

# Asiakas- Ohje

SOFTONE GO -LIIKETOIMINTA-  
JÄRJESTELMÄLLE JA  
PAIKALLISESTI ASENNETUILLE  
JÄRJESTELMILLE.

SoftOne®







# Hei!



**Me SoftOnella olemme iloisia voidessamme tarjota asiakkaillemme maksutonta tukea. Haluamme, että asiakkaamme onnistuvat järjestelmän käytössä ja pystyvät hyödyntämään sitä parhaalla mahdollisella tavalla. Visionamme on tukea asiakkaidemme kasvua ja kilpailukykyä SoftOne GOn, SoftOne Timerin ja paikallisesti asennettujen järjestelmiemme avulla.**

Voidaksemme auttaa sinua parhaalla mahdollisella tavalla on tärkeää, että perehdyt tähän esitteeseen ja SoftOne-sopimukseesi. Olemme koonneet tähän esitteeseen tarpeellista tietoa työskentelytavastamme ja siitä, miten voit saada mahdollisimman sujuvan käyttäjäkokemuksen.  
Tervetuloa!

Ystävällisin terveisin

**Håkan Lord**

SoftOne Groupin konsernijohtaja ja perustaja



**Johdanto** 3

**1. Tiimi** 6  
SoftOnen tuoteasiantuntijat  
palvelevat osastolla Asiakaspalvelu  
ja tuki

**2. SuperUser** 8  
Olet SuperUser  
Maksuton tuki -  
Oikeudet ja ehdot  
Asiakas omistaa kokoonpanonsa  
Palvelutasot

**3. Digitaalinen Asiakaskeskus** 14  
Kaikki alkaa aina asian  
rekisteröimisestä!  
Meidän tapausprosessimme  
UKK on tietopankkisi

**4. SoftOne Akatemia** 16

**5. Muut palvelut** 17

**6. Tietoturva** 18

**7. Yhteydenottotavat** 22

**Näin saat apua asiakaspalvelu- ja tukiosastoltamme**

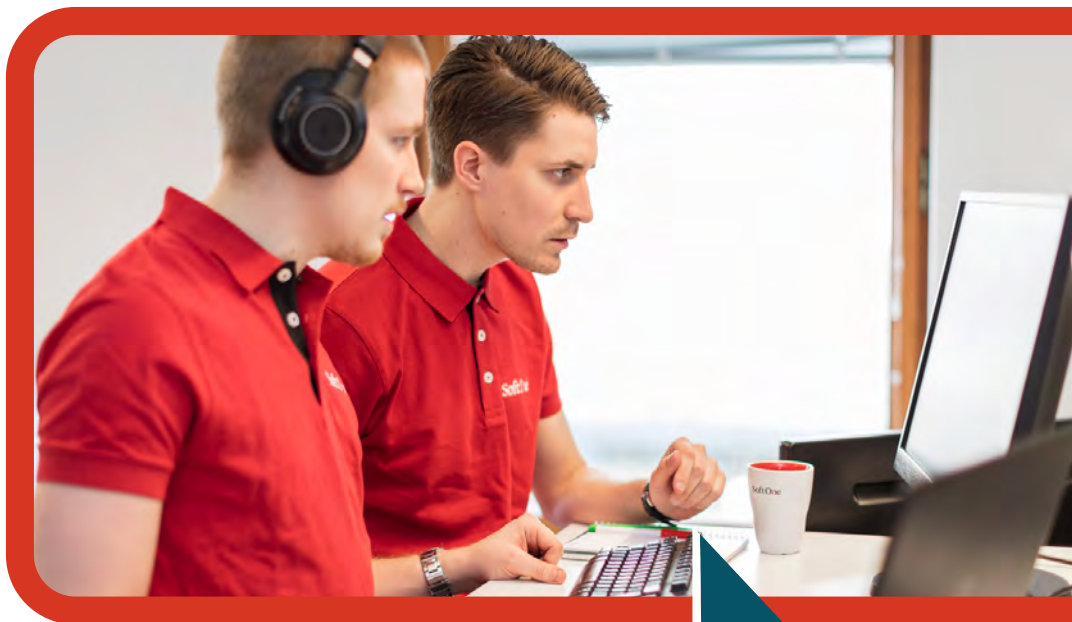
- 1.  
Kirjautu Digitaaliseen  
Asiakaskeskukseen**
- 2.  
Rekisteröi asiasi**
- 3.  
Määrittele ja luokittele,  
millaista apua tarvitset**
- 4.  
Seuraa tapauksesi tilaa ja  
viestejä**

**Tuoteasiantuntijamme  
palvelevat osastolla nimeltä**

# Asiakaspalvelu ja tuki

Asiakaspalvelu- ja tukiosaston esihenkilö on Dainora Butvile. Dainora pyrkii aktiivisesti tarjoamaan asiakkaillemme mahdollisimman hyvää tukea – työntekijöiden viihtyvyydestä ja kehityksestä tinkimättä.





