



Palvelukuvaus

14.2.2025

Heeros

Heeros Palvelukuvaus

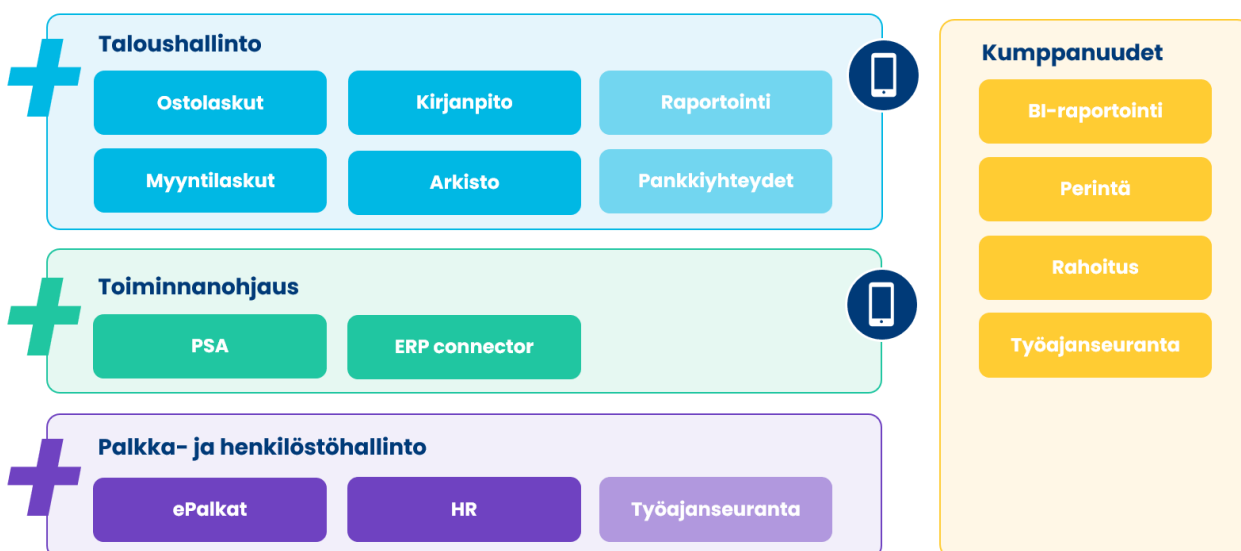
Heeros Palvelukuvaus.....	1
Heeros tuoteperhe	3
Heeros palveluiden käyttäminen.....	4
Palveluiden avaus ja käyttäjätunnukset.....	4
Käyttöönottoprojekti.....	4
Palvelun käytön lopettaminen	5
Heeros Taloushallinnon pilvipalvelut	6
Heeros Ostolaskut	6
Ostolaskujen tulkinta ja tiliöinti	6
Ostolaskujen kierrätys ja ostoreskontra	6
Heeros Myyntilaskut	7
Myyntilaskujen luonti ja lähetys	7
Myyntireskontra.....	7
Heeros Arkisto	8
Heeros Kirjanpito.....	8
Heeros Matkalaskut ja matkalaskureskontra	9
Heeros Mobiili ja eTosite.....	9
Heeros Pankki.....	10
Heeros BI-Raportointi.....	10
Heeros Henkilöstöhallinnon pilvipalvelut.....	11
Heeros ePalkat	11
Heeros HR Basic (ePalkkojen laajenuksena tilitoimistoasiakkaille*)	12
Heeros HR Premium	12
Heeros työajanseuranta	13
Heeros Toiminnanohjauksen pilvipalvelut	14
Heeros PSA	14
Käyttöönottopaketit	14
Heeros -liittymät.....	15
Heeros Tukipalvelut.....	16
Sovellustuki	16
Tukikanavat	16
Help Center -palveluportaali	17
Palvelutaso ja priorisointi.....	17
Asiakasvastaava.....	17
Koulutukset ja webinaarit	17

Heeros palveluiden tekninen ympäristö ja tietoturva.....	18
Laitteistovaatimukset	18
Palvelimet ja konesalit.....	18
Tietoliikenne-yhteydet	19
Varmistukset	19
Salassapito ja tietoturva	19

Heeros varaa oikeuden päivittää palvelukuvauksia. Palvelukuvauksen uusin versio on löydettävissä Help – Center -portaalista.

Heeros tuoteperhe

Heerosin ohjelmistoratkaisut tarjoavat käyttäjäkokemukseltaan parhaan ohjelmistokokonaisuuden niin taloushallinnon, toiminnanohjauksen kuin henkilöstöhallinnonkin saralla. Heerosin modulaariset ratkaisut mahdollistavat asiakaskohtaisen räätälöinnin yrityksen tarpeisiin. Heerosin ratkaisuja voi käyttää tarvittaessa tuote kerrallaan tai laajentaa käyttöä milloin vain toimintatapojen ja tarpeiden muuttuessa. Asiantuntijamme avustavat jokaisen projektin läpiviemisessä sekä huolehtivat käyttöönottoaiheesta tuesta ja riittävästä avusta. Projektien jälkeen ei myöskään ketään jätetä yksin, vaan asiakas saa tueksi Heeros sovellustuen ja oman asiakasvastaavan, joka palvelee asiakasta kysymyksien ilmaantuessa.



