

JOKAISEN VOITTAJAN TAKANA ON JOUKKUE

Avaimia menestykseen

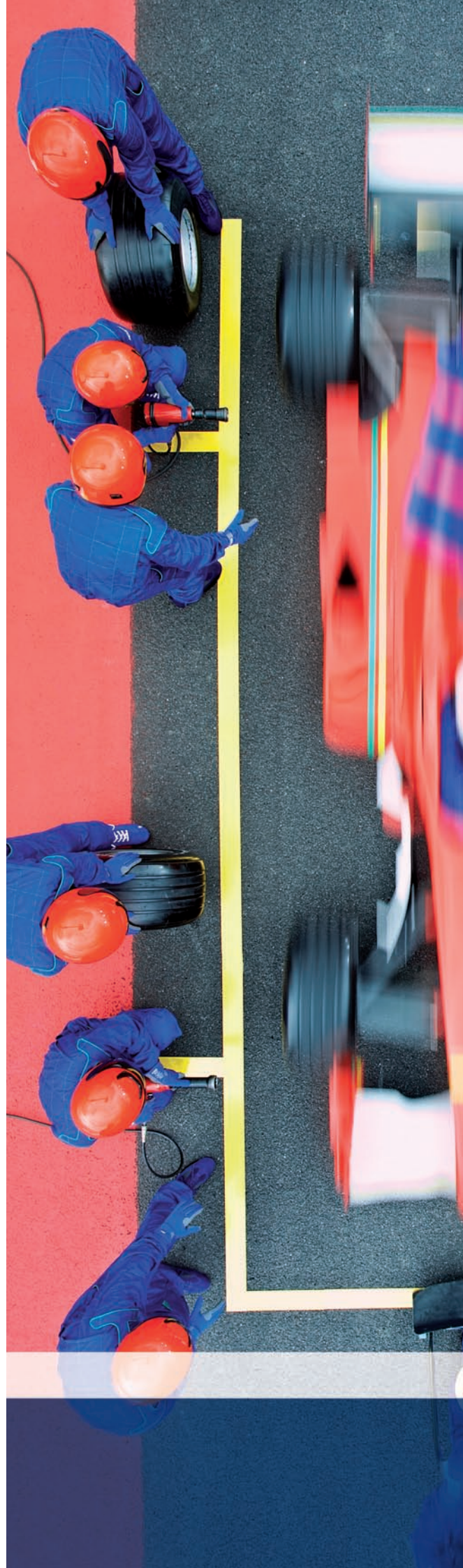


Microsoft-tiimi on olemassa sinua varten

Kiitos, että valitsit Microsoft Dynamics® -asiakkuudenhallinta-ratkaisun ja Software Assurance -ylläpito-ohjelman. Luethan tämän esitteen tarkkaan, sillä tämä tietopaketti kokoaa yhteen kaikki edut, joita sinä ja organisaatiosi saatte Microsoft Dynamics -ratkaisun käyttäjänä. Tässä esitteessä on tietoja Software Assurance -ylläpito-ohjelmasta, CustomerSource-extranet-sivustosta ja sen käytöstä sekä mahdollisuuksista osallistua niin suomalaisten kuin kansainvälistenkin Microsoft Dynamics -yhteisöjen toimintaan.

SISÄLTÖ

Microsoft Dynamics CRM Software Assurance (SA) -ylläpito-ohjelma	3
CustomerSource: Kanava kaikkeen Dynamics-tietoon ja -tukeen	4
Vapaasti käytettävissäsi oleva tukipalvelut ja koulutusresurssit lisäävät tuottavuutta	4
Hyödynnä muiden kokemuksia ja anna palautetta suoraan tuotekehitystiimeille	4
Kirjautuminen CustomerSource-sivustolle	5
Hallitse käyttöoikeuksiasi ja ylläpito-ohjelmaasi	5
Convergence-konferenssi: Tapaa Microsoftin, kumppaneiden ja muiden Dynamics-asiakkaiden edustajat	6
Microsoft Dynamics -nykyasiakaspäivä suomalaisille asiakkaille	6
Suomalaiset Microsoft Dynamics -käyttäjäkerhot	6
Kansainväliset Microsoft Dynamics -yhteisöt	6
Microsoft Premier -tukipalvelut	8





