

Курс молодого консультанта

Оглавление

- Что нужно подготовить до смены
- Начало звонка
- Поиск знания
- Решение вопроса
- Что такое пинг и как пинговать?
- Немного о конфиденциальности

Что подготовить до смены?



Открой в браузере страницы

Must Have:

[АТС](#)

[Callider](#)

[Staff](#)

[КоллКонтур](#) (телефонная книга наших линий)

[Админка](#)

[Список ЭТП](#)

He Must Have:

[Фокус](#)

[Кабуц](#)

[Билли](#)

Также у нас сохранен блокнот с полезными ссылками вот [тут](#)

Запусти программы:

- WIC
- Глаз
- Outlook
- Телеграм
- Браузер и вкладки с предыдущего слайда

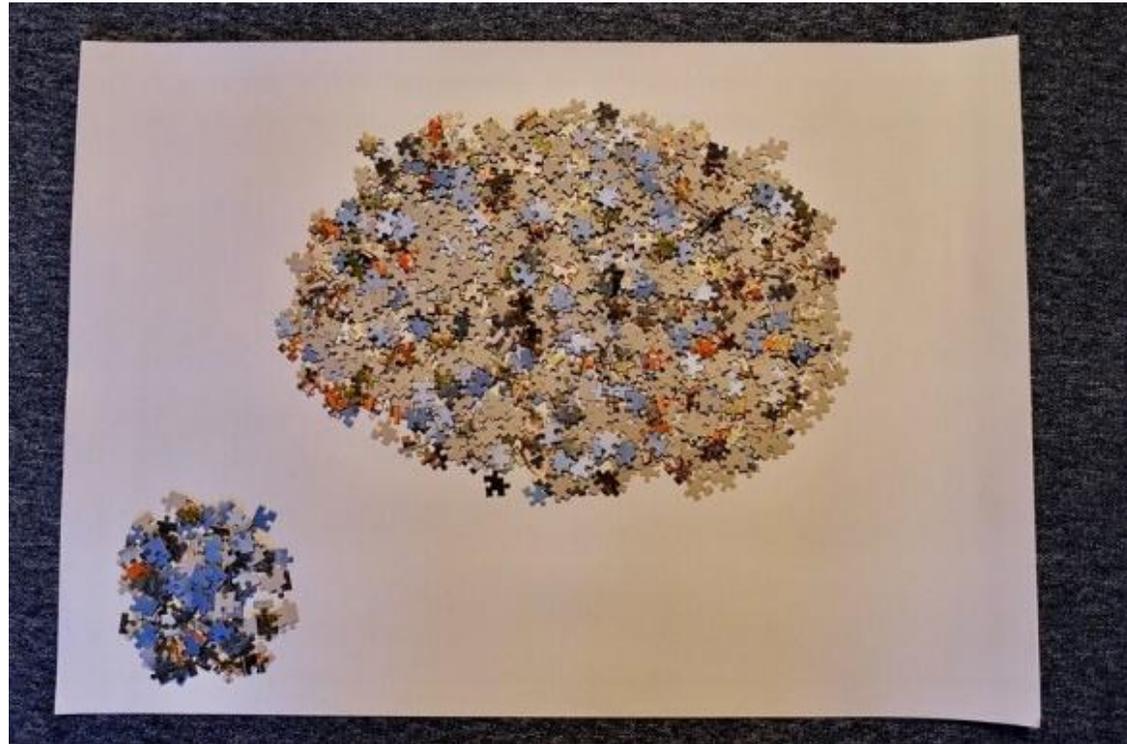
Всё запустил? Ну тогда жди часа X

- Регистрироваться нужно ровно в начало смены. Ни минутой раньше, ни минутой позже.
- Налей чаю/воды/кофе
- Возьми плюшки, чтобы перекусить
- Походи по офису и поздоровайся со всеми
- Почитай знания
- Полистай ленту ВК/телеги/инсты

В общем, займи себя чем-нибудь, но будь готов вовремя зарегаться в АТС.

Начало звонка

Давай представим, что решение вопроса это составление пазла. Мы принимаем звонок и нам высыпается кучка фрагментов этого пазла. В конце у нас должна появиться целая картинка.



