

**QPR Software Oyj on kansainvälisesti toimiva kumppani yrityksille ja yhteisöille prosessien kehittämisessä ja suorituskyvyn parantamisessa.**

**QPR:n missio on auttaa ihmisiä ja työyhteisöjä kehittämään toimintaprosessejansa ja saavuttamaan päämääränsä. QPR:n ohjelmistoja käyttää yli 1 500 organisaatiota ympäri maailman ja sen tuotteet on käännetty yli 20 kielelle.**

**Vuonna 1991 perustetun QPR:n pääkonttori on Helsingissä. QPR palvelee asiakkaitaan Suomessa kokonaisvaltaisena ratkaisutoimittajana ja maailmanlaajuisesti ohjelmistotoimittajana yli 50 maassa paikallisten yhteistyökumppaneidensa kanssa.**

QPR:ssa uskomme tuotteen korkeaan laatuun ja ammattimaiseen tekniseen tukeen. Tekninen tuki on mielestämme palvelumme tärkeimpiä osa-alueita. Tekninen tuki asiakkaan kanssa toteutetaan usein johdon ja myös muiden teknisen henkilökunnan kanssa. QPR Tekninen tuki avoimna kaikille QPR-asiakkaille, joilla on voimassa oleva QPR-ylläpitosopimus.

Kun otat yhteyttä QPR CustomerCare-tukeen, kannattaa aina mainita oma asiakaskoodi palvelun nopeuttamiseksi.

## Tekninen Tuki – QPR CustomerCare

QPR Customer Care on vastuussa parhaasta asiakastuesta QPR:n asiakkaille ja Partnereille, jotta QPR tuotteilla päästään haluttuihin tavoitteisiin ja päämääriin.

QPR CustomerCare työskentelee läheisesti QPR tuotekehityksen ja konsulttien kanssa, jotta voidaan antaa paras mahdollinen tekninen tuki.

Tavoitteenamme on ratkaista kaikki tekniset haasteet nopeasti ja ammattitaidolla.

- Yli 75% tukipyynnöistä on ratkaistu alle tunnissa
- Yli 85% tukipyynnöistä on ratkaistu seuraavaan työpäivään mennessä

Jos asiakkaan tukipyynnöt eivät ole ratkaistu sovitussa aikarajoissa, eskaloituu pyyntö automaattisesti eteenpäin QPR:n sisällä.

Kaikki asiakastukipyynnöt tallentuvat QPR:n omaan tietojärjestelmään, josta asiakas saa automaattisesti sähköpostilla tukipyyntönumeron.

Tukipyynnönumerolla voi myöhemmin tiedustella, mihin vaiheeseen kyseinen haaste on edennyt.

## Internettuki - QPR UserNet

QPR:n Internettuki eli QPR UserNet on avoimna kaikille QPR -asiakkaille, joilla on voimassa oleva QPR -ylläpitosopimus, 24 tuntia viikon jokainen päivä.

Kun olet kirjautunut QPR UserNetiin voit mm.

- Hakea uudet tuotejulkaisut
- Hakea ja etsiä QPR -dokumentaatiota
- Hakea uudet tekniset tuotetiedot, sisältäen julkaisutiedot ja ongelmanratkaisudokumentaatiot
- Lukea useita asiakasratkaisuja eri haasteisiin

QPR UserNet on rajoitettu ainoastaan rekisteröidyille asiakkaille. Rekisteröinnissä tarvitset QPR -asiakaskoodin.

## QPR Tuoteylläpito

QPR- tuotteen ylläpitosopimus sisältää tuotteiden mahdollisten ohjelmistovirheistä johtuvien haasteiden korjaukset sekä uusien tuoteominaisuuksien päivittäminen.

Uudet QPR ProcessGuide Xpress -tuotelanseeraukset ovat saatavilla kaikille Premium -tukiasiakkaille.

## Yhteystiedot

QPR Teknisen tuen voit tavoittaa helposti sähköpostilla:

- Sähköposti: [customercare@qpr.com](mailto:customercare@qpr.com)
- Internet: <http://www.qpr.com/support/>

QPR Customer Care palvelee joka arkipäivinä maanantaista perjantaihin kello 8.00 – 20.00.

QPR Customer Care on suljettuna yleisinä pyhäpäivinä.