Pidä ohjelmistosi ajan tasalla

MICROSOFT DYNAMICS CRM SOFTWARE ASSURANCE (SA) -YLLÄPITO-OHJELMA

Dynamics CRM SA -ylläpito-ohjelma on suunniteltu auttamaan Microsoft Dynamics CRM -ratkaisun kaikkien mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Vaikka Dynamics -ratkaisukumppanit ovat asiakkaan ensisijainen tukikanava, tarjoaa Microsoft SA-tuen muodossa lisäarvoa tehdyille investoinneille. Ohjelman tukipalvelujen ansiosta voit optimoida ohjelmistoratkaisun suorituskyvyn ja lisätä ratkaisun arvoa jatkuvilla tuote-parannuksilla. Lisäksi Dynamics CRM SA -ylläpito-ohjelma suojelee tekniikkainvestoinnin arvoa pitämällä ratkaisun ajan tasalla ja varmistamalla, että voit käyttää myös tulevia teknisiä ratkaisuja. Ohjelma sisältää seuraavat edut riippuen organisaatiosi CRM-ratkaisun lisensointimallista:

Open- tai Open Value -volyymissopimus:

- Kuusi teknistä tukitapausta kolmen tunnin vasteajalla. Tuki on joko sähköposti- tai puhelinpohjaista. Tämä etu on voimassa kaikille asiakkaille, joilla voimassa olevan hinnaston mukaisesti Dynamics CRM -käyttöoikeusostot ovat \$ 3000 USD tai enemmän. Uuden tukitapauksen voit avata CustomerSource-extranetista täältä: <https://mbs.microsoft.com/support/newstart.aspx> (vaatii CustomerSource-rekisteröitymisen seuraavassa osiossa olevien ohjeiden mukaan)
- Valvotut uutisryhmät
- Rajoittamaton verkkokoulutus
- Tuotepäivitykset- ja parannukset
- Transformat Assurance -etu, jonka avulla pystyt siirtymään tulevan Microsoft Dynamics -sovellusohjelmiston käyttäjäksi ilman, että joudut hankkimaan uudelleen toimintoja, joille sinulla on jo käyttöoikeus
- CustomerSource-asiakasportaali (extranet) ja kaikki sen tarjoamat edut (kts. CustomerSource-etujen kuvaus seuraavalla sivulla)
- Mahdollisuus ehdottaa tuoteparannuksia tuleville versioille ja uusia ominaisuuksia

Select- tai Enterprise Agreement -volyymissopimukset sisältävät edellä mainittujen etujen lisäksi seuraavat edut:

- Rajaton määrä teknisiä tukitapauksia yhden tunnin vasteajalla

Microsoft -yritysohjelmistojen muut Software Assurance -ylläpitoedut löytyvät osoitteesta

http://www.microsoft.com/finland/license/sa_yllapito.msp

DYNAMICS CRM SOFTWARE ASSURANCE (SA) -YLLÄPITO-OHJELMAN VUOSITTAINEN YLLÄPITÄMINEN TAKAA, ETTÄ SAAT KAIKKI TUOTETUKIPALVELUT JA PYSTYT HYÖDYNTÄMÄÄN KAIKKI DYNAMICS-ASIAKKAALLE TARJOLLA OLEVAT EDUT.

Ryhdy käyttämään tukipalvelujasi

CUSTOMERSOURCE: KANAVA KAIKKEEN DYNAMICS-TIETOON JA -TUKEEN

Vapaasti käytettävissäsi oleva tukipalvelut ja koulutusresurssit lisäävät tuottavuutta

Microsoft Dynamics CustomerSource on asiakkaillemme tarkoitettu tiedotus- ja tukikanava ja helppo tapa päästä käyttämään etujasi milloin niitä tarvitsetkin. Sivusto ja sen palvelut ovat osa Business Ready Enhancement Plan -ylläpito-ohjelmaasi ja auttavat sinua pitämään liiketoimintaratkaisusi tuottavana. CustomerSourcen itsenäisesti käytettävät tukityökalut, koulutusresurssit ja tukipalvelut auttavat hyödyntämään Dynamics-ratkaisua maksimaalisesti, ilman liiketoiminnan häiriöitä.

