

Šta je to fiksna podrška?

Postoje mnoge aktivnosti koje su neophodne za uspešnu podršku korišćenju poslovnog softvera: redovno menjanje u skladu sa propisima, organizacija službe podrške, usavršavanje i ispravljanje grešaka itd. Zato je neophodno obezbediti kontinualno finansiranje takvih osnovnih aktivnosti. Većina softverskih firmi to rešava takozvanim "održavanjem" koje se periodično naplaćuje od svih korisnika. Obično je to procenat ukupne vrednosti programa na godišnjem nivou. Za razliku od takvog rešenja, Wings se odlučio za varijantu koja je povoljnija za korisnike: korisnik plaća mesečno fiksno korišćenje podrške, ali **samo** ako je u tom mesecu koristio podršku. To znači, ako korisnik u nekom periodu koristi terensku intervenciju ili zove podršku telefonom i sl, tog meseca će mu biti fakturisana iznos od 10e. Ukoliko ne koristi podršku, **nema nikakve naknade**. Taj način naplate je daleko povoljniji za korisnika, jer nema nikakvih troškova kad ne koristi podršku. Takođe je pravedniji, jer podršku plaćaju samo firme koje je koriste.

Korisnik može da koristi podršku na jedan od navedenih načina:

- Terenska intervencija - korisnik zakaže intervenciju u svojim ili u prostorijama Wingsa. Obično se ovako izvodi obuka, podešavanje programa itd.
- Telefonske ili mail konsultacije
- Korišćenje web servisa (upit za podatke partnera sa NBS, kursna lista, ...)
- Korišćenje WingsNet-a (prenos e-dokumenata, transfer podataka, web portal, ...)

Obične telefonske konsultacije se evidentiraju kao T-sati (u specifikaciji to vidite kao 1T). Ukoliko je u pitanju duža konsultacija (duža od 15 minuta), to se evidentira i naplaćuje po satu kao klasična intervencija. U cenu fiksne podrške od 10e uključeno je 6 telefonskih konsultacija, a preko toga se naplaćuju kao standardne intervencije. Na primer, ako ste u nekom mesecu imali 18 konsultacija, 6 je uključeno u fiksnu podršku, a preostalih 12 će biti naplaćeno kao $12 \times 5 = 60$ minuta angažovanja.

Da bismo izašli u susret korisnicima sa najmanjim zahtevima, uveli smo usluge čije se korišćenje (mada spada u podršku) ne fakturiše. To su do tri telefonske konsultacije (3T), učitavanje podataka o partnerima sa sajta NBS, učitavanje obaveza, kamatnih stopa, skidanje novih verzija programa, kursna lista, baza znanja. Ako koristite samo ove servise, na kraju meseca **neće** vam biti fakturisana fiksna podrška.