

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТОВ ПРИ ОБРАЩЕНИИ НА ЛИНИЮ КОНСУЛЬТАЦИЙ СО СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

1. Общие положения регламента:

Настоящий регламент регулирует порядок взаимодействия клиентов со специалистами линии консультаций отдела сопровождения программных продуктов.

На линии консультаций рассматриваются только вопросы, определенные настоящим Регламентом (см. Главу 10).

Обязательным условием получения консультаций является наличие действующей подписки на продукт «1С:Комплект поддержки для Беларуси» (далее – КП) в соответствии с правилами, установленными фирмой «1С» для программных продуктов «1С». Пользование услугами линии консультаций без заключения договора КП, либо договора технической поддержки, либо лицензионного договора запрещается.

2. Цель регламента:

— Качественное обслуживание – четкие стандарты и процедуры для быстрого и эффективного решения запросов клиентов.

— Уважительное общение – правила, обеспечивающие вежливый и конструктивный диалог между клиентами и специалистами.

— Удобство обращения – простые инструкции для клиентов, ускоряющие обработку запросов.

— Защита прав сторон – определение допустимого поведения и ответственности за нарушения.

— Повышение лояльности – быстрое решение проблем и улучшение удовлетворенности клиентов.

— Оптимизация работы специалистов – четкие правила для организации процессов, экономии времени и повышения эффективности.

— Обратная связь – системный сбор отзывов для анализа и улучшения качества услуг.

3. Термины и определения регламента:

Специалисты линии консультаций отдела сопровождения программных продуктов — это квалифицированные сотрудники, отвечающие за предоставление технической и консультационной поддержки клиентам программных продуктов компании. Их основная задача заключается в помощи клиентам в решении возникающих вопросов и проблем, связанных с использованием программного обеспечения.

Обращение на линию консультаций — это процесс взаимодействия клиента с консультантами или специалистами компании через телефон, электронную почту или другие каналы связи, предназначенные для предоставления консультационных услуг.

Обращение может включать, но не ограничивается, следующими действиями:

— **«Запрос консультации»:** Пользователь может инициировать обращение, задавая вопросы или запрашивая информацию по услугам, продуктам или другим аспектам деятельности компании.

— **«Получение рекомендаций»:** Пользователь может получать рекомендации и советы по использованию услуг или продуктов, а также по решению возникающих проблем.

— **«Уточнение информации»:** Пользователь может уточнять детали, касающиеся условий предоставления услуг, сроков, цен и других важных аспектов.

— **«Обратная связь»:** Пользователь может предоставлять обратную связь о качестве предоставляемых услуг и уровне консультационной поддержки.

— Обращения на линию консультаций рассматриваются в порядке очереди, и компания обязуется предоставлять ответ в установленные сроки.

Скриншот — это изображение, полученное с экрана устройства (компьютера, смартфона, планшета и т.д.), которое фиксирует текущее состояние отображаемой информации. Скриншот может быть использован для документирования ошибок, проблем, интерфейсов или других визуальных данных, связанных с использованием услуг или продуктов, предоставляемых по настоящему Договору. Скриншоты могут быть предоставлены в различных форматах, таких как PNG, JPEG или GIF, и должны содержать четкое изображение экрана, включая все элементы, необходимые для понимания контекста обращения или запроса (<https://bpr.by/manuals/createscreen.pdf>).

4. Режим работы и контакты линии консультаций:

— Услуги линии консультаций клиентов осуществляются в будние дни с 09:00 до 17:30 (в пятницу и предпраздничные дни до 16:30). Перерыв на обед: 13:00 до 14:00. При официальном переносе рабочими днями считаются дни согласно производственному календарю.

— Обращения на линию консультаций могут поступать (согласно заключенного договора и/или действующего тарифного плана):

- по телефону + 375-17-388-77-78 (многоканальный);
- эл.почте: office@bpr.by;
- с использованием сервиса связи «1С-Коннект».

5. Подготовка к обращению на линию консультаций:

— *Сбор информации:*

• Перед обращением на линию консультаций клиентам рекомендуется собрать всю необходимую информацию, которая может помочь специалистам быстрее понять и решить проблему. Это может включать:

- Описание проблемы или вопроса.
- Дата и время возникновения проблемы.
- Шаги, предпринятые для решения проблемы.