- **Knowledge Base -tietokanta.** Voit etsiä tietoja ajankohtaisista aiheista. Tietokannasta voit hakea myös valmiita ratkaisuja aikaisemmin esitettyihin kysymyksiin käyttäen hakuehtoja mm. tuotteen nimeä, versiota ja vapaita hakusanoja ongelmatilanteen kuvaamiseen. Tuotetuen kautta voit myös avata uuden tukitapauksen, mikäli ylläpito-ohjelmasi oikeuttaa organisaatiosi Microsoftin suoraan tuotetukeen (kts. edellä Software Assurance -edut).
- **Ladattavat tiedostot ja päivitykset.** Saat kaikki julkaistut päivitykset, Service Packit ja uudet tuoteversiot ladattua tämän linkin kautta.
- **Ohjeet.** Voit ladata asennusoppaita, määrittäsoppaita, käyttöoppaita, järjestelmävaatimuksia ja teknisiä dokumentteja.
- **Koulutus.** Hyödynnä rajoittamattomia verkkokoulutuspalveluja:
 - *Verkko-opiskelu:* Saat luokkaopetusta vastaavaa online-koulutusta valitusta aihealueesta. Koulutuskertojen määrää ei ole rajoitettu mitenkään.
 - *Koulutussuunnitelmat:* Voit käyttää koulutussuunnitelmia juuri sinulle tai tiiminjäsenellesi soveltuvien kurssien valintaan ja koulutuskokonaisuuksien suunnitteluun. Täältä löydät valmiit, yksityiskohtaiset koulutusputket Dynamics-ratkaisuittain eri rooleille kuten sovelluskehittäjälle, ylläpitäjälle ja ERP:n eri toiminnallisuuksien asiantuntijoille.
 - *Koulutusmateriaalit:* Saat ladattua CustomerSourcen kautta rajoittamattomasti Microsoftin kirjallisia koulutusmateriaaleja Dynamics-ratkaisuihisi. Valitsemalla Local Site -kohtaan maaksi Suomi saat näkyville kaiken englanninkielisen materiaalin. Suomenkielistä koulutusmateriaalia ei valitettavasti ole Dynamics-ratkaisuista saatavilla.

Hyödynnä muiden kokemuksia ja anna palautetta suoraan tuotekehitystiimeille

CustomerSourcesta löydät myös kanavat kansainvälisiin keskusteluryhmiin ja suoran palautteen antoon Microsoftin tuotekehitysryhmille

- **Uutisryhmät.** Osallistu verkkofoorumeihin, joilla voit vaihtaa ajatuksia ja ratkaisuja haasteellisiin tilanteisiin toisten asiakkaiden kanssa.
- **Kehitysehdotukset Microsoftille.** Jätä oma kehitysehdotuksesi tai kannata toisten tekemiä ehdotuksia.





Kirjautuminen CustomerSource-sivustolle

Kirjautuminen ensimmäistä kertaa:

- 1. vaihe:** Pyydä Microsoftia tai yhteistyökumppaniasi lisäämään sinut organisaatiosi CustomerSource-tilin käyttäjäksi. Ensimmäinen CustomerSource-tiliin lisättävä henkilö toimii järjestelmänvalvojana/ administraattorina. Lähetä sähköpostiosoitteesi osoitteeseen voice@microsoft.com tai yhteistyökumppanillesi, jotta saat kutsun CustomerSourcen käyttäjäksi.
- 2. vaihe:** Luo Windows Live™ ID -tunnus, jos sinulla ei vielä ole sellaista. Käy [Windows Live ID](http://login.live.com) -sivustossa osoitteessa <http://login.live.com>. Samasta osoitteesta voit myös pyytää mahdollisesti unohtamasi Windows LiveID -salasanan.
- 3. vaihe:** Avaa sähköpostikutsu. Kirjaudu sisään käyttämällä Windows Live ID -tunnustasi; jos sinulla on useita tilejä, kirjaudu sillä tunnuksella, jonka aiot liittää CustomerSourceen. Siirry sitten vaiheessa 1 antamasi sähköpostitilin Saapuneet-kansioon ja avaa CustomerSourcen kutsuviesti. (Jos kutsu ei ole Saapuneet-kansiossa, tarkista roskapostikansio.) Noudata seuraavaksi kutsussa olevia ohjeita ja liitä Windows Live ID -tunnuksesi CustomerSourceen.
- 4. vaihe:** Kirjoita Windows Live ID -tunnus. Sinua saatetaan kehottaa kirjoittamaan Windows Live ID -tunnuksesi uudelleen. Kirjaudu tunnuksella, jonka haluat liittää CustomerSource-tiliisi. Kun olet suorittanut tarvittavat vaiheet, saat ilmoituksen Windows Live ID -tunnuksen onnistuneesta liittämisestä Microsoft Dynamics-profiiliin.
- 5. vaihe:** Siirry CustomerSource-sivustoon. Mene osoitteeseen <https://mbs.microsoft.com/CustomerSource/worldwide/finland>. Yksi parhaista tavoista kohentaa organisaatiosi tehokkuutta on kutsua käyttäjiä CustomerSourceen. Kun haluat kutsua muita käyttäjiä, kirjaudu CustomerSourceen ja noudata seuraavia ohjeita: 1. Siirry kohtaan **Oma tili > Yrityksemme CustomerSource-tilit**. 2. Valitse **Lisää uusia käyttäjiä** ja noudata yksinkertaisia ohjeita.