Heeros palveluiden käyttäminen

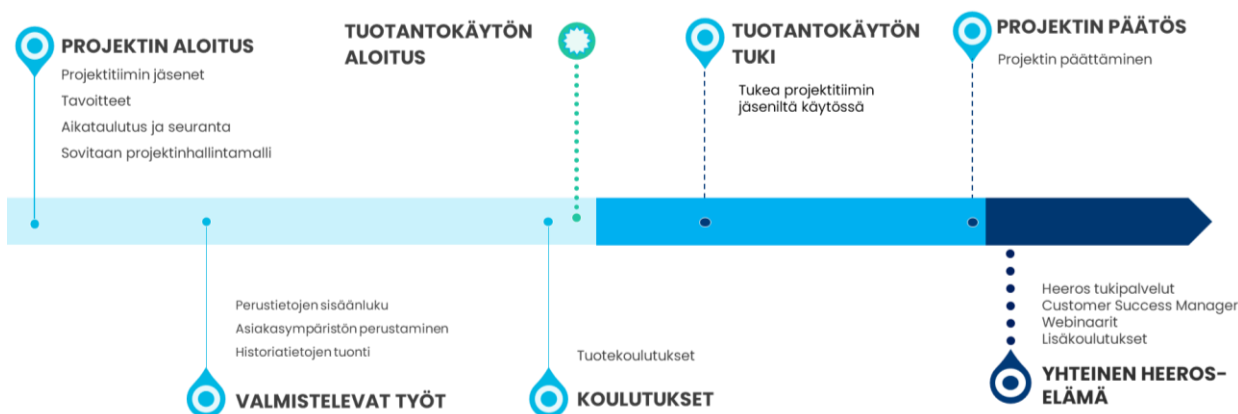
Palveluiden avaus ja käyttäjätunnukset

Heeroksen palvelut avataan käyttöön asiakkaan ja Heeroksen välisellä sopimuksella ja avaukseen liittyy tyypillisesti käyttöönottoprojekti ja pääkäyttäjäkoulutus. Asiakkailta on oikeus hallinnoida itse peruskäyttäjien tunnuksia, mutta pääkäyttäjien tunnusten avaaminen ja sulkeminen tapahtuu Heeroksen toimesta. Poistuneista pääkäyttäjistä sekä väärin käsiin joutuneesta tunnuksesta tai salasanasta on välittömästi ilmoitettava Heerokselle.

Kaikkia muutoksia asiakkaan pääkäyttäjätunnuksiin täytyy pyytää kirjallisesti Heeroksen sovellustuesta ja pyyntö täytyy tulla pääkäyttäjän tai muuten yrityksessä päättävässä asemassa olevan henkilön toimesta.

Käyttöönottoprojekti

Nimetty projektipäällikkö tai konsultit ovat asiakkaan tukena Heeros-tuotteiden käyttöönottoprojektissa alusta loppuun. Ennen kuin yhteinen projekti Heeroksen kanssa alkaa, projektipäällikkö tai konsultti on asiakkaaseen yhteydessä sähköpostitse tai soittamalla projektin aloitukseen liittyvistä seikoista. Alla olevassa kuvassa on kuvattu käyttöönoton eteneminen ylätasolla.



Käyttöönottoprojektiin kuuluu usein asiakkaan itseopiskelua sekä toimenpiteitä, jotka tulee suorittaa ennen koulutusta tai käyttöönottoa. Heeros edellyttää asiakkaan nimeämään oman projektivastaavan, jonka vastuulla on tehtävien koordinointi sekä tiedon jakaminen asiakkaalla sisäisesti sekä Heeroksen

projektitiimille. Mikäli tarvittavia tietoja ei saada sovitus- aikataulussa tai muita valmistelevia toimenpiteitä on jäänyt tekemättä, Heeros voi veloittaa näistä johtuvista lisätöistä.

Tukena koko projektin aikana ovat myös Heeros Help Center -portaalin ohjevideot sekä kirjalliset ohjeet, joiden kautta asiakas voi hakea tukea, neuvoja ja vinkkejä ohjelmiston käyttöön. Koulutuksissa käydään sovitut asiat läpi kerran, mahdolliset kertauskoulutukset ovat lisämaksullisia.

Käyttöönoton aikana asiakkaan tulee nimetä pääkäyttäjät. Pääkäyttäjät vastaavat tuotannossa käyttäjähallinnasta, järjestelmän asetusten hallinnasta sekä loppukäyttäjien tiedottamisesta ja koulutuksesta. Pääkäyttäjällä on laaja pääsy toimintoihin ja tietoihin toisin kuin tavallisilla käyttäjillä.

