

Техническая поддержка

Задачи технической поддержки



- + Помощь пользователям в решении технических задач
- + Оказание консультаций по применению продукции и программного обеспечения
- + Поддержка продукции и программного обеспечения
- + Оперативное реагирование на обращения
- + Контакт с клиентом до окончательного решения проблемы

Обращения в техническую поддержку

Форма обращений



Клиент



Обращения по телефону

Обращения по Электронной почте

Консультацию осуществляют три человека



Регистрация заявок

Все обращения регистрируются в системе учёта заявок



[+ Создать](#) [Мой профиль](#) [Общее](#) [Избранное](#)

[← Назад](#)

Компания

[Активности](#) [Оргструктура](#) [Клиенты](#) [Соглашения и услуги \(SLA\)](#) [Трудозатраты](#) [База знаний](#) [Настройки](#) [Отчеты](#)

Заявки (1000+) [Задачи \(7\)](#) [Проблемы \(0\)](#) [Запросы на изменение \(0\)](#) [Звонки](#)

▼ Все заявки

[Выберите вид]

	№	Дата создания	Тема	Контрагент	Тип заявки	Ответственный	Регламентное время решения	Дата решения	Статус	Последний комментарий	Приоритет
<input type="checkbox"/>	6428	30.05.2019 15:03	Тест	Павлов Алексей Игоревич/ОВЭ	Инцидент	Козлов Александр/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 15:03	30.05.2019 15:04	● Закрыта	Козлов Александр: тест закрыт	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6427	30.05.2019 14:28	[Тема не заполнена]	Евгений Кривошта/ Частное лицо	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 14:47		● В работе	Евгений Кривошта:	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6426	30.05.2019 13:46	Re: подключение ПУЛЬСАР 10м к счетчикам		Обращение	Специалисты 1-ой линии	31.05.2019 13:46		● Новое		★★★★★
<input type="checkbox"/>	6425	30.05.2019 13:14	внесение в описание типа		Обращение	Специалисты 1-ой линии	31.05.2019 12:30		● Новое		★★★★★
<input type="checkbox"/>	6424	30.05.2019 12:35	Определение типа крепления	Потурайко Егор/Пульсар-	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 16:03		● Ожидает ответа	Исаев Виктор: Если модель не получится	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6423	30.05.2019 10:34	Вопрос по биллингу	Олег Воронов/ Частное лицо	Инцидент	Миртова Нина/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 16:15		● Ожидает ответа	Миртова Нина: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6422	29.05.2019 13:10	ООО Измерительная техника.	Дремин Дмитрий Сергеевич/ООО	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	30.05.2019 14:43		● В работе	Дремин Дмитрий Сергеевич: Сменил на 20 мая 2019, ничего	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6421	29.05.2019 11:42	АСКУЭ. Подключение системы	Месилова Дина Александровна/«ООО	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 11:19		● Ожидает ответа	Исаев Виктор: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6420	29.05.2019 11:07	Групповое редактирование	Олег Воронов/ Частное лицо	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 15:04		● Ожидает ответа	Исаев Виктор: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6419	29.05.2019 09:26	ООО ТКШ, активация лицензии, Заказ	Игорь/ООО "Тепловая компания на	Инцидент	Миртова Нина/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 16:18		● Ожидает ответа		★★★★★
<input type="checkbox"/>	6418	28.05.2019 16:25	Запрос от Гинт-М	Продукин Сергей/Gint-M Group	Инцидент	Исаев Виктор/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 15:05		● Ожидает ответа	Исаев Виктор: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6417	28.05.2019 15:04	Вопросы о "ПУЛЬСАР"	Денис/Частное лицо	Инцидент	Козлов Александр/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 13:51		● Ожидает ответа	Козлов Александр: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6416	28.05.2019 13:44	Re: Заявка №6161 была закрыта	Кощенец Алексей/ ООО Альфард	Запрос на обслуживание	Миртова Нина/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 16:09		● Ожидает ответа	Миртова Нина: Добрый День.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6415	28.05.2019 11:10	вопрос по Пульсар-10	Пилюгин Александр/ ТОО "Артш Union"	Инцидент	Козлов Александр/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 12:18		● Ожидает ответа	Козлов Александр: Добрый день.	★★★★★
<input type="checkbox"/>	6414	28.05.2019 10:22	Fwd: Теплосчетчик Пульсар		Инцидент	Козлов Александр/ Специалисты 1-ой	31.05.2019 14:42	28.05.2019 13:03	● Выполнена	Суперпользователь: Спасибо, закрываем задачу.	★★★★★

