

JOKAISEN VOITTAJAN TAKANA ON JOUKKUE

Avaimia menestykseen



Microsoft-tiimi on olemassa sinua varten

Kiitos, että valitsit Microsoft Dynamics® -toiminnanohjausratkaisun ja Business Ready Enhancement Plan -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 Business Ready Enhancement Plan -ylläpito-ohjelmasta, CustomerSource-extranet-sivustosta ja sen käytöstä, mahdollisuuksista osallistua niin suomalaisten kuin kansainvälistenkin Microsoft Dynamics -yhteisöjen toimintaan ja esittely suomalaisten Microsoft Dynamics -referenssiasiakkaiden Platinum VIP -kerhosta.

SISÄLTÖ

Business Ready Enhancement Plan -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	7
Dynamics-referenssiasiakkaiden Platinum VIP -kerho	7
Microsoft Premier -tukipalvelut	8
Microsoft Your Business Solution Roadmap -työkalu nykyasiakkaille	9





Pidä ohjelmistosi ajan tasalla

BUSINESS READY ENHANCEMENT PLAN -YLLÄPITO-OHJELMA

Business Ready Enhancement Plan -ylläpito-ohjelma on suunniteltu auttamaan sinua ja organisaatiotasi Microsoft Dynamics -ratkaisun kaikkien mahdollisuuksien hyödyntämisessä. Ohjelman tuotetukipalvelujen ansiosta voit optimoida ohjelmistoratkaisun suorituskyvyn ja lisätä ratkaisun arvoa jatkuvilla tuoteparannuksilla. Lisäksi Business Ready Enhancement Plan -ylläpito-ohjelma suojelee tekniikka-investoinnin arvoa pitämällä ratkaisun ajan tasalla ja varmistamalla, että voit käyttää myös tulevia teknisiä ratkaisuja.

Ylläpito-ohjelma sisältää seuraavat edut:

- tuoteversioiden jatkuvat uudistukset ja Microsoftin mittavat tuotekehityspanostukset
- säännölliset päivitykset ja Service Packit, jotka ylläpitävät ja parantavat ratkaisun suorituskykyä
- ajankohtaiset lainsäädäntöpäivitykset ja Hot Fix -korjaukset, jotka auttavat organisaatiotasi noudattamaan paikallisia lakeja
- CustomerSource-sivusto, jonka tuki-, koulutus- ja yhteisöpalvelut parantavat työntekijöidesi tuottavuutta
- kiinteä listahinta, jonka avulla voit budjetoida vuosittaiset ylläpito-ohjelman kustannukset ennustettavasti
- siirtymähyvitykset, joiden ansiosta voit siirtää ERP-käyttöoikeusinvestointisi toiseen Microsoft Dynamics -ERP-ratkaisuun
- elinkaaren tuotetukikäytäntö, joka varmistaa tuoteversiosi tuen vähintään viideksi vuodeksi.

BUSINESS READY ENHANCEMENT PLAN -YLLÄPITO-OHJELMAN VUOSITTAINEN YLLÄPITÄMINEN TAKAA, ETTÄ SAAT KAIKKI TUOTETUKIPALVELUT.

Ryhdy käyttämään tuotetukipalvelujasi

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.

- **Tuotetuki ja Knowledge Base -tietokanta.** Voit etsiä tietoja ajankohtaisista aiheista ja valmiita ratkaisuja aikaisemmin esitettyihin kysymyksiin käyttäen hakuehtoina mm. tuotteen nimeä, versiota ja vapaita hakusanoja ongelmatilanteen kuvaamiseen.
- **Ladattavat tiedostot ja päivitykset.** Saat kaikki julkaistut päivitykset, Service Packit ja uudet tuoteversiot ladattua tämän linkin kautta.
- **Ohjeet.** Voit ladata asennusoppaita, määritysoppaita, 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 asiakkaiden kanssa.
- **Tuotepalautte.** Jätä oma tuoteparannusehdotuksesi tai kannata toisten tekemiä ehdotuksia julkisten uutisryhmien kautta.





