Автор: Administrator
07.12.2010 13:21 - Обновлено 21.07.2015 11:16

ООО "Метровес" предоставляет консультации по программному обеспечению и торговому оборудованию по телефону.

Также наша компания осуществляет монтаж и запуск рабочих мест кассиров, настройку торгового оборудования и программного обеспечения, организует выезд специалистов для обучения работе с торговым оборудованием и соответствующим программным обеспечением.

Мы предоставляем бесплатную техническую поддержку пользователей программного обеспечения и оборудования, приобретенного у ООО «Метровес» или находящегося на обслуживании в компании по телефону.

Консультацию по работе с программным обеспечением и оборудованием можно получить:

- В рабочие дни по телефону: +7 (3466) 64-37-50; +7 (3466) 64-37-10
- В выходные и праздничные дни: по телефонам, указанным в Вашей копии договора на обслуживание;
- По электронной почте: metroves@Metroves.ru

Условия предоставления услуги:

1. Компания «Метровес» осуществляет бесплатную поддержку пользователей программного обеспечения и оборудования, приобретенного у ООО «Метровес» и находящегося на обслуживании в компании. Обслуживание программного обеспечения и оборудования не находящегося на обслуживании у ООО "Метровес", осуществяется на платной основе.
2. Время работы службы технической поддержки с пользователями осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 18:00. Условия предоставление консультаций и устранение экстренных ситуаций в выходные и праздничные дни указаны в Вашей копии договора обслуживания.
3. Время, отведенное на одну консультацию - 5 минут. Если его не хватает, сотрудник, производящий консультацию, вправе прервать консультацию, предложив оформить заявку на вызов специалиста для решения вопросов на месте у пользователя.

4. В зависимости от сложности вопроса, нашему сотруднику может потребоваться дополнительное время для моделирования ситуации или обсуждения данного вопроса с разработчиками. В целях ускорения ответа на Ваш вопрос, не забывайте оставлять свои координаты для обратной связи!

Наши рекомендации:

1. Для достижения наибольшей эффективности в решении вопроса рекомендуется при общении с сотрудником находиться перед ПК с подключенным оборудованием.

2. Четко сформулировать вопрос перед обращением.
3. Для получения консультации Вам необходимо представиться и указать:
   * название организации и контактную информацию.
4. При обращении с вопросами по программным продуктам:
   * название организации и контактную информацию;
   * название программного продукта;
   * номер версии;
   * номер релиза.

5. При обращении с вопросами по оборудованию:
   * Тип и версию операционной системы;
   * Тип и версию программного обеспечения;
   * Марки и модели используемого оборудования;
   * Тип и конфигурацию компьютера.

Примечание:

В случае общения по электронной почте необходимо сохранять переписку от предыдущего общения по рассматриваемой проблеме.

В зависимости от сложности вопроса, нашему сотруднику может потребоваться дополнительное время для моделирования ситуации или обсуждения данного вопроса с разработчиками. Поэтому, не забывайте оставлять свои координаты для обратной связи!