

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

**ВЫСТАВЛЕНИЕ НА
ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЮ
ДЛЯ 1-Й ЛИНИИ**

Классификация вопроса

Выбрать тематику

Продукт

<<Выберите>>

Услуга


<<Выберите>>

Тематика

<<Выберите>>

Комментарий по текущей тематике

Сплит

1-я линия поддержки СБ 

Результат рассмотрения

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 ОнЛ@йн, 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 соответствующий пункт в пути классификатора.
Корпоративного казначейства, Сбербанк Корпорация)

Классификация вопроса

Выбрать тематику

Продукт

Диспетчеризация

Услуга

Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн

Тематика

<<Выберите>>

Причина

<<Выберите>>

Комментарий по текущей тематике

ID обращения

Дефект

Сплит

Результат рассмотрения

Оператор

Тематика вопросов	Клиентские данные
Нетиповые ошибки в системе	<ol style="list-style-type: none">1. ИНН;2. ФИО владельца3. УЗ;4. Тип защиты (если токен - версия прошивки);5. Контактный № телефона;6. Браузер(версия);7. Счет (при необходимости).
Вопросы по бизнес-картам	<ol style="list-style-type: none">1. ИНН;2. ФИО владельца УЗ;3. Тип защиты (если токен - версия прошивки);4. Контактный № телефона;5. ФИО держателя БК6. Последние 5 цифр БК;7. Счет/бизнес-счет.

<p>Документ завис в промежуточном статусе</p>	<ol style="list-style-type: none">1. ИНН;2. ФИО владельца УЗ;3. Тип защиты (если токен - версия прошивки);4. Контактный № телефона;5. Браузер (версия);6. Счет (при необходимости);7. Название документа;8. Номер документа;9. Дата документа;10. Тип документа;11. Статус документа.
<p>Вопросы по Мобильному приложению</p>	<ol style="list-style-type: none">1. ИНН;2. ФИО владельца УЗ;3. ОС устройства (iOS/Android/Windows);4. Версия ОС устройства;5. Версия мобильного приложения;6. Контактный № телефона.

Вопросы по Сбербанк Бизнес

VIP

1. ИНН;
2. ФИО владельца УЗ;
3. Версия прошивки токена;
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).

Сбербанк

stp@sberbank.ru

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

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

Кто обращался	Куда перезвонить	Продукт	Услуга
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

Передать на 2-ую линию

На 2-ую линию СББОЛ

Продолжить регистрацию

Email

СМС

Продукт

Диспетчеризация

Организация

МОСКОВСКАЯ ОБЪЕДИНЕН

Кто обращался

Светлана

Инициатор

Кузьмина Елена Николаевна

Сплит/Служба

1-я линия поддержки СББОЛ

Услуга

Единая корпоративная сис

Сегмент

Крупнейшие

Куда перезвонить

+7 (499) 6731111 Позвонить

Результат рассмотрения

Передано в профильное под

Проверка ответа от ПП

Тематика

ИНН

5036065113

Результат аутентификации

Не требуется

Исполнитель

Юртаев Максим Юрьевич

Проверка ответа от ПП

Причина

КПП

772501000

Комм-ий по текущей тематике

КПП 997650001
р/с 85660, выпущены
бизнес-карты,
в отчете отображается
информация о
предоставленном
кредите

