



Tukipalvelut

XoomPoint SELECT

XoomPoint 

Millainen on XoomPoint-tuki?

Toimittajan tukipalvelut ovat tilaajan käytössä XoomPoint 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:

- Koulutuksiin 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

XoomPoint SELECT

SELECT-asiakkailla on käytössä



Customer
Care Center
palvelu-
portaali



Tukipalvelun
suora
puhelin-
numero
Lync/Skype



Tukipalvelun
sähköposti-
osoite



Tukipalvelun
käsikirja

Palveluportaalin rakenne



Julkinen osio, jossa on keskitetysti muun muassa palvelukuvaukset



Asiakaskohtainen osio (Online Support Services), joka edellyttää kirjautumista

A man with short brown hair, wearing a blue blazer over a light blue button-down shirt, is walking outdoors. He is looking down at a black smartphone in his right hand with a slight smile. A brown leather strap is visible over his right shoulder. The background is a blurred outdoor setting with green foliage and orange flowers under a clear blue sky.

Online Support Services

XoomPoint SELECT

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

Yhteystiedot

XoomPoint Corporation
Laivanvarustajankatu 7
00140 HELSINKI



www.xoompoint.com



sales@xoompoint.com



+358 2 3619 2883



XoomPoint Corporation
Maariankatu 4 C, 5. kerros
20100 TURKU



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)



[YouTube](#)