Приложение № 4

**Регламент приема и обработки обращений сотрудниками службы технической поддержки автоматизированной информационной системы**

**«Государственный заказ Ленинградской области»**

1. ***Порядок приема и обработки телефонного обращения первой линией техподдержки:***
   1. Поприветствовать пользователя, сообщить ему свое имя, уточнить у пользователя обращается он с новым вопросом или уже по зарегистрированной заявке (например: «Добрый день, оператор Иван, обращаетесь по уже ранее зарегистрированному обращению?»).
   2. Уточнить и зафиксировать данные организации пользователя (ИНН организации).
   3. Если обращение новое, в ходе общения необходимо зарегистрировать обращение в АСУО и сообщить присвоенный УИН обращения пользователю, предложив его зафиксировать (например: «Зафиксируйте пожалуйста Ваш номер обращения – SP-XXXX»).
   4. Если обращение уже ранее зарегистрировано, то продолжить общение в рамках ранее зарегистрированного обращения.
   5. Инициативно предложить пользователю свою помощь (например: «… чем я могу Вам помочь?», «… в чем заключается Ваша проблема?»).
   6. В дальнейшем обращаться к пользователю на «Вы».
   7. В случае если вопрос находится в компетенции первой линии техподдержки предоставить пользователю решение в ходе телефонного разговора.
   8. При общении с пользователем по возможности не следует заставлять пользователя ждать.
   9. Если оператору для решения вопроса пользователя на телефонной линии требуется некоторое время, рекомендуется предупредить пользователя ожидать на линии, а также поставить звонок на удержание.
   10. Во время разговора избегать «параллельных» разговоров с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
   11. Если решение по обращению пользователя было предоставлено в ходе звонка, в конце разговора необходимо уточнить у пользователя, была ли решена проблема, являющаяся сутью его обращения.
   12. В случае, если в ходе телефонного общения оператором принимается решение о передаче обращения на следующую линию техподдержки, либо решение по принятому обращению будет предоставлено оператором позже, необходимо уточнить у пользователя адрес электронной почты, на который в последующем будет предоставлено решение
   13. Разговаривать с пользователями нужно четко и достаточно громко, держать микрофон у рта.
2. ***Порядок приема и обработки обращения, направленного по электронной почте первой линией техподдержки:***
   1. Поприветствовать пользователя, указать присвоенный номер обращения.
   2. После предоставления решения необходимо уточнить у пользователя, была ли решена проблема, являющаяся сутью его обращения.

***3. Общие требования к приему и обработке обращений сотрудниками техподдержки:***

* 1. Проявлять вежливость, внимательность, тактичность по отношению к пользователю.
  2. Уточняющие вопросы задавать в корректной, понятной для пользователя форме.
  3. Фиксировать в АСУО всю информацию, переданную пользователем, необходимую для подготовки ответа.
  4. Информация по решению проблемы должна предоставляться в максимально развернутом виде, при возможности содержать пошаговые действия пользователя.
  5. Все объяснения должны быть в понятной форме.
  6. В случае возникновения недопонимания со стороны пользователя необходимо в спокойном тоне повторить и разъяснить смысл сказанного.
  7. Для передачи обращения на следующую линию техподдержки операторами первой линии у пользователя должна быть запрошена необходимая и достаточная информация для решения поставленного вопроса.
  8. В случае необходимости отказа пользователю в удовлетворении его запроса, необходимо в вежливой корректной форме объяснить пользователю, какие действия ему нужно совершить для решения проблемы или куда ему следует обратиться с данным вопросом.
  9. Каждое обращение пользователя в пределах вопросов, касающихся Системы, должно завершаться решением проблемы.
  10. В случаях обращения пользователей по уже зарегистрированным обращениям общение с пользователем следует вести в рамках данной заявки.
  11. При невозможности продолжения общения по ранее зарегистрированному обращению (заявка уже закрыта; возник другой вопрос на основании данной заявки) необходимо завести заявку с новым УИН, указав в старой заявке ссылку на новую, а в новой ссылку на старую.