



## КАЧЕСТВЕННО И СВОЕВРЕМЕННО

Группа компаний CSoft — лидер российского рынка систем автоматизированного проектирования (САПР) с оборотом более 2 млрд рублей. Она осуществляет консалтинг и внедрение комплексных решений в области САПР, технологической подготовки производства (ТПП), документооборота и геоинформационных систем (ГИС). Большая часть этих решений базируется на уникальном сочетании программных продуктов и аппаратных средств от ведущих мировых и отечественных разработчиков: CSoft Development, Autodesk, Oracle, SEA Technology, Canon, Contex, Осé и других. Сегодня в нашем активе множество успешно реализованных комплексных проектов, собственные методики обслуживания организаций и внедрения проектно-конструкторских и технологических решений, богатый опыт создания стандартов в области САПР и документооборота, специализированные решения для узкопрофильных заказчиков.

Услуги, предлагаемые CSoft, включают анализ существующей технологии выполнения работ, определение наиболее эффективных программно-аппаратных решений, разработку концепции развития САПР на предприятии, поставку, установку и настройку компонентов автоматизированной системы, обучение пользователей, выполнение пилотных проектов, внедрение автоматизированных систем "под ключ".

В состав ГК CSoft входят региональные отделения в крупных городах: Волгоград, Воронеж, Дальний Восток (Владивосток, Хабаровск), Екатеринбург (Екатеринбург, Челябинск), Иваново, Казань, Калининград, Кубань (Краснодар), Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара (Самара, Оренбург), Санкт-Петербург, Тюмень, Украина (Днепропетровск), Ярославль.

Наши преимущества:

- команда профессионалов, имеющих богатый опыт работы в области САПР, ТПП и ГИС;

- тесное взаимодействие с заказчиками, в том числе — на этапах разработки программного обеспечения и формирования технологий проектирования;

- адаптированные решения на базе более 60 собственных и свыше 100 ведущих мировых разработок;

- опыт реализации комплексных проектов.

Успех Группы компаний CSoft основан на богатом накопленном опыте — уже более 20 лет мы постоянно развиваемся, обеспечивая широкий выбор и высокое качество услуг. Наряду с обучением, анализом и разработкой комплексных систем "под ключ", компания предоставляет пользователям техническую поддержку высочайшего качества. Как правило, служба технической поддержки CSoft, как и сервисный центр CSoft, находится в тени и появляется на сцене лишь тогда, когда пользователи нуждаются в помощи.

В этой статье мы постараемся рассказать о централизованной службе технической поддержки CSoft, основной задачей ко-

торой является обеспечение технологически корректной, комфортной работы пользователя с приобретенным программным обеспечением.

### Мы открыты

Служба технической поддержки CSoft начинается с коробки с программным продуктом, после приобретения которого пользователь автоматически становится владельцем "явок и паролей", обеспечивающих квалифицированную техническую поддержку. Воспользоваться этими услугами может любой клиент нашей компании. Но, в отличие от аналогичных служб многих других фирм, техническая поддержка CSoft более демократична и открыта. Чтобы задать вопрос на сайте техподдержки, не нужны логин и пароль. Мы понимаем, что и у потенциальных пользователей могут возникнуть вопросы, касающиеся установки демонстрационной версии, эксплуатации или технологии использования программы. Поэтому готовы обслуживать наших клиентов до принятия ими окончательного решения о приобретении ПО. Еще до покупки программного продукта пользователь может убедиться, что компания не бросит его в беде и поможет, если он столкнется со сложностями в использовании, а это — один из немаловажных факторов при принятии решения о выборе продукта.

### Скорая помощь

Приобретенный программный продукт перед началом работы необходимо установить, лицензировать и настроить. Хотя эти действия кажутся несложными и хорошо задокументированы, большой процент обращений связан именно с развертыванием программ. Ведь есть тонкости, связанные с соблюдением технических требований при установке, соответствием версиям платформ, совместимостью устанавливаемого программного обеспечения и др.

Специалисты технической поддержки консультируют пользователей по всем вопросам установки программного обеспечения. При необходимости проблемы решаются с помощью удаленного доступа к компьютеру клиента. Кроме того, возможен выезд специалистов непосредственно к заказчику.

