

# **Регламент**

**Обработки обращений пользователей**

**Электронного Журнала Дневника**

## **Содержание**

<b>1.НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОКУМЕНТА.....</b>	<b>3</b>
<b>2.ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>3.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Порядок обработки Обращений Пользователей.....</b>	<b>4</b>
<b>4.СХЕМА ПРОЦЕССА .....</b>	<b>5</b>
<b>5.ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1. Проставление приоритетов Обращений: .....</b>	<b>6</b>

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОКУМЕНТА

1.1. Настоящий документ является регламентом «Обработка обращений пользователей ЭЖД» и разработан в целях:

- формирования единых правил обработки обращений;

1.2. Содержанием деятельности является:

- прием и обработка Обращений Пользователей ЭЖД Контактным центром;
- решения Обращения Диспетчером КЦ по Базе знаний (далее БЗ);
- формирование и маршрутизация Обращений в соответствии с тематикой и категорией Обращений Центром компетенции;
- выполнение работ по Обращениям Исполнителями РГ в соответствии с приоритетами;
- согласование результатов выполнения работ по Обращению с Пользователем и закрытие Обращения.

## 2. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

№ п/п	Термин	Определение
1.	АСУ ИСЗ	Автоматизированная система процесса управления инцидентами и сервисными запросами.
2.	БЗ (База Знаний)	Систематический процесс, благодаря которому создаются, сохраняются, распределяются и применяются основные элементы интеллектуального капитала, необходимые для успеха организации; стратегия, трансформирующая все виды интеллектуальных активов в более высокую производительность, эффективность и новую стоимость.
3.	Диспетчер КЦ	Специалист контактного центра, отвечающий за прием, регистрацию, первичную классификацию, закрытие, переноса сроков Обращений и за общение с Пользователями.
4.	Инженер ЦК	Сотрудник СТП ЭЖД, назначенный для классификации предметной области Обращения и маршрутизации в рабочие группы.
5.	Исполнитель РГ	Сотрудник СТП ЭЖД, выполняющий назначенные ему работы в рамках рабочей группы, в которую он входит.
6.	Контакт-центр (КЦ)	Контактный центр, осуществляющий прием обращений от Пользователей услуги.
7.	Обращение	Факт обращения Пользователя в ИТ-подразделение, зарегистрированный в АСУ ИСЗ.
8.	Пользователь	Пользователь, Получатель услуг, направляющий сервисный запрос в адрес СТП ЭЖД.
9.	СТП	Служба технической поддержки
10.	ЦК	Центр Компетенции

### **3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **3.1. Порядок обработки Обращений Пользователей**

3.1.1. Все Обращения Пользователей ЭЖД поступают в Общегородской КЦ по установленным каналам связи, опубликованным в ЭЖД для обращения в СТП:

- Телефон: 8 (495) 539-38-38;
- E-mail: mrko\_hd@mos.ru;
- Форма обратной связи: Кнопка «Поддержка» (доступна после авторизации с ролью «сотрудник ОУ»).

Время работы КЦ: понедельник-пятница с 09:00 до 20:00.

3.1.2. В целях ускорения Обращения следует направлять через форму обратной связи.

3.1.3. Все Обращения, поступающие в СТП и ход работы по Обращениям в обязательном порядке регистрируется в АСУ ИСЗ.

3.1.4. По Обращениям, направленным по форме обратной связи и e-mail Пользователю автоматически направляются уведомления о состоянии Обращения и ходе работы над ним.

