

# Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®

## Процессы технической поддержки пользователей

Версия документа <1.0> (ред. от 18.12.2018)

**Sphaera.tech** - Сайт технической поддержки платформы СФЕРА®, далее, **Сайт поддержки**.

**Netrox(sc)** - Сервис онлайн-консультанта, позволяющего в реальном времени контролировать посетителей Сайта поддержки и общаться с ними посредством чата, далее, **Сервис консультант**.

### 1. Роли пользователей

- **Посетитель Сайта поддержки:** Посетитель сайта технической поддержки платформы СФЕРА®.
- **Администратор:** Пользователь Сервиса консультанта. Настройка окна чата на Сайте поддержки через Сервис консультанта. Так же, фильтры автоматических действий, добавлять домены, исключать IP-адреса, настраивать очередь входящих вызовов и общие для всех операторов шаблоны сообщений.
- **Оператор:** Пользователь Сервиса консультанта. Доступ к мониторингу и общению с посетителями Сайта поддержки через Сервис консультанта, но не имеет доступа к настройкам окна чата.

### 2. Общие принципы организации технической поддержки пользователей Сайта поддержки

1) Предлагается использовать Сервис консультанта при следующих параметрах (в зависимости от количества активных пользователей Сайта поддержки):

a. **На первом этапе, при не большом количестве:**

- i. Количество операторов: 1;
- ii. Количество уровней поддержки: 1
- iii. Срок хранения истории: 14 дней.

b. **При среднем увеличении количества:**

- i. Количество операторов: +1 на каждые 100 пользователей.
- ii. Количество уровней поддержки: 1
- iii. Срок хранения истории: 3 года.

c. **При высоком увеличении количества:**

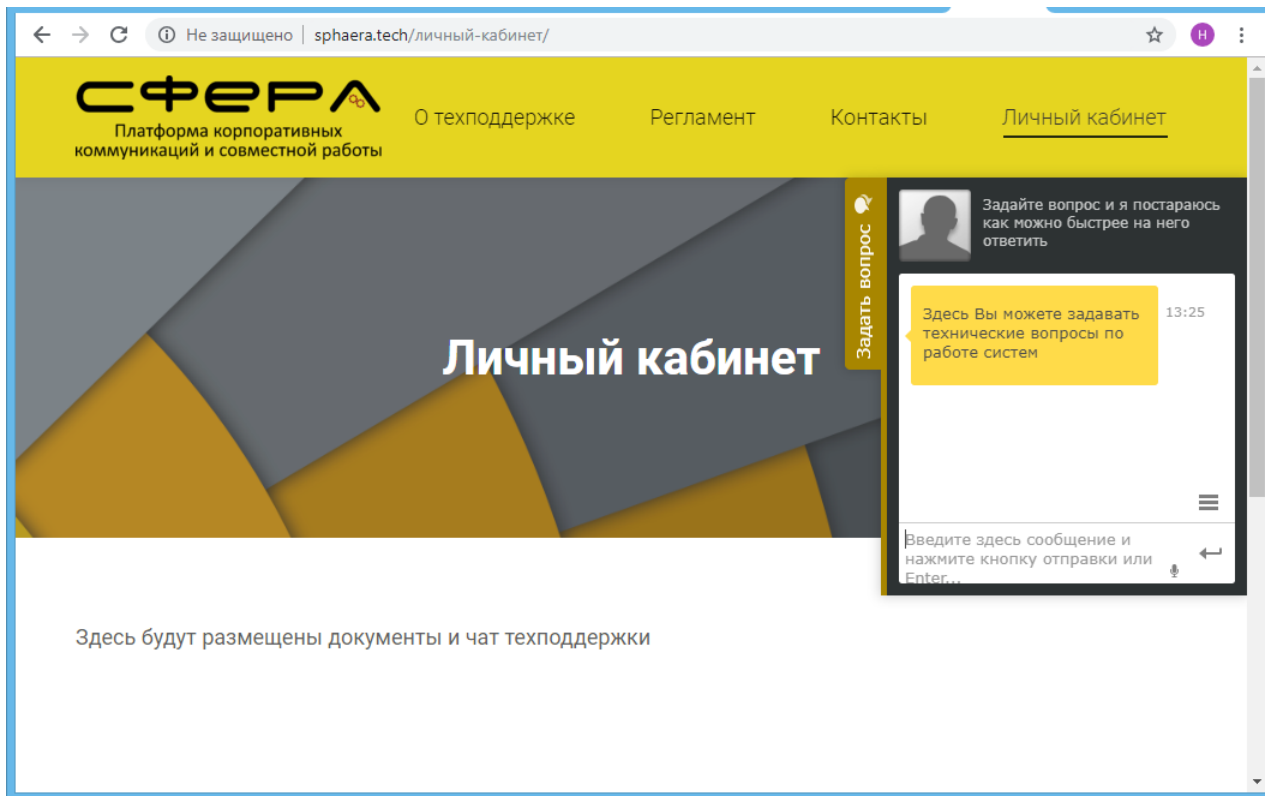
- i. Количество операторов: +1 на каждые 100 пользователей.
- ii. Количество уровней поддержки: 3
- iii. Срок хранения истории: 3 года.

