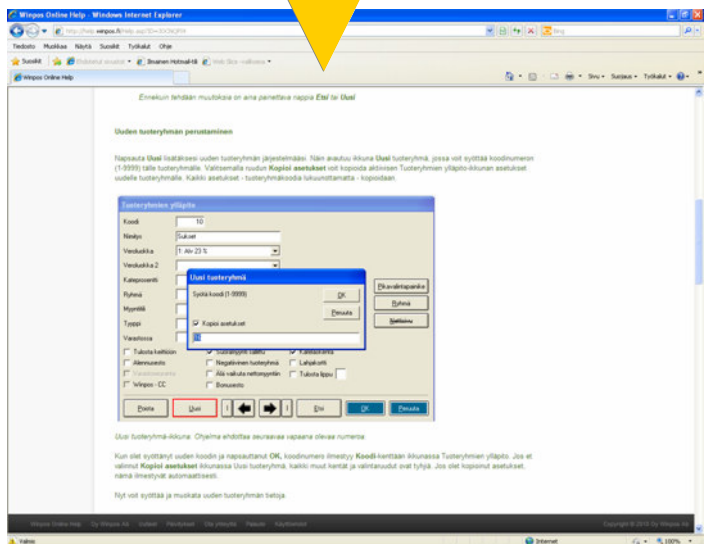
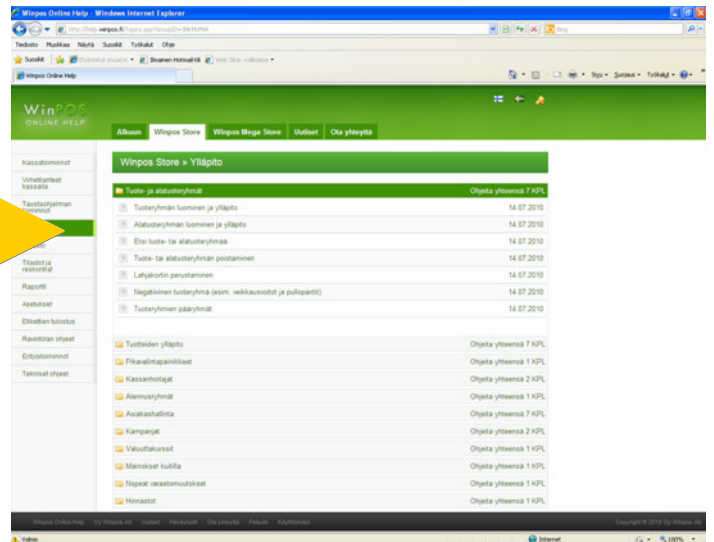
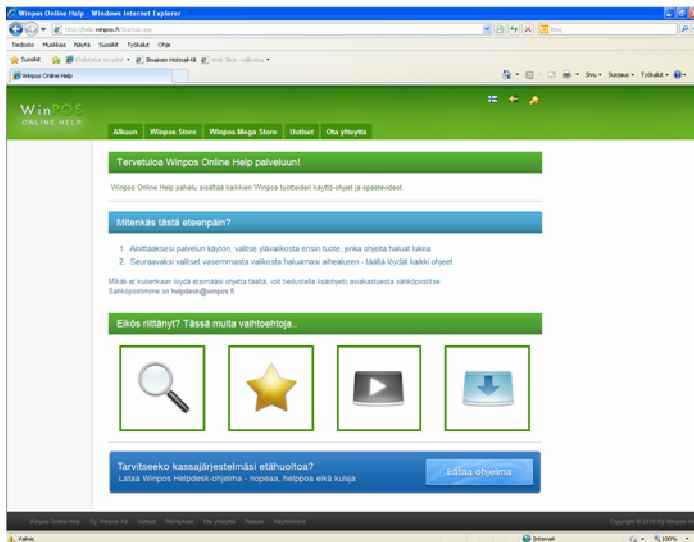