Ответ сотрудника 2-ой линии

Маршрут вопроса

SM - ЗНО0068733395

Дата создания вопроса

15.01.2019 13:58:57

ЦА/ТБ

Центральный аппарат

Логин для разблокировки

Статус

ID обращения

Дефект

Ответ сотрудника 2-ой линии

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

Рекомендация

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

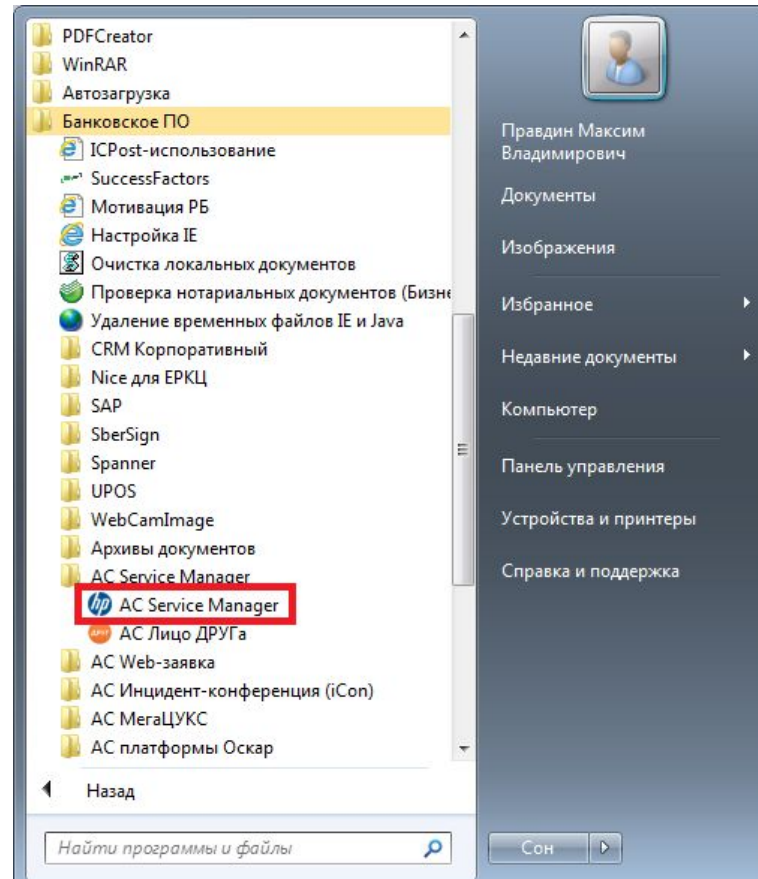
**ПОДРОБНЕЕ О
МАРШРУТЕ ВОПРОСА**

«SM – ЗНО» ИЛИ «ЗНО»

Маршрут вопроса

SM - 3H00068733395

Сбербанк





★ Избранные объекты и инфопанели

01. Процессы управления

02. Организация

03. База конфигураций

04. Личный кабинет

Прочее

To Do(Сервис сегодня)

Расширенный поиск

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

The screenshot displays the HPE Service Manager web interface. On the left is a navigation sidebar with a gear icon, a refresh icon, and a double-left arrow. The sidebar contains the following menu items:

- ★ Избранные объекты и инфопанели
- 01. Процессы управления
 - ▶ 01. Управление обращениями
 - ▶ 02. Управление инцидентами
 - ▶ 03. Управление изменениями
 - ▶ 04. Управление проблемами
 - ▶ 06. Управление регламентными р...
 - ▶ 07. Управление запросами на обс...
 - 01. Запросы на обслуживание
 - 02. Создать Запрос на обслужи...
 - 03. Задачи по Запросам на обс...

The main content area has a breadcrumb 'Release Note' and a window title 'Очередь ЗНО: Назначено мне'. Below this are navigation buttons: '← Назад', '* Создать', 'Расширенный поиск' (highlighted with a red box), and 'Обновить' with a refresh icon. The main heading is 'ЗНО'. Below it is a search field labeled 'Очередь:' containing the text 'ЗНО'. At the bottom, there is a table header with a checkbox and the text 'ID'.

← Назад * Создать 🔍 Поиск 🗑️ Очистить 🔄 Восстановить



Искать ▾
Представление ▾

ЗНО | Параметры | Расширенный фильтр

ID:	<input type="text"/>
Статус:	<input type="text"/> ▾ - <input type="text"/> ▾
Контактное лицо (от кого):	<input type="text"/> 📄 ☰
Инициатор (для кого):	<input type="text"/> 📄 ☰
Организация инициатора:	<input type="text"/> 📄 ☰
Объект:	<input type="text"/> 📄 ☰
КЭ:	<input type="text"/> 📄 ☰
Рабочая группа:	<input type="text"/> 📄 ☰
Исполнитель:	<input type="text"/> 📄 ☰

Открыто после:	<input type="text"/> 📅
Открыто до:	<input type="text"/> 📅
Выполнено после:	<input type="text"/> 📅
Выполнено до:	<input type="text"/> 📅
Приоритет:	<input type="text"/> ▾
Категория:	<input type="text"/> ▾
Код закрытия:	<input type="text"/> ▾

Поиск

КОРУС [E-INVOICING]

Маршрут вопроса

ГПЯ - Корус 15.01.19

Правдин Максим Владимирович

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.



Тех. поддержка DCB
dbostp@sberbank.ru




Добавить

Отмена

Добавить общую папку

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

Поиск в контактах и каталоге

 Создать сообщение

<<

Правдин Максим Владимирович

Входящие 36

Черновики

Отправленные

Удаленные

Inbox_Korus

Важно

Журнал бесед

Заметки

Нежелательная почта

Тех. поддержка DCB

Входящие 36

Черновики [1]

Отправленные

Удаленные

RSS-каналы

Заметки

Нежелательная почта

 Поиск в почте и среди людей

ВХОДЯЩИЕ (ТЕХ. ПОДДЕРЖКА DCB) СОРТИРОВАТЬ ПО ПРИЗНАКУ: ДАТА

Все Непрочтенные Мне Помеченные

✓ Шулинин Александр 19:35
7202246049
С уважением, Шулинин Александр Компания БР т...

Василий Лытасов 19:31
ИНН 110380796716, заявка 1-75082514102
Здравствуйте! С Уважением, Лытасов Василий Пав...

Кочура Станислав Олего 19:31
FW: [JIRA] (HELPDESK-635291) Re: 1-74864960:
От: jira@jiramail.esph...

