

ТАРИФ «ГАРАНТ»

для клиентов от 100 касс



Ваше обращение примут в любое время, 24 часа в сутки семь дней в неделю



Вы получите консультацию в течение 4 часов



Мы восстановим работу системы за 4 часа* с момента регистрации заявки



Вам предоставят персонального сервис-менеджера



Вам не придётся устанавливать обновления для SET — мы сами их установим



Мы предоставим доступ к нашей базе знаний SET**

**время восстановления критичных бизнес-процессов — 2 часа.*

***разделы: функциональность, настройки, обновления, сопровождение, Claim Desk.*

ОПИСАНИЕ ПАКЕТА «ГАРАНТ»

1. Ваше обращение примут и зарегистрируют в течение 15 минут.
2. Мы гарантированно устраним ошибку в течение 4 часов.
3. Ваши сотрудники получат консультацию по SET в течение 4 часов.
4. Вы получите доступ к новым версиям SET.
5. Вы получите доступ к следующим разделам базы знаний:
 - Запуски;
 - Функциональность;
 - Сопровождение;
 - Доступ в Claim Desk.

6. Мы гарантированно устраним неисправность при остановке критичных бизнес-процессов магазина в течение 2 часов.

Критичные бизнес-процессы:

- остановка более 50% касс магазина;
- остановка транспорта товаров и цен.

7. Мы гарантированно устраним неисправность в течение 3 часов в следующих ситуациях:

- вышел из строя сервер SET;
- возникли проблемы при настройке нового сервера;
- инженеры не могут запустить магазин, находясь на объекте.

Время восстановления в зависимости от критичности бизнес-процесса:

- устранение проблем в работе типовых операций на кассе – 4 часа;
- устранение проблем в модуле лояльности – 4 часа;
- устранение проблем экспорта/импорта данных о товарах и ценах – 4 часа;
- устранение проблем расхождений данных на кассе – срок восстановления согласуется с заказчиком в течение 4 часов;
- устранение проблем расхождений на сервере SET и ERP – 36 часов.

Каким образом мы добьёмся коротких сроков восстановления системы и быстрого решения форс-мажорных ситуаций:

- Сервис-менеджер поможет скоординировать работу наших специалистов и представителей заказчика;
- Система мониторинга позволит оповестить о сбое сразу же после его возникновения либо самостоятельно устраним ошибку.

Какие задачи мы решаем этим пакетом?

Оказываем консультации и удалённо решаем проблемы:

- по функциональности и настройкам SET;
- по импорту/экспорту данных;
- по работе модуля лояльности;
- по работе пользовательского интерфейса;
- по обновлению SET.

Какие проблемы мы не можем решить в установленные сроки и как мы действуем?

- проблемы, связанные с работой стороннего оборудования, ОС, БД с которыми работает ПО SET;
- проблемы модуля стыковки с ERP;
- проблемы в каналах связи.

В подобных случаях мы помогаем путем предоставления консультаций о том, как провести диагностику проблем и выработать решение.

Что делаем при обнаружении ошибок ПО?

- проводим диагностику ошибки в магазине клиента;
- “наигрываем” ошибку на тестовом стенде у нас в офисе;
- фиксируем ошибку и передаем ее в нашу разработку;
- в течение 3 дней проинформируем вас о сроках устранения ошибки.

Как вы можете с нами связаться?

- принимаем заявки на сайте www.crystals.ru/support;
- принимаем заявки по телефону 8 (800) 333-22-51;
- оказываем консультации по телефону или электронной почте sd@crystals.ru.