

# Общее по отделу

- [Как дать доступ в учетку ОТС](#)
- [Расположение компьютеров в 505 кабинете](#)
- [План погружения нового сотрудника ЛК](#)
- [План погружения нового тестировщика](#)
- [Конфигурация рабочих мест ОТС](#)

# Как дать доступ в учетку ОТС

[Предоставление доступа к Учетке ОТС.docx.odt](#)

# Расположение компьютеров в 505 кабинете

Номер	Сотрудник	Номер	Сотрудник	Номер	Сотрудник	Номер	Сотрудник
13	Мишина М.	9	Петяшев А.	5	Мазаев А.	1	Путилина М.
14	Пантюхин В.	10	Дерюга Е.	6	Еганова А.	2	Амаков Б.
15	Ушаков А.	11	Синаев А.	7	Ракочая Е.	3	Шаулина О.
16	Андреева М.	12	Власова И.	8	Буркина О.	4	Смолина А.

13	9	5	1
14	10	6	2
15	11	7	3
16	12	8	4



# План погружения нового сотрудника ЛК

## 1. Какие доступы выдать и где их запросить?

1	Логин и доступ к почте	Запрашивают кадры сами
2	ЕИС	Запросить у 03@rarus.ru
3	ИТИЛ	Запросить у suport@rarus.ru
4	Учетка ОТС	Амаков Бахтиер + есть инструкция в БЗ, как выдать этот доступ
5	БЗ ДРП	Алексей Нам
6	ФОРУМ рарус	Самостоятельно оформить на сайте рарус.ру
7	Индиго	Такой же, как от рабочего места. Если не подойдет, то Логин указать в формате rarus-rzn\amabak
8	Релизес 1С	rarusandv
9	Рарус.Апейт	
10	Учетная запись рабочего места	Запросить у suport@rarus.ru
11	AnyDesk	Запросить у suport@rarus.ru
12	Телефонная линия	Запросить у suport@rarus.ru
13	Добавить во все чаты в скайпе	
14	rs@rarus.ru	
15	Доступ к проверке подписи ИТС	

## 2. Документация для изучения в первую очередь

Регламент ТП: <https://rarus.ru/kb/roz-otr/roz-otr-reglament-tehnologicheskoy-podderzhki/>

### Внутренние документы ОТС

#### ЛК (регламенты)

▼ 9 Pages

Положение о порядке работы специалистов ЛК ОТС

Положение о порядке работы специалистов отдела второго уровня технической поддержки ВЦ «1С – Рарус»

Порядок обработки обращений ЛК (блок-схема)

Документ в виде блок-схемы описывает порядок, в соответствии с которым сотрудник ЛК должен обраба...

Правила общения с клиентами

Основная задача линии консультаций по отношению к клиентам - это поддержка пользователя при работ...

Регламент проведения презентация для клиентов

Заявки на проведение удалённых демонстраций поступают в ОТС от сотрудников Отдела продаж. Если пр...

Сбор и анализ требований клиента для фиксации ЗНИ

Документ описывает порядок и основные принципы регистрации пожеланий от клиентов сотрудниками ЛК...

Форум

Правила форума.doc Регламент обработки форума сотрудниками БЛК (дополнение к основному Уставу фо...

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ младшего специалиста-консультанта группы поддержки розничных ТОР

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ специалиста-консультанта группы поддержки розничных ТОР

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ Старшего специалиста-консультанта группы поддержки розничных ТОР

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

## Сотрудникам ЛК. Документы/инструкции в помощь

▼ 9 Pages

Как подключить телефон к ЛК

Активация телефонии происходит после подключения к VPN. Далее, чтобы подключиться к линии консуль...

✓ Скрипт диалога с клиентом при входящем звонке

Поступил звонок: Отвечаем 1 ЛК. Узнаем по какому ПП вопрос и по какой заявке. К примеру можно ор...

✓ Ранжирование заявок

Низкая сложность (длительность решения вопроса до 30 мин): Это вопросы, где: дали ответ клиенту...

✓ Действия сотрудников ЛК при работе с вопросами, ошибками и пожеланиями

Сотрудник ЛК не должен эскалировать вопрос на разработчика, не вникнув в суть. Важно понимать, чт...

## 3. Смежные подразделения и их контакты:

- Support
- 03,
- [Apteka@rarus.ru](mailto:Apteka@rarus.ru)
- [Shop@rarus.ru](mailto:Shop@rarus.ru)
- 1С
- ОК
- Партнерский отдел
- 1ЛК
- ООТ

## 4. Доступы к файлам на рарус-диске:

- Показатели ЛК
- Демонстрации
- Метод. материалы
- График звонков
- Дни рождения
- Шаблоны ответов

## 5. Обратить внимание на

- СЛА, Маршруты обращений
- ЗНИ
- Инфо о продуктах на сайте Рарус.ру
- Общие/типовые/отраслевые блоки
- Инструкции для клиентов

