

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки ПО

1.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах установки

Для работы с программным обеспечением требуются навыки системного администратора, а также знание руководства пользователя «Базовая система ввода-вывода BIOS для ноутбуков Рикор на базе процессоров Intel», опубликованное на официальном сайте АО «Рикор Электроникс». Пользователь должен обладать необходимыми знаниями в предметной области для корректной работы с предоставляемой информацией.

1.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Специалисты, обеспечивающие поддержку программы «Базовая система ввода-вывода BIOS для ноутбуков Рикор на базе процессоров Intel», обладают необходимым набором знаний функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ними.

Для оказания технической поддержки ПО выделен следующий персонал (необходимо указать какие сотрудники в каком количестве и с какими функциями):

1. Начальник ЭРО, регистрируют поступающие обращения по телефону в службу технической поддержки.
2. начальник конструкторского бюро - сектор «Сервисдеск» (первая линия) – регистрируют поступающие обращения по почте. Помогают конечным пользователям выполнять настройку ПО удаленно.
3. заместитель технического директора - инженерный сектор (вторая линия) – помогают конечным пользователям выполнять настройку сложных функций ПО удаленно или локально у конечного пользователя.

Для оказания технической поддержки ПО выделен телефон: (83147) 6-38-58

Адрес технической поддержки: 607232, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Победы, д.9

Услуга технической поддержки осуществляется круглосуточно 24*7*365.

Также пользователи ПО могут присылать возникающие вопросы на электронную почту: rikor.com/support

Сотрудники технической поддержки выполняют роль первой и второй линии технической поддержки, т.е. обеспечивают консультации пользователей по всем доступным каналам связи, а также при необходимости выезжают к клиентам. В случае обнаружения неустранимой ошибки или проблемы в работе ПО, полная информация передается в отдел разработки для устранения.

Отдел разработки:

1. Главный конструктор (C, C++, Python, OSLinux)
2. Заместитель технического директора по производству it-продуктов (C, C++, Python, OSLinux)
3. Инженер-электроник первой категории (C, C++, Python, OSLinux)

В задачи отдела разработки входят:

- Устранение выявленных ошибок и проблем
- Добавление/развитие нового функционала
- Добавление поддержки нового аппаратного обеспечения

Адрес отдела разработок: 607232, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Победы, д.9