

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
- 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 Парус.ру
- Общие/типовые/отраслевые блоки
- Инструкции для клиентов

6. Практическая часть

Revision #2

Created 20 November 2024 07:23:49 by Анастасия Еганова

Updated 20 November 2024 08:41:22 by Анастасия Еганова