

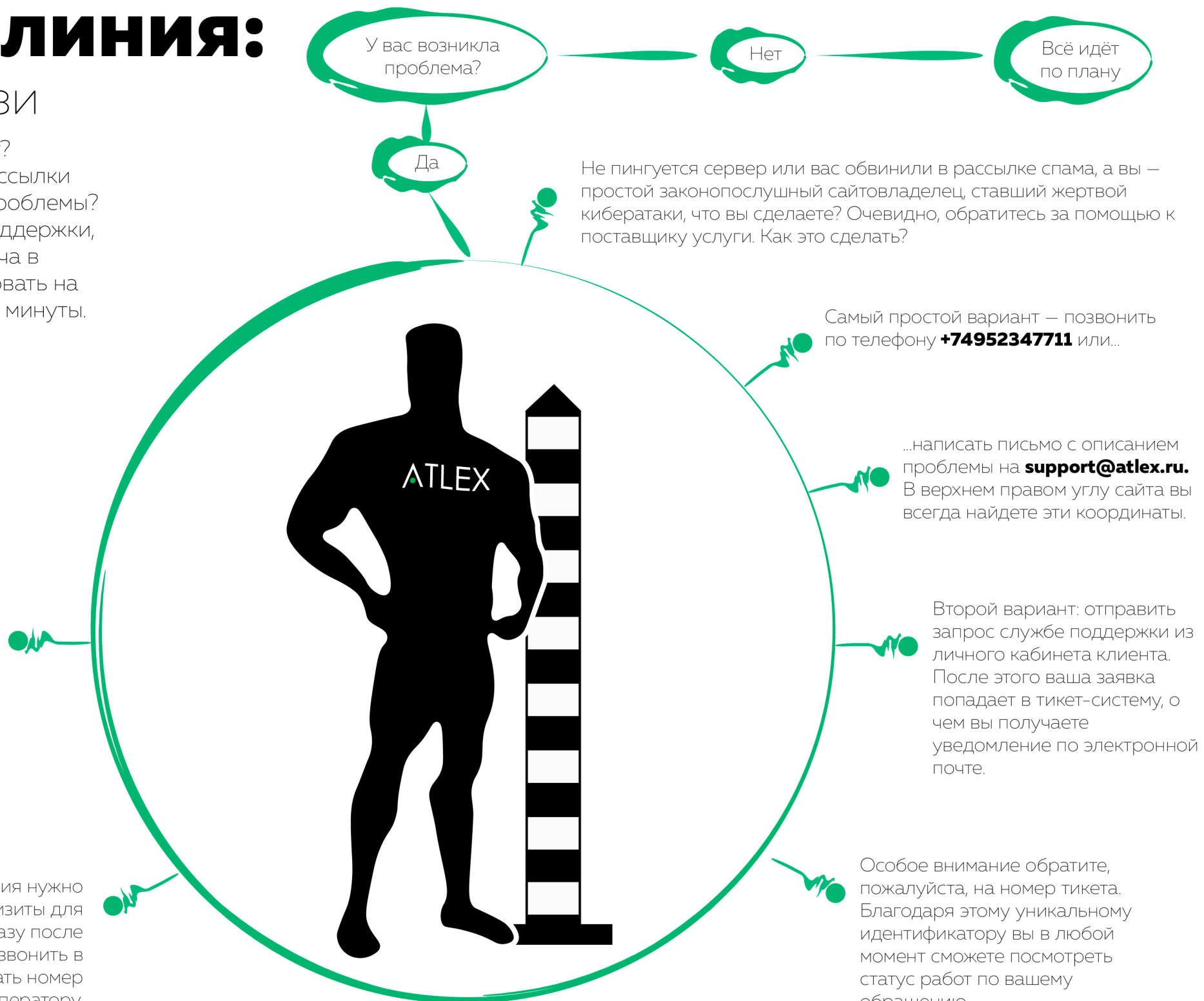
Первая линия:

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

Кто отвечает вам по телефону?
Кто присылает вам полезные ссылки
на инструкции по решению проблемы?
Первая линия технической поддержки,
наши "пограничники". Их задача в
любое время суток отреагировать на
ваше обращение в считанные минуты.

Ждите. До 70% проблем клиентов
решаются именно на этом рубеже.
Что происходит с оставшимися
30%? Они эскалируются, то есть
передаются на второй уровень
поддержки.

Для просмотра статуса обращения нужно
просто зайти в тикет-систему (реквизиты для
входа вам приходят на почту сразу после
регистрации запроса) или позвонить в
службу поддержки и продиктовать номер
своего тикета оператору.



Рубрика «Минутка-занудка»

Бэк-офис

Обычно так называют подразделения, которые обслуживают работу бизнеса, но не видны клиенту. С этой точки зрения классическим бэк-офисом можно назвать вторую и третью линию технической поддержки. А вот первая линия — типичный фронт-офис, структура компании, которая находится постоянно на виду у клиента. Чаще всего вы общаетесь именно с ними.

Тикет, тикет-система

Тикет (от англ. ticket - билет) — запись, которая формируется по факту обращения клиента. Тикет может формироваться в автоматическом или ручном режиме. Если вы пишете нам по электронной почте или используете соответствующую форму в личном кабинете, то система сама заводит тикет, поэтому мы очень благодарны тем пользователям, которые берут на себя работу по подробному описанию проблемы. Если же вы звоните нам, то специалист службы поддержки заполняет тикет по ходу разговора. Подробное описание проблемы позволяет провести эскалацию в кратчайшие сроки.

Эскалация

Так называют процесс передачи обращения клиента от одного уровня технической поддержки другому, более высокому. Этот процесс сопровождается подробным описанием предпринятых диагностических мероприятий, логом работ, проведенных техподдержкой предыдущего уровня и сообщением о результатах этих работ.