

## Схема работы технической поддержки

### 1. Получение запроса

Каналы обращения:

Отдел продаж: все обращения регистрируются в системе управления заявками (Help Desk) с присвоением уникального номера.

### 2. Первичный анализ и классификация

Старший специалист/руководитель отдела:

Проверяет правильность заполнения заявки

Определяет приоритет

При необходимости уточняет детали у менеджера отдела продаж

### 3. Выполнение заявки:

Высылаем перечень документов

Созваниваемся с клиентом, уточняем детали

Проводим работы по заявке

После завершения работ, заявка отсылается на проверку старшему специалисту

### 4. Уведомление и закрытие

После успешного выполнения заявки, клиент уведомляется о закрытии заявки.

Подтверждение от клиента о получении уведомления о закрытии заявки

Закрытие заявки в системе

### 5. Отчётность и анализ

Ежемесячные отчёты:

Анализ количества и типов обращений

Составление оценочного листа качества обслуживания

Обратная связь:

Сбор обратной связи от клиентов для улучшения качества обслуживания.