

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения **КОМПЛЕКСА АВТОМАТИЧЕСКОЙ БОНИТИРОВКИ И ПЕРЕВЕСКИ ПТИЦЫ МЯСНЫХ И ЯИЧНЫХ ПОРОД «АГРОБИТ В»** осуществляется за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации Программы.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;

Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи программно-аппаратного комплекса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу < info@agrobit.ru >

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер < +79107417768 >.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО Агробит создан отдел сервиса. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Количество сотрудников отдела сервиса – 4 человека

Работа отдела построена следующим образом:

1-я линия поддержки — регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно, либо эскалирует (передает и контролирует выполнение) заявку на вторую линию поддержки.

Вторая линия поддержки — получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов или центра компетенций.

Для выполнения работ в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов отдела сервиса, в ООО Агробит создан центр компетенций в составе отдела разработки программного обеспечения. Специалисты Центра компетенций – разработчики ПО и бизнес-аналитики могут решить любую задачу, связанную с функционированием ПО, производимого ООО Агробит.

Количество специалистов центра компетенций, задействованных в решении задач поддержки ПО – 3 человека.