

# **Регламент технического обслуживания пользователей Системы СКАУТ (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

*Версия 5.0.*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. РЕЖИМ РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>9</b>
5.1. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ НА ПЕРВУЮ ЛИНИЮ .....	9
5.2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПЕРВОЙ ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ .....	9
<b>6. ВТОРАЯ ЛИНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>11</b>
6.1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ВТОРОЙ ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ (ВСЕ ОНИ ПОДРАЗУМЕВАЮТ УДАЛЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ) .....	11
<b>7. СХЕМА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ДВУХУРОВНЕВОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>12</b>
7.1. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛИНИЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....	12
7.2. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ .....	12
7.3. НАЗНАЧЕНИЕ ПРИОРИТЕТА И ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА РЕШЕНИЕ ЗАЯВКИ НА ПОРТАЛЕ.....	12
7.4. ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПОРТАЛЕ.....	13
7.5. РЕШЕНИЕ ЗАЯВКИ.....	13
7.6. ПЕРЕДАЧА ОБРАЩЕНИЙ МЕЖДУ ЛИНИЯМИ.....	14
7.7. ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ.....	14
7.8. ПРИОРИТЕТЫ ОБРАЩЕНИЙ .....	15
7.9. НОРМАТИВЫ ПО СРОКАМ РЕАКЦИИ НА ЗАЯВКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ОКАЗАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....	15
7.10. ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ ДОЛЖЕН ЗАПРОСИТЬ СПЕЦИАЛИСТ ПЕРВОЙ ЛИНИИ ПРИ ПРИЕМЕ ТЕЛЕФОННОГО ОБРАЩЕНИЯ: .....	16
7.11. ПЕРЕЧЕНЬ БЫСТРОРЕШАЕМЫХ ОБРАЩЕНИЙ (ПО ТЕЛЕФОНУ, В ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТЕ, ПО ПОЧТЕ), КОТОРЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО НАДО РЕГИСТРИРОВАТЬ НА ПОРТАЛЕ.....	16
<b>8. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ .....</b>	<b>17</b>
<b>9. РЕЖИМ РАБОТЫ И ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВЕРА «СКАУТ 365» .....</b>	<b>18</b>

## 1. Цель документа

---

Настоящий Документ разработан в ГК «СКАУТ» и описывает основные правила обслуживания и технической поддержки пользователей Системы СКАУТ на этапе эксплуатации Системы СКАУТ.

Настоящий документ определяет отношения между разработчиком Системы СКАУТ (ГК «СКАУТ») и Пользователем Системы СКАУТ, и в этом смысле настоящий Регламент играет роль SLA – Service Level Agreement (соглашение об уровне предоставления услуг).

**Цель документа SLA** (Service Level Agreement) – описание уровня качества обслуживания и технической поддержки Пользователей, который ГК «СКАУТ» гарантированно обеспечивает в отношении своих Клиентов и Партнеров в процессе работы с Системой СКАУТ и ее эксплуатации в составе автомобильного транспорта Клиента.

## 2. Термины и определения

---

**Система СКАУТ** – программно-аппаратный комплекс, система мониторинга подвижных объектов. Под термином «Система СКАУТ» понимается как Система в целом, так и ее отдельные элементы. «Система СКАУТ» включает в себя следующие элементы: навигационное оборудование (модули мониторинга подвижных объектов GPS/ГЛОНАСС/GSM в комплекте с GPS/GSM антеннами и резервным аккумулятором), дополнительное оборудование (датчики и аксессуары), программное обеспечение (диспетчерский программный продукт «СКАУТ-Эксплорер», «СКАУТ-Студио» и «СКАУТ-СильверСтудио», «СКАУТ-Клик», а также серверный программный продукт СКАУТ-Менеджер, СКАУТ-Агент и СКАУТ-Сервер).

**Клиент** – конечный пользователь Системы СКАУТ – юридическое или физическое лицо, приобретающее Систему СКАУТ исключительно в целях собственного использования (для установки на собственный транспорт), без права перепродажи.

**Партнер** - организация (в т. ч. группа юридических лиц), вступившая в партнерские отношения с ГК «СКАУТ» или ее Партнерами с целью продажи, внедрения и сервиса Продуктов ГК «СКАУТ» своим Клиентам. Вступление в партнёрские отношения регулируется Партнёрской программой.

