

Информация о системе «Служба клиентской поддержки»

(описание функциональных характеристик).

Модуль обращений клиентской поддержки выполняет функции регистрации, обработки, анализа, классификации обращений клиентов и их рассмотрения с точки зрения событий операционного риска. Модуль позволяет сопроводить обращение клиента в течении всего «жизненного цикла» с момента регистрации события до факта формирования официального ответа.

Система имеет модульный принцип. Разделение между ними является условным, большая часть модулей тесно взаимодействует друг с другом. Для реализации системы требуется следующий перечень модулей (Рис 1):

- 1) Модуль Администрирования, включает в себя подмодули:
 - подмодуль безопасности - определяет права доступа пользователя к данными системы;
 - подмодуль авторизации – вход пользователей в систему, взаимодействие с Active Directory.
- 2) Модуль СКП, включает в себя подмодули:
 - подмодуль файлов – обеспечивает работу с файлами обращения;
 - подмодуль запросов – обеспечивает работу подсистемы запросов;
 - подмодуль логирования – логирование изменений, проведенных в системе;
 - подмодуль представлений – отображение представлений на основе полей обращений, а также создание новых представлений, редактирование преднастроенных и пользовательских представлений.
- 3) Модуль Справочников – редактирование и просмотр данных справочников.
- 4) Почтовый модуль, включает:
 - подмодуль рассылки – уведомление пользователей системы по электронной почте;
 - подмодуль приемки - уведомление пользователей системы по электронной почте.
- 5) OLAP – модуль – генерация отчетов, по выгруженным из базы данных данным по существующим шаблонам.

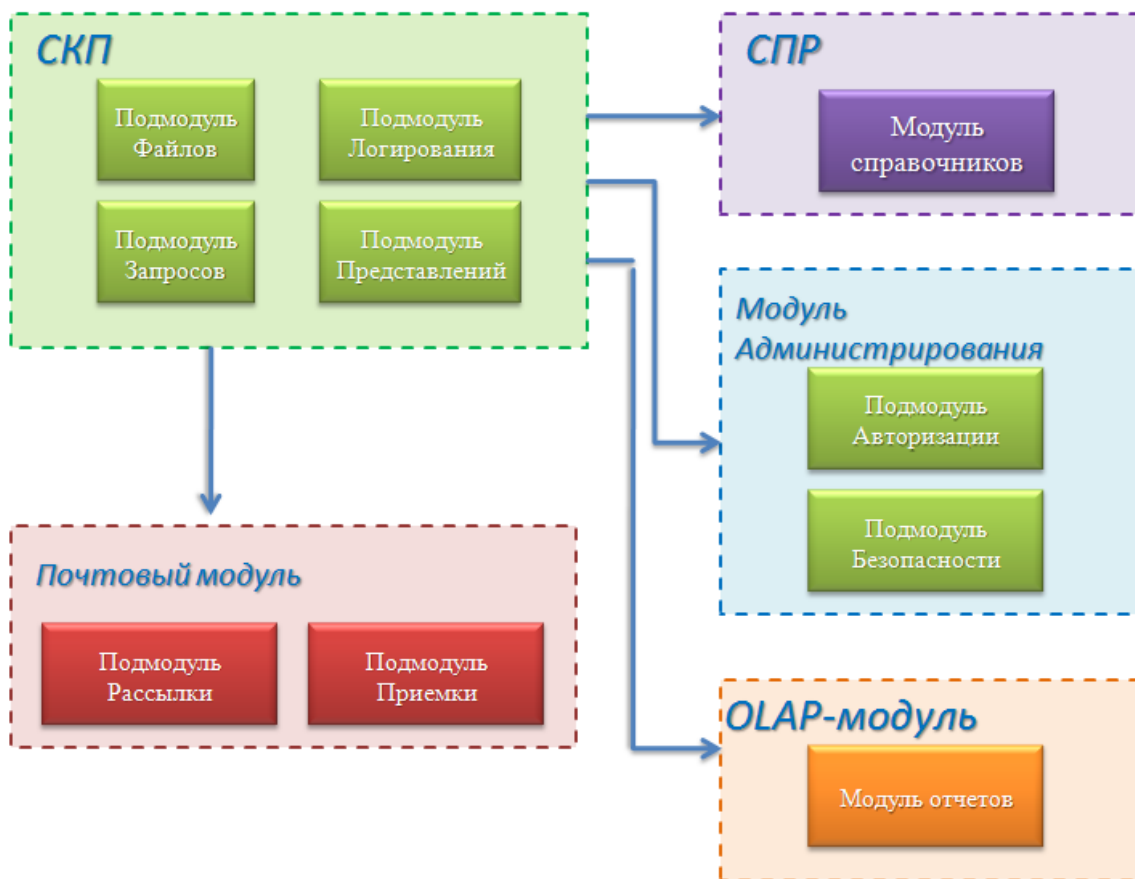


Рисунок 1 – «Описание модулей»

Функциональные возможности системы (Рис 2):

1) Работа с перечнем обращений:

- ввод и редактирование общей информации об обращениях;
- ввод и редактирование информации о классификации обращения;
- редактирование списка лиц, ответственных за возникновение инцидента;
- возможность группировки обращений;
- отслеживание статуса работы по каждому обращению;
- организация обсуждений;
- хранение истории изменения обращения;
- организация составления запросов по внешним лицам;
- организация работы с файлами, связанными с обращениями.

