

Yritysassiakkaiden sähköinen asiointi YritysDNA

Ohjeet hallintaan

YritysDNA

– Yritysassiakkaiden sähköinen asiointi

- YritysDNA on itsepalvelu, joka mahdollistaa yrityksesi palveluiden ja liittymien itsenäisen hallinnan ja seurannan, sekä yhteydenotot DNA:n ja asiakkaan välillä.
- Palvelu on maksuton.
- YritysDNA:han kirjaudutaan kertakirjautumisella (single sign-on) ja siirtyminen DNA:n muiden sähköisten palveluiden välillä tapahtuu samalla tunnuksella ilman erillisiä kirjautumisia. Jos asiakkuutesi kuuluu useampia yrityksiä, käsiteltävä yritys on mahdollista valita palvelussa.
- YritysDNA:ssa on chatti, josta saat tukea DNA:n yritysasiakaspalvelusta.
- Sähköinen asiointi on jaettu seuraaviin päätason asiakokonaisuuksiin: **Etusivu, Palvelut, Yhteydenotot, Laskut, Yritykseni ja Raportointi**

Etusivu

- YritysDNA:n etusivulta löytyvät linkit DNA:n muihin sähköisiin palveluihin, joihin sinulla on oikeus.
- Palvelu on liitetty DNA:n chattiin, josta saat tukea DNA:n yritysasiakaspalvelulta.
- Etusivulla näkyy myös yhteydenotot osio mikäli käyttäjällä on oikeudet kyseiseen osioon

The screenshot displays the DNA Business DNA portal homepage. The navigation bar at the top includes the following menu items: ETUSIVU (highlighted in pink), PALVELUT, YHTEYDENOTOT (with a red notification bubble), LASKUT, YRITYKSEN TIEDOT, and RAPORTIT. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Yhteydenotot', shows 'Ei näytettäviä yhteydenottoja' (No contact requests shown) and a pink button labeled 'Ota yhteyttä' (Contact Us). The right column, titled 'Linkit', lists three links: 'Vaihepalvelu', 'DNA Service Desk (Efecte)', and 'DNA Kiinteän verkon monitorointi (Pace)', each with a help icon.

Palvelut: Mobiilipalvelut

- Palvelut-sivu jakaantuu kolmeen eri osioon: **Tilaa, Palvelunhallinta ja Tilaushistoria**
- Lisäksi sinulla voi olla näkyvyys Palvelulista –osioon mikäli yritykselläsi on kiinteän verkon palveluita
- Tilaa -osiosta voit tilata lisää liittymiä yrityksesi tarpeisiin
- Tilaus aloitetaan valitsemalla listasta haluttu tuote ja sen jälkeen lisäpalvelut. Tämän jälkeen täytetään käyttäjätiedot, palvelukohtaiset valinnat, toimituksen ja laskutuksen tarvittavat tiedot sekä vahvistetaan tilaus

Tilaa Palvelunhallinta Tilaushistoria

PUHELINLIITTYMÄT

LIIKKUVA LAAJAKAISTA
VAIHDEPALVELU

Business Perusliittymä 4G	Business Rajaton 4G 100M	Optimi Liittymä
Hinta määräytyy valintojen perusteella	Hinta määräytyy valintojen perusteella	Hinta määräytyy valintojen perusteella
1 <input type="button" value="Tilaa"/>	1 <input type="button" value="Tilaa"/>	1 <input type="button" value="Tilaa"/>

Palvelut: Mobiilipalvelut

- Palveluhallinnan näkymässä näet yrityksesi palvelut ja liittymät
- Voit hallita yksittäisen liittymän tai palvelun ominaisuuksia valitsemalla sen listasta
- Mahdollisia muutoksia ovat esimerkiksi **SIM -kortin vaihto**, **liittymän väliaikainen sulk**u tai **liittymän lisäpalvelun muutos**.

