

BẢO HÀNH PHẦN MỀM TỪ XA: TIỆN LỢI ĐÔI ĐƯỜNG

Dịch vụ trên cho phép tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, đồng thời không giới hạn khoảng cách địa lý cũng như đáp ứng khách hàng ngay khi có yêu cầu. Hình thức này hiện chiếm hơn 70% hoạt động bảo hành ở các công ty phần mềm Việt Nam. Bảo h

Dịch vụ trên cho phép tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, đồng thời không giới hạn khoảng cách địa lý cũng như đáp ứng khách hàng ngay khi có yêu cầu. Hình thức này hiện chiếm hơn 70% hoạt động bảo hành ở các công ty phần mềm Việt Nam. Bảo hành từ xa được chia thành 2 dạng là khách hàng tự thực hiện thông qua sử dụng các phương tiện hỗ trợ như e-mail, fax, đường dây nóng, website, FTP, hệ thống chat và hình thức truy cập trực tiếp qua máy chủ (server) của khách hàng nhờ những ứng dụng như Remote Desktop Connection, PCAnywhere hoặc GotoMyPC... Việc bảo hành này được áp dụng cho tất cả phần mềm và điều kiện thực hiện phương thức thứ 2 là phải có đường truyền điện thoại hoặc Internet. "Dịch vụ hỗ trợ từ xa được xem là tiện lợi nhất cho khách hàng lẫn công ty vì tính chủ động cũng như giải quyết sự cố trong khoảng thời gian ngắn nhất", ông Lê Tấn Thành, Phó Giám đốc Trung tâm giải pháp phần mềm SSP (TP HCM), cho biết. "Phần lớn khách hàng gặp trục trặc do quên cách sử dụng, hoặc thao tác sai. Còn những sự cố về dữ liệu hoặc chương trình thiếu ổn định và khách hàng không tự giải quyết được qua các phương tiện tư vấn, chúng tôi đề nghị truy cập trực tiếp máy có vấn đề để sửa chữa". Hiện công ty này cung cấp 3 sản phẩm phần mềm đóng gói với 80% khách hàng tại TP HCM. Riêng với những công ty triển khai phần mềm có khách hàng trải dài ở nhiều vùng địa lý khác nhau thì dịch vụ bảo hành từ xa bằng các phần mềm kết nối chuyên dụng là giải pháp không thể thiếu. Bà Nguyễn Thị Phương, Kế toán trưởng Công ty Lương thực Thanh Nghệ Tĩnh (Nghệ An), cho biết: "Vị trí công ty cách nơi bảo hành 350 km nên đến tận nơi xử lý sự cố rất khó khăn, chi phí quá cao chủ yếu do đi lại. Bảo hành qua chương trình kết nối từ xa không gặp trở ngại nào nếu đối tác khẩn trương giải quyết ngay. Riêng những lỗi thông thường hỗ trợ thông qua điện thoại khá tiện lợi". "Đôi khi một lỗi nhỏ có thể giải quyết chỉ trong vòng 5 phút và chi phí hoàn toàn không đáng kể nhưng nếu đến tận nơi thì thời gian và chi phí lại rất lớn. Trong khi điều quan trọng nhất với khách hàng là quá trình hoạt động, sản xuất kinh doanh không bị gián đoạn", ông Trần Hùng Cường, Giám đốc Trung tâm 911, Công ty cổ phần tư vấn và thương mại điện tử Năm Sao (Hà Nội), nhận xét. "Chương trình kết nối từ xa trực tiếp bảo hành trên server của khách có lợi cho cả công ty phần mềm và khách hàng, khi tư vấn giải quyết sự cố không mang lại hiệu quả". Kỹ thuật bảo hành này được thực hiện thông qua đường điện thoại hoặc Internet. PC của doanh nghiệp phải cài đặt chương trình chủ (host) hoặc ứng dụng cho phép công ty bảo hành kết nối từ xa với account khách (client). Khi gặp sự cố không thể tự giải quyết, khách hàng sẽ bật chương trình kết nối với client, cho phép công ty bảo hành truy cập thẳng vào máy tính và điều khiển từ xa. Chương trình này cho phép truyền dữ liệu từ máy khách hàng đến máy của công ty phần mềm và ngược lại. Ngoài ra, PC của khách hàng cũng đóng vai trò là trung gian truy cập vào các máy tính khác trong cùng một hệ thống của doanh nghiệp. Cũng theo ông Cường thì trong một lần kết nối, phần mềm bảo hành từ xa chỉ truy cập và điều khiển được một máy tính của khách hàng, nên với các hệ thống cần nhiều nhân viên bảo hành thực hiện cùng lúc trên các máy tính thì dịch vụ này không đáp ứng được. Mặt khác, bảo hành từ xa còn phụ thuộc nhiều vào chất lượng, tốc độ đường truyền, đồng thời yêu cầu đối tác phải có nhân viên IT cùng phối hợp. Thông thường hình thức này hoàn toàn miễn phí nếu sản phẩm còn trong hạn bảo hành hoặc tính bằng cước phí điện thoại khi kết nối qua phương tiện này. Dù dịch vụ bảo hành từ xa hữu ích và mang lại hiệu quả kinh tế cho khách

hàng lẫn công ty triển khai phần mềm, nhưng hình thức này chỉ được quan tâm đặc biệt bởi các khách hàng ở quá xa, do tiết kiệm được nhiều chi phí. Tỷ lệ khách hàng nội thành chọn phương thức kết nối từ xa truy cập vào máy tính để bảo hành hiện còn khá thấp. "Khoảng 20% doanh nghiệp sử dụng hình thức này vì nó đòi hỏi phải có sự tin tưởng tuyệt đối khi trao quyền truy cập vào máy tính cho công ty bảo hành. Vấn đề an toàn dữ liệu cũng như trách nhiệm của nhân viên bảo hành là một rủi ro khiến doanh nghiệp ngại dùng", ông Thành nhận xét. "Kiểu bảo hành từ xa qua kết nối trực tiếp với máy tính khách hàng sẽ khó phát triển hơn nữa bởi những lý do thế này".