- Сообщения об ошибках или другие уведомления, появляющиеся в процессе работы с программным продуктом.

— ***Подготовка данных о продукте:***

Клиенты должны иметь под рукой информацию о программном продукте, с которым возникла проблема, включая:

- Название и версия программного продукта.
- Операционная система и ее версия (если применимо).
- Конфигурация оборудования (если это может повлиять на работу продукта).

— ***Скриншоты и другие материалы:***

Рекомендуется подготовить скриншоты, видео или другие визуальные материалы, которые могут помочь в объяснении проблемы. Это может включать:

- Скриншоты ошибок или сообщений.
- Записи экрана, демонстрирующие проблему в действии.
- Документы или файлы, относящиеся к вопросу.

— ***Проверка доступных ресурсов:***

Перед обращением стоит ознакомиться с доступными ресурсами, размещенными по адресу: <https://its.1c.eu/>, такими как:

- Руководства клиента и документация по продукту;
- Видеоуроки или обучающие материалы, которые могут содержать ответы на распространенные вопросы.

— ***Определение способа связи:***

Клиенты используют способ связи согласно действующего договора и/или тарифного плана.

— ***Уважительное общение:***

Клиенты должны помнить о важности вежливого и конструктивного общения с консультантами. Это включает:

- Уважение к времени и усилиям специалистов.
- Четкое и лаконичное изложение проблемы.
- Открытость к предложениям и рекомендациям со стороны специалистов.

6. Процесс обращения на линию консультаций:

— Обращение может осуществляться через внешние каналы связи: телефон, электронная почта, сервис для связи «1С-Коннект».

— При этом клиент должен представиться и передать контактные данные для обратной связи.

— Клиент обязан вести себя вежливо и уважительно по отношению к специалистам, избегая неэтичного общения.

7. Порядок обработки обращения на линию консультаций:

— Обращения по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С-Коннект» (далее – Электронные обращения) рассматриваются в течение рабочего дня в порядке очередности поступления. Время подготовки ответа на обращение клиента зависит от сложности решаемого вопроса и (при необходимости получения дополнительной информации от клиента, воспроизведения ситуации, анализа данных информационной базы, передачи вопроса разработчикам) может быть увеличено, о чем по электронной почте или через «1С-Коннект» уведомляется пользователь.

— Электронные обращения, поступившие в нерабочее время или за 30 минут до окончания рабочего дня, рассматриваются на следующий рабочий день.

— Ответ на электронное обращение готовится в течении ближайших 16 рабочих часов (рабочий час равен астрономическому часу в пределах рабочего дня) с момента получения обращения на линию консультаций. Время подготовки ответа на обращение клиента зависит от сложности решаемого вопроса и при необходимости получения дополнительной информации от клиента, моделирования ситуации, передачи вопроса разработчикам программ

может быть увеличено, о чем по электронной почте уведомляется пользователь.

— Электронные обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в ближайший рабочий день.

— Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на методические материалы.

— Услуги помощи и консультаций клиентов оказываются только по программным продуктам «1С» с установленным актуальным релизом. Если пользователь не обновил своевременно программный продукт «1С», ему будет предложено провести обновление и повторить операцию.

— Решение вопросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:

- Пользователь отказывается предоставить запрашиваемую специалистом линии консультации информацию;
- Отсутствие действующей подписки на «1С:Комплект поддержки. Беларусь»;
- Невозможно воспроизвести описанную проблему на аналогичной типовой программе;
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала типовой программы;
- Используется нелицензионная копия типовой программы.

— Вопрос не входит в перечень решаемых вопросов на линии консультаций (см. Главу 10).

— Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

— В случае нарушения общепринятых норм делового общения со стороны клиента.

8. Лимит обращений на линию консультаций:

— Консультации оказываются в рамках абонентского лимита времени согласно заключенному договору и/или выбранному тарифному плану.

— Количество обращений на линию консультаций через чат «1С-Коннекта» регламентируются согласно заключенному договору и/или выбранному тарифному плану.

— В 1-ом (одном) обращении может решаться только 1-н (один) вопрос. Если в обращении указывается несколько вопросов, ответ готовится только на первый заданный вопрос.