Этап 1. Начало звонка

Нам нужно начать собирать каркас пазла. Начнем с боковых фрагментов.

- Идентифицируй клиента (уточни ИНН-КПП, имя клиента, ФИО владельца сертификата)
- Выслушай вопрос и зафиксируй его в решении. Если что-то не понятно, то не бойся переспросить. Главное запиши то, что тебе сказал клиент.

Сейчас наша картинка выглядит так:



Этап 2. Поиск знания и решения

Самый главный вопрос – моя зона консультации? Есть одно правило: нет обучения – не консультируй.

Если вопрос по отправлению СЗВ-ТД в КЭ или поиск отправленного письма от контрагента в Диадок, то переводи вопрос на соответствующую линию. Номер линии указан на [call.kontur](https://call.kontur.ru) .

Предупреди клиента, что переводишь его на другую линию и сообщи номер линии. Основные способы перевода:

- 1) Трубка – введи *2 и затем короткий номер линии, например 1010 1
- 2) WIC – Вверху карточки нажми на кнопку «Перевод звонка» и выбери линию.

Зона консультации твоя. Как искать?

1) Исходя из вопроса выполняй поиск по ключевым словам. Вопрос по Госуслугам – пиши «Госуслуги».

2) Иногда поиск выдает не то, что нам нужно, например, «закрывающие документы», поэтому нужно добавлять дополнительные слова или изменять их.

Поиск знаний
Поиск: Новый поиск
Очистить Искать везде
закрывающие документы
Найдено: 609
Развернуть решения

5286 Требуется **закрывающие документы** по Школе СКБ Контур
+1 Школа СКБ Контур

Вопрос:
Требуется **закрывающие документы** по Школе СКБ Контур.
Клиент направил на электронную почту УКС **закрывающие документы**.
Клиенту нужны **закрывающие документы** при переводе из одного СЦ в другой.

Обращения по смежным вопросам привязывать:
Документы по результатам обучения - значение 7542
Закрывающие документы по Услугам УЦ и вопросы по счетам и договорам (не **закрывающие**) Контур.Школа - знание 3347

Решение:
1. Решение для УКС
Почтовый ответ

Найдено в тегах:
Вложения (1):

5163 **Закрывающие документы** по Контур.Закупкам
+1 Закупки

Вопрос:
Как получить **закрывающие / отгрузочные документы** по Контур.Закупкам?
Абоненту нужны **закрывающие документы / бухгалтерские документы - акты** по продукту Контур.Закупки.
Абонент просит предоставить все **документы** об оплате сервиса Контур.Закупки.
Клиент потерял, не сохранил счёт после работы в мастере оплаты - 6074
Нужны **закрывающие** по пакетным предложениям ЭП+КЗ - 3347. Подробнее о пакетных предложениях - 5138 пункт 1.1

Решение:
Общее решение
Для Экспертов
Почтовый ответ

Найдено в тегах:
Дополнительно:

5862 **Закрывающие документы**. Вопросы по счетам или договору. Возврат д/с и компенсации
+1 Таможня

Поиск знаний
Поиск: Новый поиск
Очистить Искать везде
закрывающие документы уц
Найдено: 875
Развернуть решения

3347 **Продукты, услуги и сертификаты УЦ: Различные вопросы по документам из СЦ (счета, договора, доверенность, закрывающие документы)**
+1 Вопросы подключения

Вопрос:
Клиент обращается с вопросами по счетам продуктов Удостоверяющего центра (УЦ):
— Сертификаты КЭП, Сертум (в т.ч. ЭП 2.0), СМЗВ, Росреестр
— Услуги сопровождения торгов, Доп. услуги УЦ, Контур.Торги
— Контур.Школа, Реестро, Закупки
1. Просит отправить **закрывающие документы - акт** и счёт-фактуру.
2. Заново выслать счёт.
3. Внести изменения в счёт, либо у клиента возникли вопросы по содержанию счёта.
4. Внести изменения в договор (клиент не согласен с рядом пунктов, необходимо составить протокол разногласий).
5. Получить доверенность на сотрудника СЦ, который имеет право подписи **документов**.
6. Прислал **закрывающие документы**, подписанные с его стороны, на электронную почту УКС.

