

# Положение о порядке работы специалистов ЛК ОТС

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

## **Терминология документа:**

ПП - программный продукт.

ДР - департамент разработки

ОТС - группа поддержки типовых отраслевых решений

Сотрудник - специалист отдела второго уровня технической поддержки ОТС

## **1. Поддержка клиентов/партнеров**

**Обращения от клиентов и партнеров ОТС касаются вопросов работы следующих ПП:**

- 1С: Розница 8. Магазин одежды и обуви ред. 2.3 и 3.0;
- 1С: Розница 8. Аптека ред. 2.3 и 3.0;
- 1С: Розница 8. Салон оптики ред. 2.3 и 3.0;
- 1С: Розница 8. Книжный магазин ред. 2.3;
- 1С: Розница 8. Магазин автозапчастей ред. 2.3 и 3.0;
- 1С: Розница 8. Магазин бытовой техники и средств связи ред. 2.3 и 3.0;
- 1С: Розница 8. Магазин строительных и отделочных материалов ред. 2.3;
- 1С: Розница 8. Ювелирный магазин ред. 2.3 и 3.0;

- 1С: Предприятие 8. Управление сервисным центром ред. 3.0;
- 1С-Рарус:Управление аптекой ред. 3.0;
- 1С-Рарус:Кассир;

### **Обратить внимание!!!!**

**Ред. 1.0 ТОРов и типовую розницу, а также ред. 1.6 УСЦ и ред. 1.5 УА не консультируем - сняты с поддержки.**

### **Маршрутизация**

Данный пункт описывает порядок и особенности работы с обращениями по тому или иному маршруту. Для каждого маршрута приводится информация о том, кто осуществляет регистрацию обращения, какая информация должна быть указана в обращении, приоритеты, сроки реакции.

### **Группа поддержки ТОР**

- Регистрацию осуществляют сотрудники 1 ЛК. В некоторых случаях регистрацию может производить сотрудник ОТС.
- В заявке обязательно к заполнению следующая информация:
- Организация клиента/партнера
- Регион
- Контактное лицо (тел, почта ОБЯЗАТЕЛЬНО)
- Тема
- Суть вопроса
- Название конфигурации
- ПП на вкладке “Аналитика”
- Подуслуга
- Рег. Номер для проверки наличия подписки
- Данные обращения обрабатываются в порядке очереди в соответствии со сроками указанными в обращении:

### **ТОР для клиентов ООТ**

- Регистрацию осуществляют сотрудники ООТ.
- В заявке обязательно к заполнению следующая информация:
- Организация клиента/партнера
- Регион
- Контактное лицо (тел, почта ОБЯЗАТЕЛЬНО)
- Тема
- Суть вопроса
- Название конфигурации
- ПП на вкладке “Аналитика”
- Подуслуга

- Рег. Номер для проверки наличия подписки
- Данные обращения обрабатываются в порядке очереди в соответствии со сроками указанными в обращении:

## Порядок обработки обращений

### ВАЖНО!

Обращения от клиентов берутся в работу сотрудниками ЛК ГПТОР ТОЛЬКО при наличии подписок ИТС и Отраслевой КП2 по указанному рег. номеру клиента. У партнеров должен быть ОБЯЗАТЕЛЬНО номер NFR на отраслевое решение. Наличие подписки проверяется в специальной форме обращения или на главной странице ИТИЛа, либо на портале ИТС. Обращения без подписок и NFR эскалируются обратно либо на 1ЛК, либо на ООТ, соответственно; никакие инструкции и общие рекомендации в этом случае по данным обращениям не направляются