Tilaa **Palvelunhallinta** Tilaushistoria

Palvelunhallinta

Hae palveluja alla olevan listan tiedoilla 🔍

Palvelu: Tila:

Numero	Käyttäjä	Palvelu	Liittymän nimi	Tila
0444370025	Testi Testaus	DNA Business Perusliittymä 4G	Testi	Suljettu väliaikaisesti
0444984090	Dna Testi	DNA Liila XL	Liila_10_1	Suljettu väliaikaisesti

< Takaisin Palvelunhallintaan

Näytä PUK-koodi

Vaihda SIM-kortti

Avaa liittymä

DNA Business Perusliittymä 4G
Testi Testaus, 044 4370025
 Yhteensä **NaN €/kk**

SULJETTU VÄLIAIKAISESTI

X **Liittymän hallinta**

Palvelun valinnat

Datapaketti (M1)	Netti 256k
Lisäpaketti 256kbit	Lisäpakettia ei ole saatavilla
Puhelu	Puhelut laskutetaan käytön mukaan
Viestit	Viestit laskutetaan käytön mukaan

Palvelut: Mobiilipalvelut

- **Tilaushistoria**-osiosta näkyvät kaikki tehdyt tilaukset ja niiden tilat
- Tilaushistoriaa pystyt suodattamaan tilan ja toimenpiteen perusteella
- Valitsemalla tilauksen pystyt tarkastelemaan tilauksen tarkempia tietoja
- Näkymää pystyt järjestämään tilan, toimenpiteen, tilausnumeron tai päivämäärän perusteella.

Tilaa Palvelunhallinta **Tilaushistoria**

Tilaushistoria

Tila:

Toimenpide:

Tila ▼	Toimenpide ▼	Tilausnumero ▼	Tilaus pvm ▼
Valmis	Palvelun muutos	C305520	23.5.2019
Valmis	Palvelun lopetus	C305416	16.5.2019
Valmis	Uusi palvelu	C305513	16.5.2019

Palvelut: Kiinteän verkon palvelut

- Palvelulistasta näet yrityksesi käytössä olevat kiinteän verkon palvelut
- Pystyt suodattamaan näkymää valinnoilla: **palvelu**, **sopimustunnus**, **oma viite**, **asennusosoite**, **laskutussopimus** tai **sopimuskohteen tunnus**.
- Listassa on myös hakukenttä josta voit hakea palvelua listassa olevilla tiedoilla.

The screenshot shows the 'Palvelut' (Services) section of the DNA customer portal. The navigation bar includes 'ETUSIVU', 'PALVELUT', 'YHTEYDENOTOT', 'LASKUT', and 'YRITYKSENI'. The 'Palvelut' tab is active. Below the navigation bar, there is a search bar and a list of service categories on the left sidebar. The main content area displays 'Kaikki palvelut' (All services) with a search bar and a table of services. The table has columns for 'Palvelu', 'Sopimustunnus', 'Laskutussopimus', and 'Asennusosoite'. The table shows 5776 services in total, with the first few rows listed below.

Palvelu	Sopimustunnus	Laskutussopimus	Asennusosoite
DNA Kotipuhelin	242283	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI
DNA Kotipuhelin	242284	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI
DNA Yrityslaajakaista BM/IM	242285	170272	HARJUKATU 28, 15110 LAHTI
DNA YritysisDN lisänumero	242305	170273	HARJUKATU 28, 15110 LAHTI
DNA YritysisDN	242305	170273	HARJUKATU 28, 15110 LAHTI
DNA YritysisDN lisänumero	242318	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI
DNA Kotipuhelin	242318	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI
DNA YritysisDN lisänumero	242330	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI
DNA Kotipuhelin	242337	170271	URHEILUKESKUS, 15110 LAHTI