— Возврат ДС - 1244
— Требуется **закрывающие документы** по Контур.Закупкам (Гофре) - 5163 (*)
*исключение - Пакетные предложения ЭП+КЗ - работаем по текущему знанию (подробнее 5138 пункт 1.1)
— Контур.Закупки Клиент потерял, не сохранил счёт после работы в мастере оплаты - 6074
— Услуги сопровождения торгов: **Документы** при онлайн-покупке (счета, **закрывающие документы, договора**) - 11742
— Требуется **закрывающие документы** по Контур.Школе - 5286
— Вопрос по Контур.Декларанту - 5862
— Перенос денежных средств с одного счёта на другой - 2564
— Различные вопросы по оплате услуг УЦ - 3343
— Оплата счёта с помощью QR-кода - 7432
— Оплата по счёту в течение 3-х рабочих дней не отразилась в КС, Билли - 2305

Решение:
Общее решение
Почтовый ответ

Найдено в тегах:

5286 Требуется **закрывающие документы** по Школе СКБ Контур
+1 Школа СКБ Контур

3) Можно сузить результаты поиска, выбрав определенный продукт сбоку окна поиска.

Поиск знаний

Поиск × Новый поиск

Очистить Искать везде карта знаний Найдено: 1037 Развернуть решения

Вопросы подключения
 ЭТП и торги
 Порталы и ИС
 ПО для подписания/шифр
 Установка
 Общая консультация
 Сертификаты КЭП
 WIC
 Вопросы информационнк
 Жалобы и пожелания
 Кабинет УЦ
 Закупки
 КЦР
 Рабочие моменты
 Реестро
 Реестро.Методология
 Таможня
 ФСТ
 Школа СКБ Контур
 Юридические вопросы
 Проекты УЦ

5000 Проекты УЦ: Карта знаний

Проекты УЦ ▾

Вопрос:
Важно
Прежде всего это знание предназначено для сотрудников УКС. Многие знания, в которых упоминают других типах-тегах (например, Жалобы и пожелания, Установка, Сертификаты КЭП, Общая консультац нет.
Обращайте внимание на приписку "Важно" во вкладках этой Карты знаний.

Содержание
— Подключение, продление, счета и документы
— Сертификаты
— Установка и настройка компонентов
— Информационные системы и порталы
— Электронные торговые площадки
— Подписание и шифрование документов
— Дополнительные услуги УЦ

Решение:
1. Подключение, продление, счета и документы ▾
2. Сертификаты ▾
3. Установка и настройка компонентов ▾
4. Информационные системы и порталы ▾
5. Электронные торговые площадки ▾
6. Подписание и шифрование ▾
7. Дополнительные услуги УЦ ▾

Найдено в тегах:
1916 Портальный личный кабинет cabinet.kontur.ru. Карта знаний
Общая консультация ▾

Поиск знаний

Поиск × Новый поиск

Очистить Искать везде карта знаний Найдено: 33 Развернуть решения

Вопросы подключения
 ЭТП и торги
 Порталы и ИС
 ПО для подписания/шифр
 Установка
 Общая консультация
 Сертификаты КЭП
 WIC
 Вопросы информационнк
 Жалобы и пожелания
 Кабинет УЦ
 Закупки
 КЦР
 Рабочие моменты
 Реестро
 Реестро.Методология
 Таможня
 ФСТ
 Школа СКБ Контур
 Юридические вопросы
 Проекты УЦ

11044 Контур.Реестро Карта знаний

Реестро ▾

Вопрос:
Карта знаний по сервису Реестро

Решение:
1. Консультируют все ▾
2. Консультирует отдел «Реестро (методология)» ▾

11052 Контур.Панорама Карта знаний

Реестро ▾

Вопрос:
Карта знаний по сервису Панорама

Решение:
1. Общее ▾
2. Отчёты ▾
3. Технические ошибки ▾

12509 Клиент обратился с прямо или косвенно связанным вопросом по сделке или клиентской базе
+1 Реестро

4) Иногда в поиске знаний ответа нет и поэтому нужно воспользоваться поиском по инцидентам.

Данный поиск ничем не отличается от поиска по знанию. Также вписывай в строку поиска ключевые слова и затем фильтруй поиск по определенным полям или продуктам. Например, выбрав поле «Номер знания» мы можем посмотреть все обращения, привязанные к этому знанию.