1. Проверка наличия отраслевой подписки для клиента обязательна. В случае, если на ЛК зарегистрирована заявка, но у клиента отсутствует подписка, то в консультации клиенту необходимо отказать.
2. Проверка наличия NFR версии продукта для партнера (или отраслевой подписки для клиента партнера) обязательно. В случае, если на ЛК зарегистрирована заявка, но у партнера отсутствуют обе подписки, то в консультации партнеру необходимо отказать.
3. Если на ЛК обращается клиент, у которого нет подписки, но который жалуется на сбои/ошибки в работе ПОСЛЕ ОБНОВЛЕНИЯ, то сотрудникам ЛК необходимо получить от клиента информацию об ошибке, воспроизвести, передать разработчику и оповестить клиента о сроках исправления ошибки.
4. Если на момент принятия в работу заявки сотрудником ЛК у клиента уже истек срок действия подписки, но на момент регистрации обращения подписка еще действовала, то консультацию в данном случае оказываем в полном объеме.
5. Вопросы от потенциальных клиентов без подписок ИТС берутся в работу только при условии, что вопросы относятся к формату предпродажной подготовки (наличие/отсутствие какого-либо функционала в ПП и т.п)

См. регламент Порядок обработки обращений на ЛК

Если для решения вопроса необходима консультация специалиста, то:

- консультант должен в соответствии с установленными сроками обработки обращения предоставить ответ клиенту
- заявку можно закрыть в случае, если консультант убежден в том, что вопрос клиента решен
- для уточнения информации консультант может совершать исходящие звонки клиенту

Если вопрос заключается в том, что фактический результат, получаемый при работе пользователя с ПП, отличается от ожидаемого:

- то консультант должен **собрать всю необходимую информацию** от клиента, чтобы самостоятельно воспроизвести и локализовать проблему
- если самостоятельно локализовать проблему не удастся, то консультант должен обратиться за помощью к **тестировщику**
- если совместно с тестировщиком воспроизвести проблему не удастся, то консультант должен обратиться за помощью к **разработчику**
- как только локализовать проблему удалось, и проблема является **ошибкой продукта**, то консультанту необходимо зафиксировать ошибку, передать ее для исправления разработчику и получить от разработчика информацию о сроках исправления ошибки, чтобы проинформировать клиента
- после того, как ошибка зафиксирована (Требование в ЕИС или письмо в 1С) – консультант создает на основании обращения Запрос на изменение с обязательным указанием Внутреннего номера
- как только локализовать проблему удалось, и проблема проявляется в результате **некорректных действий пользователя**, то консультант должен дать клиенту рекомендации по устранению проблемы
- заявку можно закрыть после того, как зарегистрирован ЗНИ
- дальнейшее взаимодействие с клиентом – в рамках ЗНИ

Если вопрос заключается в том, что не хватает функционала для работы, то консультант должен:

- собрать всю информацию о пожелании клиента (цели и задачи новой функции)
- зафиксировать пожелание
- консультант создает на основании обращения Запрос на изменение с обязательным указанием Внутреннего номера
- получить от разработчика информацию по срокам и возможности реализации
- передать полученную информацию клиенту
- заявку можно закрыть после того, как зарегистрирован ЗНИ
- дальнейшее взаимодействие с клиентом – в рамках ЗНИ

### **Обработка вопросов, связанных с Системой защиты и управления оборудованием:**

При поступлении в службу технической поддержки обращений, связанных с работой торгового оборудования или системы защиты ТИПОВЫХ РЕШЕНИЙ РАРУС (не платформы!) необходимо:

#### **1. Запросить у клиента следующие сведения:**

- Релиз платформы
- Релиз конфигурации
- Версия операционной системы, версия драйвера ТО
- Сведения об изменениях конфигурации: типовая или изменённая
- Периодичность проблемы
- Все что еще можно сказать об условиях возникновения проблемы

2. Переслать обращение пользователя и доп. сведения разработчикам.
  3. Контролировать ход решения проблемы пользователя и помогать коллегам с получением дополнительных сведений от пользователя.
- Данные обращения обрабатываются в приоритетном порядке в соответствии со сроками указанными в обращении
  - Если решить вопрос в соответствии со сроками обработки заявки не удастся в связи с тем, что требуется анализ данных и т. д. то клиента необходимо в течение **8 рабочих часов** с момента подачи обращения оповестить о планируемых сроках решения вопроса по телефону либо по почте.