ООО Юнитех®	This document/drawing/design is our property. Any illegal use by third persons will result in penal action in accordance with the law.	DRAWN/ TREAT:	DATE/TIME	NAME	PROJECT:	DESIGNATION:
			18.12.2018		Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®	Технические документы: Процессы технической поддержки пользователей
		CODE	ЮНИ_СФ.ПГ.01.000		PAGE 1 OF 8	

### 3. Посетителю Сайта поддержки

#### 3.1. Основные принципы работы

- 1) Окна чата для общения с Оператором на Сайте поддержки доступно только из раздела «Личный кабинет» (адрес <http://sphaera.tech/личный-кабинет/>) и только после авторизации пользователя на Сайте поддержки (после ввода пароля):



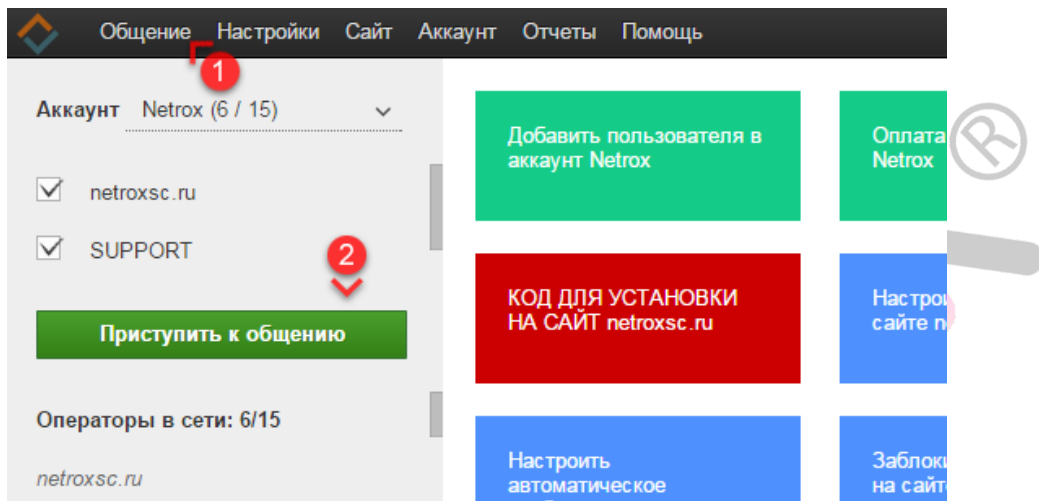
- 2) Если Операторы “В сети”, то Посетителю отображается форма активного чата. Если все операторы становятся недоступны для посетителя во время активного чата, то посетительское в окно чата изменяется на оффлайн форму.
- 3) Если все Операторы становятся недоступны для посетителя во время активного чата, то посетительское в окно чата изменяется на оффлайн форму. При этом посетитель имеет возможность вводить сообщение. Введенное посетителем сообщение в онлайн форме будет сохранено и останется в поле ввода сообщения. По нажатию на кнопку отправки, сообщение будет доставлено операторам и будет доступно им к просмотру после входа в Сервис консультанта.
- 4) Если посетитель набирает свой вопрос в поле ввода сообщения в оффлайн форме и в этот момент появляются операторы “В сети”, сообщение посетителя, благодаря технологии ChatRecovery, переносится из поля ввода сообщения оффлайн формы в поле ввода онлайн формы окна чата посетителя.

