



з а к р ы т о е а к ц и о н е р н о е о б щ е с т в о
“СмартКард-Сервис”

129272, г. Москва, ул. Трифоновская, дом 57, корпус 3, тел. +7 (495) 981-12-10,
факс +7 (495) 981-12-11, E-mail: reception@scserv.ru, Site: www.scserv.ru

Инструкция
по подключению к
«Системе сопровождения клиентов»



з а к р ы т о е а к ц и о н е р н о е о б щ е с т в о
“СмартКард-Сервис”

129272, г. Москва, ул. Трифоновская, дом 57, корпус 3, тел. +7 (495) 981-12-10,
факс +7 (495) 981-12-11, E-mail: reception@scserv.ru, Site: www.scserv.ru

Для повышения качества услуг гарантийного и постгарантийного сопровождения программного обеспечения и сервисного обслуживания оборудования, ЗАО «СмартКард-Сервис» предлагает всем своим клиентам подключиться к новому сервису - Системе Сопровождения Клиентов (ССК).

ССК предоставляет следующие основные возможности:

- регистрацию обращений клиентов, направленных по электронной почте или через интернет, используя Портал сервисного центра;
- учет и планирование работ по обращениям и их маршрутизация внутри компании;
- контроль сроков исполнения работ;
- оповещения по электронной почте и посредством СМС-сообщений при наступлении событий в отношении обращений клиента;
- самостоятельный доступ клиентов к истории своих обращений, базе знаний, библиотеке документов в режиме 24/7;
- использование СМС-сервиса, позволяющего клиентам самостоятельно получать информацию посредством формализованных СМС-сообщений..

Точкой входа в систему для клиентов является Портал сервисного центра ЗАО "СмартКард-Сервис", который позволяет клиенту:

- регистрировать обращения в режиме 24/7;
- отслеживать текущие статусы обращений;
- отслеживать обращения сотрудников своего подразделения или вышестоящих подразделений (необходимо предоставление дополнительных прав доступа);
- просматривать историю переписки, связанную с обращениями;
- просматривать статьи в базе знаний и библиотеку документов;
- читать новости;
- скачивать обновления программного обеспечения.

В настоящее время в ССК регистрируются обращения по следующим направлениям:

- сопровождение программного обеспечения, разработанного ЗАО «СмартКард-Сервис»;
- ремонт и сервисное обслуживание устройств самообслуживания;
- ремонт и сервисное обслуживание антискимминговых устройств;
- установка, ремонт и сервисное обслуживание систем видеонаблюдения.



з а к р ы т о е а к ц и о н е р н о е о б щ е с т в о
“СмартКард-Сервис”

129272, г. Москва, ул. Трифоновская, дом 57, корпус 3, тел. +7 (495) 981-12-10,
факс +7 (495) 981-12-11, E-mail: reception@scserv.ru, Site: www.scserv.ru

Для регистрации в ССК, необходимо направить в наш адрес на имя Генерального директора **официальное письмо на фирменном бланке организации за подписью руководителя**, в котором указывается список сотрудников, которым необходимо предоставить доступ. Образец письма находится в Приложении 1 к настоящей Инструкции.

В списке необходимо указать следующие реквизиты:

№	Реквизиты	Комментарий
1.	Название организации	
2.	Подразделение	Заполняется полное название структурного подразделения организации.
3.	ФИО	ФИО сотрудника полностью.
4.	Должность	Должность сотрудника.
5.	Рабочий телефон	Указывается номер рабочего телефона сотрудника.
6.	Мобильный телефон ¹	Указывается номер мобильного телефона сотрудника. <i>От удобства связи напрямую зависит скорость решения вопросов по обращениям.</i>
7.	Факс	Указывается номер факса (для направления корреспонденции).
8.	Адрес электронной почты	Указывается адрес электронной почты, с которого будет вестись переписка с сотрудниками центра. Это должны быть личные почтовые ящики. Не допускается указание одного почтового ящика на группу сотрудников. Возможно использование почтовых ящиков на публичных серверах - mail.ru, narod.ru и т.д.
9.	Почтовый адрес	Указывается полный почтовый адрес подразделения, включая область, край и почтовый индекс (для направления посылок и корреспонденции).
10.	Номера и даты выдачи свидетельств	Указываются номера и даты выдачи свидетельств об окончании курсов ЗАО «СмартКард-Сервис» и ЗАО «НОВЫЙ ГОРОД» (если таких сертификатов нет, то указать «НЕТ»).

Письмо следует направить по факсу: +7 (495) 981-12-11.

В процессе регистрации в ССК каждому сотруднику будет направлено по электронной почте информационное письмо с персональными данными: имя входа, пароль и персональный код.

¹ Компания «СмартКард-Сервис» предоставляет возможность подключения дополнительного СМС-сервиса к мобильным телефонам сотрудников, указанным при регистрации. СМС-сервис обладает следующей функциональностью:

- обработка типовых СМС- запросов, поступающих от клиентов;
- отправка СМС-уведомлений клиентам о совершении действий в ССК;
- отправка СМС-оповещений клиентам.

ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ СОТРУДНИКОВ

Генеральному директору
ЗАО «СмартКард-Сервис»
г-ну Васильеву В.А.

О регистрации в системе
сопровождения клиентов

Прошу Вас зарегистрировать в системе сопровождения клиентов
ЗАО «СмартКард-Сервис» сотрудников «Наименование организации».

Приложение: Список сотрудников для регистрации на «количество листов» л. в 1 экз.

«Должность руководителя»

«Подпись»

«Расшифровка подписи»

