
A Solução Completa de Suporte

Serviços de Manutenção e Suporte



Serviços de Manutenção e Suporte da GSRetail



Uma vez implantado o ERP e as soluções de Negócios da GSRetail, é necessário solucionar problemas e dúvidas que surjam no funcionamento dos Sistemas de forma rápida e estruturada. Este serviço inclui o suporte de segundo nível para o ERP do cliente e o suporte ao produto da GSRetail, o **GSInovar**.

Quando contratar este Serviço

O Suporte eficiente a ERP requer mão de obra qualificada, e um processo estruturado de atendimento a problemas. Este serviço é adequado para clientes que desejem ter um atendimento diferenciado para suporte e não possuem o conhecimento e/ou processos adequados para assegurar um atendimento eficiente ao negócio.

Ao adquirir o **GSInovar**, o cliente adquire também o suporte funcional e a correção de eventuais problemas de funcionamento do produto de forma rápida e ágil.

Como o serviço é implementado

A GSRetail irá avaliar junto ao cliente o melhor processo de suporte de acordo com os processos e sistemas disponíveis no cliente. Será definido um processo de acionamento dos consultores da GSRetail e a ferramenta para registro de chamados e ocorrências. Opcionalmente a GSRetail poderá fornecer a ferramenta de gestão de chamados e ocorrências (ETOS) e nela serão configurados os processos e pontos de contato da GSRetail e do cliente. Caso o cliente já possua uma ferramenta, será utilizada a ferramenta do cliente.



Os seguintes serviços estão incluídos no Suporte:

Tipo Suporte	Descrição
Emergencial	Correção de problemas críticos que causam a indisponibilidade do sistema ou causam sérios problemas operacionais para o cliente.
Manutenção Corretiva / Preventiva	Correção de problemas no funcionamento do sistema. Para pacotes de terceiros (ERP, BLCM), A GSRetail irá solucionar as questões relativas a configuração do sistema. Problemas relativos ao pacote serão solucionados pelo fornecedor do mesmo. A GSRetail irá acompanhar a solução do chamado até sua resolução junto ao fornecedor.
Suporte Funcional	Atendimento a dúvidas do cliente com relação às funcionalidades e operação do sistema.

Benefícios

Processos de suporte estruturado assegurando a disponibilidade dos sistemas.

Diferenciais da GSRetail

Processos e ferramentas de suporte maduros e estáveis através de consultores com grande conhecimento dos sistemas e processos de Varejo. Custos competitivos.