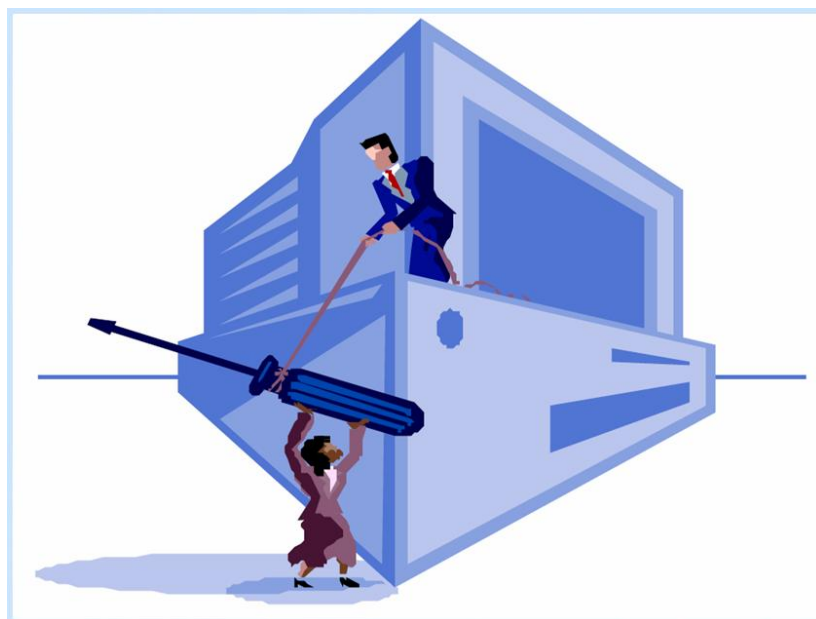


SI-Data Support

Supporttjenester fra SI-Data A/S



For en enkel og effektiv hverdag gjennom funksjonalitet og teknologi

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

SI-Data A/S
Tlf.: 66 77 41 50
www.si-data.no
salg@si-data.no

SI-Data Support

SI-Data Support

Supporttjenester fra SI-Data A/S

SI-Data support tilbyr i dag support generelt til alle kunder. Dette omfatter support via telefon og e-post.

Supporttelefon: 66 77 41 75

E-post support: support@si-data.no

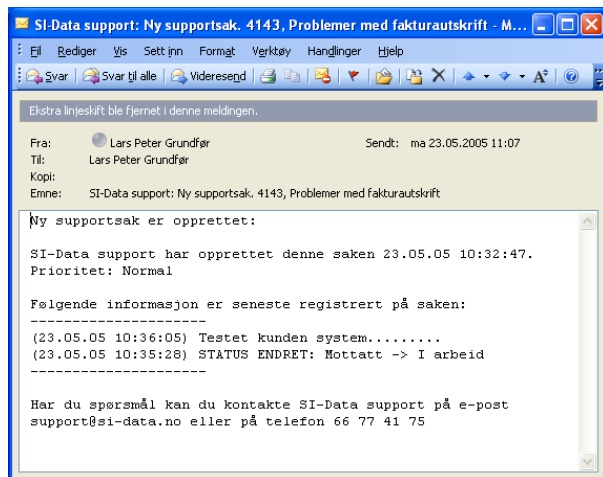
For kunder med supportavtale tilbys i tillegg internettbasert support. Supporthenvendelser kan registreres på internett, og man kan se igangværende og avsluttede supportsaker.

Support – hvordan?

Det er et ønske fra SI-Data at vanlige supporthenvendelser så vidt mulig rettes til supportavdelingen og ikke direkte til konsulenter. Kontaktes en konsulent direkte vil vedkommende ofte være ut på kundebesøk og har derfor ikke mulighet for å registrere supporthenvendelsen i våre systemer. Det blir dermed ikke mulig for andre å følge opp på denne supporthenvendelsen.

Tilbakemelding av status på e-post

E-post sendes ut når en ny supportsak registreres, ved endringer og når supportsaken avsluttes. Dette tilbudet gjelder alle som henvender seg til SI-Data support og hvor vi har registrert en e-post adresse.



SI-Data Supportsystem på internett

Denne tjenesten vil være tilgjengelig bare for kunder med supportavtale.

Internett-basert support kommer i tillegg til telefon, e-post, faks mm som også brukes ved henvendelse til SI-Data Support.

Internett-basert gir umiddelbart to fordeler:

1. Registrering av supporthenvendelse på internett: Som sluttbruker kan man registrere en

supporthenvendelse i SI-Data Supportsystem på internett. Dermed kommer informasjonen direkte til SI-Data Support uten at informasjonen skal registreres på andre måter før behandlingen av saken starter.

2. Alle igangværende og avsluttede supportsaker er tilgjengelig via SI-Data Supportsystem på internett. Dermed kan man til enhver tid se supporthenvendelser som ligger til behandling - og ikke minst se avsluttede saker og informasjon om hvordan disse ble løst.

Bruk av SI-Data Support på internett

Det er meget enkelt å komme i gang med SI-Data Supportsystem på internett:

1. Kople opp på systemet: <http://support.si-data.no>
2. Angi brukernavn og passord: Brukernavn er din e-post adresse og passordet vil du har fått opplyst fra SI-Data Support på e-post eller evt. telefon.

Har du ikke passordet (f.eks. første gang du benytter systemet) trykker du på "Glemt passord".



Angi din e-postadresse og det kommer umiddelbart en e-post med ditt passord.

OBS: Er du ikke registrert bruker i supportsystemet får du melding per e-post. Ta kontakt med SI-Data Support for å bli registrert.

Du kommer umiddelbart inn i supportsystemet og kan se igangværende supportsaker for din bedrift

Se eksempel på neste side.

