

Регламент технической поддержки.

Настоящий регламент устанавливает общие нормы обработки обращений за технической поддержкой.

Термины и определения

Сервис – База данных SuperJob и Программы для ЭВМ

База данных SuperJob (База данных) - представленная в объективной форме совокупность Резюме и Вакансий, систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью ЭВМ, на создание которой Лицензиар осуществляет существенные затраты. Исключительные права на Базу данных на территории РФ принадлежат Лицензиару, защищены и зарегистрированы в Федеральном институте промышленной собственности (Роспатенте), что удостоверяется свидетельством о государственной регистрации №2012620365 от 19.04.2012.

Программы для ЭВМ – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях систематизации и управления Базой данных, а также получения иных результатов, обеспечиваемых посредством использования конкретных данных и команд в соответствии с их функциональным назначением, в пределах предусмотренных Лицензионным соглашением, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения (включая входящие в ее состав графические изображения и пользовательские интерфейсы).

Обращение – контакт специалиста технической поддержки с Клиентом Сервиса по каналам получения обращений.

Каналы получения обращений:

- раздел Сервиса «Обратная связь»;
- раздел Сервиса «Он-лайн консультант»;
- электронная почта support@superjob.ru;
- Google Play посредством мобильного приложения;
- входящие звонки.

Повторные, исходящие звонки осуществляются специалистами техподдержки в случаях, когда вопрос клиента не был решен при первом обращении. Сотрудники технической поддержки ежедневно ведут учет, обращений клиентов требующих повторного звонка для разрешения проблемы.

Обработка обращений осуществляется согласно внутреннему Регламенту оценки звонков по чек-листам.

Оценка звонков по чек-листам осуществляется специалистами контроля качества.

Срок обработки обращения – не более 24 часов с момента обращения.

Обработка обращений осуществляется силами специалистов технической поддержки в будние дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

1. Техническая поддержка клиентов, работающих с Сервисом отвечает за решение вопросов:

- Решение основных проблем и вопросов клиентов по технической части Сервиса.
- Не работают некоторые функции Сервиса или работают неправильно.
- Не приходят уведомления и прочие письма от Сервиса.
- Разблокировка E-mail.
- Решение проблемных ситуаций возникающих при оплате электронными средствами платежа.

Работа с обращением:

- I.** Сопроводить клиента до полного разрешения возникших проблем и вопросов по технической части работе с Сервисом.
- II.** В случае обнаружения неисправностей в работе Сервиса, поставить задачу на устранение неисправностей в сервисе jira.superjob.ru.
- III.** В карточке клиента зафиксировать причину обращения клиента и предложенное решение.

2. Техническая поддержка клиентов по вопросам интеграции.

2.1. Консультирование постоянных клиентов по техническим вопросам, создание задач.

При жалобах на проблемы в работе стороннего программного обеспечения, используемого для работы с нашим Сервисом клиенту предоставляются контакты технической поддержки:

E-staff : lbs@datex.ru +7 495 230-0234
st@e-staff.ru тех поддержка
bva@datex.ru +7 495 230-0234 доб. 139
1С-Интеграция: hyda@1c.ru +7 (495) 458-44-08

2.2. Работа с новыми клиентам:

- I.** Сопроводить Клиента при регистрации и, с почты support@superjob.ru, предоставить данные для входа в личный кабинет.
- II.** В карточке клиента в «Самое важное о клиенте» обязательно зафиксировать условия сотрудничества с просьбой адресовать звонки и/или письма от клиента на специалистов технической поддержки.
- III.** Согласовать с Клиентом доступ.
- IV.** Помочь настроить доступ.
- V.** Отслеживать корректную работу Клиента, его действия.
- VI.** Фиксировать все переписки и договоренности с Клиентом в карточке клиента.
- VII.** Вносить данные в соответствующую таблицу в Confluence по каждому клиенту. Специалист должен указать: свое ФИО; ссылку на карточку клиента; название компании и условия сотрудничества; пометить регистрации с активным доступом и менять статус, если доступ закончился.

3. Сбор, анализ, систематизация отзывов и предложений от клиентов.

Вносить данные в соответствующую таблицу в Confluence по каждому клиенту. Специалист должен указать: свое ФИО; ссылку на карточку клиента; название компании и пожелания клиента.

4. Ежедневная обработка списка Подозрительных событий с целью выявления клиентов, использующих сторонние автоматизированные программы. Специалист технической поддержки просматривает всех клиентов, попавших в список, превысивших допустимый лимит в минуту и в час. Проверяет, что за запросы поступили.