



Tukipalvelut

Neoxen SELECT

neoxen®

Millainen on Neoxen tuki?

Toimittajan tukipalvelut ovat tilaajan käytössä **Neoxen SELECT**-sopimuksen mukaisin ehdoin

Sopimuksessa on kuvattu mm. tukiprosessi, palveluajat, vasteajat

Toimittaja tuottaa tukipalveluja kaikkiin toteuttamiinsa ympäristöihin

Toimittaja pitää kirjaa sopimusten piirissä olevien palveluiden muutoksista koko niiden elinkaaren ajan

Kaikki tukipyynnöt ja muutokset hallitaan tietojärjestelmässä.

Kullakin tukipyynnöllä on yksikäsitteinen tunniste, elinkaari ja prosessi sen käsittelemiselle

Toimintamalli: Second Line Support

- Loppukäyttäjät asioivat asiakkaan oman tukipalvelun kanssa
- Asiakkaan nimeämät yhteyshenkilöt asioivat toimittajan tukipalvelun kanssa



Mallin edut:

- Koulutukseen liittyvät asiat ovat täysin tilaajan hallinnassa ('substanssi')
- Tilaajalla säilyy keskitetty hallinta kokonaisuudesta, palvelun käytöstä, tukitarpeen luonteesta, kehittämistarpeista ja mahdollisesti syntyvistä lisäkustannuksista ja niiden jakautumisesta liiketoimintayksiköiden kesken

Ylläpitomaksu sisältää



Help Desk-palvelut SELECT tukipalvelu- ja ylläpitosopimuksen mukaisesti ("Päivystyspalvelut")



Ylläpitopalvelun, jonka kokonaismäärä on määritelty SELECT tukipalvelu- ja ylläpitosopimuksessa ("Ylläpitokiintiö")



Palvelun sisältö

Neoxen SELECT

neoxen®

SELECT-asiakkailla on käytössään



Customer Care
Center -
palveluportaali



Tukipalvelun
suora puhelin-
numero



Tukipalvelun
sähköposti-
osoite



Tukipalvelun
käsikirja

Palveluportaalin rakenne



Julkinen osio, jossa on keskitetysti muun muassa palvelukuvaukset



Asiakaskohtainen osio (Online Support Services), joka edellyttää kirjautumista



Online Support Services

Neoxen SELECT

neoxen®

Online Support Services



- Asiakaskohtaisessa palvelujärjestelmässä hallitaan asiakkaan tukipyynnöt
- Tukipyynnöillä on yksikäsitteinen tunniste, elinkaari ja käsittelyprosessi

- Asiakas voi myös itse kirjata tukipyynnöt ja seurata niiden käsittelyn etenemistä

- Asiakas saa kuukausittain raportin järjestelmästä

Lisätietoja

- [Customer Care Center](#)
- **Asiakaskohtainen Online Support Services**
- [SELECT sopimus](#)
- **Tukipalvelun käsikirja (Online-järjestelmässä)**
- [Neoxen prosessimalli](#)

Yhteystiedot

Neoxen Systems
Maariankatu 4 C, 5. kerros
20100 Turku



www.neoxen.com



sales@neoxen.com



+358 2 3619 2883



www.facebook.com/NeoxenSystems



twitter.com/neoxensystems



www.linkedin.com/company/neoxen-systems

Microsoft
Partner



Gold Datacenter
Gold Data Platform
Gold Data Analytics
Gold Application Development
Silver Cloud Platform

 Office 365

neoxen®