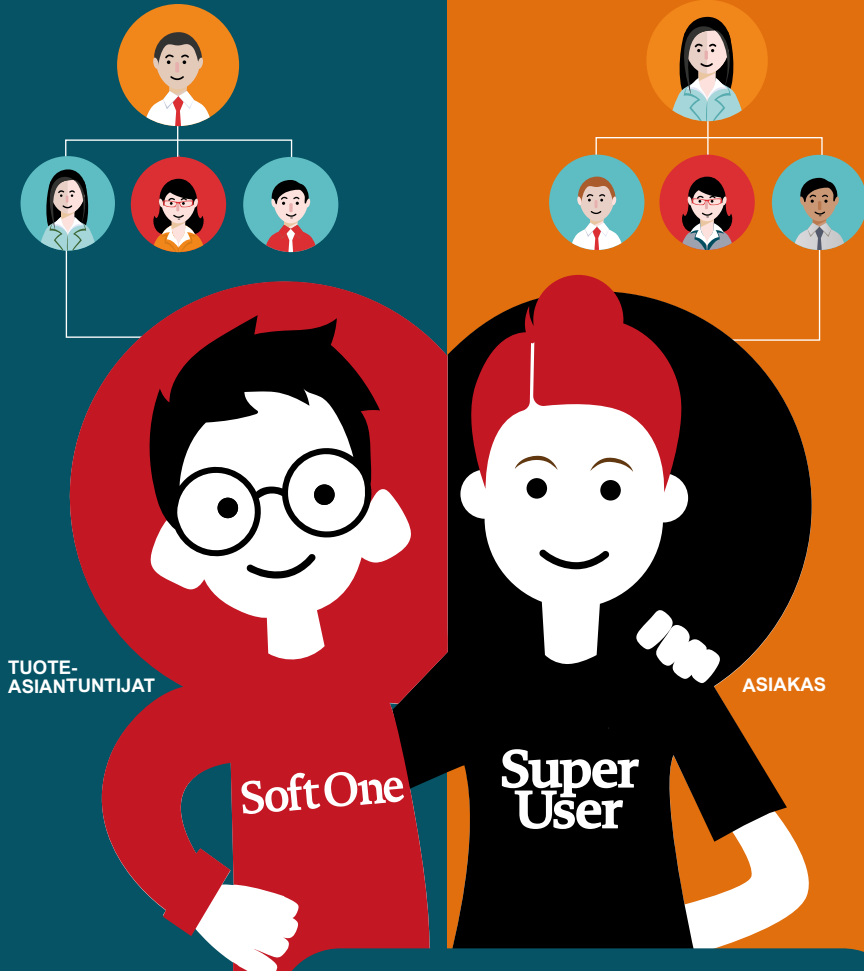
**” Kokeneet ja omistautuneet tuoteasiantuntijamme auttavat asiakkaidemme SuperUsereita saamaan SoftOnen järjestelmistä maksimaalisen hyödyn. Heillä on tärkeä tehtävä SoftOnen ja asiakkaidemme välisessä yhteistyössä. ”**

Dainora Butvile, asiakaspalvelu- ja tukiosaston esihenkilö.

Tuoteasiantuntijamme jakautuvat kahteen tukitiimiin, ja heillä on osaamista meille tärkeimmiltä toimialoilta. Yksi tiimi keskittyy urakoitsijoihin, kuljetusalaan ja konsultteihin, toinen puolestaan vähittäiskauppaan, palvelualan yrityksiin ja organisaatioihin. Kehitämme osaamistamme eri osaamisalueilla, joten voit luottaa siihen, että tuoteasiantuntija

**Tuoteasiantuntijat ovat valmiita auttamaan asiakkaitamme taustatukenaan koko yrityksemme.**

tuntee tuotealueidesi lisäksi myös toimialasi mahdollisine tarpeineen ja haasteineen. Liiketoimintajärjestelmät muodostavat monimutkaisen alan, eivätkä kaikki vastaukset ole itsestään selviä. Useimmiten pystymme vastaamaan nopeasti, mutta välillä asia vaatii selvittämistä. Pyrimme aina tarjoamaan henkilökohtaista ja ensiluokkaista palvelua.



