

ОПИСАНИЕ
ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ХАРАКТЕРИСТИК ПО

 **Get Support**

ООО «Альфа Политех»

Данное руководство содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения.

Термины:

- Сервис деск – закрытая от внешних пользователей среда автоматизации бизнес-процессов, используемая компанией для работы с обращениями клиентов и внутренних задач;
- Чат – средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение;
- Родительская учетная запись – учетная запись, которая была заведена через форму регистрации портала и подтверждена технической поддержкой;
- Дочерняя учетная запись – учетная запись, которая была заведена через форму управления сотрудниками родительской учетной записью;
- Торговая точка – это то пространство, физическое или виртуальное, в котором компания устанавливает контакт со своим потенциальным клиентом, и в нем может иметь место сделка продажи;
- SLA – внешний документ (существующий между заказчиком и исполнителем), описывающий параметры предоставляемой услуги;
- Среднее время реакции – среднеарифметическое разницы времени между моментом создания заявки и первой реакции на нее сотрудниками технической поддержки.

Назначение и цели

Get Support – это портал, который позволяет автоматизировать взаимодействие службы технической поддержки и её клиентов. Он представляет собой портал интеграции с сервис деском Purgus.

Get Support служит клиенту централизованным сервисом информирования и анализа заявок на обслуживание, собирая в себе не только заявки, созданные через сам портал, но и обращения через иные каналы связи, такие как: телефон, чаты и почта.

Портал сокращает время от момента появления проблемы/задачи у клиента и взятия ее в работу службой технической поддержки. Это происходит за счет того, что обращения, созданные через портал Get Support, автоматически в режиме реального попадают в сервис деск Purgus, сокращая тем самым время на заведение заявки и устраняя задержки, вызванные человеческим фактором.

Функциональные характеристики:

Основная функция сервиса – обеспечение взаимодействия клиента и службы поддержки. Благодаря сервису клиент может решать следующие задачи:

1. Создание заявки в поддержку

Клиент может создать заявку в поддержку указав название торговой точки (выбрав из доступного списка, заведенного при регистрации),

указав тему заявки и описав проблему. После создания заявки клиент может просмотреть её в списке открытых заявок.

2. Мониторинг статуса заявки

После создания заявки её статус можно отслеживать в разделе оперативной информации. Существует 3 основных статуса работы с заявкой: принята (заявка поступила в службу поддержки), просрочена (сроки SLA по заявке нарушены), закрыта (все работы по заявке сделаны).

3. Анализ заявок

Клиент может проанализировать заявки по следующим показателям:

- количество открытых заявок на данный момент, начиная с момента регистрации учетной записи
- количество закрытых заявок за данный момент, начиная с момента регистрации учетной записи
- количество открытых и закрытых заявок с распределением по дням текущей недели
- количество открытых и закрытых заявок с распределением по месяцам за последних 6 месяцев
- среднее время реакции

4. Настройка прав доступов к сервису

При регистрации служба поддержки выдает клиенту доступ к родительской учетной записи. В рамках учетной записи устанавливается перечень торговых точек, к заявкам которых клиенту будет открыт доступ. Далее клиент в сервисе под родительской учетной записью может создать дочерние учетные записи, самостоятельно указав к каким торговым точкам будет доступ у нового пользователя.