

# Wsparcie VULCAN – informacje szczegółowe dotyczące usług w ramach pakietów



<b>Podstawowe wsparcie w obsłudze programów</b> pomoc w podstawowych zagadnieniach	<b>Rozszerzone wsparcie w obsłudze programów</b> pomoc w obszarach trudniejszych i bardziej skomplikowanych	<b>Indywidualne wsparcie techniczne</b>
<p>Instalacje i aktualizacje programów desktopowych</p> <p>Pierwsze uruchomienie programu</p> <p>Logowanie do programu</p> <p>Zarządzanie uprawnieniami użytkowników</p> <p>Tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowej w programach desktopowych</p> <p>Zgłaszanie błędów</p> <p>Obsługa programu w zakresie ujętym w podręczniku użytkownika</p>	<p>Przygotowanie instrukcji dedykowanej dla indywidualnego przypadku użytkownika</p> <p>Rozwiązywanie jednostkowych zagadnień wskazanych przez Klienta</p> <p>Obsługa programu w zakresie wykraczającym poza wiedzę ujętą w podręczniku użytkownika</p>	<p>Analiza bazy danych - usługa umożliwia zdalne wyszukanie źródła problemu bezpośrednio z doświadczonym specjalistą, na jaki trafił użytkownik podczas pracy w systemie</p> <p>Konsultacja zdalna (online):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; omówienie konkretnego problemu Klienta bezpośrednio z doświadczonym specjalistą działu wsparcia technicznego</li> <li>&gt; wsparcie w korzystaniu ze wskazanej funkcji programu (wspólna nauka konkretnej funkcji podczas rozmowy telefonicznej)</li> </ul> <p>Pomoc w obszarach trudniejszych i bardziej skomplikowanych – bezpośrednio z doświadczonym specjalistą</p>
<p>Informacja handlowa</p> <p>Obsługa transakcji, wdrożeń oraz szkoleń</p> <p>Zgłaszanie reklamacji, wystawianie korekt</p>		
<p>Kontakt e-mailowy oraz telefoniczny</p>	<p>Telefony wychodzące do użytkownika w celu rozwiązania lub doprecyzowania informacji zawartych w zgłoszeniu</p>	<p>Kontakt e-mailowy oraz telefoniczny</p>