### SuperUserit

- ovat yrityksen digijohtajia
- toimivat yrityksen sisäisenä tukena
- osallistuvat SoftOne GOn kehitykseen
- tehostavat yrityksen prosesseja
- maksimoivat liiketoimintajärjestelmän hyödyt



# Super Userit

## Yrityksen SuperUserit

Siinä missä SoftOnella sankareita ovat tuoteasiantuntijat, teillä niitä ovat SuperUserit. SuperUserit vastaavat siitä, että SoftOne GO toimii yrityksessänne sujuvasti. SuperUserit kerryttävät laajaa osaamista järjestelmästä ja edistävät yrityksen menestystä. Heillä on myös keskeinen rooli yrityksen ja SoftOnen välisessä viestinnässä.

### KÄYTTÖOIKEUDET KAHDELLE SUPERUSERILLE

SoftOnen asiakkaana yrityksenne saa käyttöönsä asiakaspalvelu- ja tukiosastomme palvelut Digitaalisessa Asiakaskeskuksessa, sähköpostitse tai puhelimitse. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kahteen (2) SuperUseriin, jotka voivat ottaa yhteyttä asiakaspalvelu- ja tukiosastoon. SoftOne GO -moduulien lukumäärästä riippuen yrityksellänne voi olla useampikin SuperUser – kuitenkin enintään neljä (4) henkilöä asiakkuutta kohden. SuperUserit käyvät SoftOnen virallisen koulutuksen ja ovat vastuussa rutiineista ja osaamisen siirrosta yrityksessä.

Organisaation kysymykset kulkevat SuperUserien kautta, jotka kasvattavat yrityksen toimintaan liittyvää tietotaitoa järjestelmästä. SuperUserit pystyvät vastaamaan moniin niistä kysymyksistä, joita järjestelmästä voi herätä.

### HUOMIOITAVAA SUPERUSEREILLE

#### ■ SuperUsereilta vaaditaan koulutus

Käyttäjiltä, jotka voivat hyödyntää SoftOnen asiakaspalvelua ja tukea, edellytetään koulutusta niistä SoftOne GO -moduuleista, joiden käyttöön asiakas kaipaa tukea. SuperUserit myös kehittävät osaamistaan jatkuvasti, sillä he ovat yrityksessään SoftOne GO -asioiden päävastuuhenkilöitä.

#### ■ SuperUserit hoitavat kaiken yhteydenpidon

Haluamme varmistaa, että annamme opastusta oikealle yhteyshenkilölle yrityksessänne. Siksi on tärkeää, että yhteydenpito tukiasioissa rajoittuu nimettyihin SuperUsereihin. Näin pystymme auttamaan kaikkia asiakkaitamme.

#### ■ SoftOnella ei ole pääsyä asiakkaan dataan

Asiakas vastaa siitä, että SoftOnen asiakaspalvelu- ja tukiosasto saa tarvittaessa pääsyn asiakkaan SoftOne GO -tilille.

#### ■ Oikeus SoftOnen asiakaspalveluun ja tukeen koskee asiakkaita, joilla ei ole eräänäntyneitä maksuja.



## Maksuton tuki – oikeudet ja ehdot

### MIKÄ LUOKITELLAAN TUKIASIAKSI?

Tukiasioihin lasketaan järjestelmän toimintaa ja työnkulkuja koskevat neuvontapyynnöt sekä teknisestä ympäristöstä johtuvien ongelmien vianetsintä.

Tuoteasiantuntijamme voivat auttaa myös muunlaisissa asioissa (katso asiatyypit alta). Laskutamme erikseen asioista, joita ei luokitella tukiasioiksi vaan jotka katsotaan lisäpalveluiksi. Saat tiedon työn aloittamisesta ja laskuttamisesta aina etukäteen. SoftOnella on oikeus veloittaa ajasta, joka kuluu asiakkaan IT-ympäristöstä tai toiminnasta johtuvien virheiden korjaamiseen tai havaitsemiseen.

