

!Регламент

Регламент по оказанию технической поддержки

- Как обратиться в техническую поддержку
- Организация нового рабочего места сотрудника
- Правила согласования доступа к корпоративным ресурсам
- Предоставление доступа к корпоративным ресурсам

Как обратиться в техническую поддержку

Введение

Прежде чем составлять запрос в техподдержку, проверьте, нет ли готового ответа на Ваш вопрос в **базе знаний**. Большую часть ответов на вопросы мы стараемся размещать на портале (Вы так же можете написать в техподдержку с пожеланием добавить ту или иную инструкцию). Для удобства можно воспользоваться поиском.

Если Вы не нашли нужную информацию в **базе знаний**, а так же если проблема значимая или неоднозначная, то смело пишите в техническую поддержку Crontab, где Вам помогут разобраться или проконсультироваться.

Рекомендации по составлению запроса в техподдержку

1. Сформируйте суть проблемы

Опишите свою проблему по существу, отталкиваясь от конкретики и фактов.

Укажите, о каком функционале идет речь, как воспроизводится проблема, подробно приведите все необходимые данные.

2. Создавайте отдельные тикеты на разные вопросы

Если у Вас несколько вопросов на разные темы, лучше создать для каждого вопроса отдельный тикет. Это ускорит процесс, так как для решения разных вопросов могут быть задействованы разные специалисты - каждый сможет заняться своим отдельным вопросом.

3. Не создавайте несколько запросов по одной и той же проблеме

Это создаст путаницу в тикетах и увеличит время обработки запроса.

Как ускорить ответ?

Пожалуйста, предоставьте всю информацию, необходимую для ответа. Для того чтобы избежать дополнительных вопросов, рекомендуем:

1. Предоставьте необходимую информацию. Расскажите:
 - о ваших действиях, которые привели к возникновению вопроса - это даст нам возможность воспроизвести ситуацию;
 - что Вы ожидали увидеть - иногда нормальная работа программы воспринимается как ошибка;
 - что Вы увидели, приложите скриншот, приведите полный код ошибки - обычно это дает информацию о ее причинах.
2. Не приводите в обращении данные, которые не имеют отношения к делу. Определите, что именно является проблемой и четко ее сформулируйте. Избыток информации может затянуть решение.

Способы обращения в техподдержку

Есть несколько способов обратиться в техническую поддержку.

Обращаем Ваше внимание, что любой оформленной заявке в письменной форме присваивается семизначный номер, с помощью которого Вы можете отслеживать статус.

Заявки с личных почт сотрудников не обрабатываются, только с корпоративных почт компании

1. Через портал

Основным и самым удобным способом обращения в нашу техподдержку является обращение **через портал**.

Адрес портала техподдержки Crontab: <https://help.cron-tab.ru>

2. По E-MAIL

Можно написать письмо на электронную почту: help@cron-tab.ru

При обращении через электронную почту автоматически создается задача на портале техподдержки. При этом:

- При создании такой заявки на Вашу почту придет уведомление о том, что обращение было принято. Так же Вашему обращению будет присвоен номер;
- Ответ от специалиста приходит на электронную почту с которой был отправлен запрос;

- Историю обращения можно посмотреть на портале;
- при закрытии такой заявки на Вашу почту придет уведомление о том, что обращение было успешно выполнено и закрыто.

Пожалуйста, не отправляйте ответное письмо если задача была решена, в противном случае специалист который Вам помогал получит отрицательную оценку по качеству своей работы.

3. Через Telegram-бот

Так же можно написать в Telegram: https://t.me/helpcrontab_bot

При обращении через Telegram-бота автоматически формируются заявки на портале от Вашего имени.

К сожалению, на данный момент они не включены в историю всех обращений.

4. По телефону

Предпочтительными являются письменные способы обращения в техподдержку. Обращения **по телефону** техподдержка готова принимать **исключительно в аварийных ситуациях** - смотрите ниже.

График работы техподдержки

Техподдержка Crontab работает по **графику 5/2 с 09:00 до 18:00** МСК.

Прямая связь с техподдержкой осуществляется **в указанные часы работы с понедельника по пятницу**, за исключением праздничных дней РФ.

Оставлять заявки можно в любое время, включая выходные и праздники. Данные заявки будут обработаны в рабочее время.

Обращение при аварийных ситуациях

При возникновении аварийной ситуации Вы можете установить **"Аварийный" приоритет** в обращении через любой из каналов связи.

Аварийные ситуациями считаются любые проблемы с сервером и службами, связанными с 1С - например, проблемы с входом в 1С, а так же зависания.

Для обращения при аварийной ситуации:

1. По телефону - в часы работы техподдержки с 09:00 до 18:00 по МСК позвоните по телефону **8 (495) 128-03-04**;
2. В электронном письме - напишите сообщение , содержащее словосочетание "**Мой вопрос Аварийного приоритета**";
3. В Telegram - напишите первое сообщение "**Мой вопрос Аварийного приоритета**", в следующем сообщении подробно опишите вопрос;
4. На портале - выберите вручную приоритет "**Аварийный**" при создании заявки.

Организация нового рабочего места сотрудника

Введение

Разъяснения о подготовки информационных ресурсов для новых сотрудников организации.

Создание учётных записей может занимать от 1 до 2 часов в зависимости от загруженности технической поддержки. Если нужно подготовить физическое место в офисе, об этом следует сообщить заранее, так как техническая поддержка работает удалённо. Поэтому такая информация должна поступать как минимум за 2-3 рабочих дня при наличии свободной техники, в противном случае заявка на закупку необходимо создать как минимум за 5 рабочих дней.

