

Наша Служба интересна и важна!

Липин Владимир

Служба Технической Поддержки



План выступления

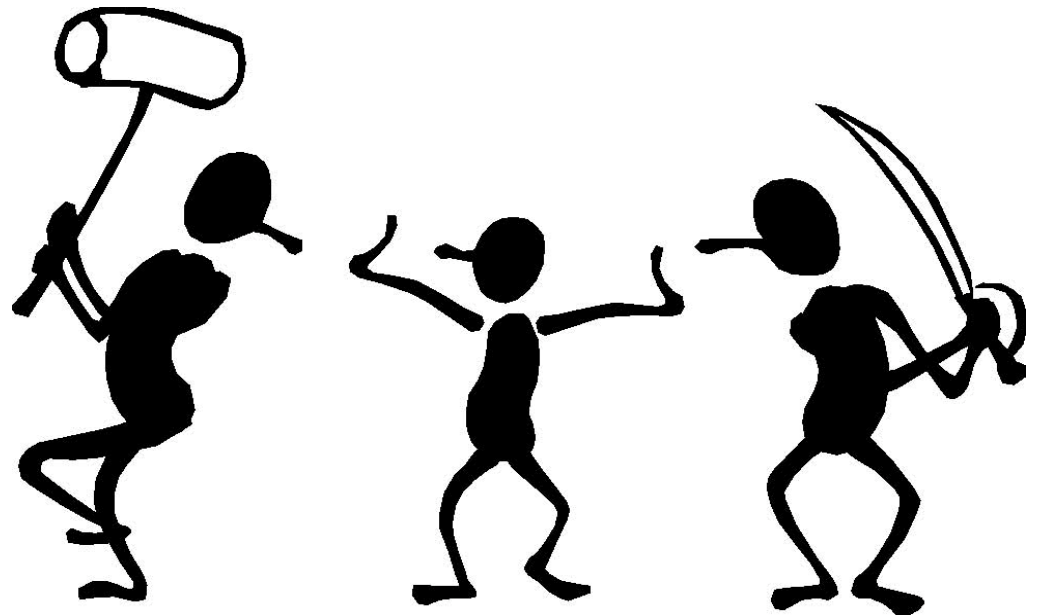
- Задачи СТП
- Организация СТП
- Ресурсы СТП
- Куда обращаться
- Вопросы

Основная задача СТП

Оказывать качественную техническую
поддержку по программному
обеспечению разрабатываемому
компанией АСКОН

Другие задачи СТП

- Единая точка контакта
- Представление интересов клиентов
- Обобщение информации от пользователей
- База знаний СТП



Чем мы не занимаемся

- Обучение проводят сертифицированные преподаватели
- Программируют квалифицированные программисты
- Внедрение и адаптацию ПО проводят сотрудники технических департаментов
- Документацию пишут технические писатели
- Информационные материалы создают сотрудники Маркетинга

Но мы регистрируем Ваше обращение

Организация СТП

В соответствии с многолетним опытом компании **АСКОН** и рекомендациями **ITIL**

- Линии поддержки
 - Офисы и партнеры АСКОН
 - СТП АСКОН
 - Разработчики ПО
- Многоуровневая схема
- Автоматизация работы СТП (ServiceDESK)

Уровни поддержки

- **Начальная**

Каждый обратившийся в АСКОН получит ответ!

- **Гарантийная**

Основные вопросы (90%) возникают в 1-й год!

- **Базовая**

Ваши вопросы не останутся без ответа!

- **Расширенная**

Индивидуальная поддержка!

- Информация о техподдержке
- База знаний СТП (**359 статей**)
- Документация
- Программное обеспечение
- Форма обращения в СТП и контакты
- Правила обращения в СТП
- Личный кабинет



<http://support.ascon.ru>

Личный кабинет

- Быстрое обращение в СТП
- Информация и история по всем запросам
- Расширенная База знаний (+127 статей)
- Доступ к клиентской части FTP
- Бета-тестирование и другие материалы

2347 пользователей используют **Личный кабинет**
28.09.2012

Сервис «8-800»

- Бесплатный номер для вызовов по России
- Оперативное решение простых вопросов
- Информация по состоянию любого запроса

8(800) 700-00-78



Куда обращаться?

- В ближайшее представительство или поставщику ПО, см. <http://ascon.ru/offices/>, <http://ascon.ru/partners>
- Сайт СТП
Личный кабинет
Форма запроса в СТП
- На e-mail: support@ascon.ru
- 8(800) 700-00-78

СТП АСКОН



8(800) 700-00-78