Palvelun käytön lopettaminen

Pääkäyttäjä ilmoittaa palvelun käytön lopettamisesta osittain tai kokonaan palvelupyyntölomakkeella Heerokselle.

Lopetettavat verkkolaskuyhteydet, poistettavat yritykset ja aineistot on ilmoitettava Heerokselle palvelupyyntölomakkeella pääkäyttäjän toimesta niin, että pääkäyttäjä vastaa sovellustuen lähettämään poistopyynnön vahvistusviestiin viimeistään kuukauden 25. päivään mennessä. Muuten Heeros laskuttaa seuraavan kuukauden käyttömaksut normaalisti.

Heeros Taloushallinnon pilvipalvelut

Heeros Ostolaskut

Heeros Ostolaskujen avulla asiakas voi vastaanottaa laskut kaikissa muodoissa (verkkolaskut, sähköpostilaskut ja paperilaskut), sekä tehostaa laskujen käsittelyä aina tietojen poiminnasta tiliöintiin, laskujen hyväksyntään ja maksatukseen ostoreskontrasta. (Paperilaskujen skannaus on saatavissa erillisenä lisäpalveluna.)

Ostolaskujen tulkinta ja tiliöinti

Heeros Ostolaskujen tulkinta ja tiliöinti työkalu on ostolaskujen esikäsittelytyökalu, jonka avulla asiakas saa kaikkien eri yritysten ostolaskut esikäsiteltyä yhdessä näkymässä. Työkalun avulla asiakas saa verkkolaskujen tapaan myös skannattavat (paperi)laskut ja sähköpostilla saapuneet PDF-laskut mukaan digitaaliseen prosessiin.

Ostolaskut voidaan myös tiliöidä jo tässä vaiheessa ja hyödyntää automaattitiliöintejä ja tekoälyä (AI-tiliöinnit saatavilla erillisenä lisäarvopalveluna).

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Verkkolaskuyhteyksien avaus (kumppanimme OpenTextin kanssa)
- E-mail osoitteen avaus sähköpostilaskuille
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Ostolaskujen esikäsittely esimerkein
 - Oikeiden ostolaskujen läpikäynti yhdessä
 - Ostolaskujen siirtäminen kierrätykseen

Ostolaskujen kierrätys ja ostoreskontra

Heeros Ostolaskujen kierrätyksessä ostolaskut kierrätetään ennalta määriteltyjen tarkastuskiertojen mukaan. Ostoreskontran avulla asiakas luo maksuaineistot ja saa niihin tarvittaessa määriteltyä erillisen maksuaineiston hyväksynnän ennen maksatusta. Maksuaineistot kohdistuvat automaattisesti tiliotteen perusteella.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Maksuliikenne- ja B2B verkkolaskuyhteyden avaus
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Asetuksien ja rekisterien läpikäynti
 - Kierrätysryhmien hallinta
 - Toimittajarekisterin lisätiedot
 - Ostolaskujen marssijärjestys kierrätyksestä kirjanpitoon

- Ostolaskujen maksatus
- Ostolaskujen siirtäminen kirjanpitoon ja arkistoon
- Hyvityslaskujen kohdistaminen
- Ostoreskontran raportit

Heeros Myyntilaskut

Myyntilaskujen luonti ja lähetys

Heeros Myyntilaskujen avulla myyntilaskut luodaan ja lähetetään vaivatta verkkolaskuina tai PDF:inä sähköpostitse. (Laskujen tulostus- ja postitus on saatavilla erillisenä lisäpalveluna.) Myyntilaskut ja niihin liittyviä tietoja voidaan vaihtoehtoisesti tuoda myös ulkoisesta järjestelmästä rajapintojen tai tuonti-toimintojen avulla.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- B2B -verkkolaskuyhteyden avaus Suomessa (kumppanimme OpenTextin kanssa)
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Asetuksien läpikäynti
 - Asiakas- ja tuoterekisterin läpikäynti
 - Myyntilaskun luominen ja lähetys
 - Myyntilaskujen siirtäminen reskontraan ja arkistoon

Myyntireskontra

Myyntireskontran avulla seurataan myyntisaatavien tilaa. Myyntireskontra kohdistaa viitteelliset aineistot automaattisesti, hyödyntäen valmiita rajapintoja suomalaisiin pankkeihin. Lisäksi myyntireskontran avulla voidaan kohdistaa manuaalisesti suoritukset avoimille laskuille pankin viiteaineistoa hyödyntäen tai kirjaten tiliotteelta.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Pankkiyhteyksien avaukset
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Asetuksien läpikäynti
 - Myyntilaskun suorituksen manuaalinen kohdistaminen
 - Myyntireskontran raportit

Heeros Arkisto

Heeros Arkisto jakautuu kahteen osioon: asiakirja- ja tositearkistoon. Asiakirjapuolelle voidaan arkistoida erilaisia asiakirjoja ja niiden liitetiedostoja. Tositearkistossa ovat kirjanpidon tositteet, matka-, osto- ja myyntilaskut sekä tiliotteet.

