

Наша компания обеспечивает различные уровни технической поддержки клиента.

Классический вариант поддержки программного обеспечения ПС СПРУТ включает в себя работы и услуги по:

Консультированию сотрудников клиента и формированию оперативных ответов на вопросы пользователей по телефонам поддержки и по сети Internet

- Проведению плановых обновлений программного обеспечения;
- Обеспечению подключения новых пользователей и торговых площадок
- Оперативному обновлению отчетных форм в случае изменения законодательства;
- Оказанию помощи в обновлении пользовательских отчетных форм после проведения плановых обновлений;
- Оказанию помощи в настройке различных подсистем ПС СПРУТ (аудит, администрирование, каталог товаров, связь и т.д.);
- Оказанию помощи в настройке схем разделения прав пользователей;
- Оказанию помощи в оптимизации работы подсистем ПС СПРУТ;
- Оказанию помощи в самостоятельной разработке пользовательских отчетов и др.

Возможно оказание расширенной технической поддержки, когда пользователь передает нашему отделу поддержки ответственность за поддержание работоспособности всей ИТ инфраструктуры включая серверную платформу, компьютерный парк, коммуникационные средства, торговое и специальное оборудование, системное и специализированное программное обеспечение, администрирование СУБД. Предельный случай такой расширенной поддержки - это полное отсутствие в штате клиента ИТ специалистов.