

# SSBS SUPPORT APPROACH

# ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ПРОДУКТЫ

SalesWorks® Enterprise: SalesWorks® Enterprise Webtool, SalesWorks® Enterprise Mobile, пакеты импорта/экспорта данных, сопутствующие компоненты, необходимые для функционирования SalesWorks, **кроме дополнительных продуктов, которые поставляются AS IS (CustomerChecker, портал внедрения, и т.д.) и решений 3х сторон.** Поддержка дополнительных продуктов выполняется в тому случае, если приобретены соответствующие лицензии.

# SERVISEDESK SYSTEM - OTRS

Инструментом поддержки является OTRS. OTRS позволяет совместно с заказчиком работать над решением запросов от пользователей.

OTRS регулирует порядок просмотра информации, регистрации, обработки обращений и доступа к базе знаний.

Для клиентов предоставляется доступ к portalу самообслуживания - <https://helpdesk.datacenter.ssbs.com.ua/otrs/customer.pl>

OTRS также позволяет вести базу данных, проекта, наполняемую уполномоченными сотрудниками Заказчика.

# ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ

**Service Request** - запросы на предоставление разного рода консультаций в рамках подписанного договора поддержки и представляют собой запросы на информацию, консультацию и прочие запросы, не являющиеся инцидентами. Запросы обрабатываются в рамках договорных SLA.

**Incident** - запросы, сообщающие о незапланированном прерывании нормальной работы системы, сбое и остановки системы, а также о работе системы, отличной от описанной в документации. Запросы обрабатываются в рамках договорных SLA.

**Problem** - ошибка в инфраструктуре или программном обеспечении. На данный тип запросов не распространяются договорные условия SLA. Обрабатываются в рамках отдельного процесса Problem Management.

**RFC** – или запрос на изменение любой из функциональности системы, которая была поставлена в релизе или разработана для заказчика. Обрабатывается в рамках отдельного процесса Change Management (не рассматривается в рамках данного документа). Для работ над запросами данного типа может привлекаться бизнес-аналитик.

# СТАТУСЫ ЗАПРОСОВ



# СТАТУСЫ ЗАПРОСОВ

**Новый запрос** – новая созданная заявка.

**Открытый запрос** – консультант принял заявку в работу.

**Ожидает напоминания (Hold)** – ожидание ответа от клиента. Время, которое заявка проведет с таким статусом, будет добавлено к времени определенного SLA.

**Ожидает авто-закрытия (Pending Validation)** – предоставлен ответ/решение. Если вышло время ожидания, запросы с этим статусом будут установлены в "Закрыт". Время, проведенное запросом в этом статусе, будет добавлено к времени определенного SLA. Запросы в статусе Ожидает автозакрытия автоматически закрываются через 10 дней.

**Закрыта** - это конечное состояние для запросов, которые были решены. Ответ через электронную почту в запрос, который уже закрыт приводит к созданию нового запроса.

# ПРИОРИТЕТ ЗАПРОСА

Приоритет запроса устанавливается сотрудниками службы поддержки на основании полученной информации от Заказчика при регистрации запроса на основании данных изложенных в запросе. Приоритет запроса определяет уровень сервиса, предусмотренный для конкретного приоритета. При наличии более 5 запросов высокого приоритета исполнителем инициируется переприоритезация запросов и выполняется понижение приоритета.

№	Приоритет	Описание
1	Критичный	Система не функционирует полностью. Выполнение ключевых бизнес операций Заказчика является невозможным.
2	Высокий	Система функционирует частично, что не сильно влияет на бизнес Заказчика. При этом основная часть бизнес операций выполняется нормально.
3	Средний	Система функционирует, но возникают проблемы, имеющие несущественное влияние на выполнение бизнес операций Заказчика.
4	Низкий	Вопросы по установке и настройке системы. Вопросы, возникающие в процессе эксплуатации системы, которые не влияют на выполнение бизнес-процессов Заказчика. Консультации по изменению конфигураций системы. Запросы на доработку ПО и исправление ошибок в документации.

# УРОВЕНЬ СЕРВИСА, SLA

Определяется в соответствии с приобретенным пакетом поддержки и приоритетом запроса

Приоритет запроса	Описание	Период принятия запроса	Регистрация запроса		Решения запроса	
			Время	Метрика	Время	Метрика
Критический	более 50% Системы не функционирует или выполнения ключевых бизнес операций Заказчика невозможно.	12*5, 09:00-20:00	30 минут	97%	4 -24 рабочих часа	90%
Высокий	Система функционирует частично. Выполнение ключевых бизнес операций Заказчика возможно, но с существенными ограничениями.	12*5, 09:00-20:00	30 минут	95%	2 рабочих дня	90%
Средний	Система функционирует, но возникают проблемы, имеющие несущественное влияние на выполнение бизнес операций Заказчика.	12*5, 09:00-20:00	30 минут	95%	4 рабочих дня	90%
Низкий	вопросы по поводу установки и настройки системы. Вопросы, возникающие в процессе эксплуатации Системы, не влияют на выполнение бизнес-процессов Заказчика. Консультации по изменению конфигурации Системы	12*5, 09:00-20:00	30 минут	95%	6 рабочих дней	90%

# ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

Деление на линии поддержки:

**HelpDesk** – диспетчеризация запросов, первичная классификация запросов

**1-я линия поддержки** – предоставление типовых решений запросов. Предоставление ссылки на соответствующий раздел инструкции пользователя. Предоставление ссылки на инструкцию в базе знаний, в случае если такая предусмотрена на проекте

**2-я линия поддержки** – инженеры-консультанты SWE, проектная команда, внедряющая SWE. Предоставление решения по сложным инцидентам и запросам. Подготовка и диагностика обходных решений для минимизации последствий возникшего инцидента. Анализ и работа над потенциальными проблемами.