ООО Юнитех®	This document/drawing/design is our property. Any illegal use by third persons will result in penal action in accordance with the law.		DATE/TIME	NAME	PROJECT:	DESIGNATION:
		DRAWN/ TREAT:	18.12.2018		Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®	Технические документы: Процессы технической поддержки пользователей
		CODE	ЮНИ_СФ.ПГ.01.000		PAGE 2 OF 8	

## 4. Оператору

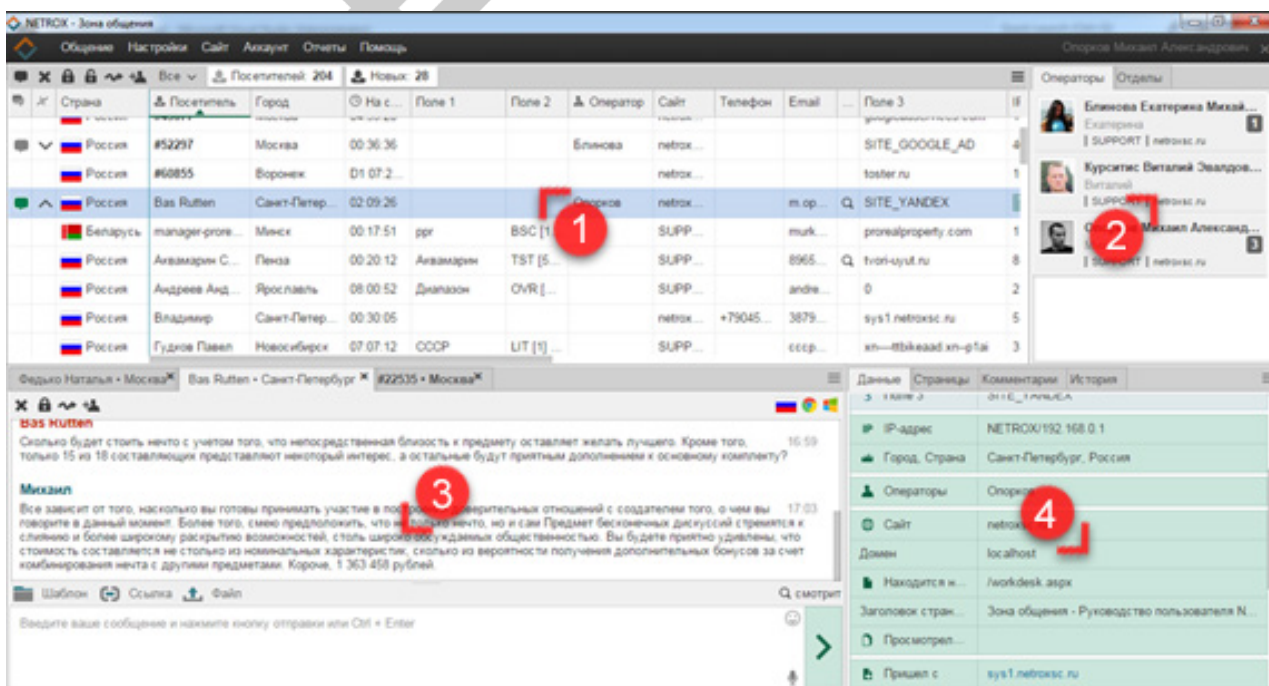
### 4.1. Основные принципы работы

- 1) Рабочее место Оператора - одно окно/вкладка браузера для работы в зоне "Общение" через Сервис консультанта:



