Порядок взаимодействия службы поддержки ПО с заказчиком

Получение жалоб и пожеланий заказчика:

Периодическое:

- Опрос заказчика в определенные периоды по электронной почте info@laspilab.ru и телефону +7 988 393 52 61 (ежемесячно)
- Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте info@laspilab.ru и телефону +7 988 393 52 61 при выходе плановых обновлений и патчей ПО (по мере выхода обновлений)

Непериодическое:

- Сбор отзывов персонала Заказчика о ПО по электронной почте info@laspilab.ru (регулярно, круглосуточно)
- Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте info@laspilab.ru и телефону +7 988 393 52 61 при выходе новых версий ПО или существенных обновлений для устранения обнаруженных Заказчиком ошибок
- Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте info@laspilab.ru и телефону +7 988 393 52 61 при обновлении Заказчиком аппаратной базы или ОС
- Сбор отзывов и предложений Заказчика по вопросам усовершенствования и вариантов развития ПО по электронной почте info@laspilab.ru (регулярно)

Аварийное:

- Взаимодействие с Заказчиком при возникновении аварийной ситуации, по электронной почте info@laspilab.ru , телефону +7 988 393 52 61 или с выездом специалиста, по согласованию с Заказчиком

Обработка жалоб персоналом:

- Сообщение заказчика заносится в систему helpdesk, где его статус меняется по мере устранения проблемы и сохраняется как «решенная проблема» после устранения.
- В процессе устранения задействуется как сервисный специалист, имеющий навыки системного администратора и минимальные навыки разработчика, так и специалисты разработки системы при необходимости