### ASIATYYPIT

Asiakkaamme ottavat meihin yhteyttä eri syistä. Palvelumme optimoimiseksi ja mittaamiseksi luokittelemme asiat seuraavasti:

- Tukipyyntö
- Ohjelmointivirhe
- Toive
- Työtilaus

## Asiakas omistaa kokoonpanonsa

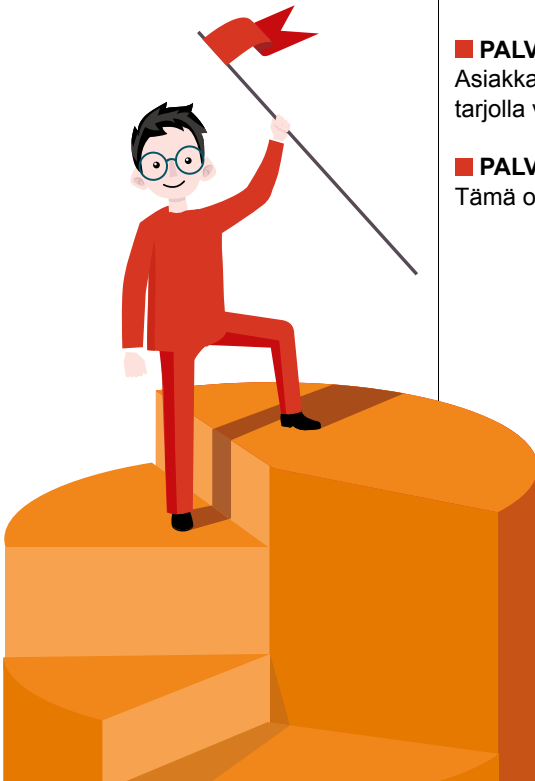
Asiakaspalvelu- ja tukiosastomme tuoteasiantuntijat auttavat sinua tukiasioissa. Heillä ei ole oikeuksia eikä lupaa tehdä muutoksia yritysasetuksiinne. Mikäli kokoonpanoa on tarpeen muuttaa, sen hoitavat konsulttimme ja palvelu tilataan osoitteesta [tuki@softone.fi](mailto:tuki@softone.fi). Asiakkaana vastaat siitä, että SoftOnen asiakaspalvelu- ja tukiosasto saa tarvittaessa pääsyn SoftOne GO- ja SoftOne Timer -tileillesi. Kokoonpanon omistaja on yrityksenne, ja mahdollisista konsulttipalvelujen tilauksista vastaavat nimetyt SuperUserit. SoftOnella on pääsy järjestelmäänne itse valitsemanne ajan.

### Kirjautumisoikeuden myöntäminen asiakaspalvelu- ja tukiosaston tuoteasiantuntijalle

Vianetsintää varten tuoteasiantuntijoiden on joskus saatava pääsy järjestelmäänne. Vianetsintä aloitetaan asiakkaan nimenomaisesti tilauksesta. Yrityksenne SuperUserit voivat pyynnöstä myöntää pääsyn järjestelmäänne ja valitsevat samalla kuinka kauan tukikirjautuminen on voimassa. SoftOnella on oikeus veloittaa asiakasta ajasta, joka kuluu asiakkaan IT-ympäristöstä tai toiminnasta johtuvien virheiden korjaamiseen tai havaitsemiseen.

## Ohjelmointivirheiden palvelutasot

Tuoteasiantuntijamme hoitavat ohjelmointivirheitä SoftOnen palvelutasosopimuksen mukaisten palvelutasojen perusteella. Palvelutasomme kuvaavat, kuinka nopeasti pyrimme palvelemaan asiakkaitamme ohjelmointivirheiden osalta. Lisäksi palvelutasot auttavat meitä priorisoimaan ohjelmointivirheiden käsittelyä. Noudattamalla ohjelmointivirheiden käsittelyssä yhteistä käytäntöä voimme tarjota asiakkaillemme parempaa laatua ja palvelua.



Ohjelmointivirheet priorisoidaan seuraavasti:

### ■ PALVELUTASO 1

Ohjelmistopalvelua ei voi käynnistää, ohjelmistopalvelu tai sen olennaiset osat eivät ole käytettävissä, eikä ongelmaa voi kiertää vaihtoehdoisella ratkaisulla.

### ■ PALVELUTASO 2

Liiketoiminta on vaikeutunut merkittävästi, mutta ohjelmistopalvelu on käytettävissä.

### ■ PALVELUTASO 3

Jotkin liiketoiminnan alueet ovat huomattavasti vaikeutuneet, mutta ohjelmistopalvelu on käytettävissä.

Tämä palvelutaso koskee myös tasoja 1 ja 2, mikäli niissä on tarjolla vaihtoehtoinen ratkaisu.

### ■ PALVELUTASO 4

Asiakkaalle tärkeä asia, johon kuitenkin on tarjolla vaihtoehtoinen ratkaisu.

### ■ PALVELUTASO 5

Tämä on oletustaso.

## PALVELUTASOT – MÄÄRÄAJAT

SoftOnen asiakaspalvelu- ja tukiosasto alkaa käsitellä ohjelmointivirhettä alla ilmoitetussa määräajassa SoftOnen normaalien aukioloaikojen puitteissa. Tavoitteemme perustuu ensisijaisesti ohjelmointivirheen palvelutasoon.