Поиск инцидентов

Поиск Новый поиск

Шаблоны условий Сохранить шаблон Создать подписку Настройка результатов Удалить все усл

Поиск по тексту

Поиск в архиве инцидентов

Тип инцидента Поле Оператор Значение

Все типы Номер знания равно 786

Найти

Поиск инцидентов

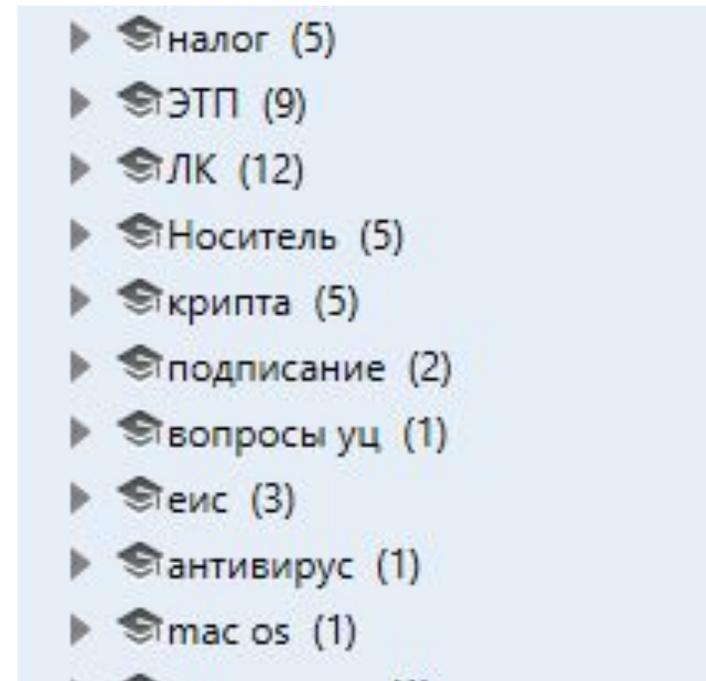
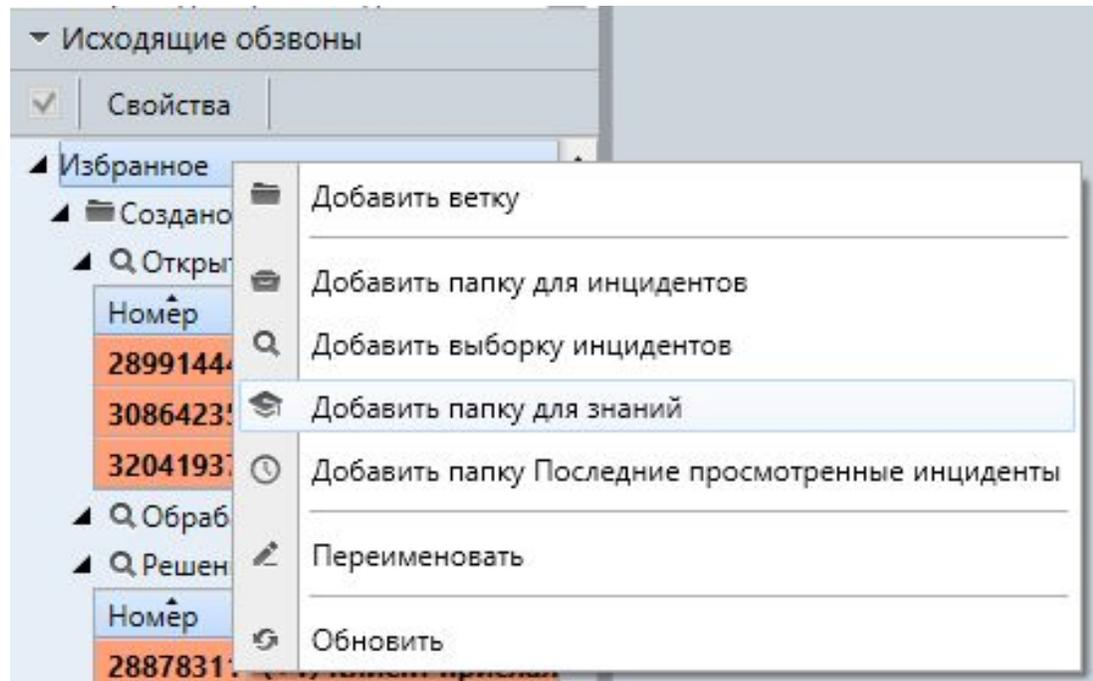
Поиск Новый поиск