**Прямой Партнер** – Партнер, заключивший Партнерское соглашение непосредственно с ГК «СКАУТ» (работающий с компанией ГК «СКАУТ» без посредников).

**Непрямой Партнер** – Партнер, заключивший Партнерское соглашение с одним из Партнеров ГК «СКАУТ» (работающий через вышестоящую организацию – Партнера ГК «СКАУТ»).

**Поставщик** – компания в Партнерской сети, с которой у Партнера заключено прямое Партнерское соглашение и которая является для Партнера прямым Поставщиком оборудования и программного обеспечения. Для прямых Партнеров Поставщиком является непосредственно ГК «СКАУТ».

**Пользователь** – физическое лицо, сотрудник клиента/партнера, который является автором вопроса в заявке на Портале и контактным лицом для решения заявки.

**Портал СКАУТ** – интернет-портал, расположен по адресу [www.portal.scout-gps.ru](http://www.portal.scout-gps.ru) и является основным инструментом по оказанию технической и коммерческой поддержки пользователей.

**Отдел технической поддержки** – отдел ГК «СКАУТ», проводящий консультирование по техническим вопросам функционирования Системы СКАУТ, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у пользователей в процессе работы с Системой СКАУТ.

**Линия поддержки** – организационно-структурная часть ОТП, имеющая определённые зоны ответственности, обязанности, а также временные нормативы, в течение которых эти обязательства должны выполняться либо эскалироваться на следующую линию поддержки или в другое подразделение.

**Заявка** – запрос или обращение в Отдел технической поддержки в форме электронной заявки, зарегистрированной на Портале СКАУТ, имеющей индивидуальный регистрационный номер.

**Приоритет** – статус Заявки, характеризующий степень важности решения данной заявки для пользователя. Приоритет устанавливается в зависимости от масштаба и значимости проблемы, озвученной в заявке пользователем. По степени важности выделяются

следующие приоритеты: ОСТАНОВ, Критический, Значимый, Обычный, Требуется исправление, Сервисный выезд. Критерии по назначению приоритетов определены в разделе 6 настоящего документа.

**Ответственный за решение** – сотрудник отдела технической поддержки ГК «СКАУТ», назначенный ответственным за ведение вопроса и своевременное решение заявки пользователя.

**Специалист технической поддержки** – сотрудник отдела технической поддержки ГК «СКАУТ», занимается решением технических заявок пользователей, консультированием пользователей по техническим вопросам функционирования Системы СКАУТ.

**Ведущий менеджер технической поддержки** – сотрудник отдела технической поддержки ГК «СКАУТ», назначает или изменяет приоритет заявки, назначает ответственного за решение, контролирует качество работы специалистов технической поддержки первой и второй линий, контролирует сроки решения вопросов, обеспечивает эффективное взаимодействие между линиями поддержки.

**Руководитель отдела технической поддержки** – сотрудник отдела технической поддержки ГК «СКАУТ», обеспечивает качество работы всей технической поддержки, реагирует на обратную связь от пользователей, управляет персоналом технической поддержки.

**Решение Заявки** – озвученная проблема устранена, работоспособность системы восстановлена, пользователь получил ответы на все вопросы, связанные с данной проблемой, пользователь считает, что проблема решена, и Заявку можно закрыть. Заявка также считается решенной в случае, если пользователю дан исчерпывающий ответ или конкретные рекомендации, которые пользователю следует выполнить для решения вопросов и устранения проблем, при отсутствии его возражений в течение согласованного времени.

**Техническая поддержка** - консультирование по техническим вопросам функционирования Системы СКАУТ, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у пользователей в процессе работы с Системой СКАУТ.

### **3. Режим работы технической поддержки**

---

Техническая поддержка ГК «СКАУТ» оказывает услуги и консультации пользователям в следующем режиме:

- Поддержка первой линии – 24/7/365
- Поддержка второй линии – понедельник-пятница с 09:30 до 18:00 по МСК

В случае обращения в поддержку ГК «СКАУТ» с вопросом второй линии в вечернее время или в выходной день, специалист первой линии принимает и регистрирует обращение, собирает информацию и передает заявку на вторую линию. Заявка будет взята в работу в ближайшее рабочее время поддержки второй линии.