Heeros Arkisto järjestelmään sisältyy:

- Osto- matka- ja myyntilaskujen sekä tiliotteiden arkistointi
- Asiakirjojen lisäys ja haku (vapaa tekstihaku tositteiden hakutoiminnossa)
- Pää- ja alajaotteluiden muokattavuus
- Raportit sähköpostin liitetiedostona (esim. kirjanpidon raportit)

Asiakirjoihin yhdistetään tunnistetietoja, jotka toimivat hakukriteereinä. Järjestelmään voidaan liittää linkkejä, joiden avulla päästään muiden järjestelmien tietoihin sekä web-osoitteisiin.

Peruskäyttöön ottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa (asiakirja- ja tositearkisto)
 - Luku- ja muokkausoikeudet
 - Pää- ja alajaotteluiden muokkaaminen, poistaminen, ylläpito
 - Sähköposti ilmoitukset uusista tai/ja muokatuista dokumenteista
 - Haku-toiminnot

Arkistopalvelu on tarkoitettu tavanomaisten taloushallinnon ja yritystoiminnan dokumenttien arkistointiin. Valokuvien, videoleikkeiden, CAD- ja työpiirustusten sekä muiden erittäin paljon tilaa vievien dokumenttien arkistointi ilman erillistä sopimusta on kielletty.

Dokumenttien liitetiedostojen maksimikoko on 10 megatavua. Laskujen liitteen sekä verkkolaskun maksimikoko on 2 megatavua.

Heeros Kirjanpito

Helppokäyttöinen Heerosin kirjanpito-ohjelma on pilvipalveluna toteutettu ratkaisu, jonka avulla koostetaan kirjanpito tallennetuista tapahtumista sekä sähköisesti käsitellyistä osto-, myynti- ja matkalaskuista suoraan Internet -selaimessa.

Perustoiminnoista löytyvät mm. tiliotekäsittely, laskureskontra, jaksotukset, dimensiokäsittely, automaattiviennit, kirjanpidon raportit, tilinpäätöspohja ja tärkeimmät verolomakkeet, sekä alv-ilmoituksen lähetys suoraan verottajalle. Heerosin mallitilikartta, raportit sekä muut ohjaukset, kuten

verolomakekaavat, pohjautuvat Liikekirjurin tilikarttaan. Tästä poikkeavan tilikartan käyttäminen voi aiheuttaa lisätyötä, joka ei sisälly peruskoulutukseen tai käyttöönottoon ellei muuta sovita.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Historiatietojen tuonti 12 kk ajalta Heeroksen standardimuodossa
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Kirjanpidon asetuksien läpikäynti
 - Kirjanpidon viennit ja toiminnot esimerkein
 - ALV-ilmoituksen luominen, lähettäminen ja peruminen
 - Kirjanpidon raporttien tarkastelu ja tulostus
 - Laskureskontran asetukset ja käyttö
 - TITO-säännöt ja tiliointi
 - Automaattivientien luominen ja käyttö

Maksulliset lisäpalvelut (erillisellä tarjouksella):

- Raportointikoulutus
- Tilinpäätöskoulutus
- Historiatietojen tuonti yli 12 kk ajalta tai niiden muokkaus
- Tilikartta- ja raporttimuutokset, jos esim. käytössä muu kuin Heeroksen vakiona tukema tilikartta

Heeros Matkalaskut ja matkalaskureskontra

Heeros Matkalaskuilla voidaan luoda matkalaskut jo matkan aikana mobiililla tai selainversiolla. Matkalaskulla saadaan lisättyä kätevästi verovapaat korvaukset sekä mahdolliset muut kulut samaan matkalaskuun.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Jos reskontra käytössä tarvitaan viranomaisilmoitukset ja pankkiyhteydet
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Henkilörekisteri
 - Matkalaskun luominen
 - Matkalaskun siirto, maksaminen

Heeros Mobiili ja eTosite

Heeros Mobiilin avulla ostolaskut hyväksytään ja maksetaan vaivattomasti, matkalaskut luodaan ja kuitit toimitetaan helposti laskulle tai kirjanpitoon. Lisäksi myyntilaskutus ja saatavien seuranta hoituvat sujuvasti puhelimella – missä ja milloin tahansa.

eTosite helpottaa kuittien hallintaa. eTosite-arkistosta voi luoda kuitista ostolaskun, lisätä kuitin ostolaskun liitteeksi (esim. luottokorttilaskut) tai viedä kuitin kirjanpitoon tositteen tai tiliotteen liitteeksi

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Mobiilin toiminnot esimerkein
 - Käyttöoikeudet, sovelluksen lataaminen
 - eTosite arkiston ulkoasu ja toiminnot
 - eTositteen käsittely ja liitteeksi lisääminen

Heeros Pankki

Heeros Pankki on taloushallinnon ammattilaisten pankkiohjelma, jolla maksetaan palkkoja, kassamaksuja ja myös muista järjestelmistä tuotuja maksuaineistoja.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Navigointi sovelluksessa
 - Ohjeet WebService-kanavan avaukseen ja mahdollisiin maksuliikennesopimuksiin
 - Aktivointi, käyttöoikeudet
 - Toiminnot Heeros Pankissa
 - Maksuaineistojen tuonti, kassamaksut, maksuerät, viiteaineistot, tilien hallinta

