

# Aptarnavimo ir pardavimo standartas

27th Dec 2022

## Ivadas

Rivile ekosistemos siekis yra nuolatinis tobulėjimas ir fantastiška klientų, partnerių, darbuotojų patirtis, kuri ateina kartu dirbant, įveikiant iššūkius, peržengiant save.

Tai ateina su drąsa, atvirumu, buvimu kūrėjais.

Suvokiame skirtumą tarp „gerai atlikto darbo“, „gero aptarnavimo“ ir „fantastiškos patirties“. Suprantame ekosistemos tobulėjimą kaip bendrą veiklą, kai bendruomeniškai tobulėja klientai, partneriai, darbuotojai.

Bendras tobulėjimas prasideda nuo bendros kalbos, todėl parengėme aptarnavimo ir pardavimo nuostatas, kurios padės dar geriau susikalbėti, kartu gerinti aptarnavimą ir bendrą patirtį.

Nuostatos yra mūsų gairės, jos padeda ir įgalina, kinta ir tobulėja. Jos nėra skirtos suvaržyti ar kontroliuoti.

Kviečiame visus skaityti nuostatas, mąstyti, taikyti, tobulinti ir tobulėti. Pastabų, pasiūlymų visada laukiame [rivile@rivile.lt](mailto:rivile@rivile.lt).

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / Gerą aptarnavimą suvokiame per 5 savybes

## Gerą aptarnavimą suvokiame per 5 savybes

19th Oct 2020

**Patikimumas.** Tai sugebėjimas tinkamai, laiku, sutartu būdu, profesionaliai atlikti klientui ir/ar kolegai reikalingas ir jo užsakytas paslaugas.

**Užtikrintumas.** Tai sugebėjimas savo elgesiu sukelti klientui ir/ar kolegai pasitikėjimą bei garantuoti saugumą. Tai priklauso nuo darbuotojų mandagumo, paslaugumo, sugebėjimo bendrauti, profesinio lygio.

**Materija (apčiuopiamumas).** Tai apčiuopiamų priemonių (produktai, portalai, pasiūlymai, instrukcijos ir kita) patrauklumas Paslaugos vartotojui.

**Empatija (įsijautimas).** Tai gebėjimas jausti ir suprasti klientų ir/ar kolegų problemas bei poreikius, juos profesionaliai įvertinti, suprantamai pateikti, rūpintis ir jaustis atsakingam už jų galutinius išsprendimus.

**Reagavimas.** Tai pasiruošimas padėti klientui ir/ar kolegai, atsakymas per nustatytą laiką į kliento skambutį ar užklausą, darbų atlikimas per numatytus terminus, lanksčiai derinantis prie kliento ir/ar kolegos poreikių, kliento informavimas apie darbų eigą ir galutinį rezultatą.

- Mes drąsiai siekiame veikti įgalinimo ir įsigalavimo erdvėje:
  - Klientus ir savo darbuotojus traktuojame kaip kūrėjus, kurie abipusiu sutarimu ir darbu siekia bendro rezultato.
  - Prireikus tampame iššūkių metėjais, kurie kvestionuoja prielaidas, suformuotas nuomones, skatina tobulėti, pabrėžia kiekvieno atsakomybes.
  - Pagalbą teikiame kaip treneriai, kurie klausimais leidžia suvokti plačiau situaciją, pamatyti naujus kampus, jokia būdu neperimame atsakomybės. Atsakomybės perėmimas žlugdo augimą ir tobulėjimą.



Emerald D., The Empowerment dynamics

- Sistemos diegimas ir vystymas iš kliento gali pareikalausiti papildomų pastangų ir žinių. Pateikdami daug ir lengvai prieinamos informacijos, tiesiogiai dirbdami su klientais, siekiame, kad šis procesas klientui būtų kuo patrauklesnis, o galutinis rezultatas patenkintų jo lūkesčius.
- Priimdami klientų keliamus iššūkius, gilindamiesi į jų poreikius, kartu keliamės visos Rivile ekosistemos lygį.

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / Darbuotojų kasdienis elgesys

## Darbuotojų kasdienis elgesys

19th Oct 2020

Būk atidus ir padėk į šalį viską, kas trukdo atidžiai klausytis (telefoną, pašalines mintis). Žiūrėk į akis.

Parodyk, kad klausaisi – kartais palinksėk galva, švelniai nusišypsok ar ištark “taip”.

Leisk pašnekovui žinoti, kad tikrai išgirdai – pakartok, ką jis sakė, perfrazuok. Pasitikslink ar teisingai supratai.