## 4. Порядок обращения в техническую поддержку

- 4.1. Техническая поддержка предоставляется только пользователям Системы СКАУТ, зарегистрированным на Портале СКАУТ.
- 4.2. Для доступа к Порталу СКАУТ пользователь должен быть зарегистрирован по адресу [www.portal.scout-gps.ru](http://www.portal.scout-gps.ru). Регистрацию производит менеджер по продажам компании-поставщика, при этом пользователю на адрес электронной почты, указанный при регистрации, направляется логин и пароль доступа на Портал СКАУТ.
- 4.3. Техническая поддержка предоставляется по следующим информационным каналам: на Портале СКАУТ <http://www.portal.scout-gps.ru> и по телефону (812) 60 777 43. Все обращения, отправленные на электронную почту или в онлайн-консультанте, будут направлены на Портал СКАУТ.
- 4.4. Техническая поддержка предоставляется **прямым Клиентам и прямым партнерам ГК «СКАУТ»** (авторизованный партнер, дилер).
- 4.5. Техническая поддержка предоставляется непрямым Клиентам и непрямым партнерам разово по требованию прямого партнера. Для передачи Заявки на решение в Службу технической поддержки ГК «СКАУТ» пользователю следует в заявке на Портале СКАУТ нажать кнопку «Передать в ГК «СКАУТ». Заявка перейдет в статус «Решает ГК «СКАУТ», только с этого момента заявка переходит в зону ответственности ГК «СКАУТ».
- 4.6. При создании Заявки на Портале СКАУТ пользователю следует указать следующие данные:
  - Подробное описание вопроса;
  - Данные для доступа к объекту: ip-адрес, логин, пароль;
  - Профили датчиков (должны быть доступны для загрузки встроенными средствами «СКАУТ-Эксплорер» или вложенный файл в заявку)
  - Описание действий по воспроизведению проблемы;
  - Версия используемого программного обеспечения («СКАУТ-Эксплорер», «СКАУТ-Студио», «СКАУТ-СильверСтудио», «СКАУТ-Клик», «СКАУТ-Сервер», «СКАУТ-Конфигуратор» и т.д.);
  - Тип оборудования и версия программного обеспечения оборудования;
  - Дополнительная информация (логи с сервера, логи с терминала, сообщения отладки с терминала и т.д.).

Чем более подробно будет изложен технический вопрос, тем быстрее специалист технической поддержки сможет помочь в его решении, поэтому желательно прикрепить к Заявке показательные скриншоты, графические пояснения, лог файлы и т.д.

Если объекты партнера находятся на сервере ГК «СКАУТ», например, на СКАУТ 365, то техническому специалисту партнера при оформлении заявки в любом случае необходимо собрать максимум информации о проблеме (включить запись логов, получить журнал отладки и т.д.), подробно описать ситуацию в заявке, т.к. это сократит время на анализ проблемы и ускорит решение вопроса.

- 4.7. В каждой Заявке может быть сформулирован и решён только один вопрос на одну тему. В случае возникновения нескольких вопросов необходимо создавать разные Заявки. Это удобно для работы и разные вопросы смогут решать несколько специалистов одновременно.
- 4.8. Пользователь обязуется обеспечить использование электронной переписки на Портале СКАУТ исключительно ответственными лицами, обеспечить конфиденциальность полученной от ГК «СКАУТ» информации. Все сообщения от Службы технической поддержки,

- передаваемые в заявку пользователя средствами Портала, признаются доставленными (пользователь получил сообщения).
- 4.9. Регламент и его приложения являются приложением к лицензионному договору с пользователем и обязательны для исполнения. Пользователь обязан ознакомиться с данным регламентом до подписания договора. Данный документ опубликован на сайте [www.scout-gps.ru](http://www.scout-gps.ru), является публичным и действует та версия документа, которая размещена на сайте.
- 4.10. Регламент, приложения к нему могут быть изменены, изложены в новой редакции, изменены места их размещения в сети Интернет. О произведенных изменениях ГК «СКАУТ» информирует пользователей путем размещения соответствующей новости на Портале СКАУТ с автоматическим уведомлением по электронной почте по адресам пользователей, зарегистрированных на Портале.