— Обращения, превышающие указанный лимит, будут рассматриваться на усмотрение специалистов линии консультаций и могут быть оплачены отдельно в соответствии с тарифами, установленными на момент обращения.

— В случае необходимости дополнительных обращений, сторона, инициирующая обращение, обязуется уведомить другую сторону о намерении превысить лимит и согласовать условия дополнительной поддержки.

— Неиспользованное (до конца календарного месяца обслуживания) время консультаций не переносится на следующий месяц.

— Соблюдение данного лимита обращений является важным условием для эффективного взаимодействия и оптимизации работы линии консультаций.

9. Лимит телефонных обращений на линию консультаций:

— Длительность телефонных обращений на линию консультаций ограничивается. Совокупное время консультаций на одно обращение не более 5-ти (пяти) минут в день.

— В случае необходимости продолжения разговора, превышающего указанный лимит, сторона, инициирующая обращение, обязуется уведомить другую сторону о необходимости продления разговора и получить согласие на продолжение.

— Обращения, превышающие указанный лимит, могут быть обработаны на усмотрение стороны, принимающей звонок, и могут потребовать дополнительного согласования или оплаты в соответствии с действующими тарифами.

— Неиспользованное (до конца календарного месяца обслуживания) время консультаций не переносится на следующий месяц.

— Округление времени обработки обращений округляются в большую сторону.

10. Перечень вопросов, рассматриваемых линией консультаций:

— Линия консультаций осуществляет техническую поддержку пользователей по типовым программам последних релизов в том виде, в котором их распространяет разработчик. Специалист линии консультаций моделирует ситуацию по вопросу клиента на типовой программе.

— Удаленное подключение к компьютерам пользователей в рамках линии консультации не выполняется (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги и/или согласно действующего договора и/или тарифного плана).

— Линия консультаций **оказывает** техническую поддержку по следующим вопросам:

- Функциональные возможности типовой программы;
- Настройка параметров учета в типовой программе;
- Отражение бухгалтерских операций в типовых программах;
- Использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы;
- Типовые настройки сервисов фирмы «1С», в случае возникновения затруднений при работе с ними;
- Формирование типовых и регламентированных отчетов;
- Работы с сервисами фирмы «1С»;

- Консультации в соответствии с приобретенным тарифным планом, дополнительными услугами;

— Линия консультаций **не оказывает** техническую поддержку по следующим вопросам:

- Работа в типовой программе в режиме Конфигуратор;
- Установка программного продукта;
- Настройка и установка стороннего программного обеспечения;
- Пояснения общих вопросов программирования;
- Обновления, тестирование программ;
- Исправления ошибок, вызванных нетиповым функционалом программного продукта на платформе «1С:Предприятие»;
- Первоначальная настройка типовых программ (перенос остатков, перенос справочников, настройка учетной политики и другие).
- Настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением;
- Настройка работы типовых программ с внешним оборудованием;
- Проведение анализа учетных данных, проверка расчетов и другие работы, связанные с поиском ошибок при настройке и проведении клиентами операций в типовых программах;
- Удаленная установка, диагностика серверного или системного ПО на компьютере или сервере клиента;
- Обучение пользователей по работе с типовыми программами (за исключением пользователей, которые приобрели дополнительные услуги);
- Консультирование и подготовка ответов на повторяющиеся вопросы. Клиентам будет предложено выслать по электронной почте соответствующие инструкции из документации (ссылки на источники информации) либо заключить отдельный договор на обучение;
- Толкование норм действующего законодательства;

- Организация, постановка бухгалтерского и налогового учета, помощь в составлении месячной/ квартальной/ годовой отчетности;
 - Порядок получения и восстановления программной лицензии.
- Все работы, выше перечисленные, могут быть выполнены в рамках индивидуального договора на обслуживание и сопровождение.
- В случае нарушения общепринятых норм делового общения со стороны клиента в консультации будет отказано.

11. Нормы профессиональной этики:

Обращение на линию консультаций требует соблюдения определенных норм профессиональной этики как со стороны клиентов, так и со стороны специалистов. Эти нормы помогают создать конструктивное и уважительное взаимодействие, что, в свою очередь, способствует более эффективному решению возникающих вопросов.