Ohjelmointivirheiden palvelutasot	Käsittelyn alkamisen ajankohta	Asian ratkaisemisen tavoiteaika
1	2h	Samana päivänä
2	4h	Samalla viikolla
3	12h	4 viikon kuluessa
4	48h	1–6 kuukauden kuluessa
5	48h	1–12 kuukauden kuluessa

**Asiakaskeskukseksessämme voit helposti seurata asioidesi tilaa.**



# 3 Digitaalinen Asiakaskeskus

Digitaalinen Asiakaskeskus vastaa kaikkiin SoftOne GOta, SoftOne Timeria ja paikallisesti asennettuja järjestelmiä koskeviin kysymyksiin. Huomaathan, että tuen saaminen edellyttää, että olet ensin rekisteröinyt asiasi asiakaskeskukseen ja **käytät viitteenä tukipyyntön numeroa.**

## Kaikki alkaa aina asian rekisteröimisestä!

### ■ 1. KIRJAUDU ASIAKASKESKUKSEEN

Asian alullepano, raportointi ja seuranta tapahtuu aina asiakaskeskuksessa, olipa kyseessä tukipyyntö, ohjelmointivirhe, työtilaus tai toive. Löydät ohjeet pääsystä Digitaaliseen Asiakaskeskukseen sivun 22 kohdasta Yhteydenottotavat. Voit käsitellä asioita vain asiakaskeskukseen kirjautuneena.

### ■ 2. REKISTERÖI ASIASI

Rekisteröi asiasi täyttämällä lomake SoftOnen Digitaalisessa Asiakaskeskuksessa tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [tuki@softone.fi](mailto:tuki@softone.fi). Saat **tukipyyntön numeron**, ota voit käyttää viitteenä soittaessasi tai lähettäessäsi sähköpostia tuoteasiantuntijollemme.

### ■ 3. MÄÄRITTELE JA LUOKITTELE

Ilmoita lomakkeessa moduuli, jota asiasi koskee, ja määrittele asialuokka ja palvelutaso. Tarvittavien tietojen lisääminen nopeuttaa asiasi käsittelyä. Voit myös liittää mukaan asiakirjoja, kuten ruutukaappauksia tai muuta aineistoa, josta voi olla apua asiasi hoitamisessa. Tämän jälkeen tuoteasiantuntija käsittelee asiasi.

### ■ 4. SEURAA ASIASI TILAA

Voit seurata asiaasi Digitaalisessa Asiakaskeskuksessa, jossa näet avoimet ja jo ratkaistut asiat. Asiat on luokiteltu neljään ryhmään: tukipyyntöt, työtilaukset, toiveet ja ohjelmointivirheet. Asioidesi tilan tarkastelu edellyttää sisäänkirjautumista. Jos olet unohtanut salasanasi, voit tilata uuden rekisteröimäsi sähköpostiosoitteeseen. Napsauta kohtaa "Unohditko salasanasi?".

