

# Поддержка Plas-Тек

## Ответственность

Questions and Answers, обработка входящих обращений, надстройки в БД, коррекции по картам, тестирование, внедрение, в некоторых случаях багфиксинг и выявление ошибок. Отчеты, акции выборки, сегментация, рассылки смс и e-mail

## Состав группы и обязанности



График работы : 5/2  
10-19

**Руководитель** : Управление группой поддержки, контроль выполнения сроков, планирование, бюджетирование, функциональное администрирование. Управление внедрением, проектами. Распределение ролей и задач графики.

**Сервис-менеджер**: Управление инцидентами, управление ошибками, разбор сложных ситуаций, коммуникации с разработкой.

**Инженер SQL**: Работа с БД. Выявление ошибок, подготовка отчетов, выборок, сегментаций. Тестирование интеграции, внедрение интеграции. Выполнение надстроек в БД – заведение эмиссий, объектов, акций, пользователей.

**Системный Администратор**: Инфраструктура. Контроль работы сети, доступность и безотказность серверов, БД, каналов связи, учетных записей, оборудования, AD, телефония, доступ, сетевая безопасность.

**Менеджер SD**: Обработка и классификация входящих обращений, разбор почты, выполнение коррекций, отправка рассылок, функционал 1й линии SD.

# Уровни поддержки Plas-Тек

## 1. Первый уровень поддержки (дополнительная услуга)

Первый уровень поддержки включает прием всех обращений по телефону и электронной почте заявок от гостей и торговых точек в круглосуточном режиме.

*Виды заявок, обрабатываемых первой линией:*

- Консультирование о правилах работы программы
- Консультации гостей, по статусам карт, балансам, и правилам ТП.
- Консультации администрации торговых точек по типичным вопросам
- Маршрутизация заявок по заранее определенному алгоритму, включая передачу заявок на техническую поддержку второго уровня ТПас-Тек

Обращения принимаются по телефону 8-800-333-32-36. Для приема обращений по электронной почте возможно создание специального почтового ящика.

## 2. Техническая поддержка в рамках договора. Типовое

### *Заявки вида*

1. Разрешение инцидентов, связанных с техническими проблемами на торговых точках.
  - Не накапливаются / списываются баллы / подарки / скидки на кассе.
  - Ошибки при регистрации / активации карт на кассе
  - Ошибки при входе в ЛК / МП
2. - Ошибки при регистрации / активации карт в ЛК / МП
  - Прочие неполадки в процессе приема карт на точках и МП
3. Разрешение инцидентов, связанных с техническими проблемами на серверных ресурсах и процессинга.
4. Разрешение инцидентов связанных с работой мобильного приложения
5. Разрешение инцидентов связанных с работой Студии
6. Разрешение инцидентов связанных с работой Личного Кабинета
7. Консультационные обращения по работе и приему карт на торговых точках, МП. ЛК (Возможно это можно включить в договор в ограниченном кол-ве часов в месяц)

## 3. Техническая поддержка (дополнительная услуга)

### *Заявки вида*

1. Подготовка нетипичных отчетов по запросу.
2. Доработка стандартных отчетов.
3. Операции коррекции и изменения состояния счета, карты, кошелька.
4. Обучение администрации торговой точки по использованию карт.
5. Доп обучение ИТ службы клиента по типичным инцидентам на стороне кассы.

# Классификатор задач Plas-Tek

- Отчет
- Тестирование
- Инцидент
- Инструкция
- Акция
- Доступ
- Обучение
- Железо
- Логирование
- Сегментация (выборка)
- Рассылка
- Канал связи
- Быстродействие
- Кассовая Интеграция
- Студия

# Каталог Услуг Поддержки Plas-Tek

Услуга	Влияние	Ответственный	Эскалация	Поднять приоритет	SLA
Отчет	Низкое	ТП	Да	Да	SL_1
Тестирование	Среднее	ТП	Нет	Да	SL_2
Инцидент	Высокое	ТП	Да	Нет	SL_2
Консультация	Низкое	ТП	Да	Да	SL_1
Инструкция	Низкое	ТП	Нет	Нет	SL_1
Акция	Высокое	ТП	Да	Да	SL_3
Доступ	Высокое	ТП	Нет	Нет	SL_3
Обучение	Низкое	ТП	Нет	Нет	SL_1
Железо	Всеобъемлющее	ТП	Да	Да	SL_3
Логирование	Среднее	ТП	Да	Да	SL_2
Сегментация	Низкое	ТП	Да	Нет	SL_1
Рассылка	Среднее	ТП	Нет	Да	SL_2
Канал связи	Всеобъемлющее	ТП	Да	Да	SL_3
Быстродействие	Всеобъемлющее	ТП	Да	Да	SL_3

**Обращения приоритезируются по трем уровням**

**Критический** - 4 часа. Реакция 2 часа. **SL\_1**

**Средний** - 24 часа. Реакция 4 часа. **SL\_2**

**Низкий** - 48 часов. Реакция 6 часа. **SL\_3**