Информирование и оценка качества работы

Информирование клиентов о ходе решения заявки

Уважаемый(ая) Родкин Кирилл Андреевич,
Статус Вашей заявки **SD6515** изменился

Тема заявки: для выполнения заявки

Статус: **Новая В работе**

С уважением,
Служба технической поддержки
ООО НПП «ТЕПЛОВОДОХРАН»
[Видео экскурсия на завод](#)
<http://www.pulsarm.ru>
+7(4912)240270 доб. 116

ПУЛЬСАР
Работающие умные измерения

Оценка качества работы

В результате закрытия заявки клиенту предоставляется возможность оценить качество оказанных услуг

Уважаемый(ая) Родкин Кирилл Андреевич,
Ваша заявка [SD6515](#) выполнена

Тема заявки: для выполнения заявки

Отчет о выполнении: готовченко

Оцените качество выполнения заявки, нажав на соответствующую кнопку (после выставления оценки заявка будет автоматически закрыта):

Отличное

Хорошее

Удовлетворительное

Низкое

Крайне низкое

Вы можете [закрыть заявку без оценки](#) или [возобновить работу по заявке](#).

--

С уважением,

Служба технической поддержки

ООО НПП «ТЕПЛОВОДОХРАН»

[Видео экскурсия на завод](#)

<http://www.pulsarm.ru>

+7(4912)240270 доб. 116

ПУЛЬСАР

Работающие умные измерения

Аналитика обращений

[На домашнюю](#)

[+ Создать](#)

[Мой профиль](#)

[Общее](#)

[Избранное](#)

[← Назад](#) | [Компания](#)

[Активности](#)

[Оргструктура](#)

[Клиенты](#)

[Соглашения и услуги \(SLA\)](#)

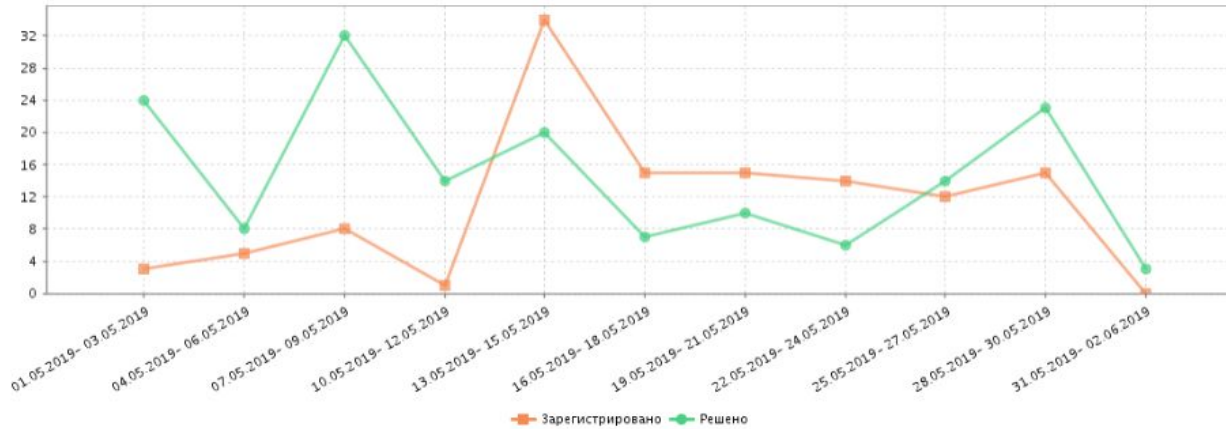
[Трудозатраты](#)

[База знаний](#)

[Настройки](#)

[Отчеты](#)

Динамика регистрации и решения заявок



Приоритеты зарегистрированных заявок



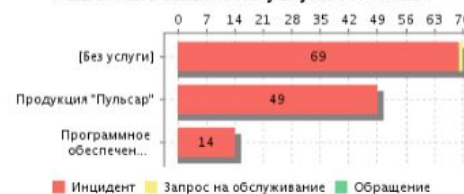
Зарегистрированные заявки по услугам и типам



