

معرفی خدمات پس از فروش :

واحد خدمات پس از فروش شرکت طرح و پردازش غدیر با تکیه بر دانش فنی کارشناسان مجرب و متخصص خود در جهت رفع نیاز سازمان ها و شرکت ها در زمینه پشتیبانی و نگهداری نرم افزار و سخت افزار سیستم های حضور و غیاب ، اتوماسیون اداری و رستوران و ... ، خدماتی متفاوت و فراتر از انتظار به مشتریان ارائه می نماید.

در این راستا جهت بهره مندی مشتریان از خدمات ویژه اقدام به ارائه خدمات در قالب قرارداد پشتیبانی نموده ایم که در ذیل شرح جزئیات آن تبیین می گردد.

قرارداد طلایی :

- ۱- برطرف نمودن هرگونه مشکل نرم افزاری از طریق تلفن در اسرع وقت پس از اعلام مشکل
- ۲- اقدام جهت ارائه خدمات و رفع مشکلات نرم افزاری بصورت ریموت (Remote)
- ۳- در صورت نیاز مشتری اعزام کارشناس حضوری حداکثر تا ۲۴ ساعت در تهران و ۴۸ ساعت بعد در شهرستان پس از اولین تماس
- ۴- ارائه و نصب آخرین نسخه نرم افزار
- ۵- ساخت گزارش درخواست شده خارج از قابلیت نرم افزار تا سقف ۱۰ نفر ساعت رایگان (یک مرتبه در طول مدت قرارداد)
- ۶- بازدید های ادواری
- ۷- ارائه مشاوره و راهنمایی های لازم در صورت نیاز به خرید نرم افزار و سخت افزار جدید
- ۸- اعمال تخفیف جهت خرید مجدد (طبق تعرفه های داخلی)
- ۹- تعمیرات سخت افزار ظرف ۷۲ ساعت کاری در محل شرکت
- ۱۰- تحویل دستگاه جایگزین مشابه پس از گذشت ۷۲ ساعت
- ۱۱- آموزش کامل سخت افزار و نرم افزار به ۲ نفر از کارشناسان مشتری به دفعات (۲ بار)
- ۱۲- نصب و راه اندازی مجدد نرم افزار (یک مرتبه در طول مدت قرارداد)
- ۱۳- ارائه راهکارهای مناسب جهت رفع یا جلوگیری از آلودگی به ویروس های کامپیوتری در نرم افزار و سرورهای مرتبط
- ۱۴- بازیابی اطلاعات در صورت امکان
- ۱۵- و....

قرارداد نقره ای :

- ۱- برطرف نمودن هرگونه مشکل نرم افزاری از طریق تلفن در اسرع وقت پس از اعلام مشکل
- ۲- اقدام جهت ارائه خدمات و رفع مشکلات نرم افزاری با استفاده از بستر اینترنت (حداکثر ۱۰ مرتبه ریموت یک ساعته)
- ۳- در صورت نیاز مشتری اعزام کارشناس حضوری حداکثر تا ۲۴ ساعت در تهران و ۴۸ ساعت بعد در شهرستان پس از اولین تماس
- ۴- تعمیر سخت افزار ظرف ۷۲ ساعت کاری در محل شرکت
- ۵- آموزش کامل نرم افزار و سخت افزار به ۱ نفر از کارشناسان مشتری

قرارداد تلفنی :

شرکت طرح و پردازش غدیر در راستای مشتری مداری و با توجه به افزایش روزافزون تعداد مشتریان (قریب به ۳۰۰۰ مشتری) اقدام به گسترش واحد پاسخگویی به تماس های تلفنی نموده تا زمان انتظار مشتریان کمتر گردد.

در ذیل نمونه های قرارداد تلفنی معرفی می گردد:

- ۱- قرارداد تلفنی ۶ ماهه به همراه دوبار ریموت (حداکثر ۱ ساعت)
- ۲- قرارداد تلفنی ۱ ساله به همراه ۴ بار ریموت (حداکثر ۱ ساعت) و ۱ اعزام حضوری

بدیهی است مشتریانی که نرم افزار و سخت افزار مورد استفاده آنها مشمول گارانتی می باشد ، خدمات پشتیبانی به صورت رایگان ارائه می گردد و بعد از اتمام دوره گارانتی چنانچه نسبت به عقد قرارداد پشتیبانی و نگهداری سیستم حضور و غیاب اقدام ننمودند ، می توانند با توجه به موارد ذکر شده در ذیل از خدمات پس از فروش این شرکت استفاده نمایند.

- ۱- اعزام کارشناس جهت رفع اشکال نرم افزار تا ۳ ساعت ۱,۵۰۰,۰۰۰ ریال
- ۲- اعزام کارشناس جهت رفع اشکال نرم افزار بیش از ۳ ساعت یا ۱ روز کاری ۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- ۳- هزینه ریموت جهت نرم افزار های تحت وب ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- ۴- هزینه ریموت جهت سایر نرم افزار ها ۷۰۰,۰۰۰ ریال
- ۵- اعزام کارشناس جهت رفع اشکال نرم افزار در شهرستان (روزانه) ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- ۶- به روز رسانی نرم افزار های تحت وب ۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال
- ۷- به روز رسانی سایر نرم افزار ها ۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال

لازم به ذکر است کلیه هزینه های ایاب و ذهاب ناشی از اعزام کارشناس به شهرستان ، برعهده مشتری می باشد.