- 2) При переключении из зоны "Общение" в другие, отличные от зоны "Общение", разделы (пункты верхнего меню), Оператор переключается для посетителя и других операторов в состояние "Не в сети".
- 3) Зона общения Оператора:

1. Список посетителей
2. Список операторов
3. Область переписки
4. Область детальной информации о посетителе



ООО Юнитех®

This document/drawing/design is our property. Any illegal use by third persons will result in penal action in accordance with the law.

DRAWN/  
TREAT:

18.12.2018

CODE

ЮНИ\_СФ.ПГ.01.000

DATE/TIME

NAME

PROJECT:

Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®

PAGE 3 OF 8

DESIGNATION:

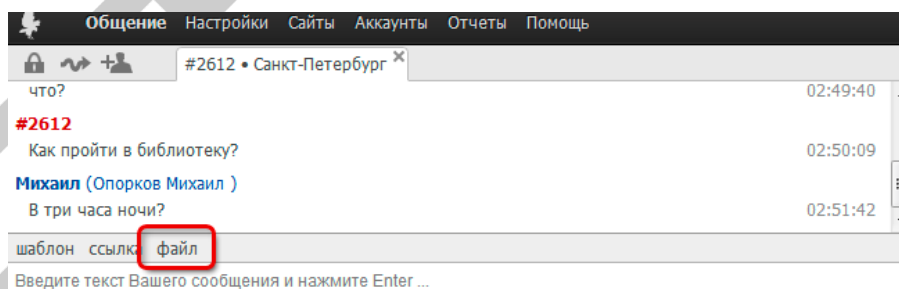
Технические документы: Процессы технической поддержки пользователей

## 4.2. Работа с посетителями Сайта поддержки

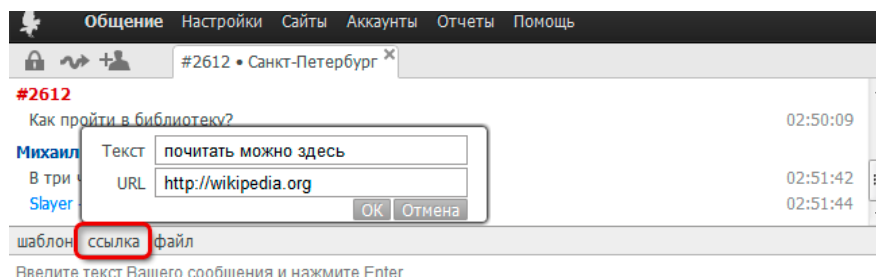
### 4.2.1. Обращение Посетителя на Сайте поддержки:

- 1 **Посетитель** переходит на Сайте поддержки в раздел <http://sphaera.tech/личный-кабинет/> : Окно чата не доступно.
- 2 **Посетитель** авторизуется на Сайте поддержки (вводит пароль): Появляется окно чата.
- 3 **Оператор** (1уровня, при наличии отделов) видит **Пользователя** и «ведет» общение с ним (**Оператор** (2,3ур) видит пользователя только если оператор предыдущего уровня перевел пользователя на соответствующий отдел):
  - 3.1. **Оператор** Идентифицирует **Пользователя** (ФИО, Договор, план технической поддержки);
  - 3.2. **Оператор** собирает информацию о проблеме и ПО **Пользователя**;
  - 3.3. **Оператор** определяет степень критичности запросов **Пользователя**.
- 4 **Оператор** регистрирует заявку на оказание технической поддержки.
- 5 **Оператор** проводит идентификацию, первичный анализ и решение проблемы **Пользователя**.
- 6 **Оператор** переводит нерешенные проблемы **Пользователя** на операторский отдел высшего уровня (при наличии отделов) или другого конкретного **Оператора**.
- 7 **Оператор** закрывает запрос **Пользователя**.

