



CLOUDCONTACT

# ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ ЦЕНТР

Порядок обращения в  
**Службу Поддержки**

включает инструкции для версий платформы **3.x** и **5.x**

# ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ряд действий по работе с проблемой зависят от *версии платформы* Облачного Контакт Центра, на которой работают операторы

**КАК  
определить  
версию  
Облачного  
КЦ?**

самый простой способ: **по внешнему виду** интерфейса р.м. оператора

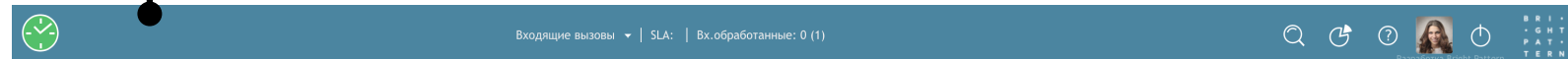
**3.x**

**серый** цвет панелей на р.м. оператора / супервизора



**5.x**

**бирюзовый** цвет панелей на р.м. оператора / супервизора



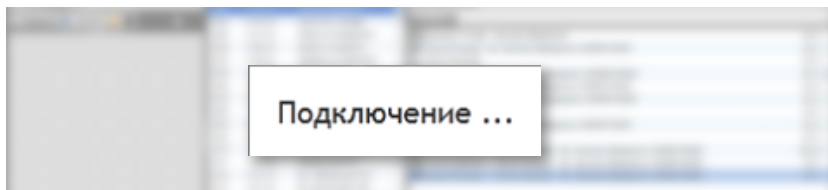
# 1 ОПРЕДЕЛИТЕ ПРОБЛЕМУ



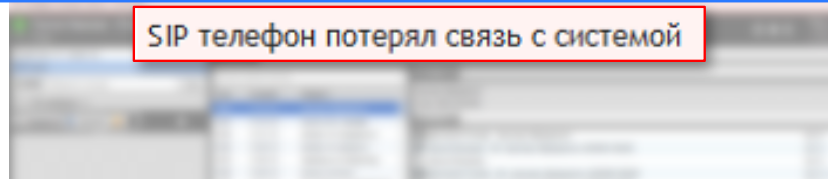
не поступают / не отправляются  
звонки/ e-mail / чат



плохая **слышимость**



проблемы со **входом**



периодическое **отключение от сервиса**



**другие проблемы**

## 2

# ХАРАКТЕР ПРОБЛЕМЫ



наблюдается у многих  
операторов КЦ



## 3

происходит на рабочем месте  
отдельного оператора



## 4

# 3

## МАССОВАЯ ПРОБЛЕМА



1. отправьте **запрос** и **лог-файлы** (см. п.4) в Службу поддержки

**[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)** указав:

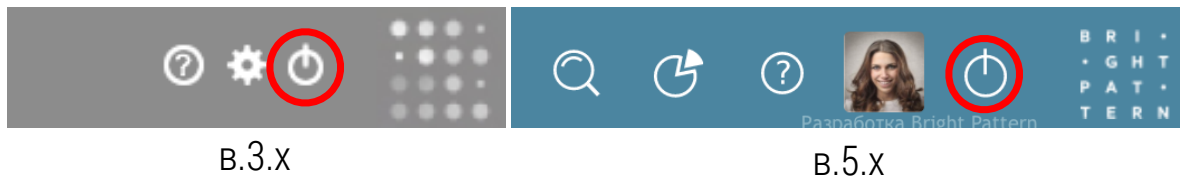
- **Приоритет** (см. п.5)
- **Время** появления проблемы
- **Тип** проблемы
- На **каком** рабочем месте проявляется



