



ИНТЕР РАО

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСАМИ

Инструкция пользователя по работе с NAUMEN

<https://help.interrao.ru/>

март 2020 года

Почему Naumen?



Удобный и легкий способ задать вопрос в ОЦО

Возможность отслеживать статус обращения



Сохранение истории обращений

Возможность оценить работу сотрудников ОЦО



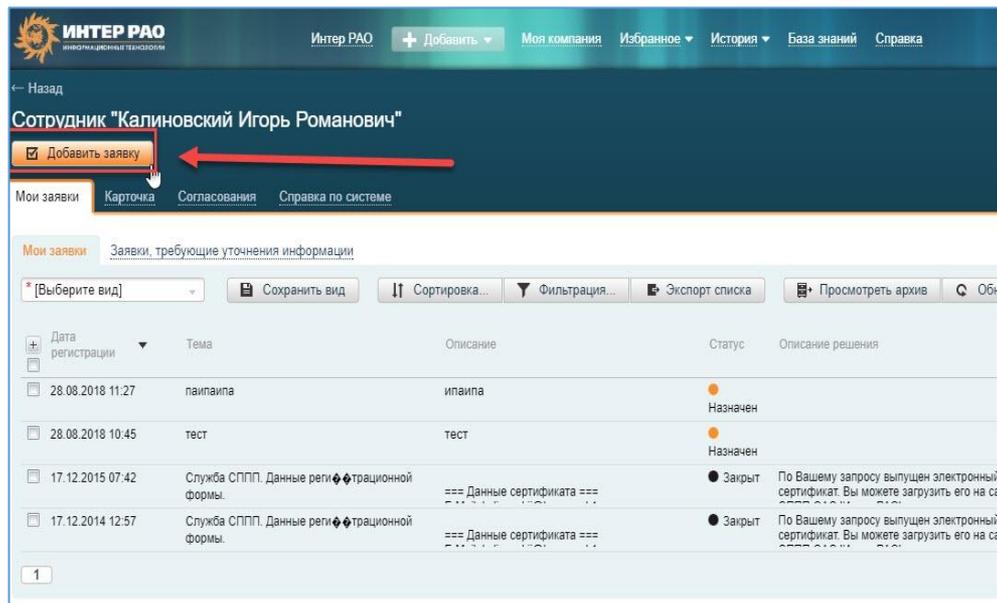
Все обращения с низкой оценкой контролируются руководством

Каждая жалоба рассматривается индивидуально



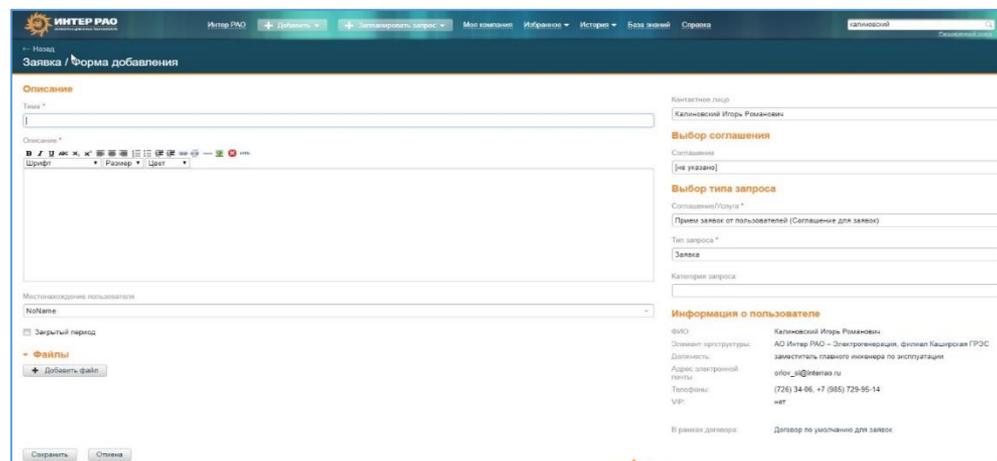
Алгоритм создания обращения

- ✓ Для того чтобы создать новое обращение, необходимо кликнуть на кнопку «**Добавить заявку**» на карточке пользователя, для которого регистрируется заявка



- ✓ На экране появится окно «**Форма добавления**».

<https://help.interrao.ru/>



Маршрутизация обращения

Для оперативного решения вопроса, важно правильно определить параметры запроса из предложенных списков:

- ❖ 1. **Обязательно** выберите **Пакет услуг- Вопросы в ОЦО**

- ❖ 2. **Обязательно** Выберите **Услугу**.