Условия поиска Настройка результатов Обновить результаты Массовые действия

Перетащите заголовок колонки сюда для создания группировки по этой колонке

<input checked="" type="checkbox"/>	№	Заголовок	ИНН-КПП	Кем создан	Код СЦ абонента
<input checked="" type="checkbox"/>	32298497	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	0261047807-026101001	Шевалдин Илья Евгеньевич	dumSC
<input checked="" type="checkbox"/>	32297779	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	7702644658-770501001	Шарафисламов Александр Фаритович	dumSC
<input checked="" type="checkbox"/>	32295854	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	6625017351-668401001	Пашков Алексей Александрович	0800
<input checked="" type="checkbox"/>	32293178	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	7708797604-773301001	Четвериков Валерий Александрович	0977
<input checked="" type="checkbox"/>	32291936	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	2632086687-263201001	Султанова Рената Рафисовна	z06273
<input checked="" type="checkbox"/>	32291684	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	7722310290-502401001	Немцев Константин Павлович	dumSC
<input checked="" type="checkbox"/>	32288215	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	8903009263-890301001	Стерелюхин Василий Николаевич	z06269
<input checked="" type="checkbox"/>	32286033	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	0266023905-026601001	Дюжев Денис Алексеевич	4610
<input checked="" type="checkbox"/>	32281047	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	352807976595	Ионов Виктор Юрьевич	0276
<input checked="" type="checkbox"/>	32274961	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	5191501244-519001001	Артамонова Анастасия Андреевна	z06270
<input checked="" type="checkbox"/>	32272969	(+1) КриптоАРМ: ПО для подписания, шифрования и т.д.	2315077868-000000000	Найденова Любовь Александровна	z05940

Знания можно закрепить в боковой панели WIC, чтобы моментально привязать нужное знание к инцу. Для этого нажми правой кнопкой мыши по вкладке «Избранное» и нажми на кнопку «Добавить папку для знаний». Обзови эту папку и добавь нужные тебе знания. Для удобства можно сделать несколько папок и распределить их по темам или продуктам



По поиску знаний есть подробные гайды [тут](#). Ознакомьтесь с ними, чтобы понимать тонкости поиска.

От теории к практике.

Представим, что к нам обратился клиент Ольга с таким вопросом:

«Добрый день, я подписываю документы на Госуслугах, раньше на другом компьютере всё работало, а сейчас запрашивается пароль. Нажимаю ОК, пишет неправильный пароль. Я копию делала, но пароль никакой не устанавливала. Что мне делать?»

Ключевые слова: «неправильный пароль» и «Госуслуги».

Ищем знание по первому слову и находим нужное знание для нас:

The screenshot shows the 'Поиск знаний' (Knowledge Search) interface. At the top, there is a search bar with the text 'неправильный пароль' and a 'Найти' (Find) button. Below the search bar, it indicates 'Найдено: 191' (Found: 191) and a 'Развернуть решения' (Expand solutions) checkbox. On the left side, there is a sidebar with a list of categories, each with a checkbox: Вопросы подключения, ЭТП и торги, Порталы и ИС, ПО для подписания/шифр, Установка, Общая консультация, Сертификаты КЭП, WIC, Вопросы информационн, Жалобы и пожелания, Кабинет УЦ, Закупки, КЦР, Рабочие моменты, Реестро, and Реестро.Методология. The main content area displays a search result for '3097 Забыли пароль/пин-код. Неправильный pin-код (пароль). Осталось попыток: 2'. Below the result title, there is a '+1' icon and a 'Установка' dropdown menu. The 'Вопрос:' (Question) section contains three numbered items: 1. What to do if a message 'Введите пароль (PIN-код) для контейнера, но клиент этот пароль не помнит, а стандартный не подходит?' appears; 2. 'Забыли пин-код\пароль от ключевого контейнера'; 3. 'При работе с контейнером возникает сообщение: a. Неправильный pin-код (пароль). Осталось попыток: 2. b. Ошибка 0x8010006B (-2146434965) Нет доступа к карте. Введен неправильный пин-код.' The 'Если возникают вопросы «Какой пин-код на токен\Как сменить пин-код\Введите пароль (PIN-код) для контейнера», привяжите инцидент к знанию 335 и действуйте по нему.' (If questions arise...) section is followed by the 'Решение:' (Solution) section, which includes 'Общее решение' and 'Почтовый ответ' dropdown menus. At the bottom, there is a 'Найдено в тегах:' (Found in tags:) section.