Heeros BI-Raportointi

Kun Heeros Kirjanpito on käytössä, taloushallinnon raportointiratkaisua voidaan hyödyntää valmiin rajapinnan kautta. Heeros BI-raportointi säästää aikaa ja tarjoaa paremman näkyvyyden liiketoimintaan, kun tarvittavat tiedot koostuvat automaattisesti yhteen paikkaan. Palvelu tuotetaan yhteistyössä kumppanimme Fuusorin kanssa.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Navigointi sovelluksessa
- Perusvalmistelut ja -räätälöinnit sekä integraatiotestaus
- Vakioraporttien ja -koontinäkyvien aktivointi ja muokaus
- Käyttöönottokoulutus / asiakkaiden aktivointi palveluun 2-4h
- Raporttien luominen ja tarkasteleminen

Heeros BI-Raportointikoulutus järjestetään Fuusorin asiantuntijan kanssa

Heeros Henkilöstöhallinnon pilvipalvelut

Heeros ePalkat

Heerosin palkanlaskentaohjelma ePalkat soveltuu kaikenkokoisille yrityksille ja on helposti muokattavissa eri työehtosopimusten mukaiseksi. Heeros ePalkat soveltuu niin yrityksen omaan käyttöön kuin yhteiskäyttöön tilitoimiston kanssa. Valmiit rajapinnat useisiin työaikaraportointijärjestelmiin sekä automatisoidut toiminnot vähentävät manuaalisia työvaiheita tehden palkkaprozessista sujuvaa ja tehokasta.

Perustoiminnoista löytyvät mm. tietojen tuonti- ja vienti -mahdollisuudet, useita kirjanpitointegraatioita, tulorekisteri-ilmoittaminen, verokorttitietojen nouto, pekkaskäsittely, KTA-laskenta, lomalaskenta ja -jaksotus, dimensiokäsittely, ulosotto- ja jäsenmaksukäsittely, maksatus, palkkalaskelma-tulosteet, verkkopalkat ja monta muuta hyödyllistä toiminnallisuutta.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Palkansaajatietojen tuonti Heerosin standardipohjalla (1 kpl)
- Verkkopalkan avaus
- Käyttökoulutus sisältäen
 - Käyttäjätunnukset ja sisäänkirjautuminen
 - Yrityksen perustaminen ja siihen liittyvät toiminnot
 - Palkansaajatietojen sisään luku
 - Navigointi ohjelmistossa
 - Asetukset ja toiminnot (palkkalajit, kirjanpidon tilit)
 - Lomalaskentakoulutus
 - Ensimmäinen palkanlaskenta ja maksatus
 - Viranomaisilmoitukset (tulorekisteri)
 - Palkanlaskennan raportit ja kirjanpitosite
- Tilitoimistoasiakkaille peruskäyttöönottoon voidaan sisällyttää Heeros HR Basic -paketti (Sis. ympäristön avaus ja päätoimintojen esittely.)

Maksulliset lisäpalvelut (erillisellä tarjouksella):

- Palkansaajatietojen lisätuonnit ja muokkaus
- Syventävä lomalaskentakoulutus

Heeros HR Basic (ePalkkojen laajenuksena tilitoimistoasiakkaille*)

Heeros HR Basic tuo oleelliset HR -toiminnot yhdelle loppuasiakkaan organisaation käyttäjälle, laajentaen Heeros ePalkkojen ominaisuuksia ja mahdollistaen tietojen hallinnan yhdessä järjestelmässä. HR Basicin avulla organisaatio saa hyvän näkyvyyden henkilöstö- ja palkkatietoihin sekä pystyy välittämään tietoa ajantasaisesti palkanlaskentaan. Paketti sisältää perustason toiminnot henkilöiden perustietojen hallintaan, työsuhde- ja palkkatietojen hallintaan, työsopimusten tekemiseen, organisaation tietojen hallintaan ja perustason tilastotietoihin. Tiedot välittyvät automaattisesti ja reaaliaikaisesti HR:stä Heeros ePalkkoihin.

**Heeros HR Basic on saatavilla tilitoimistoasiakkaillemme. Laajemmilla toiminnoilla varustettu Heeros HR Premium on saatavilla kaikille asiakkaille.*

Heeros HR Premium

Heeros HR Premium sujuvoittaa yrityksen palkanlaskentaprosessia ja kerää yhteen liiketoiminnan kannalta tärkeää tietoa. Heeros HR -järjestelmän avulla yritys käsittelee henkilöstötietoja tietoturvallisesti. Ajantasainen tieto ja raportit ovat aina yrityksen HR:n, esihenkilöiden sekä työntekijöiden saatavilla. HR-järjestelmä kerää kaikki tiedot yhteen paikkaan, mistä ne ovat helposti saatavilla.