Nepertrauk pašnekovo, neužbaik jo sakinio ir nesistenk iškart planuoti ką atsakysi. Tiesiog atidžiai klausykis.

Atsakyk mandagiai ir pagarbiai.

Kalbėk paskutinis! – taip sužinosi kažką naujo, o ne kartosi tai, ką jau ir taip žinai.

(Adaptuota iš Harvard Business Review „What Great Listeners Actually Do“, 2016, autoriai Jack Zenger ir Joseph Folkman)

## Nuostatos

- Elgiamės su kitais kaip norėtume, kad su mumis elgtųsi. Elgiamės taip, kad norėtume dirbti su savimi.  
Rūpinamės savo fizine, psichologine ir dvasine gerove, ji tiesiogiai įtakoja klientų ir kolegų norą dirbti su mumis.
- Visą, ką išgirstame iš kolegų, vadovų, klientų, nepriimame asmeniškai, nepainiojame darbinių santykių su asmeniniais.  
Vertinamas tik konkretus poelgis, darbuotojo kompetencija, o ne pats žmogus.
- Bendraudami su klientu įsiklausome, perklausiamo, įsitikiname, kad suprantame vienas kitą. Stengiamės suprasti jo norus ir pastabas, jų nemenkiname ir neignoruojuame.
- Su kolegomis esame geranoriški, draugiški, padedame vieni kitiems.
- Su klientais esame dalykiški, nefamiliarūs, geranoriški, draugiški, visą dėmesį koncentruojame dalykiniams klausimams, kalbame apie tai, kas klientui svarbu.
- Klientui ir kolegoms aiškiname jiems suprantama kalba.
- Visus darbus ir įsipareigojimus atliekame be klaidų ir laiku. Suplanuotų susitikimų ir skambučių nenukėlinėjame ir nevėluojame.
- Suprantame, kad mūsų autoritetas ir įgytas kliento pasitikėjimas yra didžiausia vertybė, kurią gali pražudyti vienas neatsakingas poelgis ar pažadas.

Problemos darbe yra NEIŠVENGIAMOS.

- Atsisakome:
  - „Klientas visada teisingas“ .  
Išsiaiškiname ko iš tikro klientas nori ir kaip geriausiu būdu tai galima atlikti. Įsigiliname į jo poreikį, ne tik į pageidavimus (tai yra ne tas pats).  
Klientas gali klysti, nesuprasti, nežinoti platesnio konteksto – konsultanto pareiga visa tai kartu su klientu išanalizuoti.  
Klientas turi likti patenkintas atsakymu ar problemos sprendimu.
  - „O klientas nori..“ .  
Tai nėra pasiteisinimas ar pagrindimas skubotai ir neįsigilinus priimti vienokius ar kitokius sprendimus ar daryti veiksmus.  
Tik išdiskutavus su klientu galima spręsti ko jam iš tikro reikia, ir pasiūlyti sprendimą ar, geriausia, kelis alternatyvius sprendimus.
  - „Klientas spaudžia, reikia greitai..“ .  
Pirmiausia, klientui reikia gerai ir teisingai, o tai ne visada galima atlikti greitai. Tai turi būti ramiai aptariama su klientu, ir priimamas abiem pusėm tinkamas sprendimas.  
Problema, kai į kliento pateiktą klausimą žiūrima labai siaurai.
- Iškilus konfliktui (tiek tarpusavio, tiek su klientais):
  - liekame ramūs,
  - atidžiai išklausome,
  - sutinkame, kai tik galime,
  - vengiame asmeniškumo, kalbame tik apie reikalus,
  - situaciją stengiamės vertinti objektyviai iš visų pusių,
  - bandome ją suvaldyti,
  - jei to nepavyksta – pasiūlome pasikalbėti vėliau, kai visi bus nusiraminę.
- Į teisėtus klientų nusiskundimus reaguojame greitai, siūlome sprendimą. Jei tai mūsų klaida – prisipažįstame ir atsiprašome.
- Kiekvienam tokiam įvykiui stengiamės suteikti motyvuojančią prasmę, pasidarome išvadas ateičiai, kad nekartotume klaidų.
- Užbaigus vienokį ar kitokį sprendimo įgyvendinimą ar išsprendus situaciją – ramiai apmąstome ir pasidarome vidines išvadas – ką atlikome gerai, ką būtų galima patobulinti ir kokia galima pamoka, kurią išmokome.  
Toku būdu ateina suvokimas ir tobulėjimas.
- Didiname Rivile ženklo žinomumą – profesionaliai, solidžiai, nenuleidžiant dabar pasiektos kartelės.

