



Pomoc Techniczna ABBYY

Informacje dotyczące usługi Wsparcia, Obsługi i Dostarczania Aktualizacji ABBYY (SMUA).

Najważniejsze powody, dlaczego warto odnowić umowę ABBYY SMUA

- Zadbaj by twoje produkty ABBYY zawsze działały na optymalnym poziomie
- Uzyskaj dostęp do osobistego zespołu dedykowanych specjalistów od produktów
- Dostęp do globalnego wsparcia nawet **24/7**
- Miej pewność, że twoja prośba o wsparcie zostanie spełniona bezzwłocznie niezależnie czy jest rutynowa czy też krytyczna dla twojej działalności

Firma ABBYY oferuje dedykowane wsparcie techniczne i profesjonalną obsługę licencjobiorców swoich produktów poprzez kompleksowe usługi Wsparcia, Obsługi i Dostarczania Aktualizacji ABBYY (SMUA). Usługi te dotyczą łatek, aktualizacji, ulepszeń wersji i potwierdzonych wad wspieranych produktów odnotowanych w rocznych umowach usług dla licencjobiorców oprogramowania.

Umowa SMUA obowiązuje od daty zakupu licencji oprogramowania i obejmuje okres jednego roku. Aby zagwarantować nieprzerwane działanie produktów na optymalnym poziomie oraz brak przerw w okresie ochrony, należy przedłużać umowę SMUA corocznie. Firma ABBYY zaleca klientom by zawsze aktualizowali produkty do najnowszej wersji by korzystać z najnowszych cech i funkcjonalności dodanych do produktów.

Firma ABBYY oferuje rozmaite poziomy obsługi SMUA dopasowane do konkretnych potrzeb klientów.

Wsparcie techniczne



Globalne Wsparcie Dostępność Agentów

Firma ABBYY jest obecna na całym świecie, posiada biura w Europie (Monachium, Niemcy), Rosji (Moskwa) i Ameryce Północnej (Milpitas, Kalifornia); oraz regionalne placówki w Australii, Wlk. Brytanii, Francji, Hiszpanii, Japonii na Ukrainie, Tajwanie i Cyprze. Rozwiązania, produkty i technologie ABBYY są dostępne w ponad 200 krajach i regionach poprzez szeroką sieć partnerów.

Regionalni agenci wsparcia są dostępni dla Standardowych Planów Wsparcia Technicznego w normalnych godzinach roboczych, a dla Globalnych Planów Wsparcia Technicznego poprzez połączenie z zespołami regionalnymi 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu.

Dla planów obsługi Wsparcia Technicznego Reagowania Kryzysowego dostępny jest odrębny dedykowany zespół 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

Zespół wsparcia technicznego składa się z 75 agentów wsparcia ABBYY na całym świecie, zdolnych zapewnić regionalne wsparcie techniczne produktów i dostarczać materiały informacyjne. Agenci wsparcia pracują w głównych językach świata w tym: angielskim, niemieckim, francuskim, ukraińskim, rosyjskim i japońskim, oraz są dostępni za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji (strony internetowe, email, telefon i czat) pozwalających na kontakt z klientem w czasie rzeczywistym.



Standardowe Wsparcie Techniczne ABBYY (STS)

Klienci mają dostęp do Sieci Wsparcia Technicznego ABBYY obejmującej Centrum Pomocy Online ABBYY, wsparcie online i przez email oraz dostęp do biblioteki dokumentacji produkcyjnej ABBYY. Regionalne Wsparcie Techniczne jest dostępne w normalnych godzinach pracy oddziałów regionalnych, z pierwszą reakcją w terminie 1 dnia roboczego.

Kopie aktualizacji oprogramowania produktów i łatek są regularnie udostępniane klientom normalnych edycji. Dodatkowo firma ABBYY dokłada wszelkich starań w celu naprawy zgłoszonych wad – może to obejmować poprawki elementów oprogramowania, łatki, lub zaprojektowanie obejścia problemu w celu uzyskania pierwotnie zamierzonego działania produktu.



