

## ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС WINTECS

### Основные аспекты взаимодействия службы технической поддержки с пользователями



**Любое программное обеспечение для расчета светопрозрачных конструкций является сложным научно-техническим продуктом, выполняющим в ходе своего функционирования сотни математических вычислений, основываясь на множестве технологических данных о производственных процессах и параметрах используемых материалов. Внедрение и сопровождение программного продукта такого уровня – трудоемкий процесс, зависящий от взаимодействия разработчика программного обеспечения и производителя оконных конструкций. Служба технической поддержки (СТП) дает возможность получить квалифицированную консультацию и оперативную помощь в сложных ситуациях.**

#### **Какие основные задачи осуществляет служба поддержки ПК WinTecs?**

Круг задач службы технической поддержки ПК WinTecs можно условно разделить на три направления:

1. Внутренняя работа по развитию ПО, куда входят:
  - разработка новых баз данных профильных систем и фурнитуры;
  - взаимодействие с поставщиками комплектующих РБ с целью поддержания в актуальном состоянии баз данных;
  - анализ предложений клиентов по развитию ПО;
2. Обработка пользовательских данных, в том числе:
  - подготовка и сборка комплектов баз данных под конкретного производителя окон;
  - разработка под заказ схем расчета стоимости и различных шаблонов документов;
  - дистанционное проведение пуско-наладочных работ и прочие работы с базами данных клиентов;
3. Непосредственная консультация пользователей, проведение обучения и обработка электронных запросов.

Исходя из вышесказанного, служба поддержки в основном ориентирована на работу с пользователем через электронную почту. Поэтому для консультаций по телефону установлен определенный график.

#### **Какие типовые вопросы приходится решать при работе с пользователями ПК WinTecs?**

Служба технической поддержки ПК WinTecs разделяет обращения клиентов по нескольким типам.

1. Расширение используемой номенклатуры профилей и фурнитуры. Здесь задача пользователей сводится к отправке своей базы данных и технического задания по электронной

почте в службу поддержки. Наши сотрудники вносят всю необходимую информацию и после оплаты договора отправляют базу данных обратно.

2. Вопросы ценообразования и настройки баз данных. «Как установить нормы отходов в программе?», «Как описать новую формулу стеклопакета?», «Почему при такой-то себестоимости комплектующих и выбранной схеме расчета получается такая цена изделия?». Данные вопросы удобнее всего рассматривать в письменном виде, когда в своем письме пользователь точно описывает проблемную область.

3. Восстановление данных. При сбоях в сетях электропитания, при некорректном завершении работы с программой и компьютером возможны повреждения структуры базы данных и информации, там хранящейся. В ряде случаев пользователи могут самостоятельно решить проблему с помощью индексирования базы или восстановления из резервной копии. Однако бывает так, что без участия службы поддержки не обойтись.

4. Индивидуальные вопросы. Создание специальных файлов экспорта, разработка электронных форм заявок, выгрузка данных на определенные модели оборудования и другие задачи. Все эти вопросы рассматриваются индивидуально и реализуются в рамках отдельного договора на расширение функционала.

5. Продление лицензий. Лицензия бывает ограниченной во времени и бессрочной. Бессрочная лицензия предоставляется на условиях 100 % предоплаты договора на поставку программного обеспечения. Если же ПО передается на условиях рассрочки платежа, то при заключении договора срок действия лицензии ограничивается определенным периодом времени. После полной оплаты по договору и закрытию всех бумажных формальностей лицензия переводится в разряд бессрочных. Такая же схема контроля используется в случае, если производитель оплатил одну версию, а временно установил для изучения более новую. Сам же процесс активизации или продления лицензии занимает считанные минуты и производится через сайт нашей компании.

#### **Как осуществляется организация работы пользователей ПК WinTecs со службой технической поддержки?**

- Обращение в службу поддержки должно осуществляться уполномоченным техническим специалистом (администратором ПК WinTecs), назначенным руководством предприятия.
- Бесплатные консультации, которые сейчас применяются для сопровождения ПК WinTecs, в основном ориентированы на работу через электронную почту, т.к. требуют меньших временных и человеческих ресурсов для обработки. Требования СТП предоставлять письменные запросы преследует следующие цели:
  - во-первых, сотрудник, изложивший свой вопрос в письменной форме, однозначно лучше его сформулирует, иногда, неожиданно для себя, поняв ответ на свой вопрос;
  - во-вторых, письменное обращение накладывает определенные рамки на содержание и стиль письма, позволяя избавиться от лишнего словесного «мусора»;
  - в-третьих, письменный ответ специалистов нашей компании можно сохранить, чтобы обратиться к нему в случае необходимости, не тратя время на повторный запрос в службу технической поддержки;
  - в-четвертых, работа в режиме переписки (в отличие от телефонного звонка) позволяет специалисту СТП сосредоточиться на ответе и более грамотно и детально изложить его.
- Вопросы, не относящиеся к статусу срочных, желательно группировать и присылать единым запросом.

- Телефонные консультации позиционируются для предприятий, которые находятся на стадии внедрения ПК WinTecs и имеют предоплаченную обязательную поддержку, а также для предприятий, работающих на основании договора абонентского обслуживания.