2) Работа с представлениями:

- настройка представления обращения путем выбора отображаемых полей, сортировки и критериев отбора записей;
- настройка персональных представлений каждым пользователем, настройка общих представлений и настройка особых представлений;

- фильтрация по определенным полям при работе с представлением;
 - выгрузка содержимого представления в формате Excel.
- 3) Ведение справочников через модуль справочников.
 - 4) Рассылка уведомлений через почтовый модуль.
 - 5) Распределение прав доступа через модуль Администрирования.

Работа с перечнем обращений	Работа с представлениями	Модуль справочников	Почтовый модуль	Модуль Администрирования
<ul style="list-style-type: none"> • ввод и редактирование общей информации об обращении • ввод и редактирование информации о классификации обращения • редактирование списка лиц, ответственных за возникновение инцидента • возможность группировки обращений • отслеживание статуса работы по каждому обращению • организация обсуждений • хранение истории изменения обращения • организация составления запросов по внешним лицам • организация работы с файлами, связанными с обращениями 	<ul style="list-style-type: none"> • настройка представления обращения путем выбора отображаемых полей, сортировки и критериев отбора записей • настройка персональных представлений каждым пользователем, настройка общих представлений и настройка особых представлений • фильтрация по определенным полям при работе с представлением • выгрузка содержимого представления в формате Excel 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение справочников через модуль справочников 	<ul style="list-style-type: none"> • Рассылка уведомлений через почтовый модуль 	<ul style="list-style-type: none"> • Распределение прав доступа через модуль Администрирования

Рисунок 2 – «Функциональные возможности системы»

Роли системы делятся на 2 класса: «Роли безопасности» и «Роли согласования». «Роли безопасности» определяют доступ пользователя к объектам и субъектам системы. Выделены следующие «Роли безопасности»:

- «Пользователь» - все сотрудники;
- «Ответственный» - справочник сотрудников клиентской поддержки;
- «Регистратор» - сотрудник регистрирующий обращение в системе;
- «Менеджер» - сотрудник филиала, которому доступно скачивание файлов обращения и просмотр обращений;
- «Руководитель» - супер-пользователь системы.

Доступы к модулям системы по ролям представлены на рисунке 3.



Рисунок 3 – «Доступ к модулям по ролям безопасности»

«Роли согласования» обеспечивает возможность совершения бизнес действий над объектами системы. Выделяют такие роли:

- «Наблюдатель» - сотрудник сопровождающий рассмотрение обращения;
- «Исполнитель» - сотрудник приписанный к обращению с целью анализа и классификации.

Система имеет механизм представлений, обеспечивающий визуальный просмотр обращений хранящихся в системе. Для работы с механизмом представлений в системе реализован следующий список представлений (Рис 4):

- 1) «Общие» доступны всем пользователям, делятся на :
 - «Мои активные»;
 - «Все активные»;
 - «Все запросы».
- 2) «Особые» содержат следующие представления:
 - «На оформлении» - обращение имеет статус «Формирование обращения»;
 - «Все просроченные редлайны» - все обращения, где текущая дата больше редлайна, кроме закрытых;

- «Все просроченные дедлайны» - все обращения, где текущая дата больше дедлайна, кроме закрытых;
- «На согласовании» - все обращения, которые имеют статус «На согласовании».