Hallitse käyttöoikeuksiasi ja ylläpito-ohjelmaasi

Varmista tilin tehokas hallinta pitämällä henkilökohtaiset ja organisaation tiedot ajan tasalla. Seuraavat ja monet muut työkalut ovat käytettävissä kohdassa **Oma tili**:

- **Oma profiili tai Yrityksen profiili.** Voit esimerkiksi päivittää yrityksen tiedot ja henkilökohtaisen profiilin sekä valita maa- ja kieliasetukset.
- **Tuote- ja palvelutiedot.** Voit noutaa rekisteröintiavaimet, katsella rekisteröityjä tuotteitasi koskevia tietoja ja tarkistaa, milloin ylläpito-ohjelmasi vanhenee.
- **Kumppanimme tiedot.** Voit katsella yhteistyökumppaniasi koskevia tietoja.

TUKIPALVELUSI ODOTTAVAT.
KIRJAUDU CUSTOMERSOURCEEN JO TÄNÄÄN.

CONVERGENCE-KONFERENSSI: TAPAA MICROSOFTIN, KUMPPANEIDEN JA MUIDEN DYNAMICS-ASIAKKAIDEN EDUSTAJAT

Convergence on tärkein Microsoft Dynamics -tapahtuma, joka tuo yhteen asiakkaat, yhteistyökumppanit, Dynamics-tiimin jäsenet ja alan asiantuntijat. Tapahtuma tarjoaa tilaisuuden keskustella ratkaisuista ja liiketoimintatarpeista sekä luoda todellinen yhteisö, josta on hyötyä koko vuoden ajan. Convergence järjestetään kaksi kertaa vuodessa; toinen tapahtuma on Yhdysvalloissa ja toinen Euroopassa. Tilaisuus tarjoaa ainutlaatuista ohjelmaa eri alojen asiantuntijapuhujineen, yksityiskohtaisine tuote-esittelyineen ja käytännön koulutusistuntoineen. Saat tietoa tekniikkainvestointisi parantamisesta nyt ja tulevaisuudessa, ja lisäksi saat mahdollisuuden tavata toimialan johtajia, Microsoft-tiimin jäseniä, yhteistyökumppaneita ja muita asiakkaita ja näin tulla osaksi Dynamics-yhteisöä.

Convergence-tapahtumassa voit

- parantaa taitojasi Microsoftin eri ympäristöissä toimimisessa ja hankkia työkalut ja tiedot, joita tarvitset Dynamics-ratkaisusi liiketoimintahyötyjen maksimoinnissa
- keskustella muiden asiantuntijoiden, yhteistyökumppanien, Microsoft-tiimin jäsenten ja alan johtavien asiantuntijoiden kanssa eri tilaisuuksissa sekä epävirallisesti
- kuulla Microsoftin johtajien visioista ja strategioista sekä saada tietoa yhtiön tulevaisuudesta, tuotesuunnitelmista ja investoinneista. Saamiesi tietojen perusteella voit suunnitella omaa liiketoimintaasi ja hyötyä eduista.

Lisätietoja Convergence-tapahtumasta on osoitteessa
<http://www.microsoft.com/dynamics/convergence>.

MICROSOFT DYNAMICS -NYKYASIAKASPÄIVÄ SUOMALAISILLE ASIAKKAILLE

Microsoft järjestää vuosittain paikallisesti Dynamics-ratkaisuiden nykyasiakastilaisuuden, jossa asiakkaamme kuulevat viimeisimmät uutiset uusista versioista ja tuotekehityksestä. Nykyasiakastilaisuus on tarkoitettu ensisijaisesti asiakas-organisaatioidemme päättäjille. Tilaisuuksien luonne on ei-tekninen. Nykyasiakaspäivät järjestetään pääsääntöisesti keväisin ja löydät niistä tarkempaa tietoa Customer Source -sivustolta.