2. **следуйте указаниям** сотрудника Службы поддержки

# 4

## ПРОБЛЕМА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ ОПЕРАТОРА



1. выйдите и повторно войдите в сервис



2. попробуйте использовать **другой браузер**



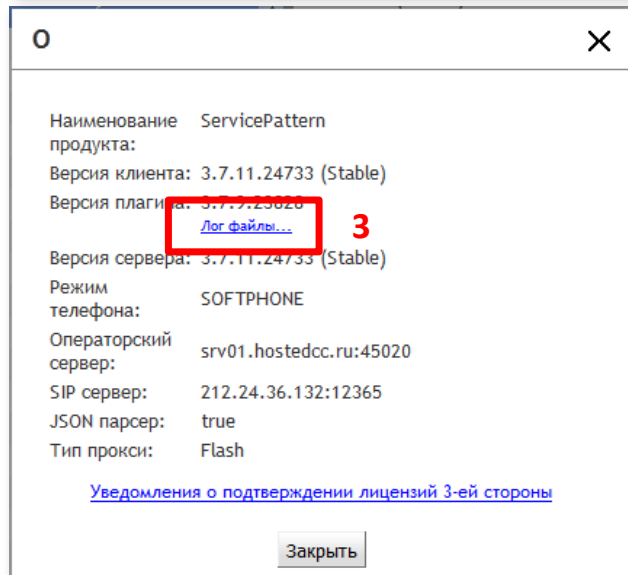
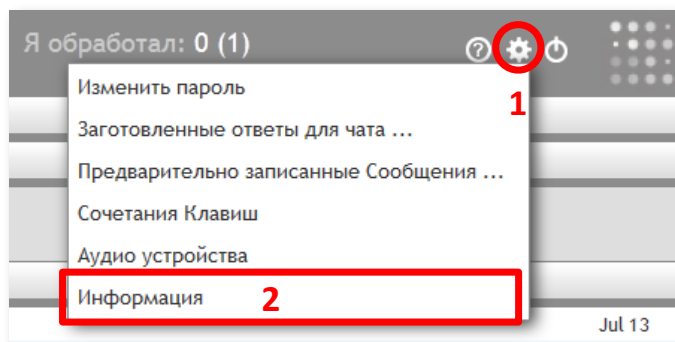
3. перезагрузите компьютер

# 4

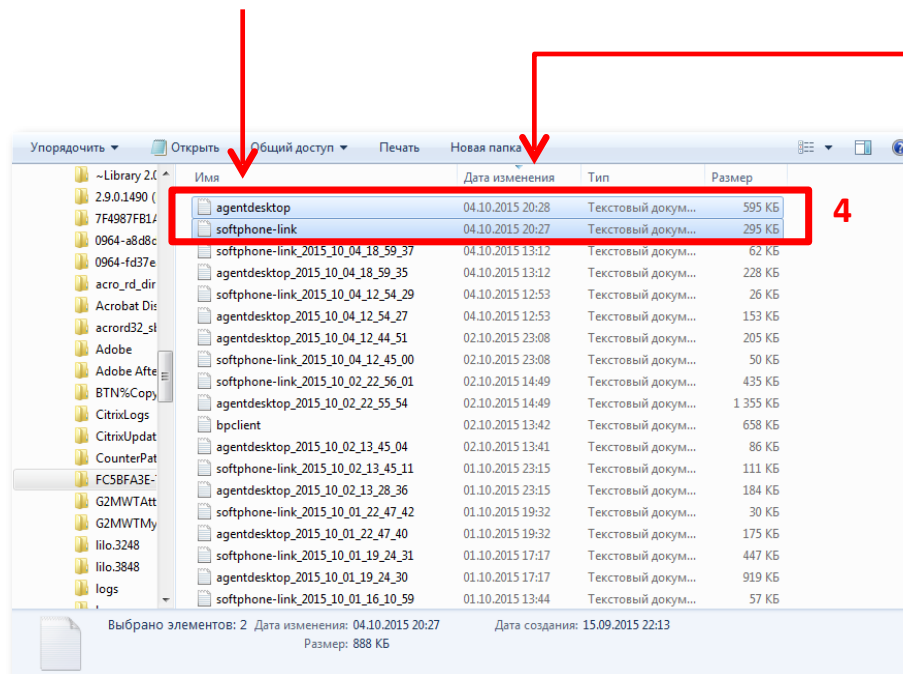
## ПРОБЛЕМА ПРОДОЛЖАЕТСЯ?

