

Товариство з обмеженою відповідальністю «Ай Пі Медіа Груп»

Юридична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

Фактична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

тел./факс: +380 44 235 92 58

http://www.ipmedia.net.ua



**Регламент работы службы технической поддержки IPMG
01 июля 2015**

1. Термины и определения
2. Общие положения
3. Уровни обслуживания
4. Круг решаемых задач
5. Порядок подачи и обработки обращений в службу поддержки

1. Термины и определения

1.1. **Провайдер (поставщик услуг)** - ООО «АЙ ПИ МЕДИА ГРУП», предоставляющее услугу доступа к телевизионному контенту с обязательным лицензионно-правовым сопровождением под торговой маркой IPMG.

1.2. **Клиент (партнер)** - прямой пользователь услуг провайдера, физическое или юридическое лицо. Клиент пользуется услугами провайдера на основании Договора.

1.3. **Третьи лица** - физические или юридические лица, не являющиеся клиентами провайдера.

1.4. **Служба поддержки** - функциональное подразделение (отдел) компании, состоящее из специалистов службы поддержки. Деятельность службы поддержки регламентируется данным документом.

1.5. **Каналы обращения в службу поддержки** - совокупность технических средств, которые могут использоваться клиентами для получения поддержки:

- телефон;
- электронная почта (E-mail);

Возможность использования каналов обращения в службу поддержки для различных уровней обслуживания определяется данным регламентом.

1.6. **Техническая поддержка** - комплекс мероприятий, проводимых службой поддержки, направленных на обеспечение надлежащего технического обслуживания клиентов, функционирование сервисов, предоставляемых провайдером в рамках Договора.

2. Общие положения

2.1. Служба поддержки оказывает техническую поддержку клиентам, и предоставляет консультации только касательно предоставляемых компанией услуг согласно Договору. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

2.2. Перед подачей обращения, подразумевающего техническую поддержку, необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в свободной документации, и воспользоваться поиском на справочных ресурсах.

2.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки (не имеющих прямого отношения к услугам, предоставляемым провайдером, и их функционированию), необходимо адресовать соответствующим специалистам, в чьей компетенции эти вопросы находятся. Отношение вопроса к рамкам технической поддержки определяется службой поддержки провайдера.

2.4. Служба технической поддержки «АЙ ПИ МЕДИА ГРУП» **не оказывает** услуг в области:

- настройки узлового и абонентского сетевого оборудования;
- решения вопросов маршрутизации сетевого и любого другого трафика вне пределов своей собственной сети;
- настройки телевизионных абонентских устройств (сет-топ бокс, телевизионный тюнер, СМАРТ ТВ и пр.);
- продажи абонентских сетевых и ТВ устройств;
- веб-дизайна и разработки сайтов;
- услуг доступа к сети интернет и построения каналов передачи данных;
- разработки какого-либо программного обеспечения (в т.ч. по заказу клиента).

и не оказывает поддержки по данным вопросам.

2.5. Все вопросы, так или иначе связанные с продажей или оказанием услуг (в том числе дополнительных) компании «АЙ ПИ МЕДИА ГРУП», в обязательном порядке переадресовываются в отдел продаж (**E-mail: sales@ipmedia.net.ua, телефон: +380 44 2359258**).

3. Уровни обслуживания

3.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания. Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение и зависят от категории заказанной клиентом услуги и/или категории проблемы.

Отношение вопроса к определенному уровню обслуживания определяется службой поддержки провайдера и отдельным внутренним регламентом.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Ай Пі Медіа Груп»

Юридична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

Фактична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

тел./факс: +380 44 235 92 58

http://www.ipmedia.net.ua



3.2. Режим работы службы поддержки и обработки обращений.

3.2.1. Обращение на единый почтовый ящик службы поддержки noc@ipmedia.net.ua осуществляется круглосуточно, в режиме 24/7, без перерывов, выходных и праздничных дней. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства инженеров. Уровень критичности обращения определяется службой поддержки.

Служба поддержки не может гарантировать точного времени решения технической проблемы, с которой обращается клиент. Это обусловлено тем, что на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента на уточняющие вопросы, необходимость координации решения вопроса с партнерами провайдера, временное отсутствие технических средств, необходимых для решения вопроса, и так далее. Время реакции определяется общей загрузкой службы поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по их получению.

!ВАЖНО!

Обязательным условием обращения является предоставление минимально необходимой информации для возможности идентифицировать клиента:

- имя и фамилия человека (представителя клиента);
- название компании;
- контактные данные.