Зарегистрированные и решенные заявки по услугам и типам

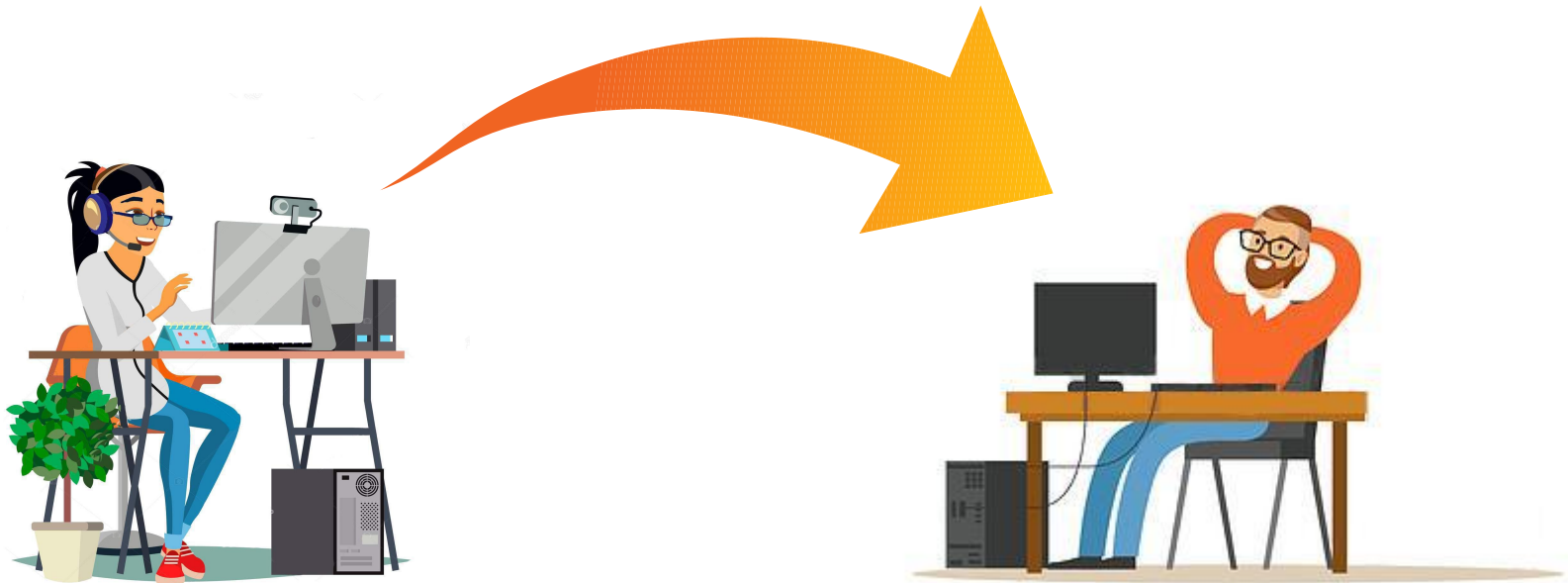
Услуга	Тип заявки	Зарегистрировано	Решено
Программное обеспечение "Пульсар"	Инцидент	15	14
	Все типы	15	14
Продукция "Пульсар"	Инцидент	34	49
	Все типы	34	49

Решенные заявки по услугам и типам



Дистанционная помощь

Если у клиента возникают проблемы при использовании ПО, которые не возможно решить обычной консультацией, то специалист технической поддержки может подключиться к удалённому рабочему столу клиента и помочь ему решить возникшие проблемы.



Проектирование

Отдельный раздел для проектировщиков на сайте



Рязань ▾


info@pulsarm.ru

+7(4912) 24-02-70

Время работы 8:30 — 17:30

 [Скачать каталог](#)

 [Заказать звонок](#)

 [Запросить прайс-лист](#)



[Продукция](#) [Собственное ПО](#) [Наши объекты](#) [Поддержка](#) [Проектировщикам](#) [О компании](#) [Контакты](#)

 [Поиск по сайту...](#)

[Главная](#) / [Поддержка](#) / [Проектировщикам](#)

Проектировщикам

Типовые проекты

[Теплосчетчик механический квартирный "Пульсар" Ду15 - Ду20](#)

- [1. Измерительная автоматизированная система контроля и учета тепловой энергии на базе механических квартирных теплосчетчиков "Пульсар" с RS485 PDF](#)
- [2. Измерительная автоматизированная система контроля и учета тепловой энергии на базе механических квартирных теплосчетчиков "Пульсар" с RS485 DWG](#)
- [3. Монтажный чертеж механический теплосчетчик "Пульсар" PDF](#)
- [4. Монтажный чертеж механический теплосчетчик "Пульсар" DWG](#)

[Теплосчетчик ультразвуковой «Пульсар»](#)

- [1. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ15 PDF](#)
- [2. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ15 DWG](#)
- [3. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ40 PDF](#)
- [4. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ40 DWG](#)
- [5. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ65 PDF](#)
- [6. Проект теплового узла для автоматизированного учета количества теплоносителя ДУ65 DWG](#)

Помощь в подборе оборудования

При обращении клиент описывает задачи, стоящие перед ним. Затем специалист технической поддержки консультирует и помогает подобрать необходимое оборудование.



Пусконаладочные работы

Выезд на объект для помощи пусконаладочных работ



Работающие умные измерения!

www.pulsarm.ru