# Komunikacija su klientais

30th May 2023

„Jei Jums kas nors skambina telefonu, ištarkite „alio“ tokiu tonu, kuris pasakytų, kad jūs džiaugiatės, jog jums paskambino.

Kuris reiškia: „Sveiki. Aš džiaugiuosi aptarnaudamas jus“. Prsiminkite tai, kai rytoj pakelsite ragelį.“ (Dale Carnegie)

## Nuostatos

- Į kiekvieną kliento užklausą atsakome per 8 darbo valandas.  
Kai užklausa reikalauja ilgesnio laiko jai atsakyti, informuojame klientą apie jos gavimą ir iki kada atsakysime.
- Kai su klientu turi pabendrauti kitas asmuo, kliento niekur niekada nesiuočiamo, o patys pasirūpiname, kad su juo susisiektų:
  - kai klientas paskambina ne tais mūsų kontaktais, mes paimame kliento kontaktą ir perduodame atsakingam asmeniui.  
Perėmęs kontaktą asmuo susisiekia su klientu tą pačią darbo dieną;
  - kai klientas reikalauja pokalbio su vadovu, mes paimame kontaktą ir pažadame, kad bus susisieکتا.  
Susisiekti gali vadovas arba pirminiame pokalbyje dalyvavęs darbuotojas, trukmė ir susisiekiantis asmuo priklauso nuo konkrečios situacijos.
- Klientai, turintys VIP aptarnavimo planą, yra priskiriami konkrečiam konsultantui.  
Priskirtas konsultantas atsakingas už kliento specifinių klausimų sprendimą, bendrą darbo modelio sukūrimą ir palaikymą.  
Konsultuoti bendrais darbo su programa klausimais, mokyti dirbti su programa gali būti paskiriamas bet kuris tuo metu laisvas konsultantas.
- Į elektroninius laiškus pateikiame išsamius atsakymus.  
Jeigu pateikiamas visas klausimų komplektas, ir atsakymas reikalauja itin ilgos analizės ir aprašymo, klientas iš anksto informuojamas, kad tai bus traktuojama kaip darbas pagal aptarnavimo sutartį.
- Esant galimybei, su klientais susitinkame gyvai, išklausome jų poreikius, pageidavimus, vertinimus.
- Vykdomė proaktyvų klientų konsultavimą – organizuojame seminarus ir video konferencijas, skirtas platesniam supažindinimui su programos galimybėmis.

- Kartą per metus vykdomė visų klientų aptarnavimo ir NPS įvertinimo apklausą.

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / **Svarstymas, sprendimo priėmimas, pirkimas**

# Svarstymas, sprendimo priėmimas, pirkimas

19th Oct 2020

Mes parduodame ne programą, o naudą, kurią klientas gaus naudodamas mūsų programą. Mes padedame klientui nusipirkti su malonumu – atpažįstame sprendimus priimančius asmenis, kiekvienam dalyvaujančiam pirkime aiškiai komunikuoame jam aktualią vertę, aiškiai apibrėžiame ką parduodame, kaip bendradarbiaujame, rūpinamės, kad klientas po pirkimo gautų patvirtinimą priėmęs gerą sprendimą.

## Nuostatos

- Klientui pateikiame visą informaciją, kuri jam reikalinga sprendimui priimti.
- Klientui išaiškiname programos struktūrą, padedame išsirinkti jam reikalingiausią specifikaciją.
- Jeigu klientas turi klausimų dėl konkrečių programos funkcionalumų - raštu, telefonu ar gyvai atsakome į klientui rūpimus klausimus.
- Jeigu klientas išreiškia pageidavimą, susitinkame gyvai arba organizuojame video susitikimą.
- Visais sudėtingesniais atvejais susitikime su klientu, be pardavėjo, dalyvauja ir patyręs konsultantas ar programuotojų atstovas.
- Susitikimo metu aptariami kliento poreikiai, apskaitos specifika, problemos bei programos pritaikymo galimybės. Esant galimybei, parodome vieną kitą programos akcentą, labiausiai atitinkantį kliento poreikius.
- Aiškiai suvokiame, kad susitikime esantys klientų atstovai turi skirtingus poreikius ir lūkesčius. Bendro pristatymo skaidrės yra skirtos vadovams - perteikti plačias galimybes, suteikti tikrumo dėl ateities perspektyvų. Programos demonstravimas, konkrečių klausimų atsakymas yra skirti specialistams – perteikti su konkrečia jų darbo specifika susijusią informaciją.
- Po susitikimo, idealiu atveju tą pačią dieną, vėliausiai kitą dieną, pardavėjas paruošia ir

išsiunčia klientui apibendrinamąjį laišką.

