

## ФОРМАТ ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА ОБСЛУЖИВАНИЯ

### Порядок взаимодействия уполномоченных лиц со службой эксплуатации FIDES RUSSLAND

#### Взаимодействие происходит в рамках заданного формата видов услуг:

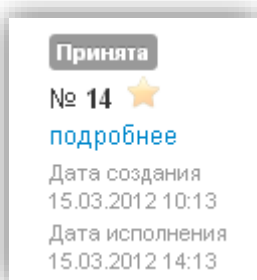
1. Сервисное обслуживание согласно утвержденному графику ППР.
2. Аварийное Обслуживание (срочные заявки, время реагирования: 1 день).
3. Особо Аварийное обслуживание (аварийные заявки, время реагирования: 3 часа).
4. Дополнительные работы (дополнительные заявки) - разовые работы по заявке (техническому заданию), не вошедшие в Коммерческое предложение, либо превышающие указанные объемы.

#### Порядок подачи заявок:

Аварийные и Особо-аварийные заявки подаются через Личный Кабинет в Service Desk (по индивидуальному логину и паролю), на сайте <http://sd.fidesrussland.ru>

В случае отсутствия технической возможности, существует возможность подачи заявки через диспетчера ГК «КОНКИСТА» по телефонам: 8 (495)215-18-28 (10:00-22:00)

С момента фиксации заявки в Service Desk автоматически определяется время исполнения данной заявки:



При подаче заявки через Личный Кабинет в Service Desk необходимо выбрать:



1. Объект заявки

Выберите объект

2. Тип заявки

Выберите тип заявки

Аварийная

Особо аварийная

Дополнительная

ППР

3. Место и тип неисправности
4. Систему, ключевую проблему, указать номер контактного телефона (обязательно!) и (при необходимости) описать проблему.  
После чего, нажать кнопку «добавить».

Диспетчер сервисной компании обязан в течение 15 минут принять заявку, перезвонить по указанному в заявке номеру телефона, подтвердить получение заявки и сообщить о принимаемых мерах. При этом статус заявки меняется на статус «в работе»

В работе

В заявке можно увидеть ФИО и контактные данные технического специалиста, направленного на устранение проблемы.

Исполнитель

Портнов Олег Владимирович

После выполнения заявки, диспетчер переводит заявку в статус «выполнена»

Выполнена

В случае подтверждения локализации, либо устранения проблемы, сотрудник Заказчика, инициировавший заявку, обязан подтвердить ее закрытие путем нажатия кнопки «закрыть заявку».

Отклонить

Закрыть заявку

### Дополнительные работы

1. Заявки на выполнение дополнительных работ подаются исключительно через Личный Кабинет в Service Desk (по индивидуальному логину и паролю) <http://sd.fidesrussland.ru>
2. В течение 2-х дней с момента подачи заявки магазином, Руководитель инженерной службы Заказчика подтверждает (либо не подтверждает) необходимость работ по данной заявке.
3. В течение 2-х дней с момента согласования Руководителем инженерной службы Заказчика необходимости проведения работ по заявке, специалист ГК «КОНКИСТА» формирует и выставляет коммерческое предложение.
4. Руководитель инженерной службы согласовывает (либо не согласовывает) данное коммерческое предложение.
5. После согласования коммерческого предложения Руководителем инженерной службы, статус заявки меняется на «Согласована»
6. Диспетчер переводит заявку в статус «В работе»
7. По факту исполнения заявки, диспетчер переводит ее в статус «Выполнена»
8. Руководитель инженерной службы переводит заявку в статус «Закрота»
9. Заявка перемещается в архив.

### Поиск заявок по параметрам

Заявки можно искать по номеру:

номер заявки

Искать

По статусу:

Создать заявку | Архив | Обновить

Фильтр по статусу | Фильтр по типу | Фильтр по объекту | Cats&Dogs | номер заявки | Искать

Тип	Объект	Клиент	Заявитель	Исполнитель
Аварийная	Cats&Dogs - Первомайская, Москва, ул. Первомайская, д. 87	Cats&Dogs	Семен Владислав - т. 9639691997	Яруллин Ильнар Ринатович т. 9251404749
Аварийная	Cats&Dogs - Первомайская, Москва, ул. Первомайская, д. 87	Cats&Dogs	Семен Владислав - т. 9639691997	Яруллин Ильнар Ринатович т. 9251404749

Дата создания 12.11.2013 12:06  
Дата исполнения 12.11.2013 17:07

## По типу:

Фильтр по статусу ▾	<b>Фильтр по типу ▾</b>	Фильтр по объекту ▾	Cats&Dogs ▾	номер заявки	Искать
Дата / Статус	Все типы Аварийная Особо аварийная Дополнительная ППР	Объект	Клиент	Заявитель	Исполнитель
<b>В работе</b> № 7533 подробнее		Cats&Dogs - Первомайская, Москва, ул. Первомайская, д. 87	Cats&Dogs	Семи́н Влади́слав - т. 9639691997	Яруллин Ильнар Ринатович т. 9251404749