

VERSION 6

Yazılım DESTEK Hizmeti

PROTEL

“Yazılım Bakım Anlaşması” kapsamında PROTEL ‘den alınacak hizmetin detaylarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Lütfen destek almaya yetkili tüm personelinizi bilgilendiriniz.

Teşekkür ederiz.

ONLINE E-DESTEK

www.protel.com.tr

CRM Web Access (CWA)

Protel web sitesi üzerinden destek çağrılarının girilmesi ve izlenmesini sağlayan bir sistemdir.

Bu siteden yeni destek çağrısı açabilir, daha önce girmiş olduğunuz taleplerin durumunu izleyebilirsiniz.

Yetkili personelin CWA sistemine erişim kodlarına sahip olması gerekmektedir. Kullanıcı kodu almak için www.protel.com.tr /e-destek bölümünden başvurabilirsiniz.

TAKİP AMACIYLA MESAI İÇİ/DIŞI TELEFONLA BİLDİRİLENLER DE DAHİL OLMAK ÜZERE TÜM ÇAĞRILARIN CWA SİSTEMİNE İŞLETME TARAFINDAN GİRİLMİŞ OLMASI GEREKMEKTEDİR.. LÜTFEN İŞLETMENİZE AİT KAYITLARI PERİYODİK OLARAK KONTROL EDİNİZ!

MESAI İÇİ ACİL DESTEK

09:00- 18:00 Pazartesi-Cuma

Telefon

0212 355 0035 PBX

Faks

0212 283 6798

Mesai saatleri içinde acil konularda (sistemin çalışmasını engelleyen durumlar, hata mesajları, operasyonun devamına engel olan sorunlar...) CWA sistemine giriş yapmadan aşağıdaki numaralardan destek alabilirsiniz.

Telefon desteği sadece acil durumlarda CWA ‘ye bildirimde bulunmadan alınmalıdır. Telefon ile bildirim sonrası da CWA ‘den kayıt girişi karşılıklı kontrol açısından önemlidir, kayıt işletme tarafından açılmalıdır.

MESAI DIŞI ACİL DESTEK

18:00-09:00 arası, hafta sonu ve tatil günlerinde

FIDELIO PMS problemleri

0532 211 9278-79

INTERFACE problemleri

0532 322 0250

Kapsamı : Night Audit problemleri, Sistemin işlerliğini kesintiye uğratan veya tamamen engelleyen yazılım problemleri, Interface problemleri için mesai dışı destek alınabilir. (Rapor talepleri, kullanıcı tanımlama vs gibi acil destek kapsamına girmeyen konular mesai saatleri içinde değerlendirilecektir.)

ACİL DURUMLAR DIŞINDA MESAI DIŞI DESTEK TALEBİNDE BULUNMAYINIZ!

DONANIM SORUNLARI İLE İLGİLİ OLARAK OTEL BİLGİ İŞLEM DEPARTMANINA BAŞVURUNUZ.

Rdate: 20060131

Adres:

FIDELIO VERSION6 Products

Protel Bilgisayar Ltd.

Sülün Sokak. No 8 1.Levent – İSTANBUL

microS FIDELIO