Paketti sisältää perustason toiminnot henkilöiden perustietojen hallintaan, työsuhde- ja palkkatietojen hallintaan, työsopimusten tekemiseen, organisaation tietojen hallintaan ja perustason tilastotietoihin. Lisäksi HR Premium -pakettiin kuuluu käyttäjäportaali työntekijöille, poissaolojen ja lomien kirjaaminen ja hyväksyntä, henkilöstön kehittämisen toiminnot (osaaminen ja keskustelut -osiot), välineiden ja käyttöoikeuksien hallinta ja henkilöstöraportointi. HR Premium mahdollistaa useiden eritasen käyttäjien luomisen sovellukseen. Tiedot välittyvät automaattisesti ja reaaliaikaisesti HR:stä Heeros ePalkkoihin.

Peruskäyttöönottoon kuuluu:

- Ympäristön perustaminen
- Käyttökoulutus pääkäyttäjälle sisältäen
 - Navigointi ohjelmistossa
 - Käyttäjätunnukset ja sisäänkirjautuminen
 - HR dashboardin käyttö
 - Uuden työsopimuksen tekeminen ja henkilön perustaminen
 - Taulukon hyödyntäminen raportoinnissa
 - Osaamisen lisääminen henkilöille
 - Keskustelun lisääminen
- Käyttäjäportaalin koulutus pääkäyttäjälle
 - Käyttäjätunnukset ja sisäänkirjautuminen
 - Omien tietojen muokkaaminen

- Poissaolojen ja lomien kirjaus
- Esihenkilöiden poissaolojen ja lomien hyväksyntä
- Lomien suunnittelu tiimeittäin

Maksulliset lisäpalvelut (erillisellä tarjouksella):

- Muiden käyttäjien käyttäjien koulutus

Heeros työajanseuranta

Ontime työaikaraportointi on pilvipalveluna toteutettu työaikatiedon raportointiohjelma, jossa työntekijän tallentama tai leimaama työaika, poissaolo tai loma tulkitaan automaattisesti ja siirretään sähköisesti hyväksyntäprosessin kautta Heeros ePalkat ratkaisuun.

Peruskoulutuksessa läpikäytävät asiat sovitaan erikseen kumppanisopimuksella.

Heeros työajanseurannan koulutus järjestetään Ontime -asiantuntijan kanssa.

Heeros Toiminnanohjauksen pilvipalvelut

Heeros PSA

Helppokäyttöinen ja monipuolinen Heeroksen PSA-ohjelmisto kokoaa yhteen asiakas- ja projektinhallinnan keskeisimmät ominaisuudet, jotka ovat käytettävissä sekä selaimella että mobiililaitteella. Asiakkaiden elinkaarta hallitaan potentiaalisesta liidistä aina tarjoukseen, kauppaan ja laskutukseen asti. Myynnin aktiviteetteja, tuntikirjauksia, matka- ja kululaskuja sekä resursointia ja kannattavuutta voidaan seurata vaivattomasti graafisista BI-näkymistä ja taulukkoraporteista.

Heeros PSA on saatavilla neljänä erilaajuisena pakettina (Growth, Business, Enterprise ja Enterprise+). Pakettien sisältämät toiminnot on kuvattu tarkemmin verkkosivullamme Heeros.com.

Käyttöönottopaketit

Käyttöönotot on paketoitu valinnan helpottamiseksi. Tässä kuvataan, mitä kuhunkin toimitukseen sisältyy. Integraatioiden toimivuus testataan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Käyttöönottoon eivät sisälly ohjelmistomuutokset tai kustomoinnit.

Kickstart

- Asetusten yhteinen läpikäynti
- Valmiiden integraatioiden (rajapintojen) kytkennän ohjeistus asiakkaalle
- Avustus työkalun sisäisten datansiirtotyökalujen käytössä (Aineiston vieni)
- Liiketoimintaprosessien määrittäminen
- Pääkäyttäjien koulutus sisältäen
 - Perusasetukset ja navigointi
 - Asiakkaan ja yhteyshenkilön luominen
 - Projektinhallinta
 - Laskutustavat
- Käyttöönottoprojektin johto
- Vain Growth tai Business -paketeille

Booster

- Kaikki Kickstartin sisältämät palvelut
- Enemmän aikaa konsultilta asiakaskohtaisten prosessien määrittelyyn, asetusten viimeistelyyn tai koulutukseen sovittujen asiakkaan tarpeiden mukaan

Premium

- Kaikki Kickstartin ja Boosterin sisältämät palvelut
- Käyttäjien koulutus

Mikäli käyttöönotto vaatii laajempaa konsultointia, projektinhallintaa ja/tai datan konvertointia aiemmasta järjestelmästä, laskutetaan työ tuntiperusteisesti lisäpalvelu hinnaston ja sopimuksella sovittujen määreiden mukaisesti.

