# КАКАЯ ОНА, ЭТА «ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЯ» И С ЧЕМ ЕЕ ЕДЯТ

# ВЫСТАВЛЕНИЕ НА ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЮ ДЛЯ 1-Й ЛИНИИ

#### Классификация вопроса Выбрать тематику Услуга Продукт Тематика <<Выберите>> <<Выберите>> <<Выберите>> Комментарий по текущей тематике Сплит Результат рассмотрения

1-я линия поддержки СБІ 🖪

Новый

Внутренний звонок/Мониторинг

Диспетчеризация

Переводы

Сбербанк Бизнес

#### Классификация вопроса

Отменить

Диспетчеризация

E-invoicing

Б.08.03 Предоставление кредитов по технологии «Кредитный конвейер

Единая корпоративная система Единая платежная система

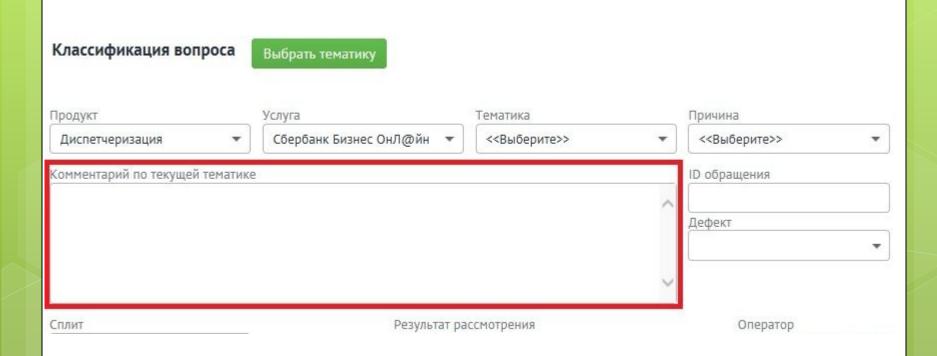
Информационно-поисковая система для банковских карт

Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн

ЮЛ.06\_Сопровождение предоставления услуг и финансовое сопровождение договоров на ДБО (Клиент-Сбербанк, Сбербанк Бизнес, ОнЛайн, Сбербанк Бизнес,

ЮЛ.14\_Сопровождение расчетных, текущих и иных счетов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Кликните на плитку, чтобы выбрать текущий уровень классификатора и пройти дальше. Для возврата на предыдущий уровень, кликните на соотвествующий пункт в пути классификатора. казначейства, Сбербанк
Корпорация)



Тематика вопросов	Клиентские данные
Нетиповые ошибки в системе	<ol> <li>ИНН;</li> <li>ФИО владельца</li> <li>У3;</li> <li>Тип защиты (если токен - версия прошивки);</li> <li>Контактный № телефона;</li> <li>Браузер(версия);</li> <li>Счет (при необходимости).</li> </ol>
Вопросы по бизнес-картам	<ol> <li>ИНН;</li> <li>ФИО владельца УЗ;</li> <li>Тип защиты (если токен - версия прошивки);</li> <li>Контактный № телефона;</li> <li>ФИО держателя БК</li> <li>Последние 5 цифр БК;</li> <li>Счет/бизнес-счет.</li> </ol>

Документ завис в	1. ИНН;		
промежуточном статусе	2. ФИО владельца УЗ;		
	<ol> <li>Тип защиты (если токен - версия прошивки);</li> <li>Контактный № телефона;</li> <li>Браузер (версия);</li> <li>Счет (при необходимости);</li> <li>Название документа;</li> <li>Номер документа;</li> <li>Дата документа;</li> <li>Тип документа;</li> <li>Статус документа.</li> </ol>		
Вопросы по Мобильному	1. ИНН;		
приложению	2. ФИО владельца УЗ;		
	<ul> <li>3. ОС устройства (iOS/Android/Windows);</li> <li>4. Версия ОС устройства;</li> <li>5. Версия мобильного приложения;</li> <li>6. Контактный № телефона.</li> </ul>		

Вопросы по Сбербанк Бизнес	1. ИНН;			
	2. ФИО владельца УЗ;			
	3. Версия прошивки токена;			
VIP	4. Версия ПО;			
	5. Браузер (версия);			
	6. Контактный № телефона.			
Вопросы по E-invoicing	1. ИНН			
	2. КПП;			
	3. Логин пользователя;			
	4. Тип защиты (если токен - версия прошивки);			
	5. Браузер (версия).			