### 6. Практическая часть

# План погружения нового тестировщика

## 1. Какие доступы выдать и где их запросить?

1	Логин и доступ к почте	Запрашивают кадры сами
2	ЕИС	Запросить у <a href="mailto:03@rarus.ru">03@rarus.ru</a> с правами на канбан (привести пример сотрудника с нужными правами)
4	Учетка ОТС	Амаков Бахтиер + есть инструкция в БЗ, как выдать этот доступ
5	БЗ ДРП	Алексей Нам
6	ФОРУМ рарус	Самостоятельно оформить на сайте <a href="http://rarus.ru">rarus.ru</a>
7	Индиго	Такой же, как от рабочего места. Если не подойдет, то Логин указать в формате <code>rarus-rzn\amabak</code>
8	Релизес 1С	<code>rarusandv</code> (Я слышал что Владимир ограничит доступ к <code>rarusandv</code> . Надо быть готовым начать индивидуальные учетки запрашивать, но пока работаем с чем есть.)
9	Рарус.Апейт	Update 2.0 - там принцип авторизации как у Индиго
10	Учетная запись рабочего места	Запросить у <a href="mailto:suport@rarus.ru">suport@rarus.ru</a>
11	AnyDesk	Запросить у <a href="mailto:suport@rarus.ru">suport@rarus.ru</a>
13	Добавить во все чаты в скайпе	
	Тест-it	Андрейчак



## 2. Документация для изучения в первую очередь

### Тестировщикам (регламенты)

▼ 7 Pages

#### Регламент взаимодействия группы тестирования и разработки

Этот регламент отражает процесс совместной работы разработчиков и тестировщиков над проектом. Ре...

#### Регламент функциональной и регрессионной проверки ПО

Регламент функциональной и регрессионной проверки ПО.docx

#### Регламент составления документации для тестирования

Регламент составления документации для тестирования.docx Документ описывает подходы и порядок со...

#### Универсальная проверка механизмов в ПП на базе 1С

Системы 1С реализованы на базе платформы 1С:Предприятие с использованием одних и тех же базовых о...

#### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ младшего тестировщика

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

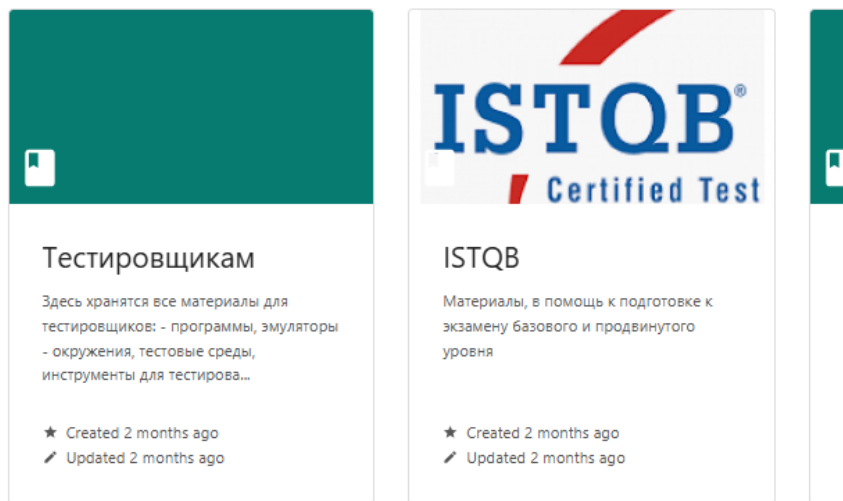
#### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ тестировщика

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

#### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ старшего тестировщика

Общие положения Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ...

# Внутренняя документация



Пройти курс по администрированию 1С

## 3. Смежные подразделения и их контакты:

- Support
- 03,
- [Apteka@rarus.ru](mailto:Apteka@rarus.ru)
- [Shop@rarus.ru](mailto:Shop@rarus.ru)
- 1С
- ОК
- Партнерский отдел
- 1ЛК
- ООТ

## 4. Доступы к файлам на рарус-диске:

- Актуализация сц. тестов TOP 2.3 и 3.0
- Принципы создания автотестов

- Дни рождения
- Шаблоны ответов
- запланировать отпуска

## **5. Обратить внимание на**

- Пути, где лежат автотесты
- Инфо о продуктах на сайте Рарус.ру
- Общие/типовые/отраслевые блоки

### 6. Практическая часть

# Конфигурация рабочих мест ОТС

<https://pcstonks.ru/note/kx7Mjg>

## Персональный компьютер



Процессор  
**Intel Core i3-12100 OEM**



Материнская плата  
**GIGABYTE H610M S2H V3 DDR4**



Оперативная память  
**G.Skill Aegis 16 ГБ**



Охлаждение  
**PCCooler R200**



SSD Диск  
**500 ГБ SSD M.2 накопитель ADATA LEGEND 850 LITE**



Блок питания  
**MONTECH BETA 550 черный**



Корпус  
**ARDOR GAMING Rare Minicase MS2 черный**



Вентиляторы  
**GameMax GMX-WFBK WT**