



Елит Софтуер

Your business in your hands

Следпродажбена поддръжка и софтуерни ъпдейти

Септември 2016

1	Продукт, удобен до незабележимост
2	Поддръжка на място, при клиента
3	Online портал и дистанционна поддръжка



В процеса на продажба и търговските преговори с нашите клиенти въпросът за поддръжката винаги възниква от втори план, но той е от първостепенна важност за всеки потребител, независимо дали си купува ютия, кола или ERP система, от висок клас.

За нас важността на поддръжката е очевидна. Тя прави работата на продукта "невидима", лесна и безпроблемна. С течение на годините сме създавали, променяли, допълвали възможностите на клиентите ни да получават навременна и достатъчно поддръжка, за продуктите, които са закупили от нас.

Всеки потребител има различни навици и определя като удобна различни видове поддръжка. Ние сме разработили всички тези видове – дистанционна, на място при клиента, онлайн тикетинг система за ескалация на въпроси и т.н., за да може различните типове потребители да се чувстват удобно и да работят лесно с продуктите ни.

Ние предлагаме „невидими“ услуги.



Поддръжка на „място“, при клиента

Средствата ни за дистанционна поддръжка са толкова ефективни и удобни, че посещенията на „място“, при клиента са рядкост и с течение на времето и „усвояването“ на софтуера от клиента те намаляват рязко и необходимостта от тях изчезва.

В процеса на внедряване се отстраняват всички потенциални проблеми, а след приключването на този етап има обучение и консултация на работещите с продукта, така че към началото на реалната работа с нашата ERP система повечето неясноти или проблеми са отстранени.

Въпреки това всеки наш потребител има персонален консултант, с когото може да се свърже, в рамките на работния ден и да заяви посещение, което да помогне за гладката работа на софтуерната система.

Ако е необходимо ще ви помогнем на място.

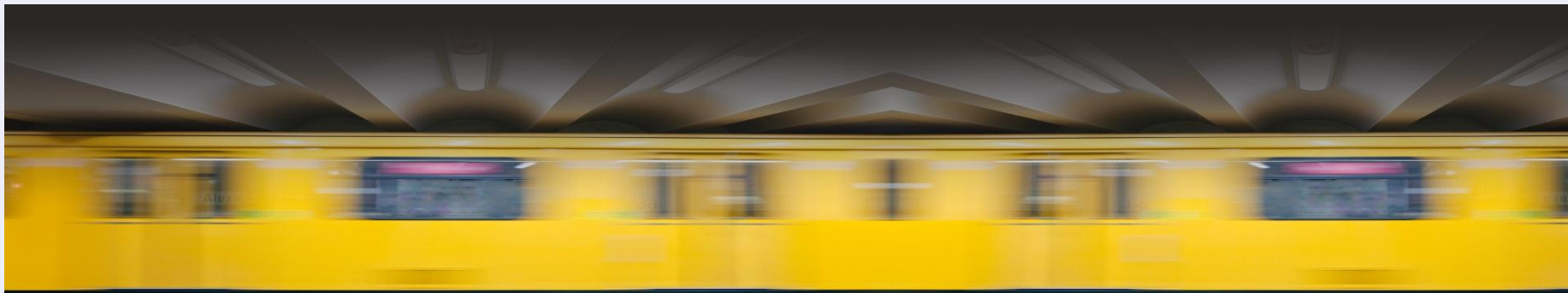


Изпращането на висококвалифициран и скъп персонал, който да реши даден проблем на място винаги е било скъпо занятие, и за потребителя и за компанията-внедрител. Затова изградихме онлайн портал, в който проблемите и въпросите може да се задават, приоритизират, ескалират и да намират бързо и ефективно своето решение.

Нашите консултанти винаги могат дистанционно да „погледнат“ проблемите, с които се сблъсквате и да ги решим в екип. В съвременния свят на интернет свързаност не се налага да ви посещаваме за всяко нещо. Ние сме изградили система за дистанционна помощ, чрез която, и по всяко време можете да „поканите“ наш консултант да вижда вашият монитор и вашите действия със системата и да ви консултира по телефона докато реално заедно работите на вашия компютър. Това е много полезна възможност, която спестява време и пари и на двете страни.

Бърза и ефективна онлайн платформа.





София
Елит Софтуер
Централен офис
ул. "Крум Кюлявков" 15А, ет. 9, офис 17
Телефон / Факс: (02) 962 60 81, 862 45 68
e-mail: sales@zeron.bg

Информация може да намерите и на уеб сайта ни www.zeron.bg – Често задавани въпроси, продуктови и други презентации, детайлна информация за продуктите ни, контактите на офисите ни във Варна, Пловдив, Стара Загора и още много детайли, които биха ви заинтересували.

