



ПОЧТА
РОССИИ



6. Поддержка ЕАС ОПС – система Naumen

Для чего нужна поддержка?

✓ Единая «Точка Входа»

- не надо запоминать к кому обращаться по различным вопросам

✓ Контроль

- можно отслеживать ход работ по своей заявке/запросу

✓ Коммуникации с исполнителями

- общение с исполнителями в удобном формате

NAUMEN

Система доступна только из КСПД - <https://support.russianpost.ru/>

Если система ЕАС

- ✓ «Не работает»
- ✓ «Зависла»
- ✓ «Выдает ошибки»

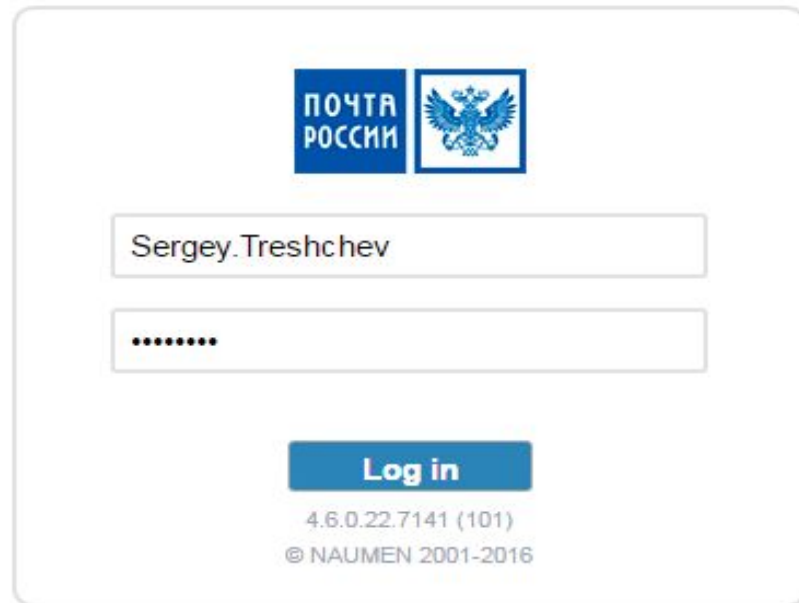
либо

- ✓ у Вас есть предложение по доработке системы

Зарегистрируйте обращение в системе поддержки Naumen

Вход в систему:

- ✓ Доступ к системе предоставляет IT-специалист Филиала/Почтамта
- ✓ Зайдите по ссылке <https://support.russianpost.ru/>
- ✓ Доступ на портал осуществляется по Вашей учетной записи
 - Логин и пароль, которым Вы заходите в свой ПК



Почта России

Sergey.Treshchev

.....

Log in

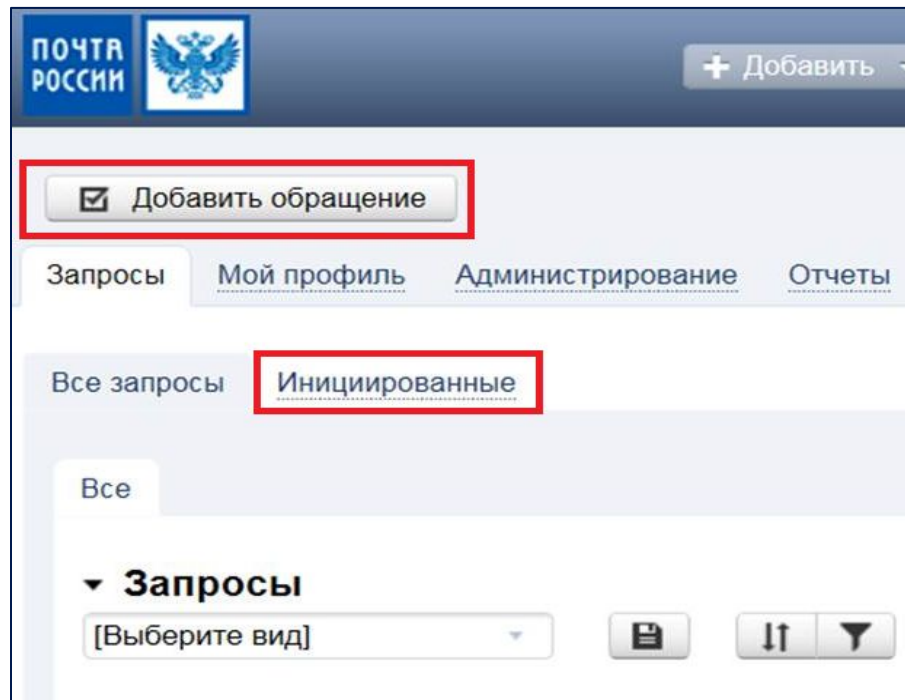
4.6.0.22.7141 (101)
© NAUMEN 2001-2016



Все Ключевые пользователи должны иметь доступ к системе Naumen

Регистрация обращения:

- ✓ **Добавить обращение** – открывает форму подачи нового обращения
- ✓ **Инициированные** – список ваших обращений в системе



- ✓ **Инициатор** - тот, кто подает Обращение
- ✓ **Пользователь** – тот, у кого возникла проблема или требуется помощь
- ✓ **Услуга** – выберите из списка услугу, с которой связано Ваше обращение
- ✓ **Сервисный компонент** – выберите наиболее подходящий для Вашей ситуации компонент услуги
- ✓ **Вид запроса** – выберите из списка, чтобы максимально конкретизировать запрос

Обращение / Подача нового обращения

Основные данные Расширенные параметры

Инициатор *
[не указано]

Пользователь
Пользователь *
*Обязательно для заполнения.
У кого случилась неисправность или для кого необходимо произвести работы?*
[не указано]

Заполните максимально подробно поля ниже

Услуга *
*Обязательно для заполнения.
Услуга, по которой необходимо провести работы или устранить неисправность.*
[не указано]

Сервисный компонент
Указание компонента позволяет точнее проводить маршрутизацию и расчет сроков
[не указано]

Вид запроса *
*Обязательно для заполнения.
Вид запроса должен соответствовать вашей ситуации.*
[не указано]



Помните, что правильный выбор услуги и описание проблемы ускоряет обработку обращения

ИНЦИДЕНТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ:

- ✓ Индекс ОПС и номер рабочего места
- ✓ Релиз (сборку) ЕАС ОПС
- ✓ Конфигурацию оборудования
 - модель, вид, тип
- ✓ Дату и время возникновения ошибки
- ✓ Сценарий воспроизведения ошибки
 - последовательность действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки
- ✓ Скриншоты, подтверждающие проблему
- ✓ Лог-файлы POS

Назад | Обращение / Подача нового обращения

Описание *

В / U ABC x, x' [Rich Text Editor Icons] [Language] [RTL]

Шрифт | Размер | Цвет

Оборудование

Укажите оборудование, с которым возникли проблемы.
При выборе нескольких значений будет инициирован комплексный запрос со связанными запросами. Расчет временных характеристик будет производиться уникально для каждого связанного запроса.

Контактный телефон

Контактный email

Расположение пользователя

Обязательно для заполнения.
Расположение пользователя в котором он находится. В поле доступен поиск по индексу.
Указание индекса отделения позволит рассчитать плановое время проведения работ, согласно Вашему графику работ.

[не указано]

Дополнительные файлы

Дополнительные файлы

Перетяните сюда необходимые файлы или выберите их.

Выбрать файлы | Файл не выбран

Сроки рассмотрения обращений:

Приоритет	Период обработки Запроса	Время реакции (max, в часах)	Время выполнения для online-отделений (max, в часах)	Время выполнения для offline-отделений (max, в часах)
Запросы на обслуживание				
2 – Высокий	7 дней в неделю с 6:00 до 24:00	0,5	24	48
3– Средний			168	168
4 – Низкий			336	336
Инциденты				
1 – Критичный	7 дней в неделю с 6:00 до 24:00	0,25	4	8
2 – Высокий		0,5	8	24
3– Средний			48	48
4 – Низкий			168	168



Консультант поддержки может запросит у Вас дополнительную информацию. Для оперативного решения Вашего инцидента ежедневно просматривайте открытые запросы и своевременно предоставляйте дополнения

Запись полного курса обучающего вебинара для пользователей Naumen (122.4 MB)

<https://cloud.naumen.ru/index.php/s/QtMux9u38hbqHTG>

Инструкция пользователя системы Naumen

<https://cloud.naumen.ru/index.php/s/asWfiSNKPIQTify>



ПОЧТА РОССИИ