stp@sberbank.ru

ЕСЛИ НЕОБХОДИМО **УТОЧНИТЬ** ИНФОРМАЦИЮ ПО ЗАЯВКЕ РАНЕЕ ВЫСТАВЛЕННОЙ НА ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЮ

Находим заявку в **СRM**, где в графе «Продукт» указана «Диспетчеризация»

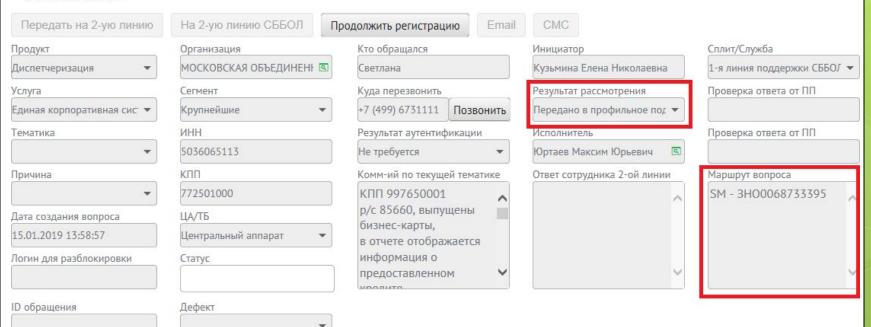
 Кто обращался
 Куда перезвонить
 Продукт
 /слуга

 Ходненко Павел...+7 (905) 7005225
 Диспетчеризация
 Сбербанк Бизне...

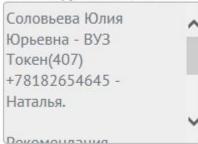
 Григорян Артём...+7 (903) 4268483
 Диспетчеризация
 Сбербанк Бизне...

 Лытасов Васили...+7 (904) 8643000
 Диспетчеризация
 E-invoicing

#### 1-75035783449



#### Ответ сотрудника 2-ой линии



#### Ответ сотрудника 2-ой линии

```
Соловьева Юлия Юрьевна — ВУЗ
Токен (407)
+78182654645 — Наталья.

Рекомендация обратиться к сопровождающим ЕКС для уточнения причин не обработки документов.
```

СОХРАНИТЬ

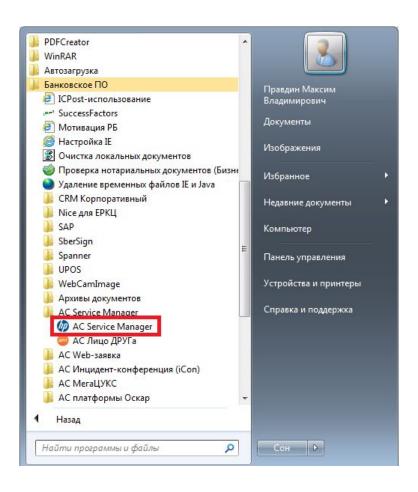
ЗАКРЫТЬ

# ПОДРОБНЕЕ О МАРШРУТЕ ВОПРОСА

«SM - 3HO» ИЛИ «3HO»

Маршрут вопроса

SM - 3HO0068733395



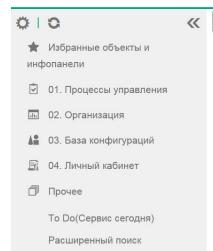
#### **HPE Service Manager**







Pravdin-MV



Release Note

#### Release Notes AC Service Manager по релизу Major-4-2018-01-13

Уважаемые коллеги!

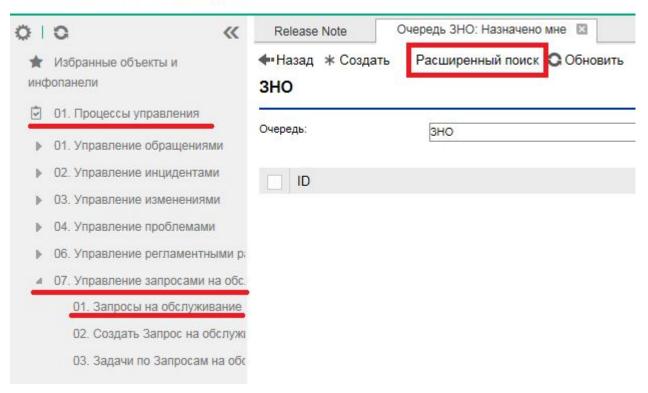
Мы рады вам представить новый релиз AC Service Manager

В этот релиз включены следующие доработки

Модули управления обращениями, инцидентами, запросами на обслуживание, запросами изменение

