

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**

