

ערוצי פניה לחברת Hyp / 042024

כחלק מהמחויבות שלנו לרמת שירות גבוהה ולשקיפות מלאה, להלן מסמך המרכז את אפשרויות השירות השונות שאנו מספקים ואת ערוצי הפניה לצוות השירות והתמיכה הטכנית.

1. Hyp מעמידה צוות תמיכה ושירות מקצועי לצורך טיפול בתקלות וצרכים טכניים שונים של לקוחותיה. ניתן לפנות למוקד התמיכה באמצעות הטלפון ובאמצעות מערכת ה - CGCRM. שעות הפעילות של מוקד התמיכה הן:

שירות Standard	ימים א' - ה'	08:30 - 17:00
שירות מורחב 24*7	7 ימים בשבוע, למעט יום כיפור	24 שעות ביממה

*שירות מורחב 24/7 כרוך בתשלום חודשי של 1,000 ש"ח ובחתימה על הסכם שרות מורחב.

2. רמות שירות SLA:

2.1. כאשר לקוח לא מצליח לבצע כלל סליקה במערכת, מדובר בתקלה קריטית – התקלה תטופל באופן מידי עד לפתרון מלא. הלקוח יעודכן בכל שלב באופן הטיפול ומייד עם סיום הטיפול.

2.2. תקלות שאינן משביתות יטופלו תוך יום עסקים.

2.3. תקלות הדורשות התערבות של מחלקת הפיתוח יועברו למנהלי הפרויקט לצורך תיעודף והגדרת לוחות זמנים לטיפול בתקלה בהתאם לדחיפותה. מנהל הפרויקט יעביר ללקוח את המספר הסידורי של התקלה כדי שזה יוכל לעקוב מולו או מול נציג התמיכה לגבי לוח הזמנים לפתרונה.

3. תקלות מערכתיות במערכת הסליקה:

3.1. בכל מקרה של תקלה מערכתית משביתה, מחלקת השירות בחברת Hyp תדווח על התקלה לרשימת תפוצה תוך 10 דקות ממועד היודעה באמצעות דואר אלקטרוני.

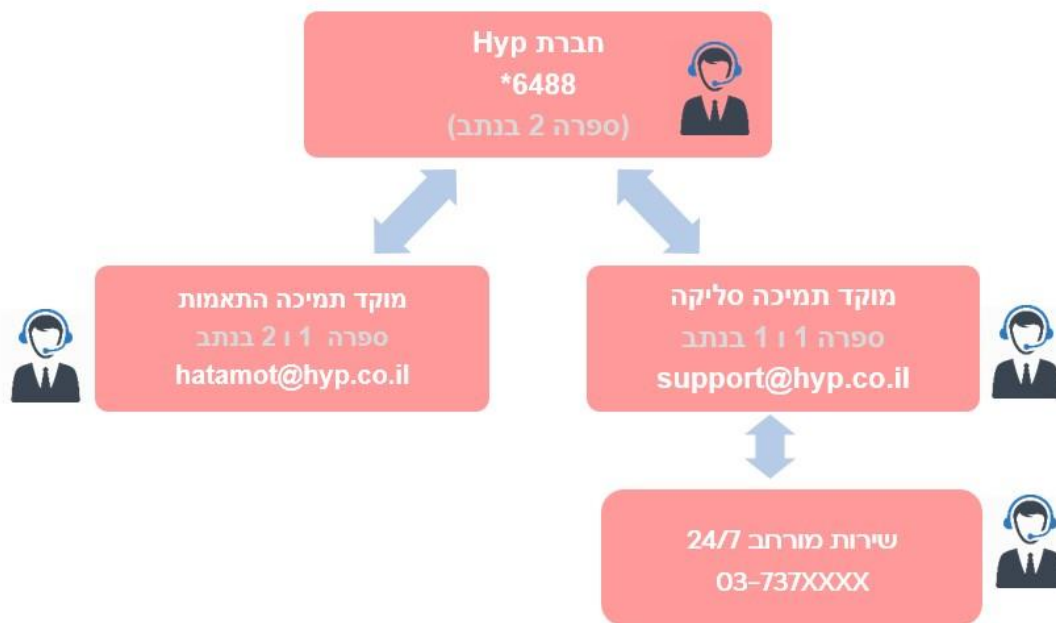
3.2. חברת Hyp עושה את המירב ע"מ לתחזק רשימות תפוצה עדכניות לצורך עדכון לקוחות במקרה של תקלה. על מנת לוודא כי חברתכם נמצאת ברשימות התפוצה ו/או לעדכן את כתובת המייל הקיימת ואיש הקשר, ניתן לפנות למוקד התמיכה.

