

# Процесс создания обращения в службу поддержки RIT-IT

## Каналы связи

Канал	Контактная информация	Рекомендации по использованию
Веб-форма (предпочтительно)	<a href="https://support.rit-it.com/">https://support.rit-it.com/</a>	Используйте для <b>всех типов обращений</b> . Гарантирует структурированный ввод данных и присвоение номера (Ticket ID).
Электронная почта	<a href="mailto:support@rit-it.com">support@rit-it.com</a>	Укажите в теме письма: <b>[Краткая тема] - [Организация]</b> (например: «Нет доступа к MineManager - ИП ИВАНОВ»).
Телефон (звонки)	<b>8-800-201-40-54</b> (бесплатно по РФ)	Используйте для <b>критических инцидентов</b> , требующих немедленной реакции. Будьте готовы назвать номер ранее созданного обращения.
Мессенджеры (Telegram, MAX)	<b>8-913-200-24-81</b>	Используйте для <b>быстрых консультаций</b> 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
<b>Критический (P1)</b>	<b>30 минут</b>	Полная недоступность критичного для бизнеса сервиса, остановка работы отдела/подразделения.
<b>Высокий (P2)</b>	<b>1 час</b>	Серьезное нарушение работы, значительное снижение производительности, недоступность некритичного сервиса.
<b>Средний (P3)</b>	<b>4 часа</b>	Частичная неработоспособность, не влияющая на основные процессы; незначительная ошибка.
<b>Низкий (P4)</b>	<b>8 часов</b>	Вопросы, консультации, запросы на изменения, не срочные задачи.

#### Целевое время разрешения (Resolution Time)

Приоритет	Целевое время решения	Уровень обслуживания
<b>Критический (P1)</b>	<b>4 часа</b>	95% обращений
<b>Высокий (P2)</b>	<b>8 рабочих часов</b>	90% обращений
<b>Средний (P3)</b>	<b>3 рабочих дня</b>	85% обращений
<b>Низкий (P4)</b>	<b>5 рабочих дней</b>	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=1773200677>

Last update: **2026/03/11 03:44**

