

Линия консультации СУЛ

Документы и инструкции

- [Порядок рассмотрения обращений от действующих клиентов](#)
- [Запуск клиента. Услуга Быстрый старт](#)

Порядок рассмотрения обращений от действующих клиентов

Порядок работы консультантов с пользователями программного продукта Системы управления лояльности.

СУЛ - система управления лояльностью

ПП - программный продукт

Клиент - пользователь, владеющий приобретенным в законном порядке программным продуктом 1С-Рарус:Система управления лояльностью

Консультант - сотрудник, оказывающий техническую поддержку

Клиент, обращается в службу технической поддержки по средствам телефонного звонка, электронной почты, через мессенджер Телеграм.

1. Почтовый ящик, телефонный звонок

Обращения, поступившие по средствам телефонной связи или с помощью электронной почты, регистрируется в ITIL и направляются консультантам в виде зарегистрированного обращения - инцидента.

Срок рассмотрения инцидента для консультанта, устанавливается в соответствии с SLA, с момента регистрации инцидента и составляет:

- Срок реакции до 1 часа (начало Рассмотрения инцидента).
- Срок решения до 7 часов.

В случае, если на решение инцидента требуется больше 7 часов времени, консультант создает Задачу на <https://indigo.rarus.ru/drp/workgroups/group/660/tasks/> (от задачи понадобится присвоенный Внутренний номер), далее в ITIL консультант создает на

основании инцидента - Запрос на изменение, в котором подробно описывает возникшую проблему и указывает Внутренний номер.

Далее в инциденте, необходимо отправить клиенту сообщение:

*"На основании Вашего обращения был создан запрос номер КК00-0000000000000000*****".
Задача передана в отдел разработки, дальнейшие коммуникации будут проводиться по ней. Данное обращение будет закрыто."*

Данный инцидент закрывается. Работа продолжается в созданном документе Запрос на изменение.

Консультант после постановки Задачи разработчику, интересуется временем, необходимым для решения данной задачи. Консультант следит за сроками переноса и/или выполнения Задачи, информирует клиента.

2. Телеграм

Обращения, написанные клиентами в мессенджере телеграм, консультантами регистрируется в ITIL самостоятельно.

Срок реакции в телеграм составляет 15 минут. За указанное время, консультант оповещает участников чата телеграм, что вопрос взят в работу. После решения вопроса, в случае, если коммуникация происходило вне данного чата, консультант отписывается в чат, что вопрос решен.

Если клиент обращается с вопросом, связанным с возможностями ПП СУЛ, и консультант убеждается, что в Базе знаний отсутствует данная информация, то инструкцию необходимо создать самостоятельно. Так же консультант заносит в Базу знаний примеры акций, событий и сценариев, которые помогает настраивать клиенту.

Запуск клиента. Услуга Быстрый старт