SUOMALAISET MICROSOFT DYNAMICS -KÄYTTÄJÄKERHOT

Microsoft Dynamics -käyttäjäkerhot ovat Dynamics-ratkaisujen käyttäjille tarkoitettu yhteisö keskusteluun, toisilta oppimiseen ja tiedon jakamiseen. Dynamics-käyttäjäkerhon jäsenenä saat suoran yhteyden muihin käyttäjiin ja vinkkejä, miten käyttää valitsemaasi teknologiaa entistä paremmin. Dynamics-käyttäjäkerho järjestää säännöllisiä tapaamisia, joissa mukavan yhdessäolon ja tutustumisen lisäksi kuulet asiantuntijaluentoja ja viimeisintä tietoa tuotekehityksestä.





Tapaamisajankohdat ilmoitetaan tapaamisia järjestävän Sovelton sivuilla: <http://www.sovelto.fi/kurssit/crmkayttajakerho/Pages/default.aspx>. Näiltä sivuilta löydät myös ohjeet käyttäjäkerhoon liittymiseksi.

CRM-käyttäjäkerhoon rekisteröitymistä varten pyydämme lähettämään sähköpostin yhteystietoineen osoitteeseen info@fcsovelto.fi, minkä jälkeen saat tarkemmat ohjeet rekisteröitymistä varten.

KANSAINVÄLISET MICROSOFT DYNAMICS -YHTEISÖT

Kansainvälinen Microsoft Dynamics -yhteisö on helppo tapa verkostoitua muiden Dynamics- asiantuntijoiden ja -käyttäjien kanssa – verkossa.

Kun liityt yhteisöön osoitteessa

<http://community.dynamics.com>, voit

- olla yhteydessä muihin taloushallinnon, myynnin ja markkinoinnin sekä asiakaspalvelun ammattilaisiin, jotka myös käyttävät Microsoft Dynamicsia
- tehdä yhteistyötä muiden asiantuntijoiden kanssa, jotka ymmärtävät työtäsi, oppia heidän ratkaisuistaan ja parhaista käytännöistään sekä jakaa omiasi
- pysyä ajan tasalla liiketoimintaasi liittyvistä uutisista ja artikkeleista, jotka auttavat pysymään mukana pelissä.

Microsoft Dynamics -yhteisö on hyödyllinen verkkoresurssi juuri sinunlaisillesi asiantuntijoille. Käytettävissä on foorumeja, blogeja, uutisartikkeleja, verkostoitumisominaisuuksia ja paljon muuta hyödyllistä tietoa, josta on helppo tehdä hakuja.

- Roolin mukaan järjestetyt Microsoft Dynamics -yhteisöt tekevät tarvitsemiesi tietojen löytämisestä helppoa.
- Verkostoitumisominaisuudet tarjoavat yhteistyömahdollisuuksia, jotka tavallisesti ovat käytettävissä vain konferensseissa.
- Foorumeista voit etsiä muiden lähettämiä ratkaisuja, tai voit lähettää sinne oman aiheesi.
- Blogit tarjoavat mahdollisuuden epämuodolliseen, tehokkaaseen viestintään asiantuntijoiden välillä.
- Ajankohtaiset uutiset pitävät sinut ajan tasalla ammattiisi ja liiketoimintaympäristöön liittyvistä asioista.
- Määrittästyökalujen avulla voit automatisoida haluamasi tietovirran ja suodattaa sisältöjä kiinnostuksesi mukaan.