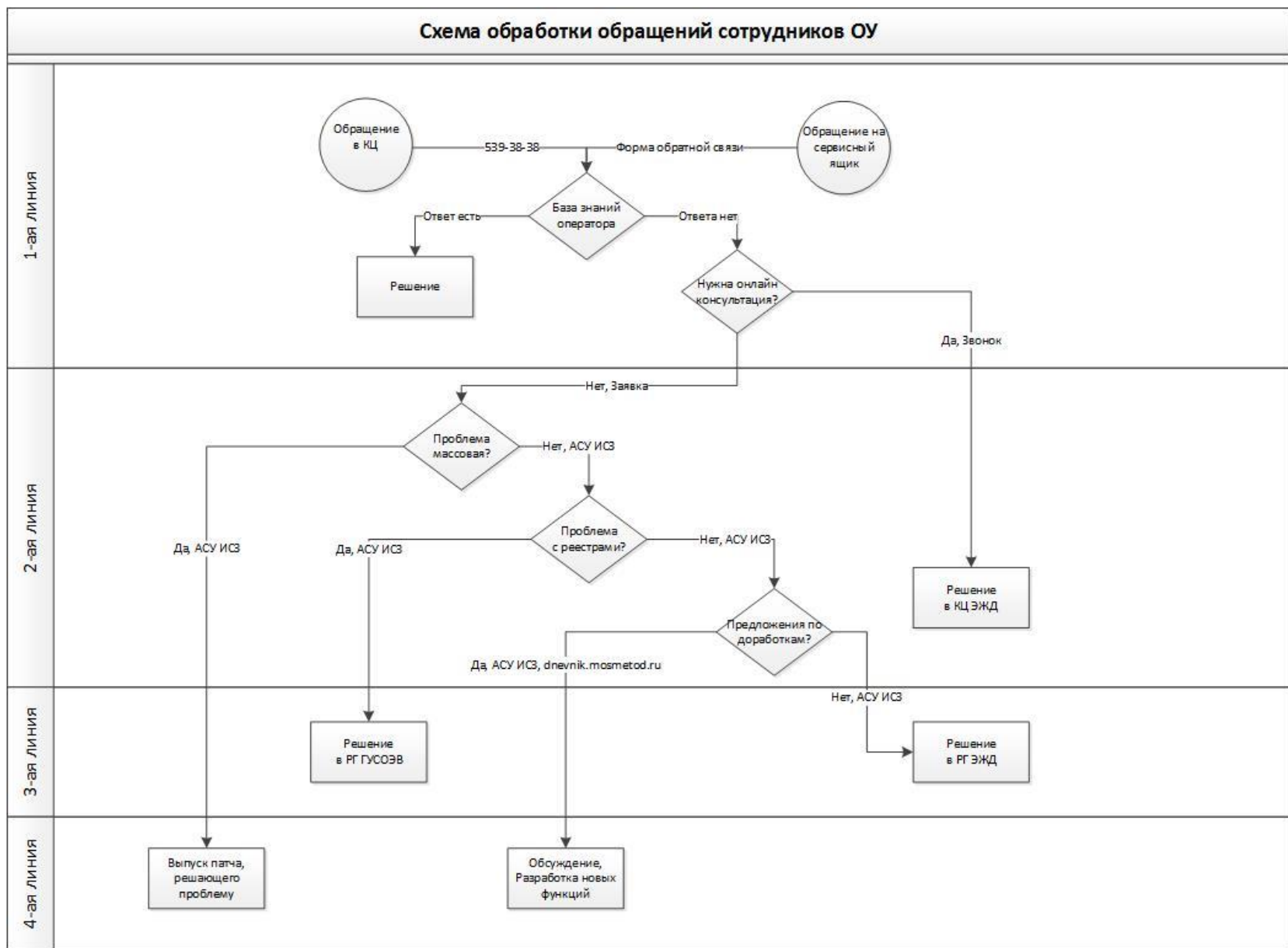
3.1.5. Все вопросы связанные с подтверждением у Пользователя закрытия Обращения фиксируются в обязательном порядке Диспетчером КЦ в Протоколе Обращения с указанием следующей информации:

- способ получения подтверждения (телефон и номер телефона);
- фамилия, имя, отчество, телефон, e-mail подтвердившего выполнение (в случае, если закрытие согласовывается не с контактным лицом, или данная информация отсутствует);
- результат подтверждения.

3.1.6. Решение Обращения по БЗ, поиск статьи и описания способа решения какой-либо проблемы предметной области и актуализация информации в БЗ выполняется

3.1.7. Крайний срок выполнения Обращения устанавливается на основании условий в соответствии с п.5.

## 4. СХЕМА ПРОЦЕССА



## 5. ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ РЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Параметр	Срок в разрезе приоритетов			
	Низкий	Средний	Высокий	Критический
<b>Время решения обращения<sup>1</sup></b>	Не более 30 (тридцати) рабочих дней	Не более 10 (десяти) рабочих дней	Не более 5 (пяти) рабочих дней	Не более 1 (одного) рабочего дня
	В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в указанный срок, время решения может быть увеличено по согласованию с инициатором обращения.			
<b>Время устранения Дефектов в работе Системы<sup>2</sup></b>	Не более 30 (тридцати) рабочих дней (по умолчанию), точный срок определяется ЧТЗ	Не более 30 (тридцати) рабочих дней (по умолчанию), точный срок определяется ЧТЗ	Не более 30 (тридцати) рабочих дней (по умолчанию), точный срок определяется ЧТЗ	Не более 30 (тридцати) рабочих дней (по умолчанию), точный срок определяется ЧТЗ

### 5.1. Проставление приоритетов Обращений:

Приоритет	Типы ошибок (примеры для определения приоритета)
1 – критический	ЭЖД или его ключевой функционал не доступен для большей части пользователей.
2 – высокий	Проблемы с авторизацией
3 – средний	Проблемы с данными (пропали оценки, учебные планы, КТП и т.д.) Проблемы с реестрами кадров (не тождественность данных) Проблемы с реестром контингента (не тождественность данных)

<sup>1</sup> Под временем решения обращения понимается временной интервал, прошедший с момента регистрации обращения до момента, когда инициатору обращения предоставлено решение/запрошенная информация либо выполнены запрошенные действия, и у инициатора обращения запрошено подтверждение в закрытии обращения.

<sup>2</sup> Время устранения системных ошибок определяется как интервал времени, прошедший с момента регистрации инцидента в АСУ ИСЗ Заказчика до момента, когда был выпущен патч с исправленными элементами Системы и/или создана инструкция по устранению ошибок, включая применение соответствующих исправлений в самой действующей версии Системы.

4 – низкий	Проблемы с данными (не корректно отображаются оценки, учебные планы, КТП и т.д.) Проблемы с отчетами Проблемы с реестрами кадров (орфографические ошибки) Проблемы с реестром контингента (орфографические ошибки) Реорганизация (все проблемы, ОУ в стадии слияния) Предложения по доработке Прочее
------------	--