— *Нормы для клиентов:*

- Вежливость и уважение:
 - Клиенты должны обращаться к специалистам с уважением, избегая грубости и нецензурной лексики.
 - Важно помнить, что специалисты также являются людьми и могут испытывать стресс или давление.
- Четкость и лаконичность:
 - При изложении проблемы клиенты должны стремиться быть максимально ясными и конкретными, чтобы специалист мог быстро понять суть вопроса.
 - Избегайте излишних деталей, которые могут отвлекать от основной проблемы.
- Терпение:
 - Клиенты должны проявлять терпение в процессе консультации, так как решение проблемы может занять время.

- Важно понимать, что некоторые вопросы требуют дополнительного времени для анализа и поиска решения.
- Открытость к рекомендациям:
 - Клиенты должны быть готовы воспринимать советы и рекомендации специалистов, даже если они могут показаться непривычными или неудобными.
 - Важно задавать уточняющие вопросы, если что-то неясно.
- Конфиденциальность:
 - Клиенты должны уважать конфиденциальность информации, связанной с другими клиентами и компанией.
 - Не следует делиться личными данными или информацией, которая может нарушить чью-либо конфиденциальность.

— *Нормы для специалистов:*

- Профессионализм:
 - Специалисты должны демонстрировать высокий уровень профессионализма, включая знание продукта и умение решать проблемы.
 - Важно поддерживать спокойствие и уверенность в общении с клиентами.
- Вежливость и уважение:
 - Специалисты обязаны обращаться к клиентам с уважением, независимо от их поведения.
 - Важно проявлять эмпатию и понимание к проблемам клиентов.
- Четкость и доступность:
 - Специалисты должны объяснять технические аспекты и решения простым и понятным языком.
 - Необходимо проверять, что клиент понимает предоставленную информацию.
- Конфиденциальность:

- Специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность информации, полученной от клиентов, и не разглашать ее третьим лицам.
- Важно защищать личные данные клиентов и информацию о компании.
- Ответственность:
 - Специалисты должны брать на себя ответственность за свои действия и решения, а также за качество предоставляемой информации.
 - В случае возникновения ошибки или недоразумения важно оперативно информировать клиента и предложить пути решения.

12. Обязанности специалистов линии консультаций:

Специалисты линии консультаций обязуются предоставить квалифицированные консультации в рамках своей специальности:

— Консультирование клиентов:

- Предоставление информации о функциональных программных продуктах.
- Объяснение особенностей и возможностей использования программного обеспечения.

— Диагностика и решение проблем:

- Выявление причин возникновения ошибок и сбоев в работе программного обеспечения.
- Предложение решений и рекомендаций по устранению проблем.

— Обратная связь и улучшение продуктов:

- Взаимодействие с другими подразделениями компании (например, разработчиками) для передачи информации о выявленных проблемах.

13. Обратная связь:

Клиенты имеют право оставлять отзывы о качестве консультационных услуг. Все отзывы будут рассмотрены, и при необходимости будут предприняты меры по улучшению качества обслуживания.

14. Ответственность за нарушение правил:

Нарушение правил взаимодействия может негативно сказаться на качестве обслуживания, а также на атмосфере общения между клиентами и специалистами. Для обеспечения эффективного и конструктивного взаимодействия, важно установить четкие меры ответственности за нарушения.

— *Ответственность клиентов:*

- Нарушение норм профессиональной этики и делового общения:
 - В случае грубого или неуважительного поведения, специалисты имеют право прекратить консультацию и предложить клиенту перезвонить позже, когда он будет готов к конструктивному общению.
 - Повторные случаи неуважительного обращения могут привести к ограничению доступа клиента к линии консультаций. В крайних случаях это может стать основанием для расторжения договора с клиентом. Клиент будет предупрежден о недопустимости такого поведения, и в случае его повторения могут быть предприняты соответствующие меры.
- Предоставление ложной информации:
 - Если клиент предоставляет недостоверные данные, это может привести к неправильной диагностике проблемы. В таких случаях специалист может отказать в помощи до тех пор, пока клиент не предоставит точную информацию.
- Нарушение конфиденциальности:
 - Клиенты, которые делятся личной информацией других пользователей или нарушают правила конфиденциальности, могут быть предупреждены о недопустимости таких действий. Повторные нарушения могут привести к блокировке доступа к линии консультаций.