

Palvelukuvaus

Taloushallinnon Help Desk

toukokuu 2009

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
Yleistä	3
Käyttöönotto	3
Palvelun avaus.....	3
Sopimustyyppi.....	3
Palvelun piirteet	4
Toimeksiantotyypit.....	4
Neuvonta	4
Toteutus	4
Palveluprosessi	4
Toimeksiannon avaaminen	4
Työsuunnitelman hyväksyminen (mahdollinen).....	4
Netvisor-valtuutus	4
Neuvonta	4
Toteutus	5
Toimeksiannon sulkeminen.....	5
Palvelutaso	5
Saavutettavuus.....	5
Palvelutaso	5
Virheiden korjaaminen	5
Seuranta, raportointi ja laskutus.....	5

Yleistä

Taloushallinnon Help Desk avustaa yrityksiä, ammatinharjoittajia ja yhteisöjä hoitamaan lakisääteiset velvoitteensa oikein ja tehokkaasti Netvisor-työkalun avulla.

Taloushallinnon Help Desk on tarvittaessa valtuutusmenettelyn kautta yhteydessä suoraan yrityksesi tietoihin Netvisorissa, joten voimme neuvonnan lisäksi myös käytännössä toteuttaa asioita.

Taloushallinnon Help Desk avustaa mm. seuraavissa tilanteissa:

- Ostolaskut: Saanko vähentää arvonlisäveron tästä hankinnasta? Mille tilille tiliöin laskun? Milloin saan vähentää arvonlisäveron? Miten saan muutettua kirjauspäivää?
- Myyntilaskut: Milloin joudun suorittamaan arvonlisäveron tästä myynnistä? Miten ulkomaan myynti tulee kirjata?
- Tiliotteiden käsittely: Miten hyödynnän automatiikkaa? Minkälaisia tositteita tarvitsen tiliotteen lisäksi?
- Palkanlaskenta: Miten rakennan palkkamallin? Miten lomapalkka lasketaan?
- Tilinpäätös: Miten teen tasekirjan? Mitä tietoja tasekirjassa pitää olla? Onko tilinpäätöksen tekeminen mahdollista ulkoistaa Help Deskille?

Taloushallinnon Help Desk pystyy avustamaan asiakysymysten lisäksi myös tavanomaisimmissa Netvisor-työkalun tehokkaaseen käyttöön liittyvissä kysymyksissä, mutta *Taloushallinnon Help Desk* ei ole tekninen tukipalvelu. Teknisen tukipalvelun Netvisor-palveluun tuottaa ja tarjoaa Netvisor Oy.

Käyttöönotto

Palvelun avaus

Palvelu avataan olemalla yhteydessä Help Deskiin. Help Desk kirjaa asiakkaan perustiedot ylös ja lähettää sähköpostitse vahvistuksen palvelun käyttöönotosta.

Sopimustyyppi

Palvelun avauksen yhteydessä Asiakkaalle avataan tuntiveloitteinen perussopimus, joka on heti käytössä.

Tarvittaessa Asiakas voi sopia suoraan Help Deskin kanssa erikoissopimuksista joista on mainittu palveluhinnastossa.

Palvelun piirteet

Toimeksiantotyypit

Neuvonta

Neuvonta-toimeksiannossa Asiakkaalla on kysymys jonka ratkaisemiseksi Asiakas kysyy neuvoa. Lopputuloksena Lopputuloksena Asiakkaalle annetaan suulliset tai kirjalliset ohjeet kysymyksen ratkaisemiseksi.

Toteutus

Toteutus-toimeksiannossa Asiakkaalla on haaste jonka Asiakas haluaa Help Deskin ratkaisevan ja toteuttavan. Lopputuloksena Asiakkaan haaste on ratkaistu sovitulla tavalla toteuttamalla ratkaisu Asiakkaan tietoihin Netvisoriiin.

Palveluprosessi

Toimeksiannon avaaminen

Asiakas antaa toimeksiannon joko puhelimitse tai sähköpostitse. Help Desk hankkii tarvittaessa tarkentavat tiedot, jotta toimeksianto on selvä.

Toimeksianto avataan ja toimeksiannon tyyppi kirjataan seurantajärjestelmään. Toimeksianto on tyyppiä Neuvonta tai Toteutus.

Työsuunnitelman hyväksyminen (mahdollinen)

Mikäli Toteutus-tyyppisen toimeksiannon työmääräarvio on yli 30 min, annetaan Asiakkaalle erikseen työmääräarvio, jonka Asiakas hyväksyy. Suullinen hyväksyntä on riittävä 90 min työmääriin asti. Mikäli työmääräarvio on yli 90 min, pyydetään sähköpostihyväksyntä.

Mikäli Toteutus-toimeksiannossa lopputuloksen toimittamisen aikatauluarvio on yli 24 h toimeksiannon avaamisesta, sovitaan aikataulusta erikseen sähköpostitse.