- Все визиты в офис службы поддержки согласовываются заранее и планируются на конкретную дату и время, так как специалисты СТП имеют определенный график работ, связанный с выполнением внутренних задач, плановыми обучениями пользователей и платными выездами.

- Техническая и информационная поддержка дилерских версий осуществляется непосредственно головным офисом предприятия производителя, а не службой технической поддержки ПК WinTecs. Таким образом, прямого контакта дилера и службы технической поддержки не происходит. Именно это условие обуславливает сравнительно невысокую стоимость дилерских версий.

- Вопросы пользователей по приемам работы в операционной системе Windows (копирование, архивирование и т.д.), настройке локальной сети, подключению Интернета, работе с офисными приложениями и т.д. не относятся к поддержке ПК WinTecs, поэтому консультации по данным вопросам не входят в компетенцию специалистов СТП.

- При возникновении системных сообщений ПО в службу поддержки должен передаваться текст сообщения в письменном виде или в виде копии экрана. Это позволит наиболее точно идентифицировать проблему и дать решение.

- При внесении в ПО новой номенклатуры материалов (профилей, фурнитуры и т.д.) ответственный специалист совместно с мастером цеха обязан провести предпроизводственное тестирование баз данных. Это связано со спецификой каждого предприятия. Только после проверки техкарт с новой номенклатурой изделия можно запускать в массовое производство.

#### **Какие требования и рекомендации служба поддержки ПК WinTecs предъявляет к своим пользователям?**

- Технический специалист, ответственный за сопровождение ПК WinTecs со стороны оконного предприятия, должен обладать знаниями на уровне технологии оконного производства, уметь ориентироваться в используемых на производстве комплектующих, уметь работать с каталогами профилей и фурнитуры.

- Взаимодействие со службой поддержки всегда предполагает наличие опыта работы с компьютером (копирование файлов, работа с архивами, настройка сети, работа с почтовыми программами и т.д.). Важно помнить, что отсутствие этих на-

выков у пользователей может привести к потере данных, простою предприятия и прочим неприятностям.

- Вместе с ПО на компьютер устанавливается архив с типовыми ответами на различные вопросы, связанные с работой и настройкой ПК WinTecs. Наши специалисты приветствуют фирмы-производители, которые, перед тем как принимать решение об обращении в службу технической поддержки, ищут ответ в первоисточниках (архивах помощи).

- Хорошим тоном со стороны пользователей будет считаться сохранение присланных ответов на вопросы и периодическое конспектирование устных консультаций с целью исключения этих вопросов в будущем.

- 99 % задач не требуют присутствия специалиста СТП для их решения – достаточно переслать по e-mail базу данных и сопроводительное письмо с техническим заданием.

- Периодическое резервное копирование информации позволит защитить результаты Вашей работы от пагубного влияния вирусов, сбоев в работе техники и просто неосторожного действия пользователей.

- Вводный бесплатный курс обучения, который предоставляется разработчиками при передаче ПО, дает базовые знания по использованию продукта и предполагает дальнейшее самостоятельное изучение настроек программы по прилагаемым инструкциям. Опыт работы показывает, что сотрудники предприятий, прошедших дополнительно платное комплексное обучение, в дальнейшем становятся грамотными специалистами и способны самостоятельно решать большинство текущих задач.

- С целью экономии времени Вы можете заказать в службе поддержки WinTecs на платной основе проведение дистанционного внедрения. Вся необходимая для ввода в ПО информация (номенклатура, цены, скидки, нормы отходов, схемы расчета стоимости, технические данные по производству) предоставляется по факсу, e-mail или на бумажном носителе, а специалисты СТП введут ее в базу данных и отправят по электронной почте. Вашему специалисту останется лишь проверить совместно с мастером производства полученную базу данных.

**Необходимо добавить, что служба технической поддержки ПК WinTecs никогда не оставляет своих пользователей один на один со своими проблемами, мы всегда готовы Вам помочь.**

**Желаем Вам успешной работы в новом сезоне.**

Начало публикаций читайте в журналах «Оконный рынок» №№ 2–4/2009, 1/2010.

**WinTecs**



**ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ВИНТЭКС**

Комплексная автоматизация оконного производства

**ЧП «ТЕХНОСАПР» МНОО «МАИТ»**

#### **WINTECs ПРЕДЛАГАЕТ:**

- Автоматизация производства: ПВХ, АLU, дерево
- Сертифицированные базы данных поставщиков РБ
- Разработка специализированных шаблонов отчетов
- Управление станками с ЧПУ: Rotox, Fimtec и др.
- Горячая линия технической поддержки
- Адаптация расчета стоимости под законодательство РБ
- Разработка баз данных профилей и фурнитуры под заказ
- Экспорт данных в 1С и другое бухгалтерское ПО
- Реализация экспорта данных под заказ
- Комплексное обучение пользователей



#### **СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ WINTECs**

Тел./факс: +375 (17) 237-13-53, 216-03-66; Velcom: +375 (29) 663-13-61  
Республика Беларусь, 220049, г. Минск, ул. Новгородская, 4 – 204  
E-mail: info@wintecs.by; http://wintecs.by