обретает знакомую картину, но не
полную





Допустим, что мы нашли нужное знание, а дальше что? Всё банально и просто – читай. В знании указан алгоритм действий.

Решение вопроса

В знании 3097 есть разные решения, в зависимости от места хранения подписи. Как поступать? Можно спросить у клиента, но велика вероятность, что он сам точно не знает, поэтому переходим к следующему совету:

Делай диагностику. Всегда. При любой технической проблеме. Диагностика может решить большинство проблем и идентифицировать клиента с технической стороны. Установленные сертификаты и программы, браузеры, версия КриптоПро CSP, версия ОС.

Сделал диагностику и проблема не решилась – сделай еще раз, чтобы проверить, что основные компоненты установлены и настроены.



Диагностика выполнена и теперь у нас появилось больше деталей для пазла.

Остается применить действия из знания и проверить работу.

А на что смотреть в этой вашей диагностике?

Обращай внимания на сообщения на диагностике и старайся убирать

К

Обнаружены установленные программы, которые могут мешать нормальной работе в системе

Лог диагностики

- Информация о Windows
- Информация о сети
- КриптоПро
- КриптоАРМ
- Доп. компоненты
- Носители
- Internet Explorer
- Другие браузеры
- Сертификаты
- Антивирусы и программы
- Связь с сервером

Такой вид уже приемлемый.

 **Информация о Windows**

 **Информация о сети**

 **КриптоПро**

 **КриптоАРМ**

 **Доп. компоненты**

 **Носители**

 **Internet Explorer**

 **Другие браузеры**

 **Сертификаты**

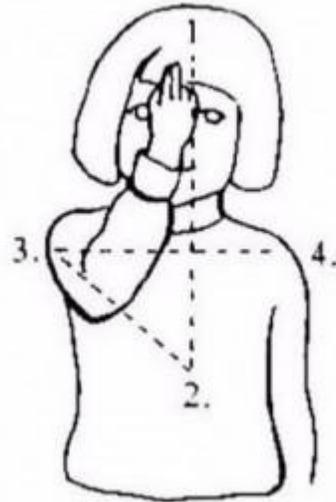
 **Антивирусы и программы**

 **Связь с сервером**

Если установка рекомендуемых компонентов не поможет, то нужно смотреть на отдельные пункты.

Ты выполнил все действия из знания, настроил полностью рабочее место и информации по ошибке нет в поиске инцидентов? Выполняй следующие действия:

1)



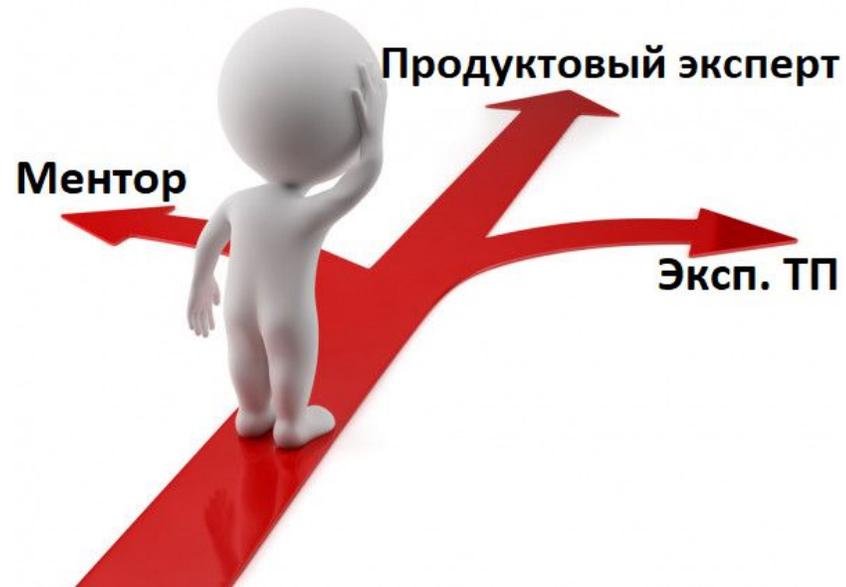
2) Пингуй экспертам

ПИНГ

У нас в отделе есть Эксперты, которые помогают с решением сложных или нетиповых задач.