Yhteydenotot

- Yhteydenotot-sivun kautta voit olla yhteydessä DNA:han
- Sivulta voit lähettää **palvelupyynnön**, **teknisen kysymyksen** tai **vikailmoituksen** ja seurata niiden käsittelyn edistymistä
- Näet listauksena myös kaikki aikaisemmat yhteydenotot
- Kukin yhteydenotto pitää sisällään tiedot viimeisimmästä muokkausajankohdasta ja asiakkaan sekä DNA:n välisistä kommentteista

Yhteydenotot Ota yhteyttä

Hae yhteydenottoja alla olevan listan tiedoilla

Näytä

- Kaikki avoimet (117)
- Kaikki avoimet (117)
- Uusi (6)
- Käsittelyssä (68)
- Odottaa toimenpidettäsi (13)
- Ratkaistu (30)
- Suljettu (866)

Alku	Tila	Sijainti	Viim.muutos
	Käsittelyssä		tunti sitten
	Käsittelyssä		2 tuntia sitten
	Käsittelyssä		2 tuntia sitten
	Uusi		2 tuntia sitten

Yhteydenotot: Ota yhteyttä

- Yhteydenotot jaetaan kolmeen eri tyyppiin: palvelupyyntöihin, teknisiin kysymyksiin tai pyyntöihin, tai vikailmoitukseen
 - **Palvelupyyntö**-yhteydenotto liittyy laskutukseen, lisätilauksiin, tuotemuutokseen, asiakastietojen päivittämiseen tai palautteeseen. Kysymys on suunnattu asiakaspalveluun
 - **Tekninen kysymys tai pyyntö** -yhteydenotto liittyy tuotteen teknisiin muutoksiin
 - **Vikailmoitus**-yhteydenotto liittyy tuotteeseen, joka ei toimi kuten pitäisi

Ota meihin yhteyttä

Valitse, mitä asiasi koskee


Valitse sopivin vaihtoehto*

- Tee palvelupyyntö
- Tee tekninen kysymys tai pyyntö
- Tee vikailmoitus


Laskut













- Laskut –osiosta löytyvät palveluidesi maksetut ja erääntyvät laskut
- Laskut voit ladata myös PDF-muodossa
- Näkymää pystyy järjestämään tilan, laskun päivämäärän, eräpäivän, laskunumeron, summan tai oman viitetiedon mukaan
- Pystyt myös hakemaan laskuja viitetiedolla, summalla, laskunumerolla ja laskun päivämäärällä
- Laskusi ovat haettavissa viimeisen kolmen kuukauden ajalta

Laskut

Hae laskuja allaolevilla tiedoilla 

Näytä

Kaikki tilat (3) 

Tila 	Laskun pvm 	Eräpäivä 	Laskunumero 	Summa 	Oma viite 
Avoin	06.09.2019	06.10.2019		3 858,55 €	DNA Vaihdopal...  Lataa 
Maksettu	06.08.2019	05.09.2019		3 755,74 €	DNA Vaihdopal...  Lataa 
Maksettu	05.07.2019	04.08.2019		3 942,14 €	DNA Vaihdopal...  Lataa 

1-3/3

Yritykseni

- Yritykseni-sivulta näet yrityksesi omat tiedot, mobiilipalveluiden laskutussopimukset sekä hallitset yrityksesi YritysDNA:n käyttäjiä
- Käyttäjähallinta näkyy **vain yrityksesi pääkäyttäjälle**

The screenshot shows the 'Käyttäjät' (Users) management page in the YritysDNA system. At the top, there are navigation tabs: 'Käyttäjät' (highlighted in pink), 'Ryhmät', and 'Yhteystiedot'. Below the tabs is a header area with the title 'Käyttäjät' and a pink 'Lisää käyttäjä' button. A search bar contains the text 'Hae käyttäjää allaolevilla tiedoilla' and a magnifying glass icon. Below the search bar are two filter dropdown menus: 'Rooli' (Role) set to 'Kaikki (2)' and 'Tila' (Status) set to 'Odottaa hyväksyntää (2)'. The main content area below these filters is currently empty.