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** -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 -tunnukseksi 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 ratkaisuisista ja liiketoimintatarpeista sekä luoda todellinen yhteisö, josta on hyötyä koko vuoden ajan. Convergence järjestetään kaksi kertaa vuodessa; toinen tapahtuma on Yhdysvalloissa ja toinen Euroopassa. Tänä vuonna Euroopan Convergence on yksittäisen ison tilaisuuden sijaan kiertuetyyppinen, ja konferenssiorganisaatio kiertää neljässä eri Euroopan kaupungissa loka-marraskuussa. Suomalaiset asiakkaat tullaan kutsumaan ensisijaisesti yhteen näistä tapahtumista. Tilaisuus tarjoaa ainutlaatuisia ohjelmia eri alojen asiantuntijapuhujineen, yksityiskohtaisine tuote-esittelyineen ja käytännön koulutusistuntoineen. Saat tietoja 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 tietoja 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 asiakasorganisaatioidemme päättäjille. Tilaisuuksien luonne on ei-tekninen. Nykyasiakaspäivät järjestetään pääsääntöisesti keuhäis ja löydät niistä tarkempaa tietoa Customer Source -sivustolta.

SUOMALAISET MICROSOFT DYNAMICS -KÄYTTÄJÄKERHOT

Microsoft Dynamics -käyttäjakerhot ovat Dynamics-ratkaisujen käyttäjille tarkoitettu yhteisö keskusteluun, toisilta oppimiseen ja tiedon jakamiseen. Dynamics-käyttäjakerhon jäsenenä saat suoran yhteyden muihin käyttäjiin ja vinkkejä, miten käyttää valitsemaasi teknologiaa entistä paremmin. Dynamics-käyttäjakerho järjestää säännöllisiä tapaamisia, joissa mukavan yhdessäolon ja tutustumisen lisäksi kuulet asiantuntijaluentoja ja viimeisintä tietoa tuotekehityksestä. Tapaamisajankohdat ilmoitetaan käyttäjakerhon omilla sivuilla osoit-





teissa <http://itpro.fi/ax> (Dynamics AX), <http://itpro.fi/nav> (Dynamics NAV) ja <http://itpro.fi/crm> (Dynamics CRM). Rekisteröitymistä varten pyydämme lähettämään sähköpostin yhteystietoineen osoitteeseen mbsfi@microsoft.com, minkä jälkeen saat tarkemmat ohjeet rekisteröitymistä varten. Tiedotamme käyttäjäkerhojen tapamisajoista myös CustomerSource-sivustolla.

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 verkkoressurssi 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 ammattiasi ja liiketoimintaympäristöön liittyvistä asioista.
- Määrittelytyökalujen avulla voit automatisoida haluamasi tietovirran ja suodattaa sisältöjä kiinnostuksesi mukaan.

DYNAMICS-REFERENSSIASIAKKAIDEN PLATINUM VIP -KERHO

Microsoft Dynamicsilla on Suomessa jo satoja tyytyväisiä asiakkaita, joista monet ovat ystävällisesti antaneet meille ja kumppaneillemme oikeuden käyttää heidän nimiään ja kommenttejaan referenssitarkoituksessa. Tarvitsemme kuitenkin jatkuvasti uusia menestystarinoita onnistumisista ja liiketoimintahyödyistä, joita suomalaiset asiakkaamme ovat Dynamics-ratkaisuistaan saaneet. Haluamme myös omalta osaltamme huomioida näitä asiakkaita entistä paremmin.

Näistä syistä olemme perustamassa Dynamics-referenssiasiakkaiden Platinum VIP -kerhoa. Kerhoon tullaan valitsemaan sellaisia Dynamics-ratkaisun käyttöönotto- tai laajennusvaiheessa olevia asiakkaita, joiden ERP- tai CRM-hankkeelle määritellään jo projektin alkuvaiheessa selkeät, mitattavat liiketoiminnalliset tavoitteet, ja jotka

ovat Microsoftin näkökulmasta markkinoinnillisesti mielenkiintoisia – joko omalla toimialallaan tai Suomen-laajuisesti. Lisäksi kerhoon kutsutaan asiakkaita, jotka jo aikaisemmin ovat toimineet aktiivisesti Dynamics-viestin viejinä suomalaisessa markkinassa.