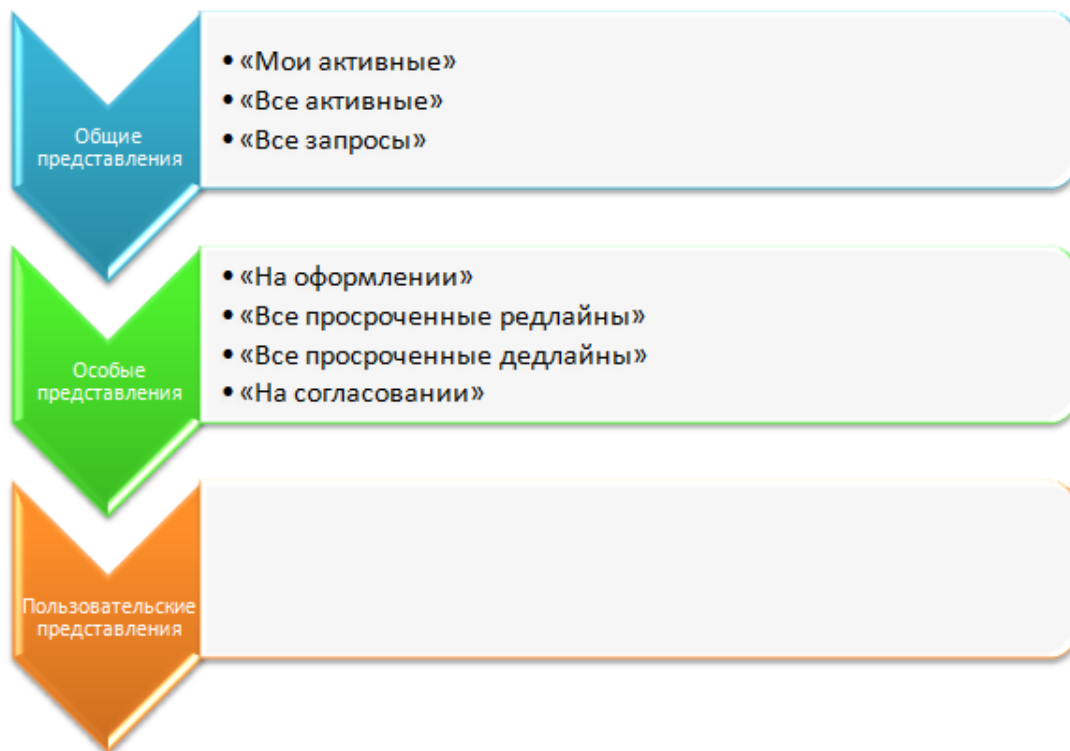


Рисунок 4 – «Типы обращений»

Обращения в систему поступают двумя способами:

- электронная почта;
- карточка добавления обращения.

После поступления обращений в систему, в зависимости от этапа прохождения обращений, им присваивается определенный статус. Выделены следующие статусы обращений:

- «Формирование обращения» - заведения заявки;
- «В работе» - анализ и классификация обращений;
- «На согласовании» - передача обращений на подтверждение проведенной обработки;
- «Согласовано» - подтверждение проведенной обработки;
- «Закрыто» - завершение работы над обращением.

Работа с обращением показана на рисунке 5.



Рисунок 5 – «Работа с обращением»

Для каждого обращения в системе предусмотрена функциональная возможность осуществления запроса в предустановленный список отделов или на список адресов из тела обращения. При создании запроса по шаблону генерируется электронное письмо от имени поля «Сотрудник», которое будет выслано из системы на список адресов, устанавливаемых исходя из списка группы или списка получателей, к письму может быть приложен файл запроса.

В системе реализована возможность добавления файлов к запросу. Файлы разделены на 3 типа:

- «Общие» - доступны всем для просмотра/загрузки и доступны для удаления «Исполнителю» и «Руководителю»;
- «Особые» файлы недоступны «Менеджерам»;
- «Ответ» - доступны всем для просмотра/загрузки и доступны для добавления/замены «Исполнителю» и «Руководителю» (Рис 6).

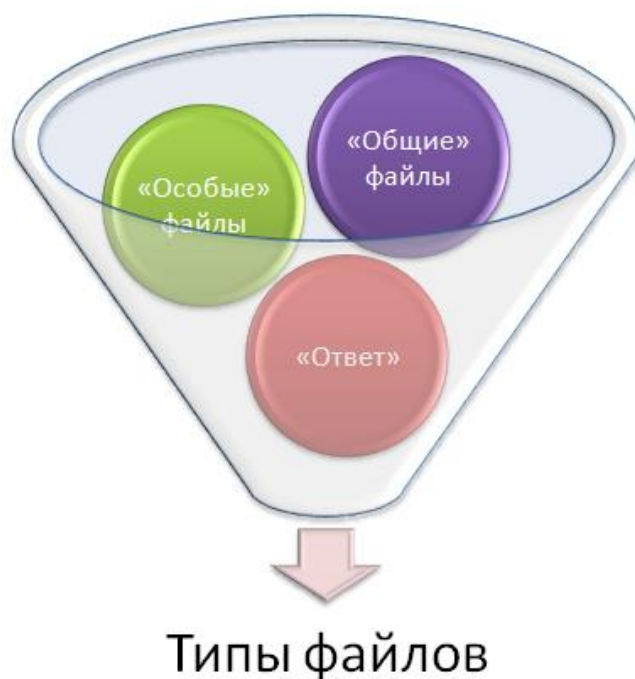


Рисунок 6 – «Типы файлов»

В модуле реализована возможность создания отчетов по заданным параметрам.

Выделены следующие типы отчетов:

- отчет о времени рассмотрения;
- отчет по типам обращений;
- отчет по типам продуктов;
- динамика по срокам рассмотрения;
- динамика по продуктам/типам обращений/классификатору обращений.

В СКП выделен следующий набор справочников, доступный только для чтения:

- «Сотрудники» - отображает полный список сотрудников;
- «Исполнители» - содержит список сотрудников, которые могут сопровождать обращения;
- «Классификаторы обращений» - содержит внутреннюю систему классификации обращений;
- «Продукты» - отражает список всех продуктов Системы;
- «Шаблоны ответов» - содержит файлы унифицированных шаблонов отчетов.