**3-я линия поддержки** – разработчики системы SalesWorks® Enterprise. Предоставляют решения обнаруженным проблемам. Выпуск патчей.

# PROBLEM MANAGEMENT

**Problem** - ошибка в инфраструктуре или программном обеспечении, являющаяся или способная стать корневой причиной одного или более инцидентов.

В случае поступления запроса, который по результатам диагностики определяется как проблема инициирующий запрос закрывается, на основании данного запроса создается запрос с типом проблема, в котором ведется дальнейшая обработка. Родительский запрос связывается с новым запросом с типом проблема. Приоритет запроса устанавливается по результатам анализа запроса с учетом его влияния и наличия обходного решения.

По результатам обработки запроса с типом проблема принимается решение о выпуске патча или включение исправления в ближайший релиз.

# КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА ЗАКАЗЧИКА ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСОВ

Определенные Заказчиком контактные лица наделяются возможностью обращения в техподдержку согласно **правилам работы в ServiseDesk системе OTRS**. Контактные лица обязаны пройти как минимум базовый тренинг по продукту, и, при необходимости, дополнительные тренинги, необходимые для специфической роли или используемого продукта. Контактные лица должны быть осведомлены об используемых компонентах системы. При регистрации запросов контактные лица должны понимать область проблемы и иметь возможность воспроизвести запрос.

Контактными лицами с возможностью обращаться в службу поддержки являются ключевые пользователи дистрибьютора, которые прошли необходимое обучение и зарегистрированы как пользователи системы поддержки OTRS. Обязанности ключевого пользователя определяются **инструкцией ключевого пользователя**.

Исполнитель проводит регулярный анализ поступающих запросов от ключевых пользователей, на основании которого может рекомендовать провести дополнительное обучение для пользователей, а также подготовить дополнительную документацию.

Пользователи системы обеспечиваются необходимой документацией по работе с каждым модулем системы, в частности инструкциями пользователя системы, размещенной по ссылке: <http://helpsw.datacenter.ssbs.com.ua/SWEDocs/Html/>

При изменении контактных лиц дистрибьютора Заказчику необходимо уведомить службу техподдержки.

# КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА ЗАКАЗЧИКА ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСОВ

Тикет-система OTRS <https://helpdesk.datacenter.ssbs.com.ua/>

Email: [support@softservebs.com](mailto:support@softservebs.com)

Официальный сайт: <https://www.softservebs.com/support/>

По телефону: +7 (499) 638 39 79 (Россия)

+38 (032) 240 90 96 (Украина)

При использовании любого из каналов регистрации пользователь запрос регистрируется в системе обработки запросов OTRS.

Для регистрации пользователя необходимо предоставить ФИО, контактный телефон, электронный адрес, точка синхронизации.

# УСЛОВИЯ RG Brands

Услуги	Способ предоставления
Решение запросов, которые связаны с качеством данных, источником которых является Система, поддержка пользователей Системы на КПК дистрибьюторов. Рассчитывается от числа точек синхронизации (отдельных интерфейсов обмена)	Email, телефон
Предоставление рекомендаций и решение запросов, которые связаны с оборудованием или ПО других производителей, которые влияют на работу Системы	Email, телефон
Web доступ к отчетам о статусе запросов Заказчика	Web
Отслеживание нормативов и метрических свидетельств, которые регламентируют работу Службы поддержки	Web, Email
Формирование и предоставление ежемесячного отчета по объему оказанных услуг сопровождения по требованию Заказчика	Web, Email
Консультации по вопросам установки и использования функциональности Системы	Email, телефон
Регистрация и решения запросов на исправление ошибок в Системе	Web, Email, телефон
Оповещение Заказчика о выходе новых версий SalesWorks®	Email
Сопровождение Системы в субботу с 09:00 до 18:00 по времени Алматы. Предоставление данной услуги подлежит ежеквартальному пересмотру Сторонами.	Email, телефон
Предоставление новых версий Системы и изменений к ним (патчей), которые будут включать: - развитие Системы – усовершенствованная или новая функциональность Системы, - совместимость Системы с новыми устройствами и операционными системами (например, обеспечение совместимости с новыми версиями Android), - устранение ошибок Системы, - улучшение производительности Системы - <u>Не включая услуги по обновлению \установке новых релизов и патчей программного продукта SalesWorks®.</u>	Email, телефон
Решению запросов связанных с синхронизацией модулей Системы	Email, телефон