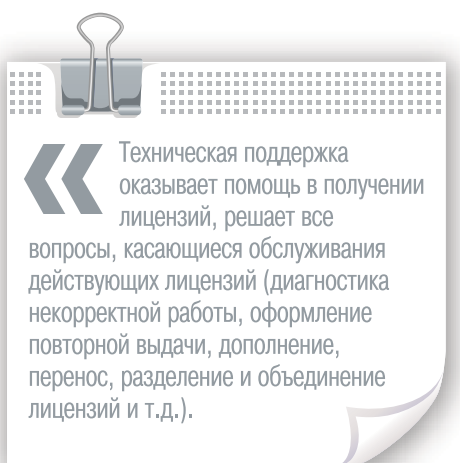
Техническая поддержка оказывает помощь в получении лицензий, решает все вопросы, касающиеся обслуживания действующих лицензий (диагностика не-

корректной работы, оформление повторной выдачи, дополнение, перенос, разделение и объединение лицензий и т.д.).

### Комфортная работа

Эффективность работы программного обеспечения зависит в том числе и от того, насколько быстро и качественно решаются вопросы, возникающие в процессе эксплуатации. А такие вопросы возникают у пользователей регулярно. Бывает, что при освоении программы что-то не получается, где-то не хватает данных, после обновления появляются проблемы с переводом в диалоговых окнах, годами отработанный порядок действий перестает приводить к привычному результату и т.д. Со всеми этими вопросами обращаются к нам.

Часто у пользователей появляются замечания по работе программы, предложения по ее улучшению. Эта очень ценная для нас информация должна быть дове-



дена до разработчика программы.

В ведении технической поддержки — все проблемы, касающиеся эксплуатации программных продуктов, а значит пользователю нет необходимости разбираться, куда направить свой вопрос. Если решение входит в сферу компетенции специалиста технической поддержки, именно он ведет диалог с пользователем. Вопросы же, связанные с профессиональным использованием программ, передаются узким специалистам, ведущим данное направление, а иногда — и разработчикам программного обеспечения. В любом случае пользователь получает профессиональную консультацию, а его запросы, предложения и пожелания по улучшению работы с программным продуктом доводятся до разработчиков.

### Всегда быть в курсе

Программные продукты постоянно развиваются: выходят новые версии, пакеты обновлений. Пользователю предоставляются новые функциональные возможности, исправляются ошибки предыдущих версий...

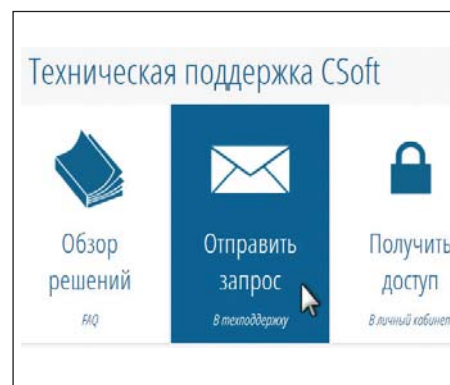
Специалисты технической поддержки всегда сообщают о наличии обновлений, расскажут о реализованном в них функционале и исправленных ошибках, предоставят доступ к ресурсам для скачивания обновлений, проконсультируют о порядке их установки.

Клиенты, решение вопросов которых было отложено до выхода новой версии, в обязательном порядке информируются о выходе новой версии, включающей решение данной проблемы.

### Мы рядом

Как обратиться в службу технической поддержки CSoft?

1. Обратиться в службу технической поддержки можно с официального сайта компании (раздел "Техническая поддержка") или непосредственно с адреса <http://support.csoft.ru>.
2. Напишите нам: адрес технической поддержки [support@csoft.ru](mailto:support@csoft.ru) указан на всех коробках с программным обеспечением, распространяемым CSoft.
3. Позвоните в службу технической поддержки по телефону +7 (495) 913-2222.



Пользователь может создавать обращения в службу поддержки и через Личный кабинет (при наличии доступа), там же отслеживая статусы всех своих обращений. Это удобнее, чем искать нужное письмо в папке *Входящие*.

На сайте поддержки имеется раздел "Обзор решений", где собраны ответы на самые распространенные вопросы. Для поиска и просмотра информации здесь регистрация не требуется, поэтому любой пользователь может воспользоваться



ся этой базой знаний. Специалисты службы поддержки регулярно пополняют и обновляют данный раздел.

