



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»

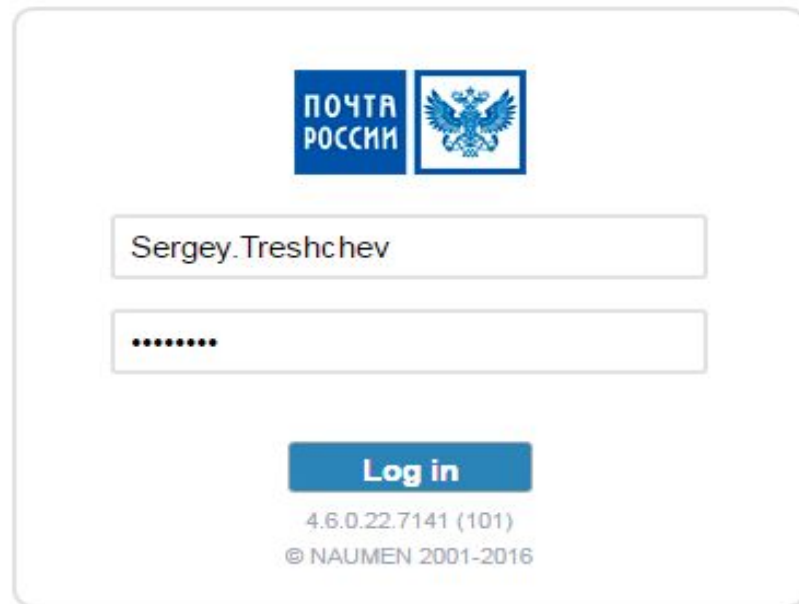
либо

- ✓ 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

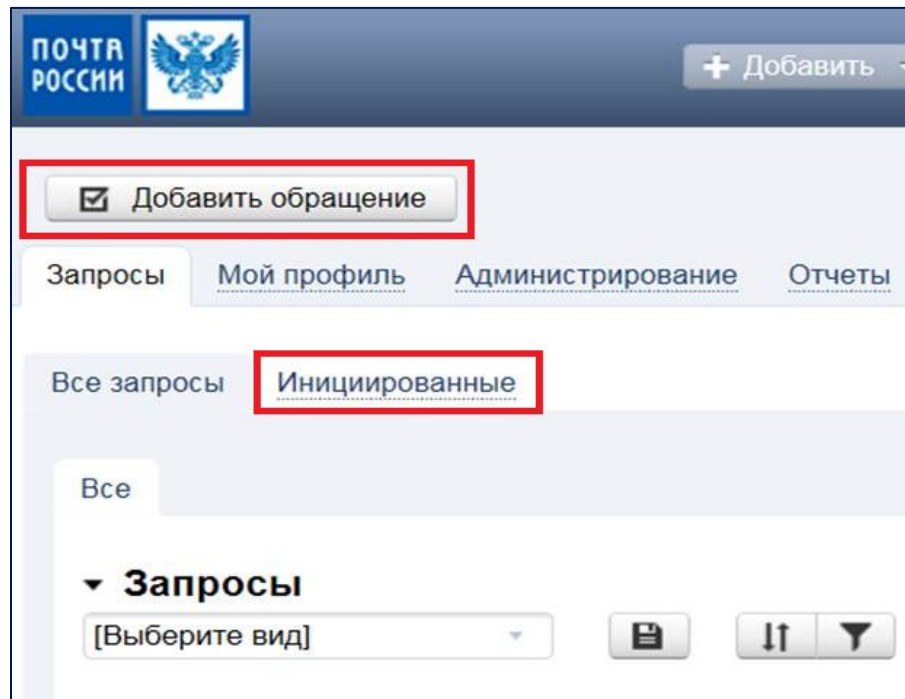
4.6.0.22.7141 (101)
© NAUMEN 2001-2016



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

- ✓ 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

[illegible]

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