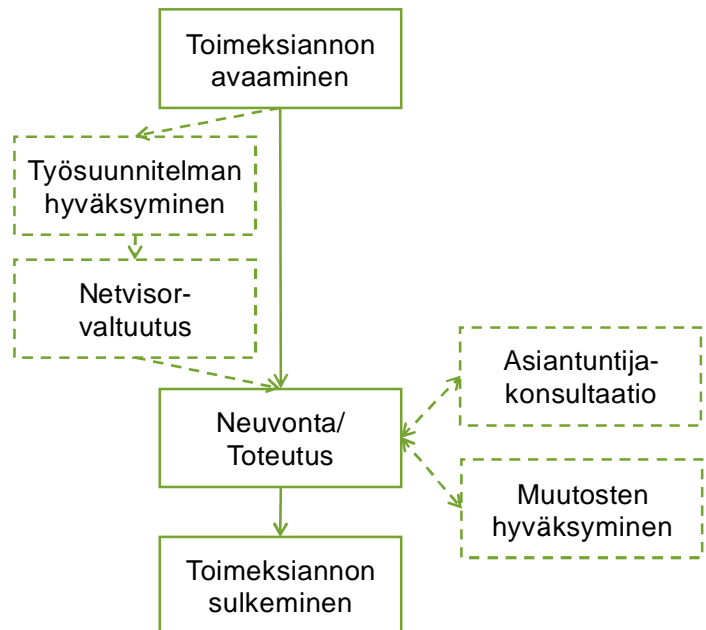
Netvisor-valtuutus

Mikäli toimeksiannon toteuttamisessa tarvitaan pääsy Asiakkaan aineistoon Netvisoriiin, pyydetään Asiakasta tekemään valtuutus tarvittavaksi ajaksi Netvisor-palvelussa.

Jatkuvissa sopimustyypeissä valtuutus tehdään etukäteen siten, että se on aina Help Deskin käytettävissä.

Neuvonta

Neuvonta-toimeksiantoon liittyvä neuvonta ja ohjeistus annetaan välittömästi. Osassa tapauksia toimeksiannossa käytetään Help Deskin ulkopuolisia asiantuntijoita apuna (Asiantuntijakonsultaatio), jolloin vastaus ei ole välitön. Laskutuksessa Asiantuntijakonsultaation osuus veloitetaan ainoastaan kertaalleen.



Toteutus

Toteutus toteutetaan sovittujen työmääräarvioiden ja aikataulujen puitteissa ja sen valmistumisesta ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse.

Mikäli toteutuksen aikana havaitaan, että työmääräarvio tai aikataulu ovat merkittävästi ylittymässä, tulee tästä viipymättä ilmoittaa Asiakkaalle. Työmääräarvion ylittymisen osalta Asiakkaalta pyydetään uusi hyväksyntä sähköpostitse ennen kuin työtä jatketaan.

Toimeksiannon sulkeminen

Neuvonta-toimeksianto suljetaan järjestelmässä ja on laskutusvalmis heti kun neuvot tai ohjeet on annettu.

Toteutus-toimeksianto suljetaan järjestelmässä ja on laskutusvalmis heti kun asiakas on kuitannut lopputuloksen hyväksytyksi. Käytössä on ns. hiljainen hyväksyntä, eli mikäli asiakkaalta ei saada kuittausta 48 h sisällä, lopputulos oletetaan hyväksytyksi ja laskutetaan.

Palvelutaso

Saavutettavuus

Toimeksiantoja vastaanotetaan puhelimitse sekä sähköpostitse. Kummatkin kanavat ovat saavutettavissa arkisin klo 8-16.

Palvelutaso

Puheluihin vastataan 95% varmuudella 5 min odotusajan jälkeen. Palvelutasoa seurataan puhelinkeskuspalvelun avulla.

Sähköposteihin vastataan 95% varmuudella 2 tunnin sisällä. Toteutumista seurataan seurantajärjestelmällä.

Neuvonta-toimeksiannoissa arvioidaan, että 75% pystytään ratkaisemaan ensikontaktin aikana.

Toteutus-toimeksiannoissa aikataulu on tapauskohtainen ja sovittava. Palvelutaso määritetään asiakastyytyväisyyden kautta, jonka tavoitteena on erinomainen.

Virheiden korjaaminen

Toteutus-toimeksiannoissa havaitut ja ilmoitetut virheet korjataan veloituksetta 30 päivän ajan toimeksiannon laskutuksesta.

Neuvonta-toimeksiannoissa annetut ohjeet ja neuvot ovat viipittömästi parhaan tietämyksemme mukaisia.

Sopimusehdoissa on tarkemmin kuvattu juridiset vastuukysymykset.

Seuranta, raportointi ja laskutus

Seurantajärjestelmään kirjataan toimeksiannolle käytetty työaika. Asiantuntijakonsultaatioihin käytetty työaika kirjataan vain kertaalleen, vaikka siihen olisi sitoutunut kahden henkilön aikaa.

Asiakas saa kuukausittain jälkikäteen laskun jossa on yhteenveto käytetystä ajasta.