Модуль управления ЗНО

#### **HPE Service Manager**



<b>◆</b> •Назад <b>*</b> Создать <b>Q</b> Поиск	Очистить				abc	J
Предста		<b>v</b>				
ID:			Открыто после: Открыто до:		E.	
Статус:	· -	~	Открыто до.		EP.	
Контактное лицо (от кого):		<b>6</b> 7 ∷≡	Выполнено после:		EQ.	
			Выполнено до:		EP.	
Инициатор (для кого):		<b>₽</b> ∷	Приоритет:		~	
Организация инициатора:		<b>1</b> ■				
Объект:		<b>1</b> ■	Категория:		~	
кэ:		<b>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</b>	Код закрытия:		~	
Рабочая группа:		<b>1</b> = 1		Поиск		
Исполнитель:		<b>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</b>	Sec.			

# KOPYC [E-INVOICING]

Маршрут вопроса

ГПЯ - Корус 15.01.19

#### Правдин Максим Владимиров

Входящие 36

Черновики

Отправленные

Удаленные

Inbox Korus

Важно

Журнал бесед

Заметки

Нежелательная почта

Создать папку

Переименовать

Удалить

Очистить папку

Добавить в избранное

Переместить...

Пометить все как прочитанные

Добавить общую папку...

Разрешения...

#### Добавить общую папку

Введите имя или адрес электронной почты пользователя, с которым у вас есть общие папки.



Tex. поддержка DCB dbostp@sberbank.ru

Добавить

Отмена

×

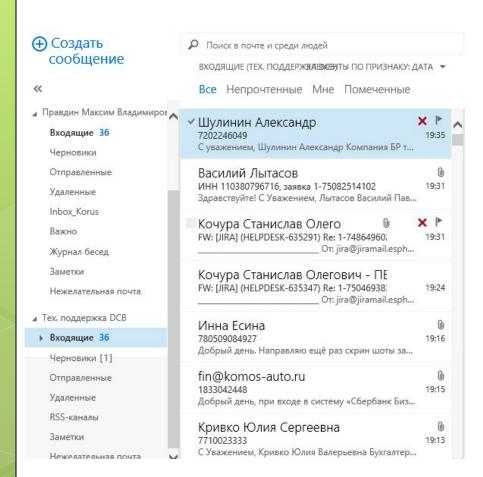
#### Добавить общую папку

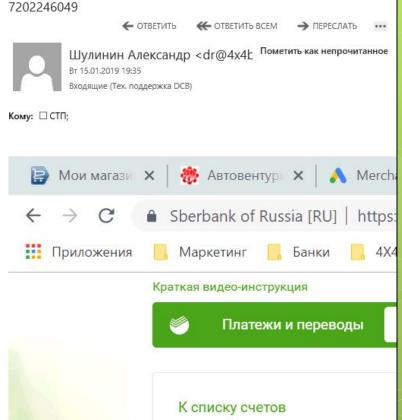
Введите имя или адрес электронной почты пользователя, с которым у вас есть общие папки.

dbostp@sberbank.ru



Поиск в контактах и каталоге





OT: jira@jiramail.esphere.ru

**Отправлено:** 15 января 2019 г., 16:12:54 (UTC+03:00) Москва, Санкт-Петербург, Волгоград

Кому: Байков Александр Викторович

Konuя: DispToll@omega.sbrf.ru; Жадаев Сергей Зарифович; Пичугин Алексей Сергеевич; Данилов Илья Геннадьевич; Кочург

Станислав Олегович - ПВБ; Решетников Иван Евгеньевич; Михайлов Дмитрий Евгеньевич - ПВБ

Тема: [JIRA] (UC-49383) Re: 7702044530 (1-74909625111)



#### Ваш запрос выполнен

Руководитель головной организации имеет активную УЗ в СББОЛ и присутствует в ЕГРЮЛ, как лицо, имеющее право без доверенности действовать от имени ЮЛ.

Подключение возможно по стандартному сценарию, описанному в руководстве пользователя. Признак РР не будет включен.

С уважением, Сергей Чилинский

Код вашего запроса

UC-49383

#### 7702044530 (1-74909625111)

Добрый день! Необходимо включить признак Ручное редактирование в организации, т.к. руководитель компании по ЕГРЮЛ не имеет доступа в СББОЛ. Необходимо выпустить ЭП для Е-инвойсинг для УЗ Лупашко Николай Николаевич. ИНН 7702044530 ЦЭНКИ-КОНСТРУКТОРСКОЕ БЮРО МОТОР КПП 770201001 Спасибо! УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ: Это электронное сообщение и любые

SD

Маршрут вопроса

AC Лицо ДРУГа -SD0086930745