### 4.2.2. Отправка файла



### 4.2.3. Передача ссылок



ООО Юнитех®	This document/drawing/design is our property. Any illegal use by third persons will result in penal action in accordance with the law.	DRAWN/ TREAT:	DATE/TIME	NAME	PROJECT:	DESIGNATION:
		CODE	18.12.2018		Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®	Технические документы: Процессы технической поддержки пользователей
			ЮНИ_СФ.ПГ.01.000		PAGE 4 OF 8	

#### 4.2.4. История переписки

Данные	Страницы	Комментарии	История
2012-03-28			
2012-03-29			
2012-03-30			
2012-04-02			
2012-04-03			
Михаил		Здравствуйте, если есть вопросы, вы можете задать их в этом чате.	02:28:59
Посетитель		Сколько сейчас градусов ниже нуля?	02:49:14
Михаил		что?	02:49:40
Посетитель		Как пройти в библиотеку?	02:50:09
Михаил		В три часа ночи?	02:51:42

#### 4.2.5. Подробная информация

В числе доступной оператору информации: географическое расположение, данные о пребывании посетителя, источнике перехода и техническая информация о его системе.

Кроме того, если Посетитель ввел на вашем сайте личную информацию, или вы смогли ее получить каким-либо иным способом, это также можно отобразить в детальной информации.

Данные	Страницы	Комментарии	История
Имя	Константин		
Комментарий	повторять дважды		
IP-адрес	Рога и Копыта / 111.111.111.111		
Город, Страна	Санкт-Петербург, Россия		
Первое посещение	2012-01-19 10:43:06		
Пришел с	Прямой переход		

#### 4.2.6. Блокировка

С помощью данных опций вы можете заблокировать нежелательных посетителей. При этом интерактивная форма просто не будет видна этим посетителям, доступ на Сайт поддержки они не потеряют.

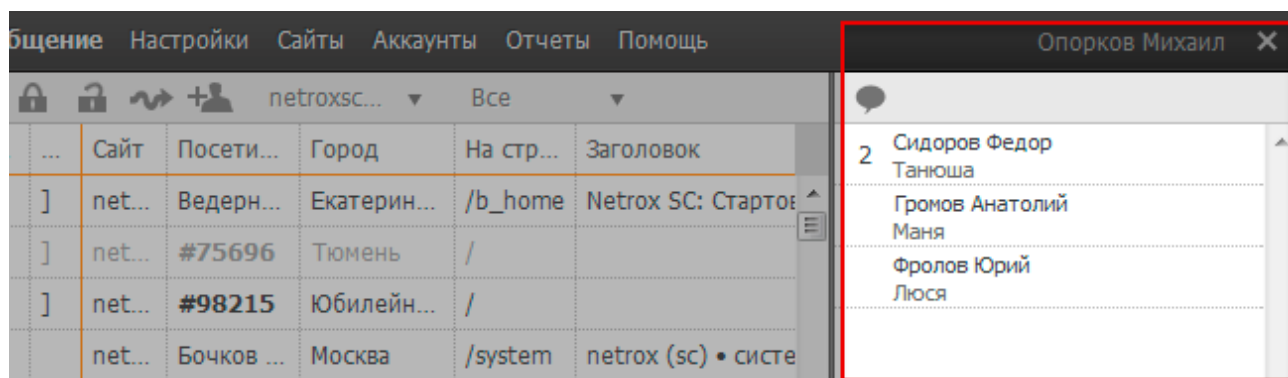
#### 4.2.7. Шаблонные сообщения

Во время переписки с посетителем можно использовать личные шаблоны сообщений и общие шаблоны сообщений.