## 5. Первая линия технической поддержки

---

I линия технической поддержки ГК «СКАУТ» - это уровень поддержки, направленный на решение простых/базовых проблем пользователей и ответы на стандартные вопросы пользователей. Первоначальной задачей специалиста техподдержки первого уровня является сбор информации о клиенте, определение и локализация клиентской проблемы, анализ симптомов и выяснение стоящих за ними проблем. Этот уровень поддержки должен получить и собрать как можно больше информации от конечного пользователя. Полученная информация фиксируется в заявке пользователя на Портале.

После идентификации основных проблем специалист первого уровня поддержки перебирает возможные варианты причин, вызвавших проблемы, и предлагает заранее известные решения, опираясь на сценарий и опыт решения типичных проблем.

Цель I линии - обработка входящих обращений пользователей, эскалация проблемы на II линию технической поддержки при необходимости. Решение о необходимости перевода на II линию технической поддержки принимается на основании критериев (см. 7.6.4).

Основные задачи и зона ответственности I линии ТП: прием звонков, поступающих на номера технической поддержки ГК «СКАУТ», ответ на базовые вопросы, регистрация заявок на Портале от имени пользователя, разбор заявок своей компетенции, сбор информации для перевода обращения на II линию поддержки. Также специалисты первой линии осуществляют консультации и взаимодействие с внутренними пользователями (сотрудники ГК «СКАУТ») по базовым вопросам, заведение блоков на сервер, создание учетных записей, проверка сервисных работ в режиме реального времени.

### **5.1. Прием обращений на первую линию**

1. Прием звонков, поступающих на номера:
  - +7 (812) 60 777 43
  - +7 (911) 71 608 71
2. Ответы на новые заявки на Портале
3. Ведение диалогов в онлайн-консультанте

### **5.2. Перечень вопросов, относящихся к компетенции специалистов первой линии поддержки**

- Ответы на базовые вопросы по продуктам и услугам, содержащиеся в Базе Знаний
- Консультации по работе с ресурсами СКАУТ (Портал, Форум, База Знаний)
- Консультации по политике лицензирования СКАУТ
- Консультации и помощь при работе с геозонами в программах «СКАУТ-Эксплорер» и «СКАУТ-Студио» (не подразумевает создания новых геозон по запросу пользователя)
- Консультации и помощь при работе с отчетами в программах «СКАУТ-Эксплорер» и «СКАУТ-Студио» (не подразумевает построения и подготовки отчетов по запросу пользователя)
- Консультации и помощь при работе в «СКАУТ-Менеджер»
- Консультации по установке и настройке «СКАУТ-Эксплорер» и «СКАУТ-Студио»
- Консультации по установке и настройке «СКАУТ-Конфигуратор»

- Консультации по установке и настройке «СКАУТ-Сервер» и «СКАУТ-Платформа»
- Консультации по обслуживанию «СКАУТ-Сервер»
- Консультации по созданию адресных баз необходимого региона для использования в программах «СКАУТ-Эксплорер» и «СКАУТ-Студио»
- Консультации по настройке и подключению ДУТов производителей, с которыми сотрудничает ГК «СКАУТ»
- Консультации и помощь при активации ПО СКАУТ
- Выдача прав доступа и создание учетных записей
- Консультации по программному обеспечению для модулей мониторинга (прошивка) СКАУТ
- \* Обновление программного обеспечения модулей мониторинга СКАУТ
- Консультации по конфигурированию оборудования производства ГК «СКАУТ»
- \* Конфигурирование оборудования производства ГК «СКАУТ»
- \* Проверка и приемка сервисных и монтажных работ онлайн при обращении специалистов по установке оборудования
- \* Обработка сводок о выполненных сервисных и монтажных работах, настройка и проверка качества, общение с клиентом, подтверждение выполнения работ
- Консультации по другим вопросам, связанным с работой и взаимодействием компонентов системы СКАУТ

\* - услуга оказывается только клиентам на полной поддержке (I+II линии), например, для прямых клиентов ГК «СКАУТ».

Консультация - это совет специалиста по техническим вопросам, возникающим в процессе эксплуатации Системы СКАУТ.

## 6. Вторая линия технической поддержки

---

II линия технической поддержки ГК «СКАУТ» принимает обращения от специалистов I линии технической поддержки ГК «СКАУТ» или Партнёра с максимальной информацией о проблеме, результатами диагностики и аналитики. Далее эти заявки прорабатываются, решаются или эскалируются в отделы разработки или в коммерческие, юридические структуры ГК «СКАУТ».