Platinum VIP -kerhoon valittavien, Dynamics-ratkaisun käyttöönotto- tai laajennusvaiheessa olevien jäsenten osalta Microsoft sitoutuu tukemaan asiakkaan Dynamics-hanketta tiiviimmin kuin pysytymme kaikkien asiakkaiden kohdalla tekemään. Tämä tuki voi olla edustus asiakkaan ohjausryhmässä, ratkaisuarkkitehtuurin katselmointipalvelua ja/tai investointitukea kumppanin työhön asiakkaan projektissa. Asiakas puolestaan sitoutuu antamaan Microsoftille referenssioikeuden hankkeeseensa 3–6 kuukauden kuluttua Dynamics-ratkaisun käyttöönotosta. Referenssiasiakkaillamme on mahdollisuus saada itselleen positiivista julkisuutta dynaamisena ja innovatiivisena toimijana, joka panostaa toimintansa kehittämiseen ja asiakkaidensa parempaan palvelemiseen. Platinum VIP -kerhon jäsenyritysten edustajille järjestetään kerran vuodessa yhteinen verkostoitumistilaisuus, joka on avoinna vain kerhon jäsenille.

Mikäli organisaatiosi on kiinnostunut Dynamics-referenssiasiakkuudesta, pyydämme lähettämään viestin osoitteeseen mbsfi@microsoft.com, niin edustajamme ottaa sinuun yhteyttä tarkempien keskustelujen käymiseksi.


MICROSOFT PREMIER -TUKIPALVELUT

Microsoft Premier –tukipalvelu on Microsoftin suora tukisopimus loppuasiakkaillamme. 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 ennaltaehkäisy osalta Microsoft Premier tarjoaa erinomaiset työkalut esimerkiksi järjestelmien terveystarkastusten ja riskianalyysien 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 johtaja Mikko Tolvaseen sähköpostiosoitteella mikkot@microsoft.com.

MICROSOFTIN BUSINESS SOLUTION ROADMAP -TYÖKALU NYKYASIAKKAILLE

Microsoft on kehittänyt Dynamics ERP -ratkaisuja varten roadmap-työkalun, jonka tavoitteena on auttaa Dynamics-asiakkaitamme saamaan investoinnistaan irti kaikki mahdolliset liiketoimintahyödyt. Roadmap-työkalu esitellään kumppaneillemme kevään 2009 aikana.

Työkalu auttaa Dynamics-toteutuskumppaneita käymään asiakasorganisaation kanssa rakenteellisen keskustelun asiakkaan:

- pitkän aikavälin liiketoimintatavoitteista
- tunnistettujen liiketoimintatavoitteiden linkittymisestä tietyn liiketoimintaprosessin kehittämiseen
- prosessien ja ratkaisun kehittämisen toteutusaikataulusta, jolla Dynamics-ratkaisusta saadaan liiketoiminnalle entistä enemmän tukea ja hyötyjä

Keskustelun lopputuloksena määrittelette yhdessä kumppanin kanssa roadmap-etenemissuunnitelman, jossa tavoitteiden kanalta olennaiset prosessit linkitetään Dynamics-ratkaisun toiminnallisuuksiin. Lisätietoa roadmap-työkalun hyödyntämisestä saat Dynamics-toteutuskumppaniltasi.

CUSTOMER SOURCE

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

MICROSOFT DYNAMICS -YHTEISÖT

<http://community.dynamics.com>

MICROSOFT DYNAMICSIN ASIAKASPALVELU- JA TUKIVAIHTOEHDOT

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

MICROSOFT PREMIER -TUKIPALVELU

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

Microsoft®