

Η εταιρεία μας καλύπτει την αντιμετώπιση προβλημάτων χρήσης των εφαρμογών από τους πελάτες.

Για τις ανάγκες τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού που διαθέτει στην αγορά, η εταιρία έχει αναπτύξει μια ιδιαίτερα αξιόλογη υποδομή για την επέκταση και βελτίωση της οποίας επενδύει διαρκώς και συστηματικά. Η ομάδα υποστήριξης αποτελείται από μηχανικούς συστημάτων, μηχανικούς και τεχνικούς πεδίου και στελέχη τηλεφωνικής υποστήριξης.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται σε τρία κλιμακούμενα επίπεδα:

- Τηλεφωνική υποστήριξη
- Απομακρυσμένη ηλεκτρονική υποστήριξη (remote Support)
- Επί τόπου επέμβαση

Για κάθε ένα από τα τρία επίπεδα υποστήριξης, η εταιρία έχει την δυνατότητα να δεσμευθεί σε συγκεκριμένους όρους απόκρισης, επέμβασης και αποκατάστασης. Οι όροι αυτοί περιλαμβάνονται στη σύμβαση υποστήριξης που υπογράφει ο πελάτης λογισμικού. Για την τηλεφωνική υποστήριξη των πελατών της, διαθέτουμε ένα οργανωμένο τμήμα Help Desk το οποίο υποστηρίζει τηλεφωνικά τους πελάτες μας.