

Регламент поддержки пользователей (Версия 2.0)

Программное обеспечение «Смарт-системы» и относящиеся к ней продукты

1. Термины и определения

- Лицензиар — юридическое лицо, которое является правообладателем продукта или группы продуктов, работающих в «Смарт-системы».
- Лицензиат — юридическое лицо, которое приобрело лицензию на право неисключительного использования группы продуктов.
- Служба поддержки (далее СП) — подразделение Лицензиара, которое обрабатывает обращения Лицензиатов.
- Форма обратной связи — инструмент, позволяющий Лицензиатам направлять в адрес Лицензиара пожелания к доработке системы.

2. Общая информация о Службе поддержки

- Режим работы службы. Ежедневно с 10:00 до 19:00, кроме праздничных и выходных дней.
- Число сотрудников в смене: не менее 3 человек, включая технического специалиста.

3. Типы обращений в СП

- Консультация — запрос Лицензиата на предоставление какой-либо информации о работе продуктов, включая настройки или интеграцию.
- Ошибка — запрос Лицензиата, связанный с работой продукта, которая отличается от нормального состояния.
- Доработка — запрос на внесение изменений в интерфейс какого-либо продукта или создание нового продукта или его отдельной функции продукта, отправленный через форму обратной связи или сотруднику Лицензиара.

4. Статусы обращений

Обращения, отправленные Лицензиатом в адрес Лицензиара, могут иметь следующие статусы:

- Запрос – в этом статусе задача поступает в СП;
- Требуется информация – статус присваивается в случае, если сотруднику СП для решения вопроса требуется дополнительная информация от клиента;
- Процесс – статус задачи, находящейся в процессе решения;
- Аналитика – статус, в котором прорабатывается возможность решения поставленной задачи;
- Оплата – ожидание оплаты выставленного счёта, направленного в СП;
- Проверка - проверка и подтверждение клиентом работоспособности функционала после устранения ошибки или релиза доработки.

5. Время реакции на обращения

Для работы с обращениями устанавливается свой срок на реакцию и на завершение.

Реакция для всех типов обращений составляет не более 60 минут в часы работы СП.

Время на завершение обращения зависит от его типа и составляет:

- 24 часа для консультации;
- 336 часов для ошибки, в зависимости от ее критичности;
- Срок для доработки определяется исходя из оценки трудоемкости.

6. Качество обработки обращений

Уровень качества работы измеряется ежемесячно по СП и отдельно по каждому сотруднику, путем сложения всех оценок и деления их на количество обращений в СП и по каждому сотруднику.

- Хороший уровень качества — 4,7 балла и выше.
- Нормальный уровень — 4 балла и выше.
- Недопустимый уровень — 3,9 балла и ниже.

7. Срок реакции на обращения сотрудников смежных подразделений (2 линия)

Тема	Подразделение	Срок
Правовые вопросы	Юридический департамент	3 рабочих дня
Вопросы по взаиморасчетам	Финансовый департамент	5 рабочих дней
Помощь в продвижении продуктов	Департамент маркетинга	3 рабочих дня
Развитие продуктов, доработка	Департаменты продукта и ИТ	5 рабочих дней
Системные ошибки	Департамент ИТ	1 рабочий день
Редактирование данных	Департамент ИТ	1 рабочий день
Совместные мероприятия	Департамент маркетинга	3 рабочих дня
Совместный PR в СМИ	Департамент маркетинга	3 рабочих дня

8. Внутренняя система для обращения в смежные подразделения (2 линия)

Тема	Подразделение	Срок
Правовые вопросы	Mattermost, электронная почта	3 рабочих дня
Вопросы по взаиморасчетам	Mattermost, электронная почта	5 рабочих дней
Помощь в продвижении продуктов	Mattermost	3 рабочих дня
Развитие продуктов, доработка	Mattermost	5 рабочих дней
Системные ошибки	Mattermost	1 рабочий день
Редактирование данных	Mattermost	1 рабочий день
Совместные мероприятия	Mattermost	3 рабочих дня
Совместный PR в СМИ	Mattermost	3 рабочих дня