(проблема на рабочем месте оператора)

# 3.x



### 4. сохраните лог-файлы системы (agentdesktop и softphone-link)



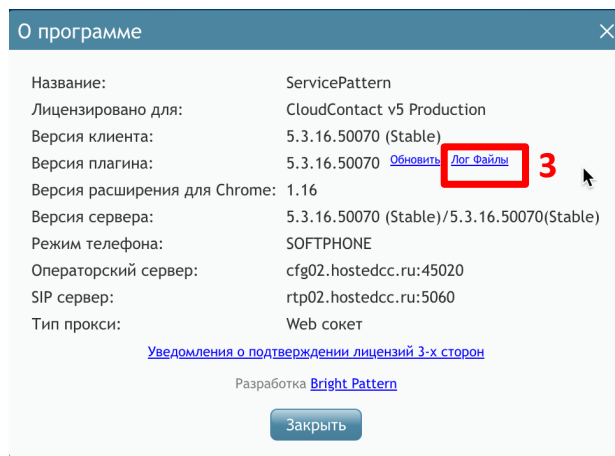
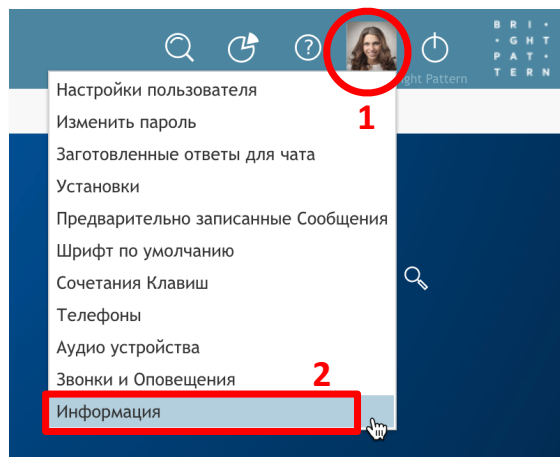
**ближайшие по времени файлы к моменту возникновения проблемы**

# 4

## ПРОБЛЕМА ПРОДОЛЖАЕТСЯ?

(проблема на рабочем месте оператора)

# 5.x



### 4. сохраните лог-файлы системы **bpclient** и **chromehost**

(название последнего определяется типом используемого браузера)

**ближайшие по времени файлы к моменту возникновения проблемы**

Имя	Дата изменения	Размер	Тип
<b>bpclient_2020_07_12_23_09_21.log</b>	Сегодня, 07:46	1,3 МБ	Файл журнала
<b>chromehost.log</b>	Сегодня, 07:46	1,3 МБ	Файл журнала
NGLClient_CCLibrary13.8.log	Вчера, 23:46	5 КБ	Файл журнала
NGLClient_CCLibrary1.ngllogcontrolconfig	Вчера, 23:46	163 Б	Документ
NGLClient_CCLibrary13.8 2020-07-12 23-46-00-381.log	Вчера, 23:46	6 КБ	Файл журнала
bpclient.log	Вчера, 23:09	1 КБ	Файл журнала



# 4 ОТПРАВЬТЕ ЗАПРОС В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

(проблема на рабочем месте оператора)



5. отправьте запрос и лог-файлы в Службу поддержки [support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru) указав:

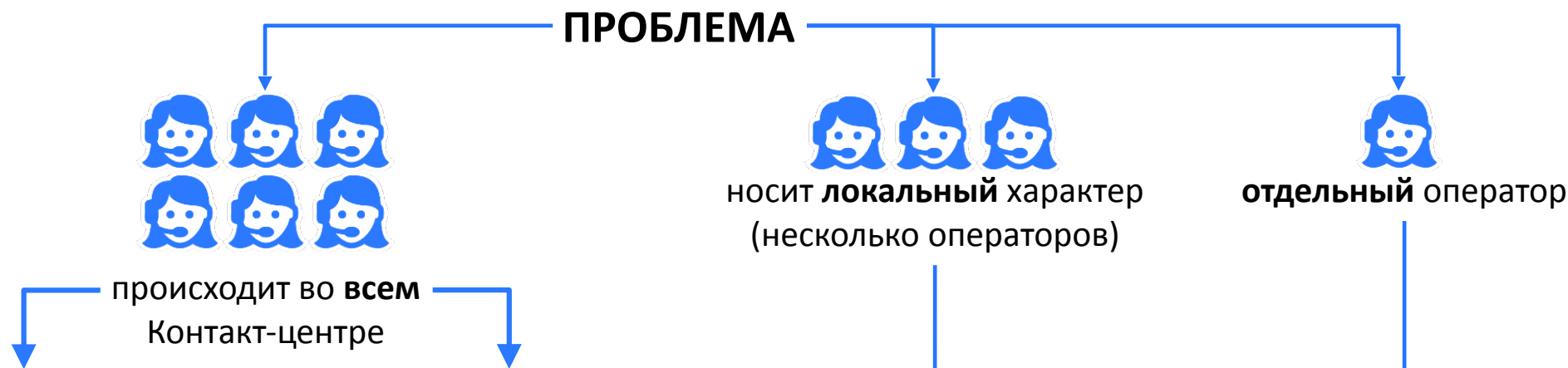
- Приоритет (см. п.5)
- Время появления проблемы
- Тип проблемы
- На каком рабочем месте проявляется



