

Пакеты сервисного обслуживания Edisoft

Выбор оптимального пакета обслуживания позволит максимально упростить работу с ЭДО и EDI, поможет в решении технических вопросов и переложит всю нагрузку на опытных специалистов

Золотой

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Самый высокий**

Обслуживание **Безлимитное**

Первичный анализ запроса **15 минут**

Вторичный анализ запроса **60 минут**

Цена **25 000 ₹**

Серебряный

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Высокий**

Обслуживание **Безлимитное**

Первичный анализ запроса **20 минут**

Вторичный анализ запроса **90 минут**

Цена **20 000 ₹**

Премиум

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Самый высокий**

Обслуживание **16 часов / 6 месяцев**

Первичный анализ запроса **15 минут**

Вторичный анализ запроса **60 минут**

Цена 16 000 ₹

Оптимум+

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Высокий**

Обслуживание **12 часов / 6 месяцев**

Первичный анализ запроса **20 минут**

Вторичный анализ запроса **90 минут**

Цена 13 000 ₹

Оптимум

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Оптимальный**

Обслуживание **8 часов / 6 месяцев**

Цена 9 000 ₹

Эконом

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Стандартный**

Обслуживание **4 часа / 6 месяцев**

Цена 5 000 ₹

Почасовой

Персональный менеджер

Индивидуальный специалист клиентской поддержки

Обработка индивидуальных запросов

Приоритет решения вопросов **Стандартный**

Цена 1 300 ₹ / час

Базовый

Услуги по базовому пакету оказываются на **безвозмездной** основе. Он входит в состав договора присоединения.

Индивидуальный аккаунт-менеджер (бизнес-вопросы)

Поможет в решении коммерческих вопросов, связанных с договорной работой и условиями сотрудничества, внедрением дополнительного функционала, подключением новых сетей, модернизацией интеграционного решения, новыми продуктами Edisoft (ЮЗДО, решение для дистрибьюторов, решение для торговых представителей, факторинг, взаиморасчеты, работа с мастер-данными и др.)

Индивидуальный специалист клиентской поддержки (технические вопросы)

Поможет в решении вопросов, связанных с работой в системе Edisoft, с выставлением счетов, обновлением мастер-данных на платформе и другими задачами сервиса. Присматривает, проанализирует и проконтролирует приоритетное исполнение технических вопросов, связанных с автоматизированным интеграционным решением, работой каналов, форматами документов и другими техническими аспектами.

Приоритезация запросов

Каждый технический запрос, пришедший в Поддержку Edisoft, попадает в систему HelpDesk, где на основании названия компании, ИНН или GLN ему присваивается приоритет, соответствующий сервисному пакету:

1. «Золотой» и «Премиум»
2. «Серебряный» и «Оптимум +»
3. «Оптимум»
4. «Эконом» и «Почасовой»
5. «Базовый»

Этот документ не является публичной офертой и предназначен для предварительного ознакомления с возможностями индивидуальной поддержки клиентов Edisoft. Всю актуальную информацию о ценах и условиях вы можете узнать у менеджеров компании или обратившись по телефону горячей линии **8-800-7777-801**.