4. ערוצי הפניה למערך התמיכה ולמנהלי הפרויקטים:

התמיכה הטכנית תינתן לאחר הזדהות הכוללת את שם הלקוח ושם איש הקשר הפונה. רצוי לכלול מידע מדויק ומפורט ככל הניתן בתיאור הפניה. מידע זה צריך לכלול: מספר מסוף, תאריך ושעה בה אירעה התקלה, פירוט התקלה ומידע רלבנטי אחר כגון צילומי מסך, לוג, מקטע קוד רלבנטי וכדומה.

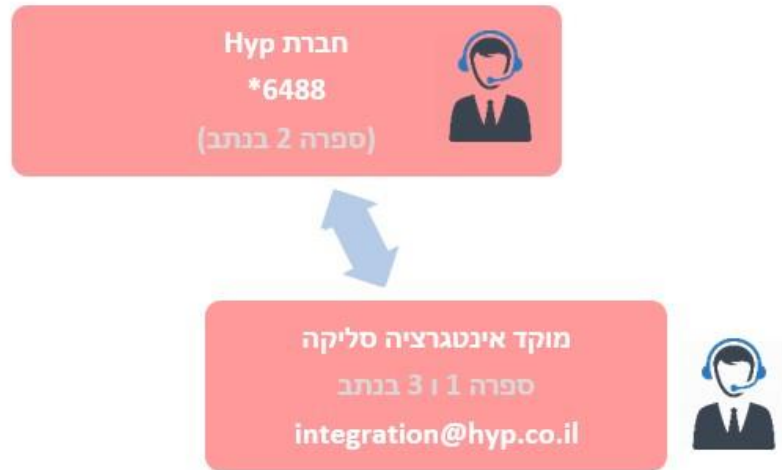
4.1. מוקד התמיכה:

מוקד זה הינו קו ראשון לטיפול בתקלות, הסבר ומידע על המערכת. ניתן לפנות למוקד בשעות הפעילות באמצעות אתר השירות <https://cgcrm.creditguard.co.il/Login.aspx>, בטלפון ובדוא"ל כדלהלן:



4.2. מוקד האינטגרציה:

לטיפול בקריאות בסביבת הטסטים והאינטגרציה, הסבר ומידע על המערכת. ניתן לפנות למוקד בשעות הפעילות באמצעות אתר השירות כאשר יש לעדכן בפניה שהיא לסביבת הטסט כדי שתנותב לצוות המתאים <https://cgcrm.creditguard.co.il/Login.aspx>, בטלפון ובדוא"ל כדלהלן:



4.3. פניה למנהלי השירות בחברת Hyp:

צוות התמיכה עושה את מירב המאמצים לתת מענה ללקוח בהקדם האפשרי, אך במידה ופנייתכם לא נענתה תוך 24 שעות או לא קיבלתם את רמת השירות לה ציפיתם, מנהלי השירות ישמחו לעמוד לרשותכם.

dimaav@hyp.co.il	03-7370715	דימה אברבך	מנהל התמיכה
------------------	------------	---------------	-------------

4.4. פניה למנהלי הפרויקטים בחברת Hyp:

בכל בקשה לשינוי (CR) באופן עבודת המערכת, יש לפנות למנהל הפרויקט לצורך אפיון הצרכים, תמחור והעברה לפיתוח.

meiref@hyp.co.il	03-7370949	מאיר אפרת	מנהל מחלקת פרויקטים תמיכה ואינטגרציה
------------------	------------	--------------	--

שמחים לעמוד לשירותכם בכל עניין ובכל עת - מחלקת תמיכה טכנית