Должность и другие дополнительные данные можно предоставлять по желанию.

В случае отсутствия обязательных данных для идентификации клиента – обращение в службу поддержки рассмотрено не будет.

3.2.2. **В рабочие дни с 07:30 до 22:00** принимаются обращения по телефону **+380 67 2446444**. В случае невозможности ответить на звонок, инженер службы технической поддержки перезванивает на «пропущенный» или не отвеченный звонок в течение 10-30 минут с момента поступления такого звонка. Настоятельно рекомендуем дублировать свой запрос на электронную почту службы поддержки noc@ipmedia.net.ua

3.2.3. **В выходные и праздничные дни с 09:00 до 20:00** принимаются обращения по телефону **+380 67 2446444**. В случае невозможности ответить на звонок, инженер(ы) службы технической поддержки перезванивает на «пропущенный» или не отвеченный звонок в течение 10-30 минут с момента поступления такого звонка. Настоятельно рекомендуем дублировать свой запрос на электронную почту службы поддержки noc@ipmedia.net.ua

!ВАЖНО!

Доступность получения голосовой поддержки обращений клиентов возможно только в указанное в пп. 3.2.2. и 3.2.3. время. В другое время доступно только обращение на noc@ipmedia.net.ua

Реакция сотрудников службы поддержки на поступление дополнительной информации не может быть больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. Необходимость обращаться в службу поддержки с уточнениями насчет сроков решения отдельного вопроса, как правило, не только не ускорит процесс решения проблемы, но создаст лишние факторы, которые могут замедлить этот процесс.

3.3. Служба поддержки обеспечивает следующие уровни обслуживания:

3.3.1. Стандартная техническая поддержка.

На данном уровне обслуживания рассматриваются и решаются проблемы, возникающие у клиентов при использовании услуг провайдера, и требующие вмешательства специалистов службы поддержки для их решения.

Обращения принимаются по всем каналам связи после идентификации пользователя как клиента компании.

Максимальное время реакции для данного уровня обслуживания - до 12 рабочих часов.

3.3.4. Оперативная техническая поддержка.

На данном уровне обслуживания рассматриваются и решаются проблемы, возникающие у клиентов при работе с услугами провайдера, и имеющие критическую важность (предоставленная услуга функционирует не в полной мере; сбой в работе услуги независимо от обстоятельств).

Обращения принимаются по всем каналам связи.

Максимальное время реакции для данного уровня обслуживания - до 60-90 минут при первичном обращении, и до 4 рабочих часов после перевода запроса в официальный.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Ай Пі Медіа Груп»

Юридична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

Фактична адреса: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 46-Б, 3 поверх, офіс 3

тел./факс: +380 44 235 92 58

<http://www.ipmedia.net.ua>



4. Круг решаемых задач

4.1 Задачи, решаемые службой поддержки провайдера:

- удаленные консультации клиентов 24 часа в сутки: noc@ipmedia.net.ua;
- удаленные консультации клиентов в голосовом режиме: рабочие дни – с 07:30 до 22:00, в выходные и праздничные дни – с 09:00 до 20:00;
- предоставление надлежащего сервиса клиенту в пределах, обусловленных договором;
- помощь в устранении проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.
- мониторинг работоспособности аппаратных и программных средств;
- оповещение соответствующих лиц при возникновении проблем с сетью;
- уведомление клиентов об плановых технических работах путем регулярных рассылок.

4.2 Задачи, не решаемые службой поддержки провайдера:

- выполнение операций, которые клиент может выполнить самостоятельно;
- оказание поддержки по работе с услугами сторонних организаций, даже при условии, что клиент использует эти услуги параллельно с использованием услуг компании «АЙ ПИ МЕДИА ГРУП»;
- настройка программного обеспечения на оборудовании клиента, консультации по настройке оборудования клиента, обучение работе с оборудованием и программным обеспечением клиента;
- ответы на посторонние вопросы, не несущие смысловой нагрузки и не имеющие отношения к услугам провайдера.

!ВАЖНО!

При использовании нецензурной лексики или оскорблений сотрудников компании в обращениях возможен бессрочный отказ не только в поддержке, но и в предоставлении услуг.

5. Порядок подачи и обработки обращений в службу поддержки

- заявки обрабатываются в порядке их поступления. Срок ответа может зависеть от сложности проблемы и степени загруженности службы поддержки;
- ответы на стандартные и часто задаваемые вопросы могут выдаваться в виде ссылок на справочные ресурсы.