Общение	Настройки	Сайты	Аккаунты	Отчеты	Помощь
Живой поиск шаблона ...					
A.001	Здравствуйте	Здравствуйте.			
A.002	Минутку	Минутку, пожалуйста..			
A.003	Не за что	Не за что.			
A.004	Всего доброго	Всего доброго.			
Интеграция с Google Analytics		<a href="#">Интеграция</a>			
Наши координаты		Контакты Телефон: +7 (812) 640 5284 E-mail: inbox@netroxsc.ru E-mail тех. поддержки: support@netroxsc.ru Адрес: 194223, Санкт-Петербург, пр. Мориса Тореза, д.68, литер Д, офис 404			

### 4.3. Работа с другими операторами

Если одновременно в Сервисе консультанта присутствуют другие операторы, Оператор может видеть их в списке операторов, приглашать их принять участие в своей переписке с посетителем, переключать переписку на другого оператора и просто вести внутренний чат.



## 5. Администратору

### 5.1. Управление пользователями

Администратор добавляет/настраивает/удаляет пользователей Сервиса консультанта (Операторов).

### 5.2. Управление отделами

Администратор добавляет/настраивает/удаляет операторские отделы:

- Поддержка первого уровня
- Поддержка второго уровня
- Поддержка третьего уровня

Администратор назначает Операторов в отделы.

### 5.3. Управление сайтами

К аккаунту может быть подключено неограниченное число сайтов (Сайтов техподдержки).

### 5.4. График работы сайта

Функция установки графика работы позволяет регулировать отображение онлайн-окна чата на сайте в заданные часы.

В нерабочие часы на сайте для всех посетителей, с которыми операторы не ведут диалог, будет отображаться статус offline вне зависимости от наличия операторов в сети.

ООО Юнитех®	This document/drawing/design is our property. Any illegal use by third persons will result in penal action in accordance with the law.	DRAWN/ TREAT:	DATE/TIME	NAME	PROJECT:	DESIGNATION:
			18.12.2018		Платформа корпоративных коммуникаций и совместной работы СФЕРА®	Технические документы: Процессы технической поддержки пользователей
		CODE	ЮНИ_СФ.ПГ.01.000		PAGE 6 OF 8	



## 5.5. Оценка консультации посетителем

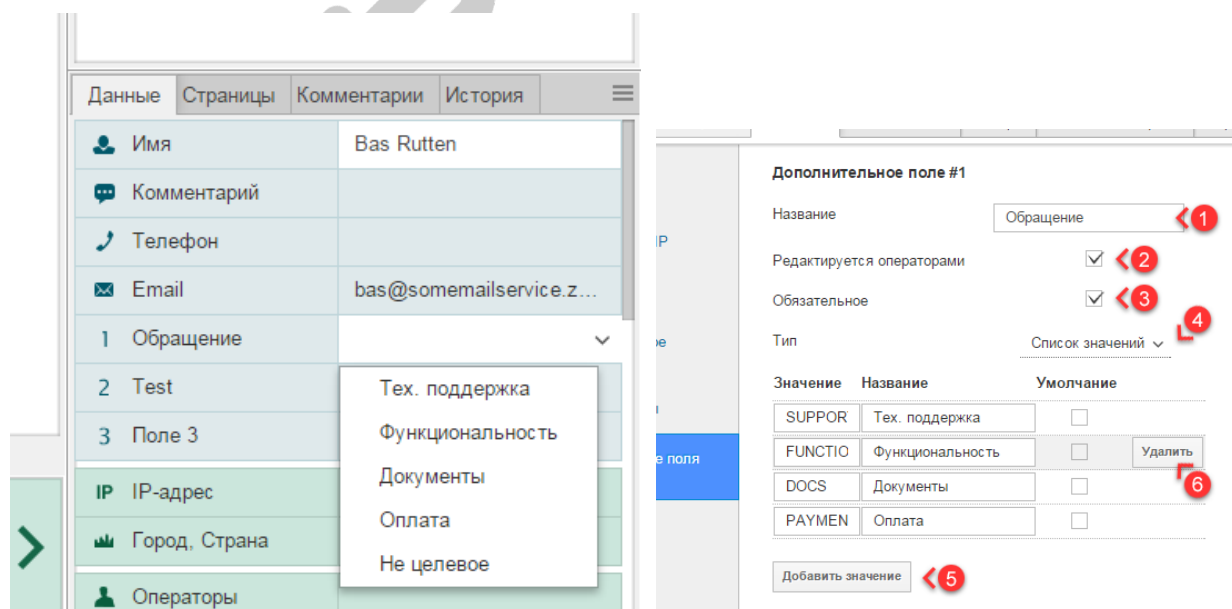
Операторы прямо в чате могут отправлять посетителям запрос на оценку качества консультации. Запрос на оценку может быть отослан оператором в любой момент "по кнопке". Посетитель увидит просьбу оператора прямо в поле переписки виджета онлайн-консультанта и сможет оценить оператора в соответствии с выбранной шкалой оценок, либо отказаться от предложения оценить консультанта. Кроме того, посетитель может ввести комментарий к своей оценке и отослать эту информацию оператору. Данные об оценках операторам накапливаются и могут быть просмотрены руководителем в отчетах.