Heeros -liittymät

Valmiit liittymät kirjanpitoon, osto- ja myyntilaskuihin, palkanlaskentaan sekä eri raportointijärjestelmiin mahdollistavat taloushallinnon ja kolmannen osapuolen toimittaman järjestelmän yhdistämisen yhdeksi kokonaisuudeksi.

Heeros ERP Connector -palvelun avulla voidaan haastavimmatkin integraatiot toteuttaa tehokkaasti ja huolettomasti integraatioammattilaistemme tuella. Palvelu hinnoitellaan erikseen.

Heeros Tukipalvelut

Heeros tuotteiden käyttöönottoprojektien jälkeen yhteistyö jatkuu Heeros Sovellustuen ja nimetyn asiakasvastaavan kanssa. Näin ollen ette jää yksin ohjelmistoon liittyvissä kysymyksissä, vaan saatte tukea ja ohjeistusta eri palvelukanavien kautta.

Sovellustuki

Tarjoamme asiakkaillemme korkealaatuista tukea, joka on räätälöity vastaamaan liiketoiminnan tarpeita. Tukipyynnöt priorisoidaan niiden kiireellisyyden ja vaikutuksen perusteella. Vastaamme kaikkiin tukipyyntöihin mahdollisimman nopeasti, ja tavoitteemme on ratkaista kriittiset ongelmat ensisijaisesti.

Tukikanavat

Heeros toimittaa tukipalvelua eri kanavissa: sähköposti ja Help Center palvelupyntölomake kaikille tuotteille ja Chat-palvelu PSA:lle, ePalkoille ja HR:lle, sekä puhelintuki muille Heeros-tuotteille. Sovellustuki on avoinna maanantaista perjantaihin, arkipyhät pois lukien. Puhelintuki palvelee klo 09:00-11:00 & 13:00-15:00 (GTM+2) välisenä aikana. Tukipyyntö suositellaan jätettäväksi Help Centerin palvelupyntölomakkeen kautta. Tukipyyntöjä käsitellään ja niiden edellyttämiä toimenpiteitä suoritetaan toimistoaikana. Chat-tuki on saatavilla klo 09:00-11:00 & 13:00-15:00 (GTM+2) välisenä aikana. Chat- ja puhelintuki voivat väliaikaisesti olla poissa saatavilla huolto- tai korjaustöiden taikka muiden vastaavien syiden takia. Tuen ja Help Centerin ajantasaiset yhteistiedot alla olevista linkeistä.

Tuen yhteystiedot	https://www.heeros.com/palvelut/asiakastuki
Heeros Help Center	https://helpcenter.heeros.com/

Eri kanavissa ilmoitetut palvelupyynnöt kirjataan Heeroksen Help Desk -järjestelmään, jossa saavat yksilöivän tikettinumeron. Help Desk -järjestelmää tuotetaan Zendesk-palvelulla. Kaikki palvelupyntöön saapuvat tiedot tallennetaan tiketille, lisäksi puhelut nauhoitetaan ja nauhoite tallentuu tiketille. Tikettejä käsitellään sovellustuessa ja vain nimetyt henkilöt pääsevät käsittelemään tikettejä. Heeroksen sovellustuki on tarkoitettu koulutetuille pääkäyttäjille.

Zendeskin palvelut tuotetaan osittain alihankinnan kautta palvelimilla, jotka sijaitsevat EU-alueella ja Yhdysvalloissa. Palvelukuvaukset (ml. tietoturvaseloste) löytyvät täältä: <https://www.zendesk.com/company/policies-procedures/>.

Help Center -palveluportaali

Palveluportaali tarjoaa erilaisia ajankohtaisia tiedotteita sekä työskentelyä tukevaa materiaalia ja ohjeistuksia. Yhteydenotot ja viestintä onnistuvat näppärästi portaalin sekä Chat-kanavan avulla. Myös chat-bottimme Heeros Helper palvelee asiakkaitamme 24 h vuorokaudessa.

Palvelutaso ja priorisointi

Tavoitteenamme on tarjota viiveetön tuki liiketoiminnan kannalta merkittävässä tilanteissa ja mahdollisimman nopea ratkaisu kaikkiin kysymyksiin. Tukipyynnöt luokitellaan kriittisyyden perusteella, ja korkean prioriteetin asiat käsitellään etusijalla.

Asiaksvastaava

Nimetty asiaksvastaava toimii teidän yhteyshenkilönä, kenen puoleen voitte kääntyä, mikäli kaipaatte lisäkoulutusta tai haluatte lisätietoja muihin sovelluserheen tuotteisiin liittyen. Asiaksvastaava ohjeistaa ja löytää vastaukset teidän kysymyksiinne. Saatte asiaksvastaavanne yhteystiedot viimeistään projektin loppuvaiheessa.

Koulutukset ja webinaarit

Tarjoamme avuksesi erilaisia webinaareja ja koulutuksia, joiden avulla pysyt ajan tasalla ohjelmiamme uusista ominaisuuksista ja syvennät helposti jo oppimaasi. Webinaareista tiedotetaan Heeros-ohjelmiston etusivun tiedotteissa, sosiaalisen median kanavilla sekä uutiskirjeissä. Roadmap-webinaareja järjestetään muutaman kerran vuodessa ja niiden tarkoituksena on kertoa viimeisimmistä uudistuksista sekä tulevista hankkeista.