- Klientui išreiškus pageidavimą, per dieną, o sudėtingais atvejais per 2-3 dienas, pardavėjas paruošia ir išsiunčia pardavimo pasiūlymą.
- Pardavėjas klientui išsamiai išaiškina visas sutarčių (pirkimo, nuomos, VPS, aptarnavimo) sąlygas, jų funkcijas, skirtumus ir privalumus.
- Pardavėjas informuoja klientą apie sąskaitų išrašymą:
  - perkant bet koki produktą, išrašome išankstinę sąskaitą faktūrą,
  - tik viską apmokėjus, paskutinio mokėjimo dienos data išrašome PVM sąskaitą faktūrą,
  - kiekvieną mėnesį išrašomos PVM sąskaitos faktūros pagal ilgalaikio aptarnavimo sutartis (išskyrus turinčius metinį aptarnavimo planą),
  - turintiems metinį aptarnavimo planą ir išnaudojusiems abonentines valandas, išankstinės sąskaitos faktūros išrašomos po kiekvieno paslaugų atlikimo.
- Baigus pardavimo procesą ir klientui pasirinkus aptarnavimo sutarties planą, klientas perduodamas eksploatacijai.

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / **Instaliavimas, diegimas, apmokymas**

## Instaliavimas, diegimas, apmokymas

30th May 2023

Mes suprantame, kad klientui nauja programa yra didelis pokytis, veikiamo tarsi jo vidinis darbuotojas, paslaugas teikiame time&material pagrindu.

### Nuostatos

- Klientams, kurie sudarė pirkimo-pardavimo ar nuomos sutartį, sistemą suinstaliuojame per 1 darbo dieną nuo pageidavimo pateikimo.
- Papildomus modulius, naujas registracijas klientui suteikiame per 8 darbo val. po apmokėjimo arba po užsakymo, jeigu pateikiamas produktas yra nemokamas.
- Kliento pasirinktas aptarnavimo sutarties planas turi atitikti aptarnavimo sutartyje išvardintus reikalavimus.

- Programos diegimas vykdomas pagal aptarnavimo sutartį. Priklausomai nuo situacijos, diegimas gali apimti: analizę, projektavimą, pakeitimų realizavimą, duomenų perkėlimą, testavimą, mokymą, bandomąją eksploataciją. Klientas pasirenka kurie diegimo veiksmams jam bus reikalingi.
- Klientą informuojame, kad mokymas dirbti su programa vykdomas:
  - vietoje pas klientą arba prisijungus nuotoliniu būdu – pagal aptarnavimo sutartį;
  - UAB „Rivile“ rengiamuose mokymo kursuose;
  - darbuotojai gali mokytis savarankiškai, nemokamai naudodamiesi Rivile akademija nuotoliniu mokymosi kursu [rivile\\_akademija](#)
- Praėjus 1- 2 mėnesiams po sąskaitos - faktūros išsiuntimo, eksploatacijos vadovas ar jo paskirtas asmuo susisieks su klientu, siekdami sužinoti kaip jam sekasi dirbti su programa.
- Pardavėjai stebi klientus, kuriems įrašyta demo versija – susisieks ir pasidomi tolesniais jų ketinimais.

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / **Asmeninis konsultavimas, smulkus vystymas**

# Asmeninis konsultavimas, smulkus vystymas

19th Oct 2020

Eksploatacijos darbo sustandartizavimas reiškia bendrų geriausių praktikų sudėliojimą, nuolatinį jų tobulinimą ir sąmoningą panaudojimą, skirtumo tarp darbo metodų mažinimą, kartu išlaikant kūrybos ir autonomijos laisvę.

Procesų automatizavimas klientams didina darbų rezultatyvumą, paslaugų suteikimo greitį, gerina darbų kokybę, mažina klaidų galimybę, didina darbuotojų ir klientų pasitenkinimą.

