

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. Приоритет выполнения обращений:

1.1. Приоритет имеют обращения, содержащие РНМ ККТ, активированной по публичным тарифам (за исключением ККТ, активированных кодом активации), опубликованным на официальном сайте <https://www.1-ofd.ru/tarify/> *

2. Порядок выполнения обращений, поступающих для обработки в Службу поддержки клиентов:

2.1. Обращения разделяются по типу и категории критичности заявленной проблемы.

2.2. Типы поступающих обращений:

2.2.1. Общие:

- вопросы, связанные с нормами законодательства, предоставления контактов и общей информации о контрольно-кассовой технике, ОФД и т.д.

2.2.2. Организационные:

- вопросы, не требующие участия технических специалистов и вызванные непониманием налогоплательщика последовательности, корректности, правильности тех или иных действий при регистрации или работе в системе ОФД, или связанные с некорректностью или невозможностью выполнения тех или иных действий (отсутствие данных у организации или индивидуального предпринимателя обязательных при регистрации в системе ОФД и т.д.)

- вопросы, связанные с оплатой услуг ОФД.

2.2.3. Технические:

- вопросы консультационного характера, связанные с настройкой оборудования (предоставление информации по настройке передачи фискальных данных в «Первый ОФД»);
- заявки, указывающие на технические ошибки при работе с системой ОФД (ошибка при работе с контрольно-кассовой техникой и т.д.).

2.2.4. Претензионные:

- обращения, содержащие претензии к качеству работы оборудования и/или всей системы, которые невозможно решить силами Службы поддержки.

2.2.5. Пожелания:

- все виды обращений, содержащие точку зрения клиентов системы ОФД на процессы или работу системы ОФД в целом или её отдельные компоненты, не имеющие описания проблем, а носящие рекомендационный или желаемый характер.

2.2.6. Нецелевые:

- обращения, не относящиеся к системе ОФД (ошибки в наборе номера телефона, неверный адрес электронной почты, спам).

* Обращения по ККТ активированной промо кодом (кодом активации), выполняются вне сроков, указанных в Таблице 2 и могут быть эскалированы партнёрам указанным в Коде агента

Таблица 1 – Перечень работ, выполняемых службой поддержки клиентов

№ п/п	Наименование функции / работы	Состав работ	Категорийность задачи	Признак формирования обращения
1	Обработка обращений на 1-м уровне Службы технической поддержки			
1.1	Обработка обращений общего типа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование обращения, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня, закрытие обращения. 2. Эскалация обращения на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня 3. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 4. Наполнение базы знаний 1-го уровня 	<p align="center">А</p> <p align="center">Б</p> <p align="center">В</p> <p align="center">А</p>	да
1.2	Обработка обращений организационного типа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование обращения, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня, закрытие обращения. 2. Эскалация обращения на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня 3. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 4. Наполнение базы знаний 1-го уровня 	<p align="center">А</p> <p align="center">Б</p> <p align="center">В</p> <p align="center">А</p>	да
1.3	Обработка обращений технического типа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование обращения, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-й линии, закрытие обращения. 2. Эскалация обращения на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня 3. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 4. Наполнение базы знаний 1-го уровня 	<p align="center">А</p> <p align="center">Б</p> <p align="center">В</p> <p align="center">А</p>	да
1.4	Обработка обращений претензионного типа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эскалация обращения в службу технической поддержки «Первого ОФД» 	А	да
1.5	Обработка обращения типа «Пожелания»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эскалация обращения в службу технической поддержки «Первого ОФД» 	Б	да

№ п/п	Наименование функции / работы	Состав работ	Категорийность задачи	Признак формирования обращения
1.6	Обработка обращений нецелевого типа	1. Формирование обращения, ответ абоненту, закрытие заявки.	В	да
2	Обработка заявок на 2-м уровне Службы технической поддержки			
2.1	Обработка обращений общего типа	1. Идентификация проблемы, предоставление клиенту подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие обращения. 2. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 3. Наполнение базы знаний 2-го уровня	А Б В	да
2.2	Обработка обращений организационного типа	1. Идентификация проблемы, предоставление клиенту подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие обращения. 2. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 3. Наполнение базы знаний 2-го уровня	А Б В	да
2.3	Обработка обращений технического типа	1. Идентификация проблемы, предоставление клиенту подготовленного решения из базы знаний 2-й линии, закрытие обращения. 2. Эскалация обращения на 3-й уровень службы технической поддержки «Первого ОФД» в случае отсутствия заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня 3. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 4. Наполнение базы знаний 2-го уровня	А К А Б	да
2.4	Обработка обращений претензионного типа	1. Эскалация обращения в юридическую службу «Первого ОФД»	В	да
2.5	Обработка обращений типа «Пожелания»	1. Идентификация проблемы, предоставление клиенту подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие обращения. 2. Эскалация обращения в службу технической поддержки «Первого ОФД» в случае отсутствия заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня 3. Мониторинг своевременного закрытия обращений. 4. Наполнение базы знаний 2-го уровня	Б В В В	да

**Таблица 2 – Сроки реакции на обращения, выполняемые службой поддержки клиентов
в соответствии с категорией критичности.**

Категория критичности	К (Критический)	А (Высокий)	Б (Средний)	В (Низкий)
Время реакции, часов	1	8	24	48

Таблица 3 – Уровень сервиса службы поддержки клиентов

Параметр	Описание	Значение
Обеспечение бесперебойной работы Службы Технической Поддержки	Доступность всех каналов обращений: телефон, электронная почта	99% в режиме окна обслуживания
Обеспечение максимально короткого времени ожидания вызова	Среднесуточный уровень обслуживания телефонных обращений	не менее 50% вызовов, приняты в первые 30 секунд ожидания ответа оператора 1 линии
Обеспечение максимально короткого времени обработки обращения	Среднесуточный уровень обслуживания обращений	не менее 50% заявок, приняты, обработаны и направлены в работу на группу исполнителей в течение 30 минут с момента получения заявки
Процент потерянных вызовов	Среднемесячный объем потерянных вызовов	не более 10%
Процент пропущенных обращений, писем	Среднесуточный объем необработанных, потерянных обращений	1% (99% обращений должны быть обработаны)
Обеспечение вежливого и внимательного обслуживания пользователей специалистами Службы Поддержки	Среднемесячный объем обоснованных жалоб на качество обслуживания в Сервис Деск	не более 5% от общего объема поступивших обращений