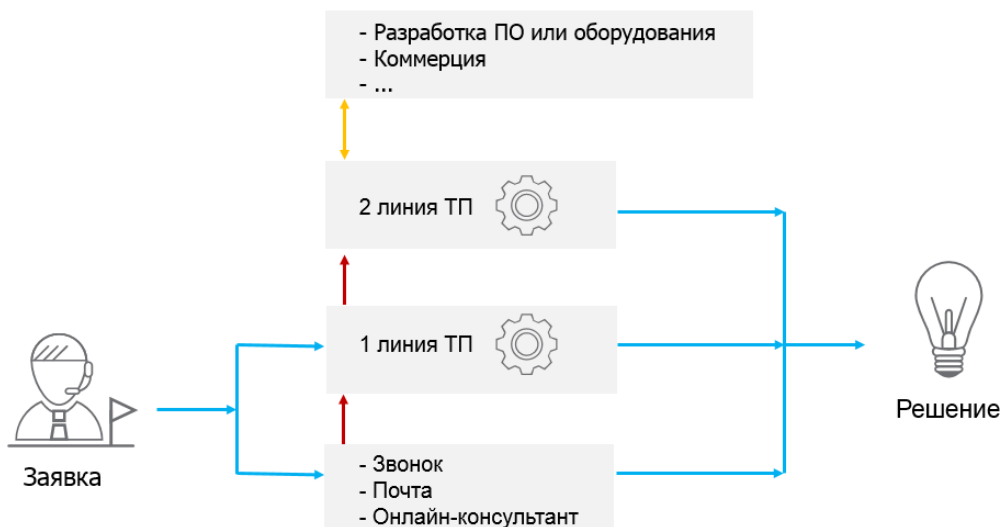
Цель II линии – найти решение проблемы, разобраться в причинах, устранить их или зарегистрировать дефект, помочь пользователю в решении его технических задач.

### **6.1. Перечень вопросов, относящихся к компетенции специалистов второй линии поддержки (все они подразумевают удаленное взаимодействие)**

- Диагностика, определение и регистрация дефектов в продуктах СКАУТ
- Индивидуальная настройка параметров отчетов и профилей, анализ дефектов при работе с отчетами в программах «СКАУТ-Эксплорер» и «СКАУТ-Студио»
- Помощь при нестандартной установке, настройке, обновлении и активации ПО СКАУТ
- Консультации по поддержке протоколов сторонних навигационных блоков
- Нестандартная настройка ДУТов производителей, с которыми сотрудничает ГК «СКАУТ», аналитика и решение трудностей
- Помощь в обслуживании серверного ПО по:
  - настройке резервного копирования данных
  - диагностике текущего состояния сервера
  - настройке автоматизированного контроля свободного места на сервере
  - настройке автоматизированного контроля загрузки сервера
  - восстановлению базы данных и восстановлению работы ПО «СКАУТ-Сервер» и ПО «СКАУТ-Платформа» после сбоя
  - проведению миграции базы данных ПО «СКАУТ-Сервер» и ПО «СКАУТ-Платформа»
  - проведению агрегации данных в ПО «СКАУТ-Сервер»
  - настройке автоматических скриптов администратора
  - настройке портов сервера
  - помощь при обновлении версии ПО
- Консультации по другим вопросам, связанным с работой и взаимодействием компонентов системы СКАУТ, в том числе по вопросам, затрагивающим разные подразделения ГК «СКАУТ».

## 7. Схема бизнес-процесса двухуровневой технической поддержки

### 7.1. Схема взаимодействия линий технической поддержки



### 7.2. Прием обращений

**Прием звонка.** При приеме обращения по телефону производится первичная обработка и сбор информации. Если вопрос решается оперативно (до 10 минут), то специалист первой линии помогает пользователю по телефону и не регистрирует обращение на Портале. Если для решения вопроса требуется проанализировать проблему, время для поиска ответа или сохранение информации о выполнении задачи (добавление объекта на сервер, обновление прошивки, отправка sms-команды, привязка лицензии на сервере СКАУТ и т. д.), то специалист первой линии должен зарегистрировать заявку на Портале от имени пользователя.

