

## Mirasys tekninen tuki ja ylläpito

### **Koulutuksen kohderyhmä**

Koulutuksen kohderyhmänä ovat Mirasys iVMS-ohjelmiston tuki- ja ylläpitohenkilöstö.

### **Koulutuksen tavoite**

Koulutuksen jälkeen osallistujat tuntevat Mirasys teknisen tuen ja ylläpidon prosessit ja ymmärtävät miten tehokkaasti ja systemaattisesti kommunikoidaan mahdollisissa teknisen tuen apua tarvitsevilla tapauksilla sekä ylläpitotilanteissa. Mirasys Extranet – verkkopalvelun sisältö esitellään sekä kerrotaan Mirasys opetusvideoista ja koulutuspalvelujen tarjonnasta.

### **Metodi**

Esittely, esimerkit

**Koulutuksen kesto:** 2h

### **Koulutuksen sisältö**

- **Mirasys asiakaspalvelun teknisen tuen prosessi**
  - Miten otat yhteyttä teknisen tuen asiakaspalveluun
  - Mirasys service deskin käyttö (tiketointi)
  - TeamViewer-etähallintatyökalun käyttö
- **Mirasysin toimittaman laitteiston ylläpito ja vaihtojen prosessi**
  - Laitteen lähettäminen huoltoon ja RMA-lomakkeen täyttäminen
    - Ohjeet extranetin RMA:n sekä uuden Service deskin RMA:n täyttöön
  - Valmistajan oma takuu valmistajan ehdoilla
    - Laitteiston on-site (next business day) takuu (HP&DELL)
    - Videokaappauskorttien ja videoenkooderien takuut (Hikvision)
    - Takuupalautuksen prosessi sekä RMA-lomakkeen luonti
  - Takuun ulkopuolisten prosessi
- **Automaattisen varmuuskopioinnin toimintaperiaatteet (ABUR)**
- **Mirasys Extranet –verkkopalvelu**
  - Lisenssin luonti lisenssivarastosta
  - Mirasys ohjelmistolataukset
    - Uusimmat iVMS-ohjelmistopakettit (eri tuoteversiot) sisältäen manuaalit
    - Tuetut kamera-ajurit ja niihin liittyvä muu tekninen dokumentaatio
    - Muut tekniset tuotedokumentaatiot
    - Muu tukimateriaali
      - projektirekisteröintilomake, laskuri
    - Markkinointimateriaali
      - Tuotetietoarkit
      - Case -esimerkit
      - Yritysesitteet
      - Lehdistö, logot jne.
- **Mirasys opetusvideot Vimeossa**
- **Mirasys koulutuspalveluiden esittely**
- **Sertifiointitesti, kesto <30min.**