Winpos Online Help

-Winpos-ohjekirjasto nyt Internetissä



Online Helpistä löytyy kaikki oleelliset ohjeet Winposin käyttöön liittyen ja mikä parasta, digitaalisuuden ansiosta ohjeet ovat aina myös ajan tasalla. Palvelu lyömännen tullen laudalta vanhanaikaiset paperimanuaalit, joista vastausten etsiminen vie aikaa. Winpos Online Help julkaistiin elokuun puolivälissä ja palvelu löytyy nyt osoitteesta help.winpos.fi. Winpos-asiakkaana pääset kirjautumaan Online Helpiin omalla lisenssinumerollasi (lisenssinumeron löydät kassalla kohdasta **Valkikko > Winpos tiedot. Hallintaohjelmassa lisenssinumero löytyy kohdasta Ohje > Winpos tiedot**).



► Winposin Asiakaspalvelupäällikkö Sami Santikko on kehittänyt Online Helpin asiakkaiden avuksi. Online Helpiä kehitetään jatkossa vielä lisää ja sen on tarkoitus toimia asiakkaiden ensisijaisena tukipalveluna.

- Aiemmin meillä on ollut käytössä perinteinen paperille tulostettava käyttöohjeistus, joka ajan saatossa vanhenee, koska kassajärjestelmiä kehitetään ja uudistetaan jatkuvasti. Internetselaimen avulla asiakkaamme pääsevät käsiksi ajankohtaiseen tietoon ja pystyvät näin myös itsenäisesti opiskelemaan kassajärjestelmän käyttöä. Online Help-palvelun tarkoituksena on toimia kaikkien Winpos -kassajärjestelmiä käyttävien asiakkaiden ensisijaisena tukipalveluna, oli kyse sitten yksittäisen toiminnon ohjeiden hausta tai tietyn aihealueen toimintojen tarkempi opiskelu, sanoo hankkeen takana oleva **Winposin Asiakaspalvelupäällikkö Sami Santikko.** >>>

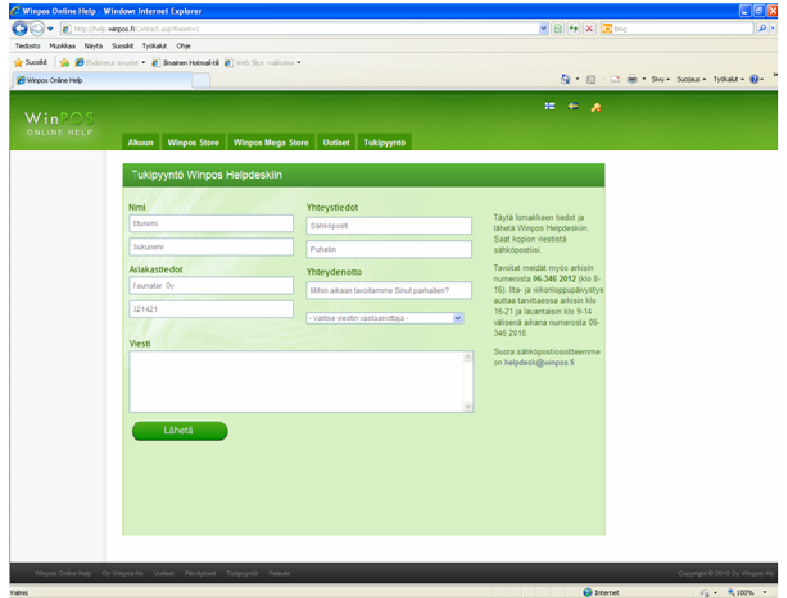
Online Helpistä apu löytyy nopeasti

Online Helpistä löytyy kaikki Winposin käyttöohjeet. Hakutoimintoa käyttämällä asiakas löytää nopeasti etsimänsä tiedon ja voi halutessaan tulostaa siitä PDF:n tai paperitulosteen. Online Helpissä tulee olemaan myös opastevideoita, joiden avulla on helppo hahmottaa, kuinka mikäkin toiminto tulee suorittaa. Online Help ei kuitenkaan ole ainoastaan ohjekirjasto, vaan sieltä löytyvät myös ajankohtaiset uutiset. - Uutiset -osioon päivitetään mm. tiedotteita ja yleistä asiakaspalveluun liittyvää tietoa. Lisäksi asiakas löytää palvelun kautta versiopäivitykset ja listauksen uusista veropäivityksistä, sanoo Santikko.