## Типы событий

Данный пункт описывает способы, при помощи которых клиент/партнер может обратиться на линию консультаций с вопросами и получить помощь в решении вопросов (см. регламент Правила общения с клиентами). Указанные ниже пункты распространяются на обращения, зарегистрированные по обоим маршрутам.

**Примечание:** Исключение возможно для клиентов Бонусного сервиса

### 1. Телефонные звонки (входящие)

- График работы бесплатной линии консультаций - с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Звонки от клиентов ОТС переводятся по общему номеру 18-30 сотрудниками 1 ЛК.
- Исходящий звонок сотрудником ЛК возможен при работе с обращением.
- Длительность телефонного разговора с клиентом не должна превышать 15 минут, в особых случаях 20-25 минут.
- Если в процессе разговора специалисту ЛК необходимо завесить звонок, то он оповещает клиента о необходимости ожидания на линии. Если специалист ЛК после консультации с коллегами и поиска информации понимает, что в течение 3 минут не удастся уточнить вопрос, а клиент висит на линии, то необходимо вернуться к клиенту и предложить дальнейший порядок взаимодействия после уточнения информации. В случае, если проблему не удастся решить по телефону, допускается удаленное подключение к компьютеру клиента.
- В случае, если за отведенное время решить проблему не удалось, то необходимо оповестить клиента об этом, ссылаясь на регламент, и предложить следующие варианты дальнейшей работы:
  - перезвонить на следующий день по заявке
  - выслать на электронную почту описание оставшихся вопросов со скриншотами, если требуется (самостоятельно нерешенные вопросы лучше не фиксировать - есть риск неправильно понять проблему клиента, что может затянуть сроки решения вопросов)

Сроки рассмотрения обращений сотрудником устанавливаются в соответствии с SLA.

## 1. Почта [rs@rarus.ru](mailto:rs@rarus.ru)

В компетенцию сотрудника входит Почтовый ящик [rs@rarus.ru](mailto:rs@rarus.ru)

- Вопросы, которые клиенты/партнеры присылают на почтовый ящик [rs@rarus.ru](mailto:rs@rarus.ru)

регистрируются в ITIL отдельными обращениями. Описание вопроса указывается в поле “Вопрос” в форме обращения

- Сотрудник линии консультации обязан своевременно взять в работу обращение и подготовить ответ на вопрос. Сроки рассмотрения обращений сотрудником устанавливаются в соответствии с SLA.

**Примечание:** Бывают случаи, когда в заявке не указана почта клиента, с которой было отправлено письмо на [rs@rarus.ru](mailto:rs@rarus.ru), либо не прикреплены скриншоты и т.д. В данной ситуации сотрудник линии консультации имеет доступ к ящику и может самостоятельно найти исходное письмо клиента/партнера

Отправить клиенту подготовленный ответ можно из формы заявки на вкладке “Комментарий”. Также есть возможность прикрепить файлы к письму. Если по вопросу требуются уточнения от клиента/партнера, то уточняющие вопросы также можно задать, используя вкладку “Комментарий”. В особых случаях можно запросить у клиента/партнера дату и время, когда было бы удобно предоставить удаленный доступ

- Если специалист линии консультации, задав уточняющий вопрос, не получает ответа от клиента в течение суток, то сотрудник ЛК может связаться с клиентом по телефону для уточнения информации.
- Контроль решения задачи клиента (партнера). В случае отсутствия ответа на письмо с решением проблемы до истечения срока рассмотрения заявки сотруднику необходимо отправить уточняющий вопрос клиенту (партнеру) о результате обработки проблемы и эффективности работы предложенного варианта решения.

Примерное содержание письма: «Уважаемый клиент (партнер) (И.О.) Насколько были эффективны предложенные решения, и удалось ли решить проблему?»

