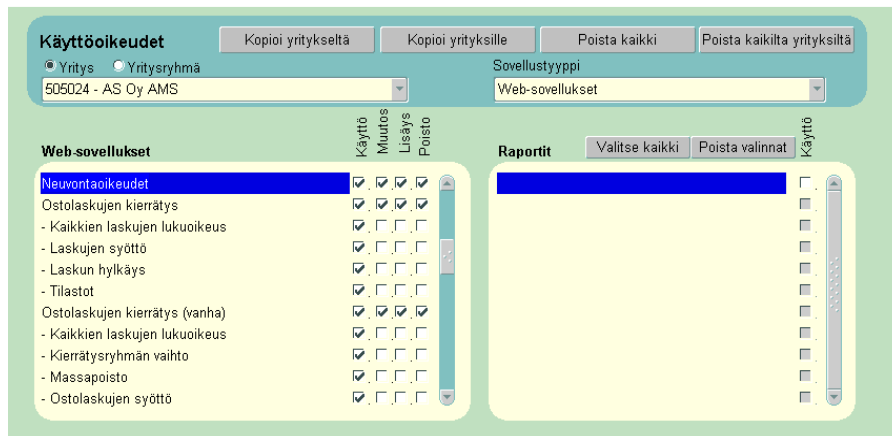
2 Etähallintatyökalut

2.1 Neuvontaoikeudet

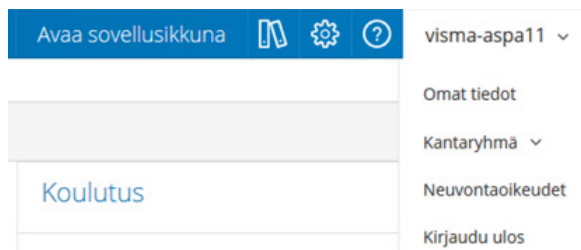
Neuvontaoikeudet-websovelluksella voidaan myöntää Visma Fivaldin asiakaspalvelulle käyttöoikeuksia ympäristön yrityksiin. Neuvontaoikeuksilla päästään selvittämään mahdollisia ongelmatilanteita tehokkaasti asiakkaan omassa ympäristössä. Hyväksymällä neuvontaoikeuspyynnön, asiakas antaa määrätyksi ajaksi oikeuden asiakaspalvelulle päästä tutkimaan ohjelmanäkymää ongelman selvittämiseksi.

Neuvontaoikeuksien voimassaoloaika määritellään Palvelunhallinnan kohdassa Yleiset asetukset | Neuvontaoikeudet voimassa enintään. Oletuksena tässä on yleensä 4 tuntia. Neuvontaoikeuspyynnön voi lähettää ainoastaan Visma Fivaldin parissa työskentelevät henkilöt kuten Visman asiakaspalvelu tai tuotekehitys. Kaikki Visman ohjelmistojen kanssa työskentelevät ovat salassapitovelvollisia.

1. Neuvontaoikeuksia voivat myöntää käyttäjät, joille on Palvelunhallinnan Web -sovelluksissa määritelty oikeudet Neuvontaoikeuksien myöntämiseen.



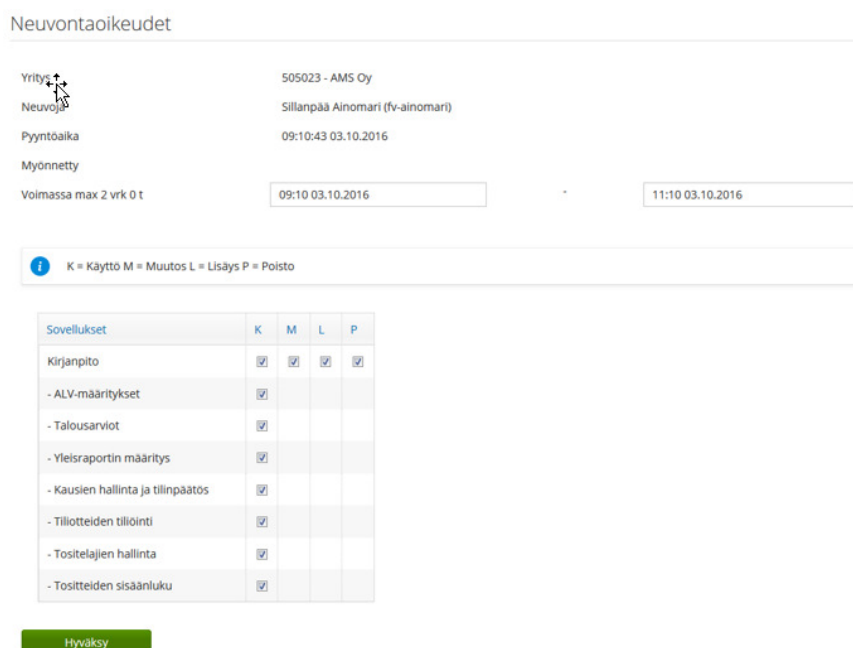
2. Oikeuksien määrittelyn jälkeen Visma Fivaldin asiakaspalvelu lähettää neuvontaoikeuspyynnön, joka näkyy Fivaldi Webissä käyttäjätunnuksen alla kohdassa "Neuvontaoikeudet":



3. Klikkaa kohdasta Neuvontaoikeudet ja tämän jälkeen klikkaa "Siirry hyväksyntään":



4. Seuraavassa näkymässä on pyydettyjen neuvontaoikeuksien aikaväli sekä ohjelmiston osa-alueet. Neuvontaoikeudet hyväksytään sivun alalaidasta Hyväksy-painikkeella:



2.2 Etätukiohjelma

Visma käyttää etätukeen TeamViewer-ohjelmaa. Etätukiohjelman avulla mm. konsultit tai asiakaspalvelu voi ottaa asiakkaan koneeseen etäyhteyden Internetin välityksellä. Yhteyden avulla asiakas näkee reaaliajassa konsultin tai asiakaspalvelun toimenpiteet. Yhteys asiakkaan ja Visman välillä on salattu ja muodostetaan aina asiakkaan aloitteesta. Istunnon ID sekä istuntokohtainen salasana ilmoitetaan puhelimitse, jolloin yhteys voidaan avata. Yhteyden voi kumpikin osapuoli halutessaan katkaista.

Voit ladata etätukiohjelman koneellesi Visma Fivaldin WEB:n kohdasta Asiakaspalvelu ja tuki:



Jos Fivaldi WEB:iin ei jostain syystä pääse, niin TeamViewerin voi ladata myös joko osoitteesta <https://www.visma.fi/asiakasportaali/Etatukiohjelma/etatuki-ohje/> tai <http://www.vismafivaldi.fi/etayhteys>. Jälkimmäisestä linkistä löytyy myös versio Mac-koneille.