

HCL SOFTWARE: что делать и как поддерживать?

– Вам в помощь базовая и расширенная ТЕХПОДДЕРЖКА от "ИНТЕРПРОКОМ"!

В сложившейся ситуации, когда известные зарубежные производители ПО приостанавливают свой бизнес в России и блокируют доступ российским клиентам к ресурсам технической поддержки, повышается значение услуг по содействию заказчикам в сопровождении систем, построенных на основе зарубежного ПО.

Обладая многолетним опытом работы в ИТ и накопив глубокую экспертизу, компания «Интерпроком» предлагает заказчикам пакеты услуг технической поддержки различного уровня ПО HCL:

- **Базовый уровень технической поддержки** от «Интерпроком» замещает аналогичную традиционную техническую поддержку вендора HCL.
- **Расширенная техническая поддержка** от «Интерпроком» замещает «премиальный» уровень поддержки вендора, отличается проактивным подходом и направленностью на раннее выявление условий возникновения потенциальных проблем и их устранение. В ее основе лежит аудит состояния системы заказчика «health check», по результатам которого определяются потенциальные источники проблем и способы их устранения, планируются соответствующие мероприятия по оптимизации системы.

Основные принципы работы технической поддержки «Интерпроком»:

- **Режим работы.** Клиенты могут размещать запросы на портале Поддержки в режиме 24x7x365.
- **Расстановка приоритетов.** Запросу присваивается один из приоритетов: критический, высокий, стандартный, низкий.
- **Дистанционное диагностирование и сбор информации.** Заказчик запускает выполнение диагностических процедур, рекомендуемых Центром Поддержки Клиентов, и информирует о результатах их выполнения.
- **Дистанционная Помощь.** Выявление первопричин проблемы, тестирование решений, предоставление информации по решению проблемы.

Консультации по вопросам эксплуатации ПО:

- **Закрытая социальная сеть для профессионального ИТ-сообщества** наших заказчиков в целях оперативного обсуждения наболевших тем, обмена опытом и получения ответов на интересующие вопросы от квалифицированных технических специалистов.
- **Оказание содействия в поиске технической информации,** инструкций, включая требования к оборудованию и операционным системам, инструкции по установке и использованию ПО, дают экспертные советы и обмениваются опытом.
- **Помощь в поиске исправлений и возможностей обновления** программного обеспечения для поддержания его в актуальном состоянии.

Наши специалисты готовы начать диалог по предоставлению сервисов технической поддержки под ваши требования - обращайтесь, обсудим!