**Прием заявки на Портале.** Специалисты первой линии принимают в работу все заявки в статусе «Новый», собирают информацию, недостающую для решения задачи у автора, задавая вопросы по телефону или в заявке. Всю полученную информацию специалист первой линии фиксирует в комментариях к заявке.

Техническая поддержка не оказывается по почте. Вопросы, которые требуют решения, анализа, разбора должны быть зарегистрированы на Портале от имени автора вопроса.

### 7.3. Назначение приоритета и ответственного за решение заявки на Портале

7.3.1. Ведущий менеджер технической поддержки просматривает все поступающие на Портал обращения каждые 2 часа, назначает уровень критичности для заявок (учитывая приоритет заявки, который установил автор заявки) и ответственных за решение специалистов технической поддержки, контролирует сроки и качество решения вопросов. При необходимости, ведущий менеджер может принять решение о переводе обращения на вторую или первую линию.

- 7.3.2. В случае поступления заявки в круглосуточную поддержку (в ночное время, праздничные или выходные дни), специалист первой линии берет заявку в работу без приоритета. Приоритет будет назначен ведущим менеджером в его рабочее время (понедельник-пятница с 09:30 до 18:00 по МСК).
- 7.3.3. Обработка заявки производится в сроки согласно приоритету заявки и уровню поддержки.
- 7.3.4. В процессе обработки Заявки приоритет может быть изменен. Основанием для изменения приоритета могут быть:
- обнаружение дефекта, требующего длительного изучения или устранения силами разработчиков программного обеспечения;
  - организация сервисного выезда для устранения проблемы на ТС;
  - пользователь не предоставляет необходимую информацию в согласованный срок;
  - по другим причинам по согласованию с автором заявки.

#### **7.4. Порядок решения заявок на Портале**

- 7.4.1. Решение происходит путем взаимодействия в заявке на Портале СКАУТ. Все изменения и комментарии пользователя и ответственного за решение, которые происходят во время решения Заявки, фиксируются на Портале СКАУТ в хронологическом порядке.
- 7.4.2. Для своевременного решения вопроса пользователю следует выполнять все рекомендации специалистов технической поддержки и своевременно предоставлять необходимую дополнительную информацию.
- 7.4.3. Ответы в Заявке фиксируются на Портале СКАУТ и автоматически дублируются на адрес электронной почты пользователя посредством электронного уведомления. Уведомления настраиваются пользователем в разделе «Мой профиль» на Портале СКАУТ.
- 7.4.4. Если ответственный за решение считает, что Заявка решена, он сообщает об этом в комментарии к Заявке, после чего Заявка считается условно решенной. При отсутствии комментариев от пользователя в Заявке в согласованные сроки предусмотрено автоматическое закрытие Заявки. Портал СКАУТ оставит предупреждение о предстоящем закрытии Заявки. Если по какой-то причине заявка была закрыта ошибочно, необходимо создать новую заявку со ссылкой на предыдущую Заявку.
- 7.4.5. Если пользователь считает, что информации, полученной при решении Заявки, недостаточно, то пользователю следует предоставить дополнительную информацию или задать уточняющий вопрос в Заявке.
- 7.4.6. Если ответственный за решение считает, что информации, полученной от пользователя, недостаточно для решения Заявки, он задает дополнительные вопросы или запрашивает требуемые данные и ожидает своевременных ответов пользователя.

#### **7.5. Решение заявки**

- 7.5.1. Новая заявка, созданная на Портале, по умолчанию попадает на первую линию поддержки.

- 7.5.2. Решение заявки на первой линии. При полном решении заявки на первой линии, заявка закрывается. Закрывать заявку может автор заявки или специалист первой линии поддержки при согласовании с автором.
- 7.5.3. Передача заявки на вторую линию поддержки. При достижении одного из критериев передачи вопроса на вторую линию (недостаточно информации, прав доступа, опыта или знаний, высокий приоритет), сотрудник фиксирует все результаты своей работы в заявке (отчеты, логи, проверенные данные, идеи и т. д.) и передает ее на II линию.
- 7.5.4. Решение заявки на второй линии поддержки. На второй линии происходит поиск решения, устранение причин неисправностей, аналитика и предоставление рекомендаций пользователю. В случае если решение вопроса выходит за рамки полномочий отдела технической поддержки, специалист второй линии перенаправляет запрос/часть запроса к профильному специалисту (исправление дефекта в ПО или оборудовании, помощь коммерческого специалиста, юридическая консультация и т. д.). При получении ответа от профильного подразделения внутри или вне компании (консультации с внешними экспертами), специалист второй линии поддержки фиксирует информацию в заявке на Портале и получает обратную связь от автора. Закрывать заявку может автор заявки или специалист технической линии поддержки при согласовании с автором.