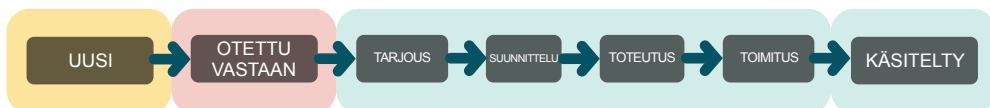


## Meidän tapausprosessimme

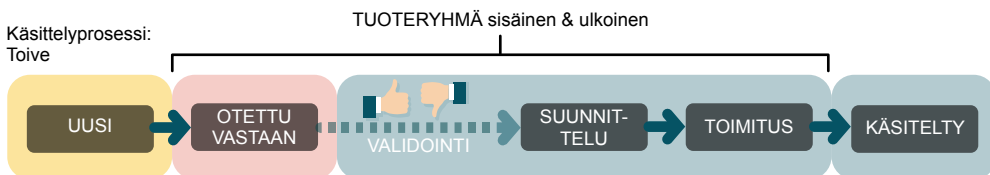
Käsittelyprosessi:  
Tukipyyntö



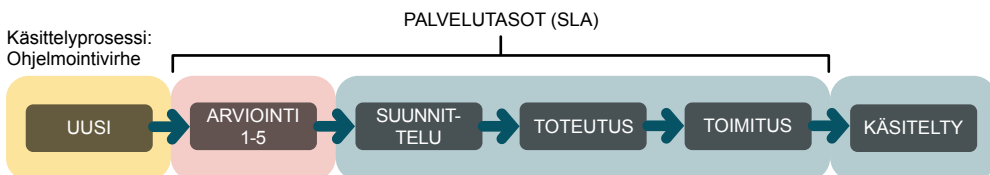
Käsittelyprosessi:  
Työtilaus



Käsittelyprosessi:  
Toive



Käsittelyprosessi:  
Ohjelmointivirhe



- ASIAKAS
- PALVELUN LAATU
- TUOTEOSASTO
- KONSULTTI

### Usein kysytyt kysymykset (UKK)

Tämä on asiakkaillemme tarkoitettu tietopankki. Jos haluat tehdä hakuja tietopankistamme, mene Digitaaliseen Asiakaskeskukseen ja napsauta kohtaa UKK. Olemme keränneet sinne runsaasti tietoa asiakkaidemme yleisimmistä ongelmista. Tietopankkiamme kehitetään jatkuvasti.

# SoftOne Akatemia

SoftOne Akatemia sisältää monia erilaisia materiaaleja, joten sinun on helppo löytää tarvitsemasi tieto haluamassasi muodossa. Akatemia on tärkeä tiedonlähde, joka auttaa asiakkaitamme saamaan ratkaisustamme maksimaalisen hyödyn. Akatemiaan pääset SoftOne GO -liiketoimintajärjestelmän oikeassa reunassa olevasta tutkintohattukuvakeesta. Olemme koonneet Akatemiaan tuoteuutisia, dokumentaatiota, opastusvideoita, koulutuksia sekä oikopolun Digitaaliseen Asiakaskeskukseen. Aineisto on jaoteltu moduuleittain, joten löydät helposti etsimäsi. Täältä löydät myös tuoreimmat uutiset SoftOne:sta, asiakkaistamme ja työntekijöistämme. Sivulla olevan lomakkeen kautta voit lisäksi lähettää Akatemian tukiresursseja koskevia toiveita.



## TUOTEUUTISET

Täältä voit lukea uusimmista toiminnoista ja päivityksistä. Tuoteuutisia julkaistaan jokaisen version yhteydessä, eli normaalisti joka toinen viikko. Uutiset löytyvät Akatemianista, mutta saat lukumuistutuksia myös linkin sisältävinä viesteinä SoftOne GOssa. Ohjelma kehittyy koko ajan, ja tuoteuutiset ovat tehokas keino pysytellä ajan tasalla ja saada järjestelmästä mahdollisimman suuri hyöty.

## DOKUMENTAATIO

Täältä löydät dokumentaatiota oppaiden ja rutiinikuvausten muodossa. Ne sisältävät usein perusteellisia prosessikuvauksia ja kuvia, joissa eri moduulit, työnkulut ja toiminnot on selitetty selkeästi.

## OPASTUSVIDEOT

Täältä löydät videoita, jotka opastavat sinua eri työnkuluissa ja toiminnoissa. Lyhyet videot antavat selkeän kuvan kustakin toiminnosta.

## KOULUTUKSET

Voit tilata konsulttimme pitämään räätälöityjä koulutuksia joko paikan päällä yrityksessäsi tai verkossa. Samassa yhteydessä tarjoamme mahdollisuutta hienosäätää järjestelmäännne.



# Muut palvelut

SoftOne tarjoaa useita palveluja, joiden tarkoituksena on tukea sinua asiakkaana ja maksimoida SoftOne G:sta saamasi hyödyt. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi lisätoimintojen käyttöönotto, koulutukset, lisenssilajennukset, laajamittainen konsultointi ja kehitystoimenpiteiden priorisointi. Jotta palvelutarjontaamme tutustumisen ja palveluiden löytämisen olisi mahdollisimman helppoa, olemme jakaneet palvelut neljään eri ryhmään: mikropalveluihin, konsulttipalveluihin, teknisiin konsulttipalveluihin ja hallinnollisiin palveluihin.

## SOFTONEN MIKROPALVELUT

Autamme asiakkaitamme tarjoamalla erilaisia mikropalvelupaketteja, joihin sisältyy erilaisia kertatoimeksiantoja, kuten asetusten säätöjä ja täsmäkoulutuksia. Tätä kautta voit tilata myös erilaisia lisävarusteita, joista voi olla apua SoftOne G:On hyödyntämisessä

## SOFTONEN KONSULTTIPALVELUT

Liittyessäsi SoftOnen asiakkaaksi kokeneet konsulttimme auttavat yrityksesi alkuun ja opastavat järjestelmien käytössä. Järjestelmä kasvaa ja kehittyy jatkuvasti – aivan kuten toimintannekin. Näin ollen järjestelmäsennusta voi toisinaan olla tarpeen tarkistaa tai säätää. Tässä konsulttimme ovat mielellään avuksi. Voimme myös räätälöidä palvelun tai järjestelmäsäädön erityisten tarpeidenne pohjalta. Pyydämme lähettämään erityistoiveet sähköpostitse osoitteeseen [tuki@softone.fi](mailto:tuki@softone.fi).

