

# ТАРИФ «ЭКСПЕРТНЫЙ»

## Для партнеров CSI:

- Дистрибьюторов лицензий ПО SET
- Компаний, аккредитованных на обслуживание ФР
- Компаний, оказывающих сервисные услуги по договору субподряда



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



Вы получите консультацию эксперта в течение 4 часов (с 10 до 19 по МСК в рабочие дни)



Если у клиента остановятся критичные бизнес-процессы, вы получите консультацию в течение 2 часов



Ваш персонал сможет пройти очное или дистанционное обучение



Мы предоставим доступ к нашей базе знаний SET\*

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

## ОПИСАНИЕ ПАКЕТА «ЭКСПЕРТНЫЙ»

1. Ваше обращение примут и зарегистрируют в течение 15 минут.
2. Ваши IT-специалисты получат консультацию по SET в течение 4 часов.
3. В ходе консультации мы проведем диагностику, зарегистрируем ошибку и в течение 3 рабочих дней предоставим обходное решение, а вы узнаете сроки исправления найденной ошибки.
4. Вы получите доступ к следующим разделам базы знаний:
  - Запуски
  - Функциональность
  - Сопровождение
  - Доступ в Claim Desk
5. При остановке критичных бизнес-процессов ваши IT-специалисты получат консультацию в течение 2 часов.

Критичные бизнес-процессы:

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

6. Ваши инженеры гарантированно получают консультацию в течение 4 часов при следующих проблемах:

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

#### **Какие задачи мы решаем этим пакетом?**

- функционал и настройки SET;
- импорт и экспорт данных;
- работа модуля лояльности;
- работа пользовательского интерфейса.

#### **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;
- информируем о сроках устранения ошибки.

#### **Как вы можете с нами связаться?**

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

## ПРЕИМУЩЕСТВА ПАКЕТА «ЭКСПЕРТНЫЙ»

Характеристики	БЕСПЛАТНЫЙ	ЭКСПЕРТНЫЙ
Типы поддержки	Консультации по телефону и электронной почте.	Консультации по телефону и электронной почте.
Вы получите консультацию эксперта SET (если остановились критичные бизнес-процессы)	до 24 ч.	<b>до 4 ч.</b> с 10 до 19 по МСК (до 2 ч. круглосуточно)
Бесплатное обучение персонала	✗	✓
Гарантированное восстановление работы системы (если остановились критичные бизнес-процессы)	только консультации	только консультации
Система удаленного мониторинга	✗	✗
Персональный сервис-менеджер	✗	✗
Установка обновлений нашими силами	✗	✗
Круглосуточная регистрация заявки	до 30 мин.	до 15 мин.
Доступ к новым версиям и обновлениям SET	✗	✓
Доступ к базе знаний SET	✗	✓

### Время обработки заявок

Критичные бизнес-процессы		
Устранение неисправности при остановке работы более 50% касс	консультация	круглосуточная консультация до 2 ч.
Устранение неисправности при остановке транспорта	консультация	консультация
Важные бизнес-процессы		
Восстановление работы сервера SET	консультация	консультация
Решение проблем при настройке нового сервера SET	консультация	консультация
Мы удаленно запустим магазин, если ваши инженеры на объекте не справились с задачей	консультация	консультация
Остальные бизнес-процессы		
Устранение проблем в работе типовых операций на кассе	консультация	консультация
Устранение проблем с модулем лояльности	консультация	консультация
Устранение проблем с экспортом/импортом данных о товарах и ценах	консультация	консультация
Устранение расхождения на сервере SET и ERP	консультация	консультация