Baza Wiedzy Online

Firma ABBYY utrzymuje rozbudowane portfolio zasobów online, dzięki którym użytkownicy mogą dowiedzieć się jak prawidłowo użytkować wspierane produkty dzięki najczęściej zadawanym pytaniom (FAQ), plikom do pobrania, samouczkom, rozwiązaniu problemów, i innym zasobom. Klienci mogą wykorzystać Bazę Wiedzy ABBYY zawierającą zasoby cyfrowe oraz udostępniane przez społeczność na stronie support.abbyy.com

Dodatkowe informacje na temat zasad, warunków, definicji, zakresu wsparcia i obsługi, ograniczeń kosztów i opłat można uzyskać kontaktując się z przedstawicielem sprzedaży ABBYY i/lub w umowie licencji oprogramowania.



Globalne Wsparcie Techniczne ABBYY (GTS)

Klienci otrzymają wsparcie zawarte w planie STS wraz z dodatkowym dostępem do wszystkich regionalnych zespołów wsparcia na całym świecie 24 godziny na dobę 5 dni w tygodniu z wyłączeniem świąt. Firma ABBYY może skorzystać z usług Kierownika Sukcesu Klienta wspierającego koordynację zasobów ABBYY przy wdrażaniu produktów wsparcia i dla przyspieszenia rozwiązywania próśb o pomoc techniczną.



Wsparcie Techniczne Reagowania Kryzysowego ABBYY (IRTS)

Plan ABBYY IRTS oferuje klientom najwyższą jakość, spersonalizowane wsparcie techniczne produktu. Klienci korzystają z usług GTS z udziałem Kierownika Sukcesu Klienta, przyspieszoną obsługą próśb o pomoc techniczną oraz wsparciem technicznym produktu przedłużonym do 24 godzin na dobę, 365 dni w roku. Dodatkowo klienci mają dostęp do konkretnych danych kontaktowych przez e-mail i telefon dla przyspieszenia odpowiedzi.



Wsparcie przez okres cyklu życia produktu

Firma ABBYY jest zaangażowana w dostarczenie wsparcia, które pozwoli wam jak najlepiej wykorzystywać oprogramowanie. Oprócz samouczków i zintegrowanych plików pomocy dostarczanych wraz z oprogramowaniem ABBYY dostarcza wsparcia technicznego na przestrzeni trzech stadiów cyklu życia produktu: obecny portfel produktów, zakończenie sprzedaży i zakończenie życia produktu. Szczegóły dotyczące opcji i regulaminów zakupu i wsparcia technicznego oraz objętych zagadnień można znaleźć w Internecie pod adresem www.abbvv.com/en-us/support/policy



Wsparcie Partnerów

Oprócz wsparcia bezpośredniego dostępnego u Globalnych Agentów Wsparcia ABBYY, wykwalifikowani sprzedawcy wartości dodanej ABBYY (VAR), integratorzy systemów (SIS) i dostawcy rozwiązań są dostępni w ponad 200 krajach. Nasza sieć partnerów posiada szeroki wachlarz szkoleń i certyfikatów dotyczących wspieranych produktów, a wszystkie licencje zakupione bezpośrednio od sprzedawców będą wspierane przez odpowiedniego partnera.



Regulamin wznawiania

Firma ABBYY zdaje sobie sprawę, że może dojść do luk w okresie ochrony z rozmaitych przyczyn. ABBYY pozwala klientom wznović umowę SMUA nawet po 2 latach przerwy. W takim przypadku prosimy klienta o opłacenie kosztów odnowienia poprzedniego roku, a także kosztów roku bieżącego w momencie zakupu. Wszelkie odnowienia niedokonane w tym okresie zaowocują poproszeniem klienta o zakup nowej licencji.



Eskalacja przypadków

Ciągłość waszej współpracy jest priorytetem dla Wsparcia Technicznego ABBYY. Zespół wsparcia utrzymuje dobre praktyki w zakresie rozpoznawania, informowania i rozwiązywania przypadków krytycznych tak by zapewnić szybkie rozwiązanie i minimalny wpływ na działalność.

O ABBYY

Firma ABBYY jest światowym liderem w rozwiązaniach i usługach z zakresu inteligentnego rozpoznawania treści. ABBYY oferuje pełny zakres opartych na sztucznej inteligencji technologii i rozwiązań przekształcających dokumenty i treści biznesowe w wartość dodaną. Dostarczając narzędzia transformacji cyfrowej branżom usług finansowych, ubezpieczeń, transportu, opieki zdrowotnej i innym, firma pomaga organizacjom osiągnąć kolejną falę wzrostu poprzez zrozumienie swoich klientów i dostarczenie responsywnych, inteligentnych systemów działających w czasie rzeczywistym.