Как создать заявку

На электронную почту: help@cron-tab.ru , либо через [личный кабинет технической поддержки](#)

Заявки на новое рабочее место принимаются исключительно от согласованных сотрудников организации. Ознакомиться можно по [ссылке](#)

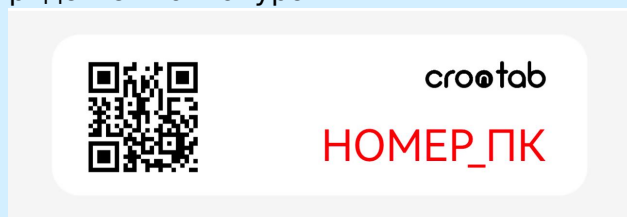
Что написать

В **теме** письма укажите "**Новое рабочее место**" или "**Новый сотрудник**".

В **теле** письма укажите следующее:

1. **ФИО:**
Иванов Иван Иванович (нового сотрудника)
2. **Должность и кому подчиняется:**
Менеджер, Петрову В.М.
3. **ПК/ноутбук:**
Есть (**укажите номер со стикера***) или необходимо приобрести (**до 5 рабочих дней после оплаты**)
4. **Корпоративная почта:**
Нужна / не нужна
5. **Доступ к удаленному рабочему столу:**
Нужен / не нужен (**если нужен доступ к 1С, то доступ к удаленному рабочему столу необходим**)
6. **Доступ к сетевому диску:**
Нужен / не нужен (**необходимо указать перечень папок, по умолчанию доступ не предоставляется**)
7. **Доступ к 1С:**
Нужен / не нужен (**укажите название ИБ и права, для постановки задачи 1С-никам**)
8. **Дополнительный доступ:**
Укажите перечень дополнительного ПО (**например Битрикс 24**)
9. **Дополнительное оборудование:**
Укажите доп оборудование, которое необходимо приобрести, а так же опишите для чего.
10. **Дата выхода сотрудника:**
Укажите дату выхода нового сотрудника
11. **Адрес:**
Укажите адрес офиса в котором сотрудник будет работать, если удаленно, то укажите - удаленно

* На каждом системном блоке сверху нанесен стикер нашей компании, на ноутбуках - рядом с клавиатурой.



Не путайте со стикерами нанесенными на мониторы.

Шаблон для копирования

ФИО:

Должность и кому подчиняется:

ПК/ноутбук:

Корпоративная почта:

Доступ к удаленному рабочему столу:

Доступ к сетевому диску:

Доступ к 1С:

Дополнительный доступ:

Дополнительное оборудование:

Дата выхода сотрудника:

Адрес:

Правила согласования доступа к корпоративным ресурсам

Введение

Чтобы не допустить неправомерного доступа к корпоративным ресурсам наших клиентов, мы вынуждены усилить контроль за выдачей доступов.

Что необходимо сделать

Руководителю организации необходимо оформить на фирменном бланке с печатью и подписью, указав лиц, которые имеют право на согласование доступа к корпоративным ресурсам.

Не забывайте своевременно подавать заявки на прекращение "согласования/доступа" действующих, а так же уволенных сотрудников.

До момента получения письма, обработка таких заявок будет обрабатываться только с корпоративной почты руководителя.

Обратите внимание, что такие заявки не принимаются посредством телефона, различных мессенджеров и почт которые не являются корпоративными.

Примеры доступов

1. Создание корпоративных почт, а также их блокировка;
2. Создание учетных записей в Active Directory (доступ к ПК и удаленному рабочему столу);
3. Предоставление доступа к сетевому диску (Вы можете описать отдельно каждый сетевой диск, указать отдельную папку, либо предоставить полный доступ к сетевому диску);
4. Предоставление к иным ресурсам организации (Например, к корпоративному portalу Битрикс 24 и тд)

Пример информационного письма

Обратите внимание, что в письме следует указывать корпоративный почтовый ящик на домене компании, согласование с личных почт запрещено!

В техническую поддержку CronTab
«__» _____ 20__ г.

Информационное письмо

Даю своё согласие на предоставление доступа к корпоративным ресурсам следующим сотрудникам/корпоративным почтам:

1. Иванов Иван Иванович (ivanov@cron-tab.ru) - Создание/блокировка почтовых ящиков, предоставление доступа к сетевому диску(папки- общая, документооборот, бухгалтерия и тд)
2. Петров Петр Петрович (petrov@cron-tab.ru) - полный доступ к сетевому диску

Руководитель:

(подпись)

МП

Форс-мажор:

В случае спорной ситуации или отсутствия описания в информационном письме, доступ к корпоративным ресурсам должен быть согласован руководителем компании. Для этого достаточно направить письмо в техническую поддержку и добавить в копию руководителя. При положительном ответе от руководителя, задача принимается в работу.

В случае, когда сотрудник пересылает письмо от руководителя в техническую поддержку, доступ к корпоративным ресурсам считается согласованным.

Предоставление доступа к корпоративным ресурсам

Введение

В целях конфиденциальности мы не храним пароли (доступы к корпоративным ресурсам) наших клиентов.

Для передачи доступов мы используем готовое решение на своих информационных ресурсах.

Хранение паролей

Для предотвращения несанкционированного доступа с нашей стороны, со стороны клиента или внешней среды мы не храним у себя пароли, которые выдаются сотрудникам.

Если пароль утерян, Вы можете обратиться к нам для сброса пароля на новый. Техническая поддержка сгенерирует новый пароль и вышлет посредством тикет системы.

Передача паролей

При запросе клиента, специалист технической поддержки создает новый пароль и передает ссылку в тикет системе.

Пример отправленной ссылки продемонстрирован ниже:

Для того, чтобы увидеть доступы, необходимо нажать на кнопку **Вкл/выкл видимость**

Ссылка действует 7 календарных дней, по истечению времени вы не сможете получить информацию.

