

Организация процесса взаимодействия с клиентом.

Клиент обращается в службу технической поддержки при появлении в программном обеспечении ошибок.

Для этого клиент использует любые удобные ему средства связи с технической поддержкой:

1. Стационарный телефон
2. Мобильный телефон
3. Мессенджеры: SMS, Whatsapp, Telegram
4. Электронную почту
5. Письма
6. Приезд в офис со своим оборудованием, на котором установлено ПО

Отделом технической поддержки обращение клиента фиксируется и запрашивается подробное описание ошибки(текст, фотографии, сведения об установленной версии ПО, версии прошивки, версии операционной системы).

В случае, если ошибка штатная (не предполагает внесения исправлений в ПО): сотрудник технической поддержки объясняет клиенту решение и удостоверяется, что проблема решена.

Если ошибка не штатная: создается заявка в отдел разработки.

Отдел разработки производит анализ выявленной ошибки и сообщает отделу техподдержки сроки, в которые будет исправлено ПО.

Отдел технической поддержки сообщает клиенту сроки исправлений.

Отдел разработки после внесения исправлений в ПО выпускает обновление, которое размещается на официальном сайте.

После этого клиент выполняет обновление ПО на своем оборудовании.

Дополнительно отделом разработки выпускаются обновления ПО, в которых учитываются изменения в законодательстве РФ, которые выкладываются на официальный сайт.

Деятельность технической поддержки осуществляется силами двух сотрудников.