Heeros palveluiden tekninen ympäristö ja tietoturva

Laitteistovaatimukset

Heeros -palvelut ovat selainkäyttöisiä. (Huom: Palvelut saattavat toimia myös muilla kuin alla listatuilla konfiguraatioilla, joita ei ole erikseen varmistettu.)

Selain

- Suositeltu selain: Mozilla Firefox tai Google Chrome (uusin versio)
- Microsoft Edge ja Safari tai eivät ole kaikilta osin tuettuja
- Internet yhteyden nopeus 10 Mbit/s DL, 2 Mbit/s UL per käyttäjä
- Yhteyden nopeuden voi testata: <http://www.speedtest.net/>

Työasema (vähintään)

- Käyttöjärjestelmä
 - Microsoft Windows 10 tai uudempi
 - Apple Mac OS 12 tai uudempi
- RAM-muistia 8 GB
- Adobe Acrobat Reader 2020 tai uudempi (laskujen PDF-kuvien katseluun)
- Näytön resoluutio suositus 1920 x 1200
- Suositus vähintään 1 GB vapaata levytilaa (työaseman sujuvan toiminnan varmistamiseksi)

Heeroksen mobiilisovellus (vähintään)

- Käyttöjärjestelmä-versio, joka on yhä Applen tai Googlen tietoturvapäivitysten piirissä.
- Viimeisin suositus:
 - Android 12 tai uudempi
 - Apple iOS 15 tai uudempi
- Internet-yhteys (Min. 10 Mbit/s DL, 2 Mbit/s UL)
- Tablettikäyttö ei ole kaikilta osin tuettu

Heeros Arkisto

- Skannattujen asiakirjojen tekstihaun toiminta edellyttää tekstintunnistavaa kuvanlukijaa aineistojen latauksessa (OCR) tai Heeroksen muiden palvelujen tuottamaa datasisältöä

Palvelimet ja konesalit

Heeroksen palvelut tuotetaan Suomessa sijaitsevista konesaleista ja hyödyntämällä Amazon Web Services Virtual Private Cloud –palveluita EU:n alueella. Suomessa sijaitsevat palvelimet on yhdistetty Amazoniin varmistetulla VPN-putkella. Fyysinen pääsy konesaleihin on estetty kulunvalvonnalla sekä muiden turvatoimien avulla. Pääsy tietoihin vaatii riittävät oikeudet. Luvattomilta estetään pääsy myös palomuurien ja teknisen suojautumisen avulla.

Amazon Web Services -pohjaisten palveluiden tuottamiseen tarvittavat laitteistot, ohjelmistot, sekä tietoliikenneyhteydet ovat Amazonin hallinnoimia. Nämä palvelut tuotetaan Irlannissa sijaitsevista konesaleista. Amazonin palvelukuvaukset löytyvät täältä: https://aws.amazon.com/legal/?nc1=f_cc

Palvelimia ja palveluprosesseja valvotaan jatkuvasti ja toimintahäiriö palvelussa aiheuttaa automaattisen hälytyksen 24h / vrk. Palvelimien ylläpitäjällä on etäyhteys palvelimiin.

Tietoliikenne-yhteydet

Kaikki liikenne Heeros Oyj:n palvelimille menee palomuurin läpi ja palvelimille on sallittu vain SSL-liikenne sekä Notes Client -liikenne. Kaikki liikenne palvelimien ja työaseman välillä on siis aina salattua. SSL-salaus (Secure Socket Layer tai HTTPS) on yleinen salaustapa internetissä toimittaessa. Selainpohjaisten sovellusten kuten verkkopankkien ja -kauppojen salaus tehdään yleensä SSL-menetelmällä.

Varmistukset

Heerosen palveluista (taloushallinto, henkilöstöhallinto & toiminnanohjaus) otetaan varmuuskopiot päivittäin (yöaikaan). Lisäksi palvelusta riippuen otetaan lisävarmistuksia määrättyllä frekvenssillä.

Pitkäaikaisarkistosta (Heeros Arkisto) otetaan kaksi kertaa vuodessa erilliset pitkäaikaiseen säilytykseen tulevat varmistukset. Arkistoinnista on saatavilla erillinen kuvaus.

Salassapito ja tietoturva

Heerosella on voimassa olevat salassapitosopimukset kaikkien palvelussa käytettävien alihankkijoiden ja Heerosen henkilökunnan osalta.

Heerosen nimetyllä ylläpitohenkilöstöllä on oikeus kaikkiin tietokantoihin. Mikäli lukuoikeutta tarvitaan esim. ongelmanselvityksen tai tuen vuoksi, sen käytöstä jää merkintä järjestelmään.

Tietoturvan taso auditoidaan toistuvien väliajoin joko ulkoisen tai sisäisen auditoinnin avulla.