## **7.6. Передача обращений между линиями**

При передаче заявки между линиями:

- 7.6.1. Специалист первой линии может передать заявку на вторую линию, заполнив форму передачи, где укажет всю полученную информацию, дополнительные данные, свои предположения.
- 7.6.2. Передать заявку с первой линии на вторую линию без проработки и сбора информации может ведущий менеджер. Ведущий менеджер поддержки второй линии назначает ответственного на второй линии поддержки каждые 2 часа в свое рабочее время.
- 7.6.3. Приоритет заявки при переходе с первой линии на вторую остается прежним, но может быть пересмотрен по усмотрению ведущего менеджера технической поддержки второй линии.
- 7.6.4. Критерии для передачи вопросов на II линию поддержки
- Сложность вопроса и отсутствие информации, опыта, прав доступа
  - Приоритет для пользователя (бизнес+технический)

## **7.7. Получение обратной связи и анализ работы сотрудников**

- 7.7.1. Ведущие менеджеры поддержки на всех этапах работы контролируют качество ответов и сроки. Анализируя причины перевода заявок с первой линии на вторую, ведущие менеджеры поддержки дополняют инструкции и документацию для повышения качества работы первой линии технической поддержки.
- 7.7.2. После решения вопроса при закрытии Заявки пользователь может оценить качество работы ответственного за решение, выставив оценку («Хорошо» или «Плохо») с указанием основной причины оценки и оставив комментарий. Эта информация поступает к специалистам технической поддержки, ведущим менеджерам поддержки и руководителю отдела технической поддержки. Отзывы регулярно анализируются и используются для улучшения качества работы отдела.

## 7.8. Приоритеты обращений

Приоритет заявки на Портале назначается ведущим менеджером технической поддержки индивидуально. Критерии назначения приоритетов зависят от степени важности и срочности вопроса для пользователя:

Приоритет	Критерий назначения приоритета
ОСТАНОВ	Работа системы невозможна. Система полностью не работает. Например, не работает сервер или не работают все приборы.
<b>Критический</b>	Работа системы серьезно ограничена, серьезные сбои в режиме эксплуатации. Только часть системы может функционировать. Например, нарушена работоспособность оборудования (проблемы в ПО блока), периодически зависает сервер, но в целом система работает.
<b>Значимый</b>	Некритические дефекты в режиме эксплуатации, частично ограничена работы системы, регулярность воспроизведения существующей проблемы. Например, регулярные разрывы на треке, неработоспособность оборудования, не запускается диспетчерское ПО.
<b>Обычный</b>	Вопросы и проблемы, связанные с настройками и работой системы (не сходятся данные в отчете по заправкам, не могут настроить работу программы, отчета, не запускается оборудование при установке, некорректные данные с ДУТ при установке, разрывы на треке, потеря спутников оборудованием, блок ушел со связи и т.п.)
<b>Сервисный выезд</b>	После удаленной диагностики проблемы принято решение о сервисном выезде на ТС и решении проблемы на месте.
<b>Требуется исправление</b>	Вопросы по развитию системы, доработке функционала, дефекты в коде ПО, ошибки в работе оборудования, ошибки интерфейса ПО и т.д.

Для приоритетов ОСТАНОВ, Критический возможен ускоренный переход заявки с первой на вторую линию поддержки. Решение об ускоренном переводе принимает ведущий менеджер поддержки.

## 7.9. Нормативы по срокам реакции на Заявки пользователей на оказание технической поддержки

Приоритет решения	Время первой реакции [час]	Время решения [день]
ОСТАНОВ	<b>7</b>	<b>5</b>
Критический	<b>9</b>	<b>7</b>
Значимый	<b>11</b>	<b>9</b>

Обычный	<b>13</b>	<b>15</b>
Сервисный выезд	<b>15</b>	<b>50</b>
Требуется исправление	<b>15</b>	<b>50</b>

**Первая реакция** – это первичный ответ на поступившую Заявку. Цель первой реакции – обозначить прием Заявки в работу, уточнение деталей и подробностей, консультация пользователя, начало решения проблемы.