## Как мы работаем

В распоряжении службы технической поддержки CSof — более сорока сертифицированных специалистов в центральном офисе и в региональных отделениях компании. Кроме того, для обслуживания пользователей привлекается Центр компетенций CSof, сотрудниками которого являются инженеры различных специальностей, обладающие богатым опытом в области проектной деятельности и работы с программным обеспечением.

Порядок работы с обращениями наших клиентов:

1. Пользователь регистрирует вопрос на сайте технической поддержки или пишет письмо на адрес [support@csoft.ru](mailto:support@csoft.ru). Мы просим:
  - четко сформулировать проблему, при необходимости — описать порядок действий, приводящих к ней;
  - указать наименование и версию программного обеспечения, технические характеристики (платформа, операционная система), приложить проблемный файл, снимки с экрана;
  - сообщить контактную информацию.
2. Специалист технической поддержки анализирует проблему. При необходимости он может обратиться к клиенту за уточнением информации. Возможна и организация удаленного доступа специалиста технической

поддержки к рабочему месту пользователя, чтобы оценить пути решения возникшей проблемы непосредственно с экрана его монитора.

3. Если проблема входит в сферу компетенции специалиста технической поддержки, он решает ее самостоятельно. При необходимости к работе по заявке подключаются специалисты профильного отдела, инженеры Центра компетенций или представители разработчика.
4. Решение вопросов происходит следующими способами:
  - инструктаж по правильному использованию функций программного обеспечения;
  - предоставление клиенту обновления программы, решающего проблему;
  - формулирование требований к следующей версии или пакету обновления программного обеспечения;
  - если рассматриваемые вопросы выходят за рамки технических или требуют значительных временных/финансовых затрат на реализацию, решение о дальнейшей судьбе заявки передается менеджеру, работающему с данным клиентом.
5. Автор заявки высылает уведомление о решении своей проблемы. Если такое решение запланировано реализовать в следующей версии (обновлении) программного продукта, то, как уже сказано, клиент в обязательном порядке будет уведомлен о выходе такой версии (обновления).

Служба технической поддержки использует программное решение SupportCenter

Адресат : support@csoft.ru  
Тема : На: Re: [Request ID : ##4733##] : Запрос лицензии

Добрый день!  
Подведу итог нашего плодотворного общения.  
Raster ID хоть и не предназначен для Windows 7 заработал после установки присланного вами файла лицензии и замены contex.dll  
Для Spotlight 7 была решена проблема с сервером лицензий, но к сожалению данный пакет для Windows 7 не предназначен.  
Буду узнавать про цены на обновление софта до актуальных версий и возможности включения в наш бюджет.  
Еще раз спасибо за помощь, было приятно общаться с квалифицированным специалистом.  
С уважением, Третьяков Георгий  
ведущий специалист по линейно-кабельным сооружениям  
Северо-Западного Филиала ЗАО

Plus — приложение на основе web-интерфейса для поддержки и обслуживания клиентов, предлагающее полный набор средств для учета их обращений.

Каждой заявке присваивается индивидуальный номер, благодаря которому все относящиеся к ней сообщения пользователя, специалистов поддержки и профильных специалистов удобно собираются на одной странице.

## Вам нужен результат, нам важен результат!

Целью службы технической поддержки CSof является высокое качество и оперативность обслуживания пользователей. Когда у нашего клиента возникает проблема, мы формируем команду специалистов, ответственных за выполнение поставленной задачи, осуществляя непрерывный мониторинг ее решения. Главное, чтобы наши заказчики знали, что у них есть надежный партнер.

Комментарии и предложения от

Весь большой коллектив пользователей сети Газпром трансгаз, на площадке IARMA благодарны за грамотно и успешно проведенную работу по выяснению проблем с работой и поставкой сетевых лицензий программного комплекса Spotlight Pro

Мы всячески приветствуем отзывы пользователей о нашей работе. В системе SupportCenter можно поставить оценку техническому специалисту, занимавшемуся вашей проблемой. Если у вас есть жалобы, замечания или предложения по работе наших продуктов и службы технической поддержки — мы будем рады вас выслушать, ждем ваших писем по адресу [support@csoft.ru](mailto:support@csoft.ru)! Ведь наша задача — чтобы возникающие проблемы решались легко и быстро, а клиентам было уютно работать в наших программах.

**Евгения Рангаева,  
Евгений Лундман  
CSof  
Тел.: (495) 913-2222  
E-mail: [support@csoft.ru](mailto:support@csoft.ru)**