Пингуем через бота Светофор @UKSHelperBot

Есть 3 типа пинга. Пинг эксперту и пинг супервизору, пинг Экспертной ТП.



Пинг эксперту – помогают с решением юридических и технических вопросов в наших продуктах и зонах консультации.

Пинг супервизору – помогут с решением организационных вопросов, привязкой знания.

Пинг Эксп.ТП – вопросы по зоне консультации экспертной поддержки, которая есть у владельцев сертификатов ЭП 3.0 и Марафон.

Заполнение инца для пинга

Как надо заполнять:

32049354

21.06 11:55 (+1) Рутокен не отображается в компьютере.

781011424733 ИП ЛОМАКИН СЕРГЕЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ -4 ч. История Клиент-Сервис КаБУЦ Карточка Билли VNC

89219365848 Доб. номер Эл. почта Сергей

89817691348 Доб. номер lomakinsa@yandex.ru Сергей Александрович Ломаки

Добавить

Решение Решение для клиента Файлы (4) Ссылки (4) Привязка 2269 Поиск

Вольф Никита Алексеевич, УКС/Отдел УЦ1 Барнаул, Консультант, 18.06.2021 13:24:33
Ред. Вольф Никита Алексеевич, УКС/Отдел УЦ1 Барнаул, Консультант, 18.06.2021 14:56:09



У Клиента не отображается токен (Ни в пуре ,ни в крипте) но в диаге он отображается.
В диспетчере устройств так же нет информации о этом носителе.
Переустановил драйвера токен с утилитой очистки. Так же не дало результатов.
По знанию 2269 выполнил все пункты ,к положительному результату мои действия не превели.
В диаге пишет Указанное имя смарт-карты нераспознано. (код: 0x8010000D, -2146435059)

Печерских Артем Андреевич, УКС Отдел "1-я линия" Звонит 18.06.2021 20:49:38

Как не надо заполнять:

32238765

(+1) ГИС Маркировка: Работа на портале честныйзнак.рф

372800172140 ИП ДЕГТЯРЕВА НАТАЛИЯ ГУРЬЕВНА -4 ч. История Клиент-Сервис КаБУЦ Карточка Билли VNC Внешние

89158282727 Доб. номер Эл. почта Сергей

Добавить

Решение Решение для клиента Файлы (0) Ссылки (0) Привязка 7169 Поиск

Тип инцидента: Порталы и ИС

Статус: Закрыт

Отдел:

Ответственный:

Вернуть автору

Номер диагностики:

Добавить

Вопрос решен? Пазл собран,
поздравляю!



Конфиденциальность

Для решения вопросов нам доступны данные, которые нельзя сообщать третьим лицам. Нет гарантии, что на другом конце линии владелец подписи или руководитель организации, даже если нам назовут ИНН-КПП и ФИО владельца сертификата.



Что нельзя сообщать?

- Срок действия сертификата (сообщить можно только если клиент скажет ИНН организации и ФИО владельца). Подробнее в знании 4877.
- Реквизиты и данные из КаБУЦ и билли (почту можно сообщить частично log**@m**l.ru)
- Номер телефона, к которому привязана форма (только последние 4 цифры)
- Количество сертификатов, выпущенных на организацию
- Открытый ключ (есть исключение, подробнее в знании 1941)
- Информацию для сотрудников в инцидентах

Основные знания по конфиденциальной информации: 9343, 12944, 12948.

А что делать если спрашивают эту инфу?

Мы можем предоставить информацию только при предоставлении официального запроса. Есть запрос – есть ответ. Подробная информация в знании 1420.

Обрати внимание, что запрос должен быть правильно оформлен.

Вопросы?