MICROSOFT PREMIER -TUKIPALVELUT

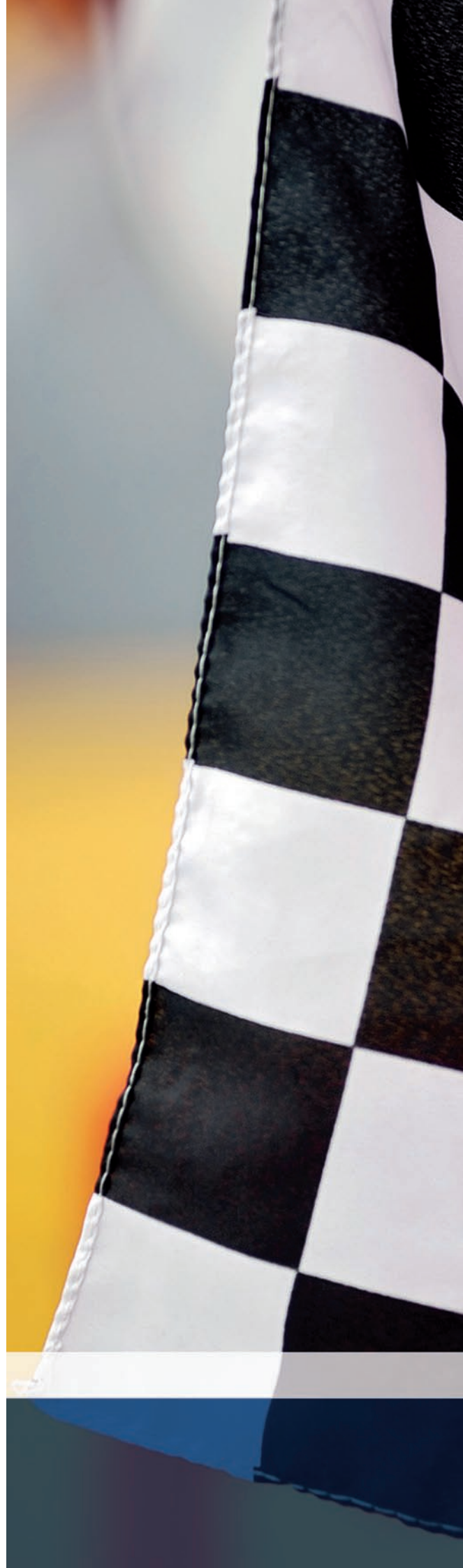
Microsoft Premier -tukipalvelu on Microsoftin suora tukisopimus loppuasiakkaillemme. Asiakkaan ensisijainen tukikanava on aina Dynamics-ratkaisun toimittanut kumppanimme, mutta joskus on perusteltua, että asiakkaalla on myös suora, hallinnoitu tukikanava suoraan Microsoftille. Premier-tukipalvelun päämäärä on varmistaa ja edelleen kehittää asiakkaan Microsoft-tietojärjestelmien käytettävyyttä.

Tukipalvelu sisältää seuraavia osa-alueita:

- **Reaktiivinen tekninen tuki.** Ongelmatilanteiden ratkaisun osalta Microsoft Premier 24x7 -tukipalvelu on käytettävissä kaikille Microsoft -yritysohjelmistoille. Kriittisissä ongelmatilanteissa Microsoftin edustaja saapuu asiakkaan tiloihin varmistamaan nopeaa ongelman ratkaisua.
- **Proaktiivinen tekninen tuki.** Ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyyn osalta Microsoft Premier tarjoaa erinomaiset työkalut esimerkiksi järjestelmien terveystarkastusten ja riskianalysien muodossa. Samoin Premier-workshopien avulla varmistetaan, että asiakkaan henkilöstöllä on käytössä parhaat mahdolliset työkalut ja käytännöt Microsoft -järjestelmien tukemiseen ja kehittämiseen.
- **Tekninen palvelupäällikkö (Technical Account Manager, TAM).** Asiakkaalle nimetään Microsoftilta tekninen palvelupäällikkö, jonka tehtävänä on laatia asiakkaan kanssa yhteistyössä palvelusuunnitelma, jossa sovitaan järjestettäväksi ja aikataulutetaan edellä mainitut terveystarkastukset ja workshopit. TAM myös varmistaa reaktiivisten tukipalveluiden toiminnan ja valvoo tukikysymysten käsittelyä Microsoftin tuessa.

Premier -tukipalvelusopimus on maksullinen vuosisopimus, joka on laajennettavissa asiakkaan tarpeiden mukaan. Microsoft Premier -tukisopimus ei kuulu Business Ready Enhancement Plan -ylläpito-ohjelman piiriin.

Mikäli organisaatiosi on kiinnostunut suorasta Premier-tukipalvelusopimuksesta Microsoftin kanssa, voitte olla yhteydessä Premier-palvelumyynnistä vastaavaan Antti Myyryläiseen anttim@microsoft.com.





SUOMENKIELINEN CUSTOMER SOURCE -SIVUSTO

<https://mbs.microsoft.com/customersource/worldwide/finland>

KANSAINVÄLINEN CUSTOMER SOURCE -SIVUSTO

<https://mbs.microsoft.com/customersource/>

KANSAINVÄLISET MICROSOFT DYNAMICS -YHTEISÖT

<http://community.dynamics.com>

Microsoft Premier -tukipalvelu

<http://support.microsoft.com/gp/premsup>

Microsoft®