## 5.6. Корпоративные шаблоны сообщений

Онлайн-консультант позволяет создавать быстрые ответы (шаблоны сообщений), которые доступны для использования операторами в зоне общения. Существует два вида шаблонов сообщений: персональные, которые каждый пользователь добавляет только для своего использования и общие, которые доступны всем операторам на сайте. На этой странице руководства описывается настройка корпоративных шаблонов сообщений.

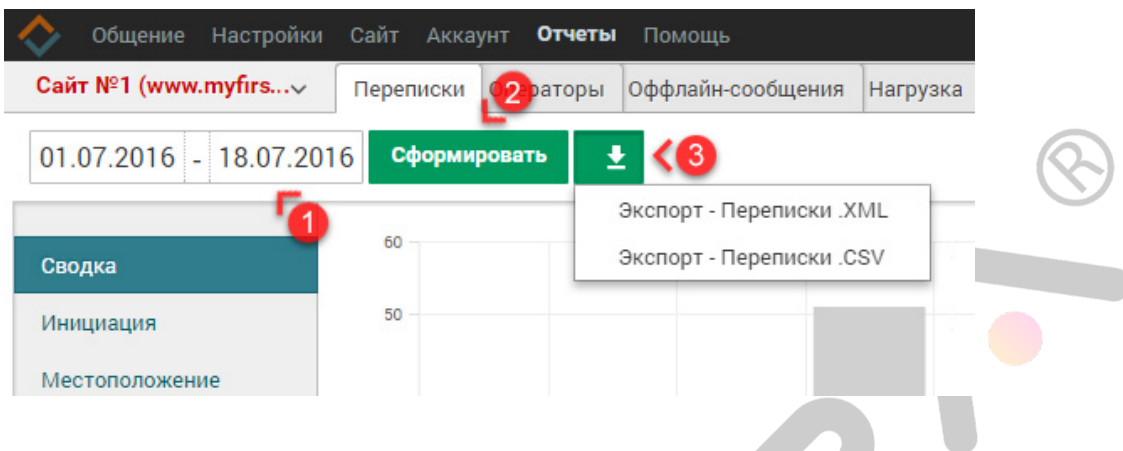
## 5.7. Редактируемые поля информации о посетителе

С функцией редактирования полей информации о посетителе операторам предоставляется возможность вручную вносить дополнительную информацию, которая в дальнейшем может быть проанализирована в отчетах или, например, отправлена на обработку сторонней системе.



## 5.8. Отчет по перепискам

Отчет по перепискам объединяет в себе два аналитических инструмента: сводка, которая быстро формируется за любой период времени и детализация по чатам, включающая в себя информацию о посетителе и историю сообщений.



## 5.9. Отчет по операторам

Отчет по операторам позволяет получить статистическую информацию по качеству ведения переписок и присутствию в сети. Статистика доступна как в виде таблиц по всем операторам, так и по каждому из операторов системы более подробно.