

Support 3

Регламент обработки запросов.

1. Время оказания услуг.

Осуществление сервисной поддержки ведется в режиме "24 часа 7 дней в неделю" для запросов на этапе уточнения категории запроса и на этапе диагностики.

Осуществление сервисной поддержки ведется в режиме "9 рабочих часов по рабочим дням" для запросов на третьем этапе решения.

Примечание: Государственные праздники РФ и выходные дни не являются рабочими днями.

2. Категории запросов.

Категория запросов #1

- ✓ Непредоставление сервиса (Доступ в Интернет, Телефония, КТВ) для 10% и более %% абонентов, вызванное некорректной настройкой и/или функционированием компонентов АСР LANBilling.
- ✓ Вопросы приема платежей (менеджером или через интеграцию с платежной системой).

Категория запросов #2

- ✓ Непредоставление сервиса (Доступ в Интернет, Телефония, КТВ) для менее 10% абонентов.
- ✓ Вопросы списаний АП, вопросы списаний за объемные и временные услуги, вопросы списаний за периодические и единоразовые услуги (если указанные вопросы не ведут к непредоставлению сервиса для 10% и более %% абонентов).
- ✓ Вопросы формирования бухгалтерских документов.
- ✓ Вопросы работы менеджеров в административном веб интерфейсе (заведение и редактирование пользователей, договоров, учетных записей, назначение тарифов и услуг).
- ✓ Вопросы работы клиентов в личном кабинете (оплата картами, заказ услуг).

Категория запросов #3

- ✓ Вопросы формирования стандартных и подключаемых отчетов.
- ✓ Вопросы просмотра журнала событий, журнала авторизаций.
- ✓ Вопросы работы менеджеров в административном интерфейсе (заведение (и/или редактирование) тарифов, менеджеров, карт оплаты, бланков строгой отчетности, радиус-атрибутов).
- ✓ Вопросы работы клиентов в личном кабинете (просмотр статистики, историй списаний, самостоятельное назначение смены тарифов, добровольной блокировки и выгрузки документов).
- ✓ Встроенный функционал HelpDesk.

При создании запросов следует придерживаться правила "один запрос на одну тему", не смешивая в одном запросе вопросы на разные темы. Исключение составляют запросы информационного характера, которые не требуют диагностики для решения.

3. Ответственные лица за обработку запроса на разных этапах обработки.

- ✓ На этапе уточнения категории запроса ответственным лицом является сотрудник техподдержки.
- ✓ На этапе диагностики ответственным лицом является сотрудник техподдержки. В рамках этапа диагностики сотрудники техподдержки взаимозаменяемы.
- ✓ На этапе решения запроса ответственным лицом является сотрудник техподдержки, являющийся специалистом в соответствующему запросу направлению техподдержки (например специалист по базам данных, сетевой специалист, специалист по настройке ОС и скриптов, специалист по платежным системам и пр) либо разработчик, ответственный за соответствующему запросу подсистему ACP LANBilling.

4. Этапы обработки запроса.

Уточнение категории запроса. Сотрудники техподдержки могут изменить категорию запроса, выставленную клиентом, если она не соответствует инциденту.

- ✓ После создания запроса клиентом статус запроса – "Новый".
- ✓ После изменения категории запроса (если требуется) сотрудниками техподдержки статус запроса - "Требуется реакция" (в случае простых запросов, не требующих диагностики) либо "Диагностика".

Проведение диагностики.

Результатом диагностики должно стать решение запроса либо нахождение причины описанной ситуации. Т.к. в процессе диагностики может потребоваться дополнительная информация, сотрудники техподдержки в праве запросить дополнительную, релевантную запросу, информацию.

- ✓ Если во время диагностики сотрудники СР запросили дополнительную информацию, статус запроса – "Ожидание".
- ✓ Если во время диагностики сотрудники СР решили запрос, статус запроса – "Ожидание", либо "Завершен".
- ✓ Если во время диагностики сотрудники СР передали ведение запроса специалисту направления либо разработчику, статус запроса – "Решение".
- ✓ В случае передачи ведения запроса специалисту направления либо разработчику, сотрудник техподдержки уведомляет об этом клиента.

Этап решение запроса.

Если этап диагностики завершился нахождением причины описанной ситуации, а не решением запроса, запрос передается специалисту соответствующего направления, либо разработчику. Ответственный за запрос определяет сроки решения запроса а также контрольные даты (для обсуждения с клиентом сроков решения запроса), если время решения потребует более двух суток.

Если ответственным за запрос является специалист направления, и решение требует вмешательства разработчика, ответственный в праве передать запрос разработчику, уведомив клиента о передаче запроса разработчику.

Соглашение о уровне сервиса:

Время реакции для различных этапов обработки запросов различной категории в рабочее время.

Примечание 1: При указании времени реакции на этапе решения запроса учитывается только рабочее время: с 09:00 по 18:00 по Московскому времени в рабочие дни. Таким образом, запрос поступил в 17:00 рабочего дня, допустимое время реакции составляет 8 часов, реакция должна последовать не позднее 16:00 в следующий рабочий день.

Примечание 2: Изменение категории запроса на этапе уточнения категории запроса не является реакцией на запрос.

Примечание 3: Реакцией на запрос на этапе диагностики является:

- ✓ Решение запроса специалистом техподдержки.
- ✓ Просьба о предоставлении релевантной запросу дополнительной информации.
- ✓ Уведомление о передаче запроса специалисту направления либо разработчику.

Примечание 4: Реакцией на запрос на этапе решения является:

- ✓ Решение запроса.
- ✓ Сообщение о статусе хода работ при наступлении контрольной даты.
- ✓ Сообщение специалиста направления о передаче запроса разработчику.

Время реакции в зависимости от категории запроса и этапа его обработки		
	Этап диагностики	Этап решения
Категория 1	2 часа (24x7)	8 часов (9x5)
Категория 2	8 часов (24x7)	12 часов (9x5)
Категория 3	12 часов (24x7)	16 часа (9x5)
Допустимое количество созданных в день запросов:		
5		