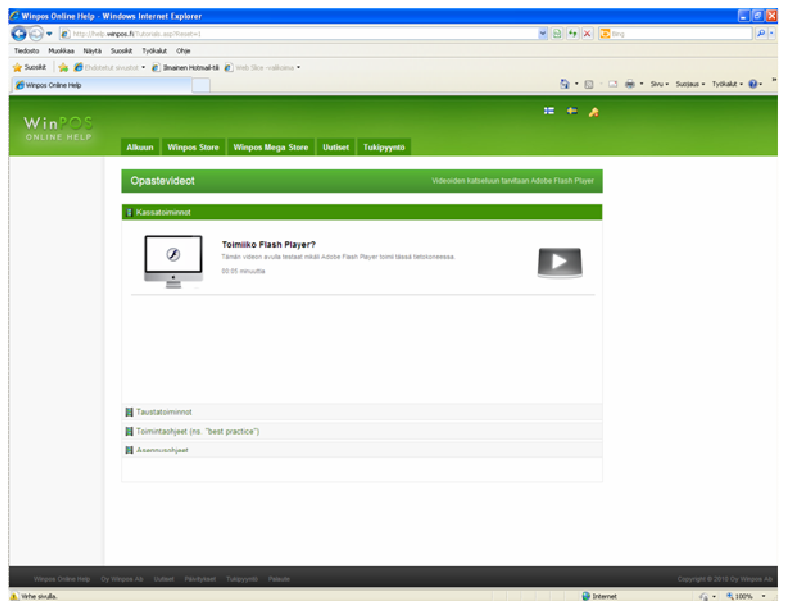
Online Help -palvelun kautta asiakas voi tarvittaessa myös kirjata uuden tukipyynnön Winposin asiakastukijärjestelmään, ja näin saada tukipyynnönsä välittömästi käsittelyyn. Tämä on varsinkin ruuhkaisina aikoina nopein tapa saada apua. Tukipyynnön kirjaaminen palvelun kautta on hyvin helppoa ja nopeaa, ja asiakas saa sähköpostiinsa ilmoituksen heti kun järjestelmä on tallentanut viestin.

Tiedossa vieläkin parempaa

Palvelua ylläpidetään koko ajan ja sitä tullaan myös kehittämään jatkossa: -Online Help -palvelun sisältö kehittyi jatkossa siten, että palveluun lisätään muun muassa uusille asiakkaille mahdollisuus tutustua kassajärjestelmään ns. aloituspaketin kautta. Tämän lisäksi palveluun tullaan lisäämään keskitettyjen Winpos-koulutusten aikataulut, näin asiakkaamme voivat hakea tietoa järjestämistämme koulutuksista ja ilmoittautua osallistujiksi. Varsinkin opastevideoita tulemme kehittämään tulevaisuudessa - tavoitteena on luoda toimivia ja käytännönläheisiä opasteita, joista asiakas saa välittömästi parhaan mahdollisen mallin toimiessaan kassajärjestelmän kanssa, sanoo Santikko ja lisää, että asiakkaiden ehdotuksia ja kehitysideoita tietysti otetaan vastaan palvelussa olevan palaute-toiminnon kautta.



Tukipyynnön lähetyks onnistuu käden käänteessä Online Helpin kautta.



Opastevideoiden avulla asiakas näkee konkreettisesti, kuinka mikäkin toiminto tulee tehdä.



Help.winpos.fi

Taitto:
Sanna Furu
Oy Winpos Ab
www.winpos.fi