Кочура Станислав Олегович - ПЕ 19:24
FW: [JIRA] (HELPDESK-635347) Re: 1-75046938:
От: jira@jiramail.esph...

Инна Есина 19:16
780509084927
Добрый день. Направляю ещё раз скрин шоты за...

fin@komos-auto.ru 19:15
1833042448
Добрый день, при входе в систему «Сбербанк Биз...

Кривко Юлия Сергеевна 19:13
7710023333
С Уважением, Кривко Юлия Валерьевна Бухгалтер...

7202246049

← ОТВЕТИТЬ

←← ОТВЕТИТЬ ВСЕМ

→ ПЕРЕСЛАТЬ

...



Шулинин Александр <dr@4x4t...> Пометить как непрочитанное

Вт 15.01.2019 19:35

Входящие (Тех. поддержка DCB)

Кому: СТП;



Мои магази



Автовентур



Merch



Sberbank of Russia [RU] | https:



Приложения



Маркетинг



Банки



4X4

Краткая видео-инструкция



Платежи и переводы

[К списку счетов](#)

От: jira@jiramail.esphere.ru

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

Кому: Байков Александр Викторович

Копия: DisrToll@omega.sbrf.ru; Жадаев Сергей Зарифович; Пичугин Алексей Сергеевич; Данилов Илья Геннадьевич; Кочур: Станислав Олегович - ПВБ; Решетников Иван Евгеньевич; Михайлов Дмитрий Евгеньевич - ПВБ

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



Письм

о

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)

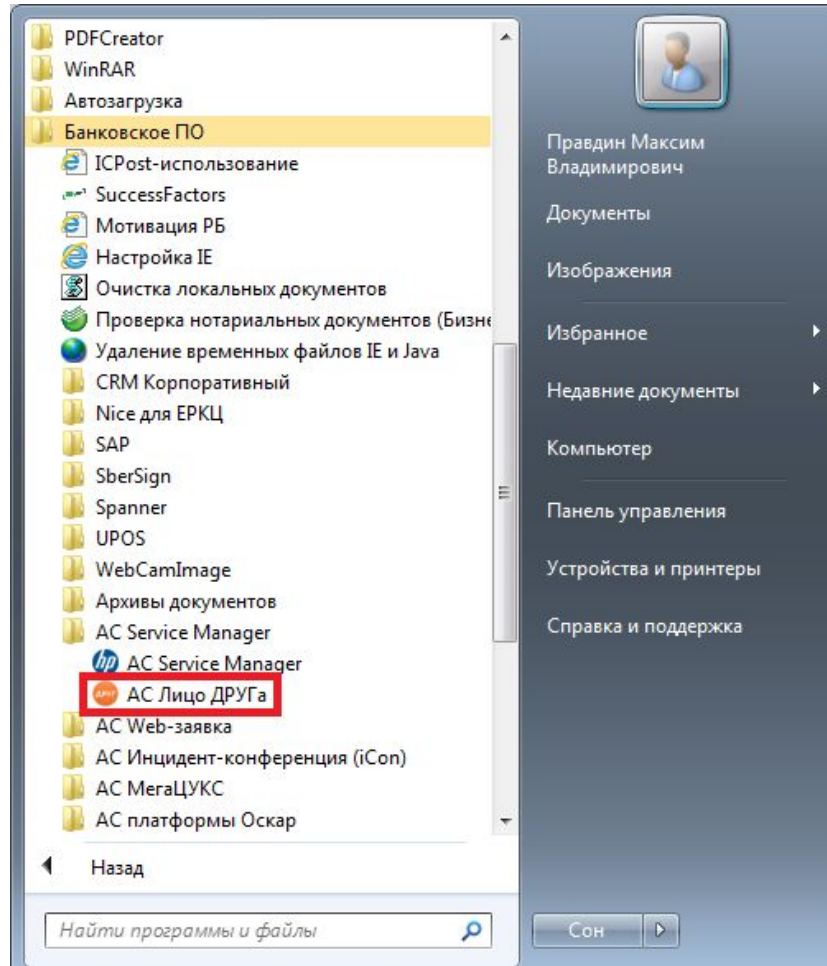
Добрый день! Необходимо включить признак Ручное редактирование в организации, т.к. руководитель компании по ЕГРЮЛ не имеет доступа в СББОЛ. Необходимо выпустить ЭП для Е-инвойсинг для УЗ Лупашко Николай Николаевич. ИНН 7702044530 ЦЭНКИ-КОНСТРУКТОРСКОЕ БЮРО МОТОР КПП 770201001 Спасибо! УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ: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

SD

Маршрут вопроса

АС Лицо ДРУГа -
SD0086930745

Сбербанк



 ДРУГ

1 

Массовые
инциденты

175

Обращения
подразделения



Активные
обращения

12



Закрытые
обращения

0



Уведомления

Максим, чем помочь?

Другой пользователь?



Новости



Каталог



Избранное



Полезное



Популярное