## TEKNISET KONSULTTIPALVELUT

SoftOnen osaavat arkkitehdit ovat tilattavissa muun muassa analysoimaan yrityksenne tarvetta API-integraatioille ja muille konfiguraatioille.

## SOFTONE LIIKETOIMINTAKUMPPANINA

Asiakkaiden järjestelmäkoonpanot ovat aina ainutlaatuisia. Asiakas omistaa kokoonpanonsa ja vastaa sen säännönmukaisuudesta ja päivittämisestä. Yrityskonsulttiemme johtama hallintopalvelu on helppo tapa varmistaa, että kokoonpanonne on optimoitu toimintaanne varten.



**ISO**

**27001**



# Tietoturva

SoftOnen liiketoimintajärjestelmä on suunnattu Pohjois-Euroopassa toimiville yrityksille. Haluamme aina tarjota asiakkaillemme ja työntekijöillemme ensiluokkaista tietoturvaa ja yksityisyydensuojaa. Asiakkaana voit luottaa siihen, että SoftOne tarjoaa turvallisia järjestelmiä ja palveluita, joita myös kehitetään jatkuvasti. Tavoitteenamme on tarjota tietoturvalakeja ja -säädöksiä kattavampi suojataso, jonka avulla yritystä ja sen työntekijöitä estetään aiheuttamasta toiminnallaan vahinkoa ja samalla minimoidaan käsittelyvirheiden riski. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hyvät tiedot SoftOne GO -liiketoimintajärjestelmän ja SoftOne Timerin tietoturvasta.

## Yrityksesi alusta SoftOne GO ja SoftOne Timer.

### PALVELIMET OVAT SUOJASSA TIETOMURROILTA

SoftOne GO ja SoftOne Timer toimivat omilla, Ruotsissa sijaitsevilla palvelimillaan, joita valvotaan vuorokauden ympäri. Palvelimet on sijoitettu turvallisuusluokiteltuihin tietokonesaleihin ja suojattu esimerkiksi palomuurilla ja virustorjunnalla sekä tallentamalla varmuuskopiot fyysisesti eri paikkoihin. Vain muutamalla valtuutetulla henkilöllä on pääsy henkilötietoja sisältävään tietoon. Pääsyoikeudet perustuvat rooleihin, ja vahvojen salasanojen käyttö on pakollista.

### HENKILÖTIETOJEN SIIRTO ON HELPPOA

Jokaisella on oltava mahdollisuus siirtää henkilötietonsa järjestelmästä toiseen. SoftOne GOssa tiedot voidaan siirtää JSON-muotoon ja viedä muihin järjestelmiin.

### PÄÄSY REKISTERÖITYJEN KOOTTUIHIN HENKILÖTIETOIHIN

Jokaisella on oikeus saada tietää, mitä henkilötietoja hänestä on kerätty. SoftOne GOssa ja SoftOne Timerissa on helppo selvittää, mitä tietoja järjestelmässä on yksittäisestä henkilöstä. Myös henkilötietojen päivittäminen käy helposti.

### POISTO JA ANONYMISOINTI

Henkilötiedot voidaan poistaa tai anonymisoida, ellei lainsäädännössä toisin edellytetä.

### HELPOTTAA TIETOTURVALOUKKAUSTEN RAPORTOINTIA

Kaikki henkilötietojen käsittely kirjataan lokiin, joten luvaton käyttö saadaan selville ja siitä voidaan ilmoittaa asianosaisille. Tätä varten yhteystietojen on oltava ajan tasalla järjestelmässä.

### ISO 27001 -SERTIFIOINTI

Koska tietoturva ja tietojen eheys ovat SoftOnelle tärkeitä prioriteetteja, olemme sitoutuneet korkeimpaan turvallisuustasoon eli ISO 27001 -standardiin. Sertifioitujen tarkastajien vuosittaisilla auditoinneilla varmistetaan, että pysyttelemme jatkuvasti tietoturvan kärjessä. Kansainvälisesti tunnustettu ISO 27001 -standardi on maailman johtavien asiantuntijoiden kehittämä ja vahvistama. Sitä noudattamalla yritykset voivat paremmin tunnistaa riskit ja ottaa käyttöön asianmukaiset valvontatoimet. Turvallisuus koskee sekä fyysistä turvallisuutta, kuten infrastruktuuria, että itse pilvipalvelua.