**Решение Заявки** – завершение обслуживания пользователя по проблеме, озвученной в Заявке.

**7.10. Обязательная информация, которую должен запросить специалист первой линии при приеме телефонного обращения:**

- ФИ звонящего
- Компания на Портале
- Регион
- Контактные данные: телефон, почта
- Тип вопроса (продукт/компонент/решение/область)
- Суть вопроса

**7.11. Перечень быстрорешаемых обращений (по телефону, в онлайн-консультанте, по почте), которые обязательно надо регистрировать на Портале**

- Добавление объекта на сервер СКАУТ 365 по запросу партнера
- Привязка/удаление терминальной или функциональной лицензии на объект на сервере СКАУТ 365 по запросу партнера
- Обновление прошивки на объекте мониторинга, изменение настроек и конфигурации оборудования по запросу партнера
- Отправка sms-команды на оборудование по запросу пользователя
- Создание учетной записи и выдача прав доступа пользователю на сервере СКАУТ
- Настройка/калибровка ДСВ (датчика стиля вождения) по запросу пользователя



## 8. Использование дополнительных ресурсов

---

8.1. Пользователь может самостоятельно найти ответы на интересующие вопросы на следующих ресурсах:

**База знаний СКАУТ** – <http://university.scout-gps.ru/wiki>

**Форум СКАУТ** – <http://forum.scout-gps.ru>

**Сайт СКАУТ** - <http://scout-gps.ru>

Для указанных ресурсов организована единая система авторизации, т.е. логин и пароль пользователя для доступа на Портал СКАУТ будут являться учетными данными для доступа на другие ресурсы СКАУТ. Эти ресурсы объединены сквозным поиском.

8.2. База знаний - <http://university.scout-gps.ru/wiki/> - это энциклопедия о Системе СКАУТ, постоянно пополняемая материалами о технических составляющих системы, программных продуктах, а также рекомендациями для эффективных продаж и развития партнерской сети.

8.3. В Базе знаний СКАУТ собраны методические материалы, инструкции, ответы на частые вопросы и т.д.

8.4. Ответы на стандартные типовые вопросы могут быть даны специалистом Службы технической поддержки в виде ссылок в Базу знаний.

8.5. На Форуме и сайте СКАУТ не оказывается техническая поддержка. Пользователь может самостоятельно задать вопрос, подключиться к обсуждению, поделиться опытом с другими пользователями системы СКАУТ.

## 9. Режим работы и обслуживания сервера «СКАУТ 365»

---

Данный раздел относится к тем клиентам и партнерам, которые в работе используют сервер «СКАУТ 365»

Для обеспечения бесперебойного доступа (7 дней в неделю, 24 часа в сутки) и надлежащего хранения данных на сервере «СКАУТ 365» Служба технической поддержки производит следующие действия:

- Плановые профилактические работы в объеме 2-х часов еженедельно.
- Ежедневное снятие резервных копий с базы данных.
- Круглосуточный мониторинг работоспособности серверного оборудования и ПО в автоматическом режиме с уведомлением технических специалистов о возникающих проблемах.
- Уведомление пользователей сервиса мониторинга за 2 рабочих дня до проведения плановых работ (при необходимости остановки сервера) посредством рассылки оповещений через Портал СКАУТ или с помощью системы SendSay всем пользователям, зарегистрированным на Портале в организации пользователя или имеющие ученые записи на СКАУТ 365.
- Все плановые работы проводятся после 18-00 (МСК).
- Данные от объектов записываются одновременно на 2 сервера хранения для обеспечения дополнительного резервирования в режиме реального времени.

В аварийной ситуации или при необходимости проведения прочих срочных работ (внештатная работа сервера СКАУТ, сбой системы) Служба технической поддержки уведомляет пользователей по факту сбоя о состоянии сервиса и о сроках решения проблемы посредством рассылки уведомления через Портал СКАУТ всем пользователям, зарегистрированным на нем в организации пользователя. Время восстановления работоспособности сервера не более 3-х часов.

Время бесперебойной работы (uptime) сервера СКАУТ 365 составляет не менее 99,7%.