



Регламент работы службы технической поддержки

Введение

Служба технической поддержки компании «Quartech» оказывает поддержку покупателям систем автоматизации «Quartech LITE».

Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

Работа с пользовательскими обращениями осуществляется при помощи электронной почты support@quartech.ru в сложных случаях телефона службы технической поддержки +7 (495) 979-68-80.

Обращение с помощью электронной почты

Техподдержка оказанная с помощью электронной почты бесплатна

Обращение вводится с целью фиксации какой либо проблемы, требования или пожелания. Для того, чтобы обращение было обработано за минимальное время, оно должно быть составлено в максимально понятной форме. Помимо полного описания проблемы при обращении необходимо заполнить следующие реквизиты:

Воспроизводимость - показывает случайный или неслучайный характер носит описываемая проблема.

Всегда- проблема возникает всегда при выполнении какой либо последовательности действий. В любой момент проблемную ситуацию можно воспроизвести.

Иногда - проблема возникает периодически при выполнении какой либо последовательности действий.

Случайно - не понятно когда возникает проблема. Возникновение проблемной ситуации случайное и спонтанное.

Попыток не было - пользователь не пытался повторить проблемную ситуацию.

Невоспроизводимо - проблемная ситуация проявилась только один раз. Повторить её не получается.

Недоступно - проблемную ситуацию воспроизвести не получается из-за отсутствия доступа к месту её возникновения

Версия - требуется корректно указать версию продукта, на котором возникла проблема.

Описание - необходимо подробно и ясно описать суть обращения, если описывается требование, необходимо ясно указать его причины и предлагаемую реализацию, если описывается проблема, необходимо подробно описать, как её воспроизвести. От корректности и полноты описания зависит скорость исправления проблемы, т.к. в случае неполного описания будут задаваться дополнительные вопросы, что приведет к потере времени.

Дополнительная информация - все что угодно, в контексте обращения.

Выгрузить файл - крайне желательно для иллюстрации проблемы прикладывать её скриншот в сжатом формате (gif, png, jpg). В ряде случаев могут прилагаться лог-файлы приложения.

Нормативы

Ответы на запросы клиентов должны быть даны в течение 8 рабочих часов. В случае если запрос сложный и требует привлечения разработчиков и\или ответ на него не может быть дан в течение 8 рабочих часов, то пользователь оповещается дополнительно о том, что его запрос обрабатывается.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности программных продуктов, или отдельных модулей программно-аппаратного комплекса. При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются для решения в отдел разработки компании «Quartech». Сроки решения Инцидента определяются в процессе диагностики проблемы. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки или выезда специалиста в офис Заказчика.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиента.

Служба технической поддержки предоставляет следующие уровни обслуживания :

Бесплатная поддержка клиентов компании

Осуществляется исключительно по электронной почте

Максимальное время реакции на обращение — 8 рабочих часов.

Коммерческая поддержка

Решаются вопросы экстренного характера, консультации по выявленным ошибкам программного обеспечения. Рассматриваются вопросы эксплуатации программного обеспечения или аппаратного комплекса Заказчика.

Все оплаты осуществляются на корпоративную карту №

В зависимости от характера проблемы, поддержка оказывается двумя способами:

1. Телефонное обращение

Техподдержка по телефону платная : до 15 мин стоимость 500 рублей, от 15-45 минут стоимость 1000 рублей, свыше 45 минут стоимость 2000 рублей в час

В случае проблем, требующих безотлагательного решения, пользователь может обратиться по телефону. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.

Обращение выходит за рамки технической поддержки.

Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

В случае, если сотрудник технической поддержки или клиент (например, в случае отсутствия опыта работы с компьютером) понимают, что решить проблему по телефону невозможно, предлагается использовать второй вариант поддержки.

2. Подключение к компьютеру клиента для технических работ

Техподдержка с помощью программ удаленного доступа (у клиента должна быть установлена одна из таких программ (в случае отсутствия мы ее присылаем на ваш e-mail) и обеспечено подключение к интернету): стоимость 2000 рублей в час ,оплата минимум за час.

При этом предполагается, что проблема уже ясна из разговора по телефону, а также ясно, что самостоятельно, с помощью инструкций по телефону, клиент ее не может устранить. Клиент должен запустить программу удаленного управления, сообщить требуемые данные сотруднику техподдержки, после чего он заходит на компьютер клиента удаленно и без его дальнейшего участия решает проблему, при этом клиент видит все осуществляемые действия.

VIP поддержка

Проводятся консультации по работе с программным обеспечением. Решаются любые вопросы экстренного характера, осуществляются консультации по выявленным ошибкам программного обеспечения. Отвечаем на вопросы по эксплуатации программного обеспечения или аппаратного комплекса Заказчика. Общее количество обращений в месяц ограничено 30 часами. Решение проблем осуществляется с помощью удаленного подключения к компьютеру клиента. Стоимость 20000 рублей в месяц

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Режим работы службы технической поддержки :

По рабочим дням с 10:00 до 20:00 без обеда (указано московское время).