Маршрутизация заявки, на ответственную группу поддержки, зависит от выбранной Вами услуги

Пакет услуг

Пакет услуг

Вопросы в ОЦО

[не указано]

Вопросы в ОЦО

Пакет услуг/Услуга *

[не указано]

254001 Заказ справок

254002 Копии кадровых документов

254003 Кадровое администрирование

254004 Расчеты с персоналом

254005 Расчеты с подотчетными лицами (авансовые отчеты)

254006 Акты сверки с контрагентами по доходным договорам

254007 Акты сверки с контрагентами по расходным договорам

254008 Запрос оформления счетов-фактур

254009 Активы (ОС, ВНА, ТМЦ, МОЛ)

254010 Дебиторская задолженность (доходные договоры)

254011 Кредиторская задолженность (расходные договоры)

Рабочий вопрос или Проблема

- ❖ 3. Ориентиром при выборе **типа заявки** является характер обращения

Тип запроса *

[не указано]
Жалоба / Благодарность
Запрос на обслуживание

Запрос на обслуживание

- требуется получить пояснения по документам или проводкам
- требуется уточнить информацию
- есть вопросы по табелю, отпускам, начислению заработной платы
- необходимо сделать запрос на предоставление документов

Жалоба/Благодарность

- Жалоба-это ошибка в работе ОЦО
- Благодарность-положительный отзыв о работе ОЦО



Пример заполненной формы обращения

Описание

Тема *
Справка 2 НДФЛ

Описание *
B I U ABC X, X' [Rich Text Editor Icons] Arial xsmall Черный
Просьба подготовить справку 2НДФЛ за 2018 год и за 2019 год в двух экземплярах.

Ответственный
[не указано]

Местонахождение пользователя
NoName

Причина возникновения
Пользователь

Закрытый период

Файлы
+ Добавить файл

Контактное лицо
Клюева Ирина Николаевна

Организация - плательщик
ООО Интер РАО – Управление сервисами

Контактное лицо (NA)

Контактный e-mail
klyueva_in@interra.ru

Контактный телефон
(722) 20-97

Компания контактного лица
ООО Интер РАО – Управление сервисами

Пакет услуг
Пакет услуг
Вопросы в ОЦО

Пакет услуг/Услуга *
254001 Заказ справок

Тип запроса *
Запрос на обслуживание

Категория запроса
Справка 2 НДФЛ x

- ✓ При необходимости можно добавить файл нажав иконку «+Добавить файл» и выбрать необходимый документ.
- ✓ Далее нажать иконку «Сохранить».
- ✓ Запрос сформирован и на экране Инициатор увидит карточку и номер запроса.

Отслеживание статуса обращения

Инициатор в любой момент времени может ознакомиться **со статусом и подробной информацией** об обращении, перейдя по ссылке из информационного письма на корпоративной почте

Пн 28.10.2019 17:15

 **Общий центр обслуживания Группы Интер РАО**
Ваш запрос INC601599 **зарегистрирован**

Кому  Ключева Ирина Николаевна

 **ИНТЕР РАО**
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСАМИ

Добрый день!

Ваш запрос "Справка 2 НДФЛ" **зарегистрирован**.

Статус и подробную информацию о Вашем запросе можно узнать на портале самообслуживания, пройдя по [ссылке на карточку запроса](#).

Номер запроса: [INC601599](#) 

Время регистрации: 28.10.2019 17:15

Описание запроса:

Справка 2 НДФЛ



Статусы обращений



Обращение назначено на ответственную группу поддержки



Обращение взято в работу ответственным специалистом



Обращение требует уточнения у Инициатора // другого подразделения



Обращение обработано, предоставлен ответ



Закрытие Инициатором

в момент выставления оценки
выполнение запроса

Автоматическое закрытие

через 5 рабочих дней, если Инициатор
не поставил оценку



Закрытие и Возобновление обращения

После предоставления ответа по обращению Вам придет оповещение на корпоративную почту

Для подтверждения решения **обязательно** оцените выполнение запроса, кликнув по оценке, где **5** – полностью удовлетворен(а) решением;
1 – вопрос решен, но качество или срок решения неудовлетворительный

В случае, если вы **не подтверждаете** решение вопроса, тогда запрос необходимо **«Возобновить»**, нажав под шкалой оценки ссылку: **«Решение не подтверждаю. Возобновить.»** и обязательно указать причину возобновления.

Пн 28.10.2019 16:30

 **ИНТЕР РАО**
Общий центр обслуживания Группы Интер РАО
Ваш запрос INC601566 выполнен

Имя: Ключева Ирина Николаевна

 **ИНТЕР РАО**
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСАМИ

Добрый день!
Ваш запрос "2 НДФЛ" выполнен

Решение: +

Статус и подробную информацию о Вашем запросе можно узнать на портале самообслуживания, пройдя по [Ссылке на карточку запроса](#).

Номер запроса: [INC601566](#)
Описание запроса:
2 НДФЛ.

Для подтверждения решения оцените выполнение запроса, кликнув по оценке, где 5 – полностью удовлетворен(а) решением:
Кликните на оценке

5 **4** **3** **2** **1**

[Решение не подтверждаю. Возобновить.](#)

Защита персональных данных

Обращаем внимание Пользователей, что Naumen **не является системой сертифицированной для работы с персональными данными.**

В этой связи **не рекомендуем** добавлять личную/персональную информацию в обращение Naumen (копии документов удостоверяющие личность, расчетные листки и др.)





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