**”ISO 27001 -sertifiointi on meille tärkeä laadun osoitus. Edistämme järjestelmällisesti tietoturvaa kaikissa prosesseissamme. Ser-  
tifiointi on osoitus toimintamme tietotur-  
vallisuudesta, joka on ratkaisevassa osassa  
arkaluontoisten tietojen käsittelyssä.”**

/Denho Bilir

Denho Bilir, SoftOne  
Groupin tietohall-  
intojohtaja ja ISO  
27001 -sertifiointityön  
vastuuhenkilö.



## YLEINEN TIETOSUOJA-ASETUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus astui voimaan 25. toukokuuta 2018 ja korvasi Suomen aikaisemman henkilötietolain. Yleinen tietosuoja-asetus on EU-direktiivi, joka ohjaa henkilötietojen käsittelyä. Sen mukaan yritys ei esimerkiksi voi omistaa henkilötietoja, vaan se voi vain lainata niitä tiettyyn tarkoitukseen.

SoftOnen kaikki tuotteet on rakennettu siten, että tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttyvät .

## TIETOTURVALOUKKAUKSET

Tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietojen tietoturvaloukkauksista on ilmoitettava valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa. Asetuksessa kuvattujen uusien velvollisuuksien täyttämiseksi on tärkeää, että yritys on laatinut rutiinit tietoturvaloukkausten havaitsemiseksi, raportoimiseksi ja selvittämiseksi. Lue täältä, miten SoftOnessa käsitellään tietoturvaloukkauksia: <https://www.softone.se/fi/tietoa-meista/yksityisyysdensuoja-ja-tietoturva/onnettomuuksien-hallinta/>

## TIETOKÄYTÄNTÖ

SoftOne on pilvipalvelussamme jakamiesi henkilötietojen käsittelyn rekisterinpitäjä, kun

- ryhdyt asiakkaaksemme
- palvelu otetaan käyttöön
- saat käyttäjätunnuksen ja ryhdyt palvelun käyttäjäksi
- käytät SoftOnen mobiilisovellusta
- ilmoittaudut koulutuksiimme
- lähetät meille kysymyksen tai yhteydenoton
- käyt verkkosivustollamme ja hyväksyt evästeet.

Lisätietoja SoftOnen henkilötietojen käsittelystä löydät tietosuoja-asetuksestamme: <https://www.softone.se/fi/tietoa-meista/yksityisyysdensuoja-ja-tietoturva/yksityisyysdensuoja-ja-tietoturva/>



# Yhteyden- ottotavat

## AUKIOLOAJAT

Tuoteasiantuntijamme ovat valmiina autamaan sinua normaalien aukioloaikojen puitteissa: ma-to klo 8-16 ja pe klo 8-14 (suljettu lounasaikaan klo 11-12).

Pyhäpäivien aattoina suljemme klo 14. Sinun tulee aina rekisteröidä asiiasi Digitaalisessa Asiakaskeskuksessa.

## DIGITAALINEN ASIAKASKESKUS

Pääset Digitaaliseen Asiakaskeskukseen sivustoltamme [softone.fi](https://softone.fi) tai oheisesta linkistä: <https://online.superoffice.com/cust12308/CS/scripts/customer.fcgi?customerLang=fi> Asiakaskeskukseksamme voit rekisteröidä uusia asioita, ladata uusia versioita työasema-palvelin-ohjelmistoistamme, tarkistaa aiemmin rekisteröityjen asioiden tilan ja hakea vastauksia yleisimpiin kysymyksiin tietopankistamme.

## HALUAMME KUULLA NÄKEMYKSIÄSI

Kehitämme Digitaalista Asiakaskeskustamme jatkuvasti. Otamme mieluusti vastaan näkemyksiäsi osoitteeseen [tuki@softone.fi](mailto:tuki@softone.fi).

**Huomaathan, että tuen saaminen edellyttää, että olet rekisteröinyt asiiasi asiakaskeskukseen ja käytät viitteenä tukipyyntön numeroa.**



# SoftOne®

TUKHOLMA  
Drottninggatan 33  
Box 596  
101 31 Stockholm  
+46 771 – 55 69 00

SÖDERHAMN  
Sjötullgatan 64  
826 50 Söderhamn

HELSINKI  
Perintökuja 4  
01510 Vantaa  
09 3507 750

COLOMBO  
Level 5, 370, Highlevel Road,  
Pannipitiya, SRI LANKA