6. следуйте указаниям сотрудника Службы поддержки

# 5

## КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ПРИОРИТЕТ?



критерий	Сервис <b>полностью</b> не работоспособен	Сервис <b>периодически</b> отключается	Происходит на <b>нескольких</b> рабочих местах операторов	Наблюдается у <b>одного</b> оператора
пример	<i>не проходят звонки, не поступает почта</i>	<i>проблемы с качеством связи</i>	<i>проблемы со входом в сервис</i>	<i>плохая слышимость, отключение от сервиса</i>
приоритет	<b>КРИТИЧЕСКИЙ</b>	<b>ВЫСОКИЙ</b>	<b>СРЕДНИЙ</b>	<b>НИЗКИЙ</b>

наименование приоритета по Договору, подробная таблица приоритетов приведена в **Приложении №4** Договора оказания услуг

# 6

## ПИСЬМО ОТПРАВЛЕНО. ЧТО ДАЛЬШЕ?

- 1.** Вам на почту придёт **автоматический ответ**. Самое главное в нем – **номер запроса** (пример: #123). Используйте его при последующих контактах.
- 2.** В период, определяемый **приоритетом запроса**, с Вами свяжется **сотрудник службы поддержки** (сроки ответа см. п.7).
- 3.** Если характер проблемы **не соответствует** установленному приоритету – он будет **изменен**.
- 4.** Дальнейшая **работа над решением проблемы** происходит в зависимости от ее типа и в сроки, установленные для данного приоритета (сроки ответа см. п.7).
- 5.** Есть вопросы по срокам реагирования – **эскалируйте** запрос (как и кому см. п.9)

подробная таблица приоритетов и сроков ответа приведена в **Приложении №4** Договора оказания услуг

## 7

## СРОКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

Приоритет (по Договору)	Время первого ответа	Сроки решения проблемы
<b>КРИТИЧЕСКИЙ</b>	<b>30</b> мин.	<b>Незамедлительно</b> , до восстановления работоспособности или понижения приоритета до «Высокий»
<b>ВЫСОКИЙ</b>	<b>45</b> мин.	<b>1</b> день
<b>СРЕДНИЙ</b>	<b>1</b> день	<b>7</b> дней
<b>НИЗКИЙ</b>	<b>1</b> день	<b>14</b> дней

подробная таблица приоритетов и сроков ответа приведена в **Приложении №4** Договора оказания услуг

# 8

## ПОЧЕМУ МОЙ ЗАПРОС БУДЕТ РЕШАТЬСЯ ТАК ДОЛГО?



В таблице приоритетов указаны **предельные сроки** решения проблемы.

Мы стараемся решать проблемы **как можно быстрее**, чтобы Вы могли полностью использовать все возможности Облачного Контакт центра.

# 9

## ЭСКАЛИРОВАНИЕ ЗАПРОСА



**напишите** на [support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



**позвоните** в Поддержку +7 (495) 927-01-41 доб. 2 (с 10 до 18 в рабочие дни)



**обратитесь** к Техническому директору:

Василий Иванов [vasily.ivanov@cloudcontact.ru](mailto:vasily.ivanov@cloudcontact.ru) моб. +7 (926) 589-54-68



**сообщите** Директору по развитию:

Дмитрий Столяр [d.stolyar@cloudcontact.ru](mailto:d.stolyar@cloudcontact.ru) моб. +7 (905) 544-68-68

для ускорения решения запроса при обращении всегда указывайте **номер запроса** (см.п.6)



CLOUDCONTACT

# ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ ЦЕНТР

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

**support**@cloudcontact.ru