## Nuostatos

- Asmeninis konsultavimas ir smulkūs vystymo darbai atliekami aptarnavimo sutartį turintiems klientams ir apmokami pagal pasirinkto aptarnavimo sutarties plano įkainius.
- Klientas užsisako konsultanto paslaugas:
  - per Rivile EDI (EKO) sistemą (konsultantų registravimas);
  - skambindamas į skambučių centrą;
  - rašydamas [rivile@rivile.lt](mailto:rivile@rivile.lt) arba konkrečiam konsultantui;
  - konsultantas pats registruoja kvietimą, jeigu tai buvo iš anksto sutarta su klientu.
- Dirbant su buhalterinių paslaugų įmonėmis, jos turi būti informuojamos apie visus jų klientams



atliekamus darbus.

Jeigu jų klientas neturi atskiros aptarnavimo sutarties, visi darbai atliekami ir už juos moka pati buhalterinė įmonė, jei turi atskirą sutartį – iš anksto pasitikslinama, pagal kurią sutartį jie bus atliekami.

- Darbo identifikavimas:

- klientas aiškiai įvardina kokia iškilo problema ar kokios paslaugos jam reikalingos - tai reiškia, kad pirmiausia turi būti įvardinta **problema**, o ne tik kliento pageidavimas ar jo suprantamas sprendimo būdas;
- konsultantas pateikia klientui papildomus klausimus kol įsitikina, kad užsakymas vienodai suprantamas abiem pusėm - jam ir klientui;
- konsultantas gali atsisakyti vykdyti kliento užsakymą, jeigu mato, kad tai pakenks duomenų vientisumui, jeigu tam nėra techninių galimybių, jeigu reikalavimai išeina už aptarnavimo sutarties ribų – visais atvejais klientui suprantama kalba išaiškinama atsisakymo priežastis;
- konsultantas turi žinoti, kas yra darbo užsakovas, su kuo reikės derinti organizacinius, apmokėjimo, diegimo, darbo pridavimo klausimus;
- jei modeliuojant tam tikrą darbo schemą atsiranda pavojus, kad ji gali netikti ar būti nesuderinama su ateity atsirasiančiais kliento poreikiais, klientas turi būti iš anksto apie tai perspėjamas;
- jeigu naujai atsiradęs poreikis nebepritaikomas esančioje darbo scheme, informuojame apie tai klientą – klientas sprendžia ar paliekama esama situacija, ar daromas iš esmės naujas projektas.

- Darbų įvertinimas:

- konsultantas turi įvertinti ir iš anksto su klientu suderinti visų jo užsakomų darbų kainą. Vertinimas gali būti valandomis pagal aptarnavimo sutartį arba konkrečia pinigų suma;
- mes veikiamo tarsi būtume vidinis kliento darbuotojas, todėl užduoties sumodeliavimui, įvertinimui, programavimo užsakymo paruošimui (jei toks ruošiamas) sugaištas laikas prilygsta konsultacijų laikui ir apmokamas pagal aptarnavimo sutartį arba įtraukiamas į užsakymo kainą;
- jeigu susidaro situacija, kad klientas nesutinka apmokėti analizės dalies, kuri būtinai reikalinga pirminiam įvertinimui pateikti, tai su vadovu susideriname kiek valandų galime skirti analizei savo rizika, vėliau šis laikas pridodamas prie užduoties įgyvendinimo laiko;
- klientas turi būti informuotas, kad pagal aptarnavimo sutartį apmokamas visas laikas, kuris sugaištamas sprendžiant kliento klausimus: analizė, konsultacijos, programavimas, testavimas, apmokymas, aptarimas su kliento įmonės darbuotojais, papildomų specialistų pajungimas;
- paprastai vertinimas atliekamas skaičiuojant kiek laiko sugaištų standartinės kompetencijos konsultantas, kiek buvo faktiškai sugaišta laiko, kokia rizika, pridėtinė vertė;
- programavimo darbų terminai turi būti realistiniai, įvertintas buferis, reikalingas atliekant darbus, įvertinamas laikas testavimui ir nenumatytiems atvejams. Termino privaloma laikytis, užduotys turi būti įvykdytos laiku;
- apimtis, darbo planas, darbo biudžetas gali būti aprašyti neprojektiniame užsakyme arba suderinti su klientu laisva forma, laikantis aptarnavimo sutartyje numatytų sąlygų;
- jei numatome, kad sutarto darbo apimtis keisis ir klientas turi tai atlyginti – būtina

klientą informuoti iš anksto. Sutarta apimtis keičiama tik su kliento sutikimu. Jei neinformavome apie pasikeitimą ir klientas nenori apmokėti skirtumo, jis turi teisę apmokėti tik sutartą dalį.

