

Supportix - инновационная техническая поддержка

Компания SystemGroup Украина предлагает своим клиентам семейство сервисных продуктов Supportix - инновационную техническую поддержку внедренных решений.

При помощи Supportix вы можете получить не только полную техническую поддержку вашей деятельности, но и воспользоваться услугами нашей технической поддержки в отдельных случаях, которые находятся вне компетенции вашего персонала. Наш, сертифицированный ведущими поставщиками, коллектив в установленные сроки и профессионально удовлетворит все ваши требования.

В своей работе мы используем новейшие методики управления, диагностики и контроля, и весь накопленный 15-летний опыт работы.

Клиентами Supportix являются как международные, так и украинские компании, работающие на рынках ритейла, сферы услуг, промышленности и логистики.

Процесс работы Supportix включает в себя следующие этапы:

- **I этап** - обработка заявок клиентов. Клиент обращается в службу поддержки, где фиксируется и классифицируется его заявка. Определяется согласованный договором уровень поддержки. Заявка передается ответственному за данный договор специалисту компании.
- **II этап** - решение заявленной проблемы клиента, т.е. непосредственное устранение неполадки. Служба поддержки решает задачу либо путем консультации клиента, либо выездом к клиенту специалистов группы поддержки. После устранения неполадки, в I уровень поддержки передается сообщение о закрытии проблемы. Специалист первого уровня поддержки сообщает об этом клиенту и получает подтверждение от клиента. Все действия фиксируются в программном обеспечении службы поддержки.
- **III этап** - в случае неоднократного повторения однотипных неполадок, служба поддержки собирает рабочую группу из специалистов компании. Рабочая группа анализирует все факты неполадок, составляет варианты решения данной проблемы и предлагает клиенту выбрать вариант для решения. Варианты предлагаются исходя из максимально эффективных для клиента решений.



Услуги по комплексной поддержке IT-инфраструктуры клиента включают в себя:

- Установку, инсталляцию и конфигурацию рабочих станций в случае их замены или модернизации в соответствии с существующими регламентами и распоряжениями Заказчика.
- Установку дополнительного прикладного программного обеспечения, в соответствии с имеющимися регламентами и распоряжениями Заказчика.
- Проведение мероприятий по диагностике и лечению зараженного компьютерного оборудования имеющимися средствами антивирусной защиты, согласно регламентам и распоряжениям Заказчика.
- Перенос и архивирование информации пользователей в случае проведения инсталляционных работ или замены рабочих станций по заданиям Заказчика.
- Оказание консультаций пользователям Заказчика по использованию технических средств, стандартного ПО и работе с сетевыми ресурсами в соответствии с действующими регламентами и инструкциями.
- Диагностику, тестирование и технологическое сопровождение парка ПК (сканирование и дефрагментация дисков, восстановление первоначальных установок, замена локальных паролей на доступ в ПК), подключение и настройка дополнительного периферийного оборудования к рабочим станциям и ноутбукам пользователей, демонтаж, перенос и монтаж компьютеров пользователей при перемещении рабочих мест.

Декларируя клиентоориентированный подход, Supportix гибко и всегда индивидуально подходит ко всем клиентам. В некоторых случаях мы предлагаем разработку «персонального пакета сервисных услуг», предоставляя возможность клиентам самостоятельно выбрать необходимый только им перечень услуг и сервисов.

Supportix Help Desk

Supportix Help Desk обеспечит скорейшее восстановление нормального функционирования оборудования и минимизацию воздействия отказа на бизнес клиента. Благодаря внедрению комплекса услуг по сервисному сопровождению, ваше оборудование будет работать дольше, более стабильно, прогнозируемо и гарантировано.

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ	LEVEL I	LEVEL II	LEVEL III
Время реагирования	2 часа	1 час	30 минут
Время прибытия инженера на объект заказчика	6 часов	4 часа	2 часа
Время обслуживания*	9.00 - 18.00 Пн-Пт	9.00 - 18.00 Пн-Пт	8.00 - 23.00 Пн-Вс
Время восстановления работоспособности оборудования	до 72 рабочих часов	до 48 рабочих часов	до 24 рабочих часов
Бесплатная доставка оборудования в ремонт и из ремонта	-	+	+
Ежемесячные профилактические работы	-	+	+
Ежеквартальные профилактические работы	+	-	-

*в перспективе 24 часа в сутки 7 дней в неделю

Supportix IT Service

Supportix IT Service предоставляет полнофункциональный сервис по обеспечению работоспособности операционных систем, прикладного ПО, серверной и клиентской части, почтовых систем, электронного документооборота, информационной безопасности рабочих мест пользователей и пр.

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ	BASIC	STANDART
Предоставление критических патчей на последнюю версию продуктов	+	+
Время поддержки*	9.00 - 18.00 Пн-Пт	8.00 - 23.00 Пн-Вс
Консультация по e-mail	Ответ в течение 6 рабочих часов	Ответ в течение 2 рабочих часов
Консультация по телефону	-	+
Обновление версий продукта по требованию клиента, связанное с изменением законодательства	-	1 раз в год
Обучение	-	2 раза в год

*в перспективе 24 часа в сутки 7 дней в неделю