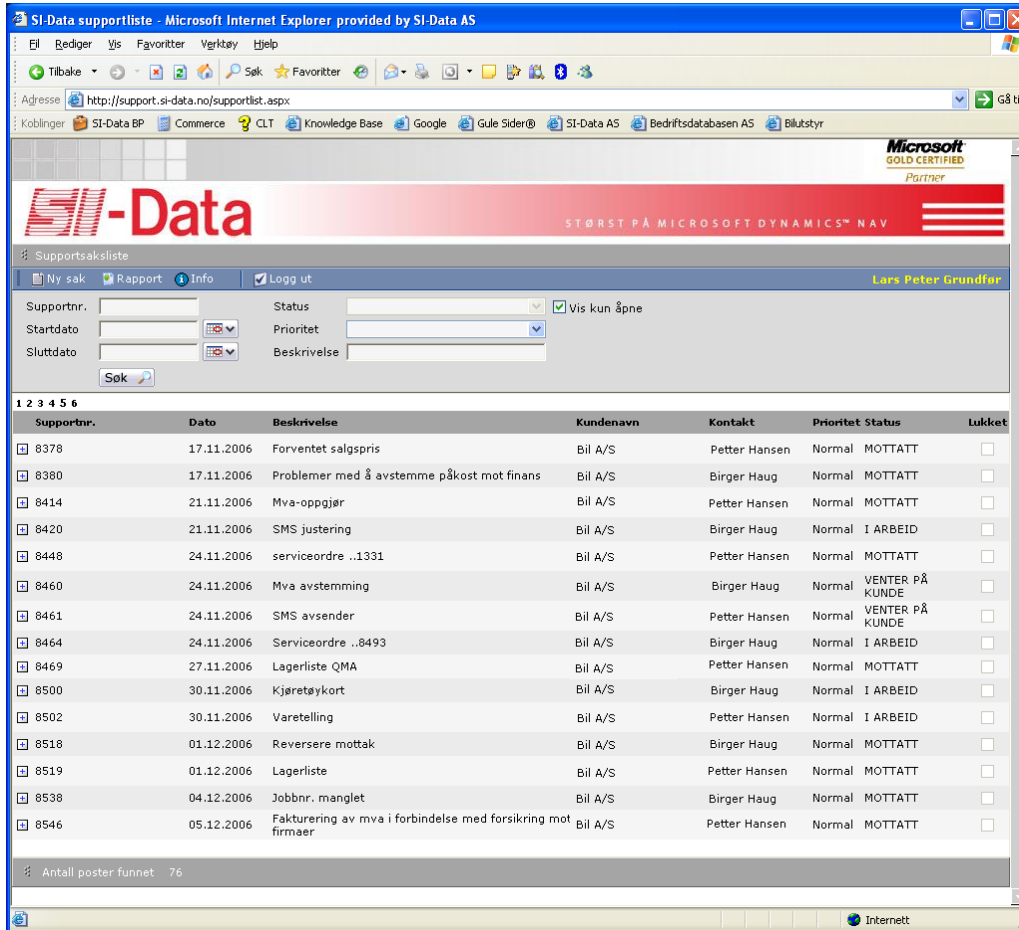
Mer informasjon

En rekke muligheter er tilgjengelige: Opprettelse av ny supportsak, se på igangværende og avsluttede supportsaker, supportstatistikk for din bedrift mm.

Mulighetene er beskrevet i en kort brukerveiledning som kan lastes ned her:

http://www.si-data.no/Docs/SI-Data_supportsystem_Internett_Brukerveiledning.pdf

Eksempel på oversikt over supportsaker for kunden Bil A/S:



Supportsaksliste

Ny sak Rapport Info Logg ut Lars Peter Grundfer

Supportnr. Status Vis kun åpne

Startdato Prioritet

Slutt dato Beskrivelse

Søk

| Supportnr. | Dato | Beskrivelse | Kundenavn | Kontakt | Prioritet | Status | Lukket |
|------------|------------|---|-----------|---------------|-----------|-----------------|--------------------------|
| 8378 | 17.11.2006 | Forventet salgsspris | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8380 | 17.11.2006 | Problemer med å avstemme påkost mot finans | Bil A/S | Birger Haug | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8414 | 21.11.2006 | Mva-oppgjør | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8420 | 21.11.2006 | SMS justering | Bil A/S | Birger Haug | Normal | I ARBEID | <input type="checkbox"/> |
| 8448 | 24.11.2006 | serviceordre ..1331 | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8460 | 24.11.2006 | Mva avstemming | Bil A/S | Birger Haug | Normal | VENTER PÅ KUNDE | <input type="checkbox"/> |
| 8461 | 24.11.2006 | SMS avsender | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | VENTER PÅ KUNDE | <input type="checkbox"/> |
| 8464 | 24.11.2006 | Serviceordre ..8493 | Bil A/S | Birger Haug | Normal | I ARBEID | <input type="checkbox"/> |
| 8469 | 27.11.2006 | Lagerliste QMA | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8500 | 30.11.2006 | Kjøretøykort | Bil A/S | Birger Haug | Normal | I ARBEID | <input type="checkbox"/> |
| 8502 | 30.11.2006 | Vareteiling | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | I ARBEID | <input type="checkbox"/> |
| 8518 | 01.12.2006 | Reversere mottak | Bil A/S | Birger Haug | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8519 | 01.12.2006 | Lagerliste | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8538 | 04.12.2006 | Jobbnr. manglet | Bil A/S | Birger Haug | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |
| 8546 | 05.12.2006 | Fakturering av mva i forbindelse med forsikring mot firmaer | Bil A/S | Petter Hansen | Normal | MOTTATT | <input type="checkbox"/> |

Antall poster funnet: 76