Mobiililaskutusraportointi

- Saat seuraavat raportit mobiilipalveluista:
 - **Liittymälistausraportti**
 - **Koontilaskuraportti**
 - **Suuntautuvuusraportti**
- Ladattavissa Excel-tiedostoon jatkokäsittelyä varten

Koontilaskuraportti Suuntautuvuusraportti

Koontilaskuraportti

Koontilaskuraportilta voit tarkastella liittymien laskutus- ja käyttötietoja excel-muodossa. Raportilla näkyvät tiedot haetaan niiltä laskuilta, joiden päiväys on valitun ajanjakson sisällä.

Esimerkki:

Helmikuun laskutustiedot näkyvät maaliskuussa päivätyllä laskulla. Jos haluat nähdä helmikuun laskutustietoja, valitse ajanjakso siten että se sisältää maaliskuun.

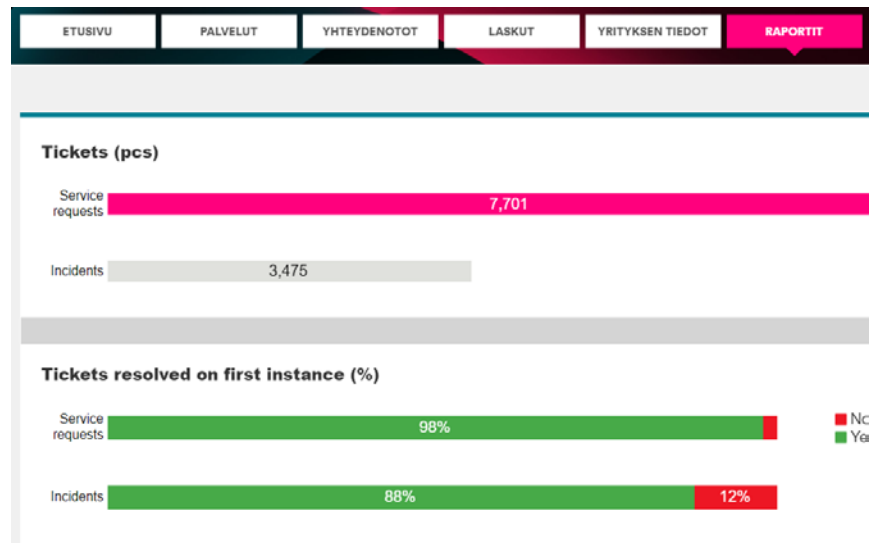
Ensimmäinen päivä

Viimeinen päivä

Lataa koontilaskuraportti

Vianhallinta ja palvelutasoraportointi (SLA)

- Tarjoaa läpinäkyvyyttä palveluihin monipuolisten raporttien ja seurannan avulla.
- Palveluraporttien ja palvelupyyntöjen palvelutasojen toteumien tarkastelu reaaliaikaisina.
- Raportti näkyvissä englanninkielisenä.
- Itsepalvelusta nähtävissä:
 - Palvelupyyntöjen määrä pyynnöittäin & palveluittain
 - Vasteaika ja korjausaika
 - Toteutunut Palvelutaso
 - Ensimmäisellä kerralla ratkaistujen palvelupyyntöjen prosentuaalinen osuus
 - Avoimet toimitukset



DNA kiinteän verkon monitorointi (Pace)

- Yksityiskohtaista verkonraportointia sovellustasoon asti
- Itsepalvelusta nähtävissä:
 - Liittymien monitorointi
 - Yksittäisten laitteiden/liittymien tilan ja kuormituksen seuranta
 - Häiriötilanteiden selvittäminen ja paikallistaminen helpottuu
 - Reaaliaikainen palvelutason (SLA) raportointi
 - Palveluiden toimivuuden reaaliaikainen seuranta
 - Sovellustason statistiikka

