

ТАРИФ «СТАНДАРТ»

для клиентов от 100 касс



Вы получите консультацию
в течение 6 часов



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



Мы восстановим работу
системы за 6 часов*



Мы предоставим доступ к
ресурсу с новыми версиями SET



Мы предоставим доступ
к нашей базе знаний SET**

**время восстановления критичных бизнес-процессов — 4 часа.*

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

ОПИСАНИЕ ПАКЕТА «СТАНДАРТ»

1. Ваше обращение примут и зарегистрируют в течение 15 минут.
2. Мы гарантированно устраним ошибку в течение 6 часов.
3. Ваши сотрудники получат консультацию по SET в течение 6 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 4 часов.

Критичные бизнес-процессы:

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

7. Мы удалённо восстановим работу системы в течение 4 часов при следующих условиях:

- 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 – 5 часов;
- устранение проблем в модуле лояльности – 6 часов;
- устранение проблем экспорта/импорта данных о товарах и ценах – 6 часов;
- устранение проблем расхождений данных на кассе – срок восстановления согласуется с заказчиком в течение 6 часов;
- устранение проблем расхождений на сервере SET и ERP – 36 часов.

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 найти 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.

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.