

Процесс создания обращения в службу поддержки RIT-IT

Каналы связи

| Канал | Контактная информация | Рекомендации по использованию |
|--|---|--|
| Веб-форма (предпочтительно) | https://support.rit-it.com/ | Используйте для всех типов обращений . Гарантирует структурированный ввод данных и присвоение номера (Ticket ID). |
| Электронная почта | support@rit-it.com | Укажите в теме письма: [Краткая тема] - [Организация] (например: «Нет доступа к MineManager - ИП ИВАНОВ»). |
| Телефон (звонки) | 8-800-201-40-54 (бесплатно по РФ) | Используйте для критических инцидентов , требующих немедленной реакции. Будьте готовы назвать номер ранее созданного обращения. |
| Мессенджеры (WhatsApp, Telegram, MAX) | 8-913-200-24-81 | Используйте для быстрых консультаций или отправки скриншотов. Начните сообщение с указания организации. |

Необходимая информация для формирования обращения

Для ускорения обработки вашего запроса подготовьте следующую информацию:

1. Контактные данные

- **ФИО заявителя:**
- **Подразделение/Организация:**
- **Должность:**
- **Контактный телефон:**
- **Адрес электронной почты:**

2. Описание проблемы или запроса

- **Тема обращения:** (Кратко, о чем обращение)
- **Подробное описание:**
 - Что произошло?
 - Когда произошло (дата и время)?
 - На каком оборудовании/в какой программе проявляется проблема?
- **Шаги воспроизведения** (для сбоя):
 - Какие действия приводят к ошибке?
- **Ожидаемый результат:** Что должно работать корректно?

3. Классификация обращения

- **Тип:**
 - **Инцидент** - сбой, ошибка, неработоспособность.
 - **Запрос на обслуживание** - запрос новой услуги, изменение, доступ.
 - **Консультация** - вопрос по использованию.
- **Критичность/Приоритет (определяется совместно с инженером):**
 - **Критический** - полная остановка бизнес-процесса.
 - **Высокий** - серьезное нарушение в работе.
 - **Средний** - частичная неработоспособность.
 - **Низкий** - незначительная проблема или запрос.
- **Категория:** Оборудование / ПО / Сеть / Доступы / Другое.

4. Дополнительные сведения (если применимо)

- Название и версия **программного обеспечения**.
- **Инвентарный номер** или модель оборудования.
- **Имя компьютера**, IP-адрес или доменное имя.
- **Номер рабочего места**.
- **Ссылки на скриншоты или файлы** с ошибкой (их можно прикрепить в форме или отправить в мессенджер).

Соглашение об уровне услуг (SLA)

«**Важно:** Время реакции отсчитывается с момента регистрации обращения в нашей системе. Рабочее время: Пн-Пт, 4:00-21:00 МСК.»

Время реакции (Response Time)

| Приоритет | Время реакции | Критерии |
|-------------------------|-----------------|---|
| Критический (P1) | 30 минут | Полная недоступность критичного для бизнеса сервиса, остановка работы отдела/подразделения. |
| Высокий (P2) | 1 час | Серьезное нарушение работы, значительное снижение производительности, недоступность некритичного сервиса. |
| Средний (P3) | 4 часа | Частичная неработоспособность, не влияющая на основные процессы; незначительная ошибка. |
| Низкий (P4) | 8 часов | Вопросы, консультации, запросы на изменения, не срочные задачи. |

Целевое время разрешения (Resolution Time)

| Приоритет | Целевое время решения | Уровень обслуживания |
|-------------------------|------------------------|----------------------|
| Критический (P1) | 4 часа | 95% обращений |
| Высокий (P2) | 8 рабочих часов | 90% обращений |
| Средний (P3) | 3 рабочих дня | 85% обращений |
| Низкий (P4) | 5 рабочих дней | 80% обращений |

Примечание: Время решения может быть увеличено, если требуется приобретение запчастей, ответ от вендора или обратная связь от заявителя.

Рекомендуемый порядок действий

1. **Шаг 1:** Соберите всю **обязательную информацию** (п. 1-3).
2. **Шаг 2:** Определите **предварительный приоритет**.
3. **Шаг 3:** Выберите **канал связи**:
 - Для любого обращения → **Веб-форма** или **Почта**.
 - Для срочного критического сбоя → **Телефон** → затем создайте обращение для отслеживания.
4. **Шаг 4:** После создания обращения вы получите **уникальный номер (Ticket ID)**. Сохраните его.
5. **Шаг 5:** Отслеживайте статус:
 - По ссылкам в письмах от системы.
 - Через веб-портал.
 - Уточняйте у инженера по телефону, назвав **Ticket ID**.

Статусы обращения

- **Открыто** — обращение зарегистрировано и поставлено в очередь.
- **В работе** — инженер приступил к решению.
- **Ожидание ответа пользователя** — необходима дополнительная информация от вас. **Срок SLA приостановлен** до вашего ответа.
- **Решено** — решение найдено, ожидается подтверждение от вас.
- **Закрыто** — обращение завершено с вашего согласия.

Служба технической поддержки RIT-IT

From:
<https://wiki.rit-it.com/> - RIT Automation

Permanent link:
<https://wiki.rit-it.com/doku.php/share:issues:regforuser?rev=1766559483>

Last update: **2025/12/24 06:58**