- Если специалист линии консультации считает, что он предоставил полный ответ клиенту, то обращение сразу можно отправить на этап “Ожидание подтверждения”. Затем клиент/партнер подтверждает решение вопроса, обращение автоматически закрывается. В случае если вопрос не решен до конца, то клиент/партнер может отправить заявку на апелляцию.
- На этапе подтверждения закрытия обращения клиенту предлагается оценить

качество консультации по шкале от 1 до 5 по маршруту “Группа поддержки TOP” и по шкале от 1 до 5 по маршруту “TOP для клиентов ООТ”. Также клиент может написать комментарий с отзывом о работе специалиста с обращением. Каждую неделю руководитель отдела получает на почту отчет по оценкам пользователей за прошедшую неделю.

### **3. 1С-Коннект, Skype**

В компетенцию сотрудника входит обработка входящих обращений по каналам связи 1С-Коннект и Skype. Клиенты и партнеры могут обратиться на ЛК ГПТОР через 1С-Коннект на линию ЛК "1С:Отраслевые решения на 1С:Розница", через Skype по идентификатору rs\_retail. Срок приема в работу обращений по данным каналам связи – 1 бизнес-день.

### **4. Форум**

Обработка обращений от клиентов и партнеров на форумах 1С-Рарус и 1С – «Солюшенс» (см. Регламент обработки Форума сотрудниками БЛК)

### **2. Поддержка информационных баз на демо-сервере**

Обновление конфигураций на демо-сервере производится по запросам от клиентов или коллег из других отделов. Для этого сотрудником ЛК направляется письмо в ОЗ с просьбой обновить базу и приложенным дистрибутивом, необходимым для загрузки.

При выявлении каких-либо ошибок в настройках программы сотрудники ЛК корректируют настройки баз на демо-сервере.

### **3. Демонстрации ПП**

В компетенцию сотрудника входит проведение демонстраций по программным продуктам 1С:Розница (по отраслям), 1С:Управление сервисным центром для клиентов (партнеров), 1С:Рарус.Управление аптекой.

Запросы на проведение демонстраций и данные о клиентах поступают сотрудникам ЛК из Отдела продаж (см. Регламент проведения демонстраций сотрудниками ОТС)

### **4. Разработка и проведение учебных курсов**

В компетенцию сотрудника входит:

- Разработка методических пособий 1С:Розница (по отраслям), 1С:Управление сервисным центром, 1С-Рарус.Управление аптекой;
- Проведение учебных курсов 1С:Розница (по отраслям), 1С:Управление сервисным центром, 1С-Рарус.Управление аптекой;
- Проверка тестовых и контрольных заданий.

### **5. Проведение плановых вебинаров**

В компетенцию сотрудника входит разработка планов вебинаров, а также проведение плановых вебинаров для партнеров и клиентов по программным продуктам: 1С:Розница (по отраслям), 1С:Управление сервисным центром, 1С-Рарус.Управление аптекой.

После прочтения вебинара сотрудник обязан ответить на вопросы слушателей в блоке “questions” сразу, либо позже по почте (в этом случае необходимо зарегистрировать обращение в ИТИЛе),

Планируемое время проведения вебинара 1 час в течение рабочего дня.

#### **6. Сбор пожеланий по функциональным возможностям ПП**

В процессе коммуникации через различные средства связи (телефон, электронная почта, форум, Skype, Коннект) сотруднику необходимо фиксировать и отправлять впоследствии разработчику все пожелания клиентов и партнеров по развитию функционала и расширению возможностей ПП для внесения в дальнейшем пожеланий в план разработки (см. Сбор и анализ пожеланий клиентов)

#### **7. Активация лицензий 1С-Рарус. Управление аптекой**

В компетенцию сотрудника входит активация лицензий 1С-Рарус.Управление аптекой. После того, как сотрудник первой линии поддержки регистрирует обращение, сотрудник ОТС обязан в течение дня активировать лицензию в ЕИС и выслать файл с обновлением ключа защиты клиенту. Для активации лицензии клиент должен предоставить сканы регистрационной анкеты и дополнительных лицензий. В случае, если клиент их не предоставил, сотрудник ОТС должен запросить эти данные у клиента.



---

Revision #2

Created 29 August 2024 08:15:54 by Анастасия Еганова

Updated 29 August 2024 08:46:47 by Анастасия Еганова