- Darbų planavimas:
  - su klientu iš anksto suderinamas susitikimo laikas ar darbų atlikimo terminas;
  - klientas nedelsiant informuojamas, jeigu negalime nuvykti ar atlikti darbų sutartu laiku, pasiūlomas kitas konsultantas arba abipusiai suderinamas kitas laikas.
- Jei susitikime pas klientą yra sutariami darbai, tai po susitikimo arba vėliausiai kitą dieną, klientui siunčiame apibendrinantį laišką, kuriame surašome pagrindinius susitarimus, jei darbai buvo įvertinti, prie jų surašome datas ir sumas.
- Vykdam darbus teikiame klientui informaciją apie jų eigą:
  - kai atliktas svarbus tarpinis rezultatas / darbas;
  - kai klientas vėluoja atlikti savo pusės užduotį / darbą;
  - kai mes vėluojame atlikti savo darbą - tokiu atveju reikia nurodyti planuojamą atlikimo datą;
  - jeigu išaiškėja kažkokia problema, kurios sprendimas reikalauja programos pakeitimu arba dėl kitų priežasčių duotu momentu negalimas - klientui tai turi būti suprantamai išaiškinama, ir klientas informuojamas iškart, kai problema išsprendžiama.
- Darbo atidavimas:
  - darbą klientui atiduodame pilnai ištestuotą. Griežtai atsisakome požiūrio „Testuoja tik klientas“ („pabandykite, jei kas blogai – paskambinkite“);
  - atlikus darbą, klientui pasiūlome tolesnį vystymą, papildomas paslaugas;
  - pastebėjus, kad klientui reikia papildomų modulių, sujungimų, funkcijų, ataskaitų – jį apie tai informuojame, patariame ir paaiškiname viso to naudingumą.

/ [Aptarnavimo ir pardavimo standartas](#) / **Sąvokos**

## Sąvokos

17th Oct 2020

**Konsultantas** - Rivile darbuotojas arba Rivile atstovas ar jo darbuotojas, kuris konsultuoja klientus kaip naudotis Rivile GAMA bei kitais Rivile produktais, juos konfigūruoja ir atlieka nedidelius programavimo darbus.

**Pardavėjas** - Rivile darbuotojas arba Rivile atstovas ar jo darbuotojas, kuris pristato, reklamuoja ir parduoda Rivile GAMA ir kitus Rivile produktus ar jų papildinius (registracijos, trišalės sutartys, moduliai, VPS ir pan.).

**Programuotojas** - Rivile darbuotojas arba Rivile atstovas ar jo darbuotojas, kuris programuoja bazinius Rivile GAMA modulius bei kitus Rivile produktus, vykdo didelius programinius projektus (užsakymus).

PASTABA. Konsultantas, Pardavėjas, Programuotojas yra rolės, vienas žmogus gali vykdyti vieną ir daugiau rolių.

**Klientas** – įmonė arba asmuo, kurie domisi Rivile produktais, sudaro su UAB Rivile ar Rivile atstovais pirkimo-pardavimo, nuomos arba aptarnavimo sutartis.

**Aptarnavimas** – klientui reikalingų ir sutartyse įvardintų paslaugų suteikimas telefonu, elektroniniu paštu (per „service desk“), naudojantis nuotolinėmis prisijungimo priemonėmis arba gyvai.

**Paslauga** – konsultacijos žodžiu, raštu arba konkretūs programavimo darbai, kurie atliekami klientui abipusiu šalių susitarimu pagal sutartyse numatytas sąlygas.

**Užsakymas** – programavimo darbų aprašas ir susitarimas su klientu dėl jo vykdymo.

**Projektas** – laikina veikla, nukreipta į unikalios tikslo pasiekimą (pvz., produkto, paslaugos ar rezultato sukūrimą), turinti savo pradžią ir pabaigą bei baigtinius išteklius.

Tai gali būti integracijos su kita sistema sukūrimas, Rivile GAMA programos įdiegimas, tam tikro proceso automatizavimo modelio sukūrimas.

**Procesas** – nuoseklių veiklų (užduočių) aibė, kurianti rezultatą. Tai gali būti Rivile GAMA programos diegimas, tobulinimas, papildomų funkcionalumų programavimas, ataskaitų kūrimas.

Procesas yra pasikartojanti veikla, projektas yra unikali veikla. Klientų procesų automatizavimas turi proceso ir projekto požymių. Kuo automatizavimas sudėtingesnis, tuo labiau jis valdomas kaip projektas.