

## **Регламент работы линии поддержки в чатах сервисов «Ломбардис»**

Настоящий регламент определяет порядок работы линии поддержки, правила обработки запросов и требования к обращениям пользователей сервиса «Ломбардис».

### **1. Каналы линии поддержки**

Обращения пользователей принимаются через следующие чаты:

- чат «Ломбардис ПРОФ»;
- персональные чаты поддержки.
- Общий чат поддержки «Аскорт:Маркировка»

Доступ к отдельным чатам может зависеть от подключённых сервисов и тарифных условий.

### **2. Дополнительные чаты для общения пользователей**

#### **2.1. Чат «Ломбардис ПРОФ»**

Доступ к чату «Ломбардис ПРОФ» предоставляется в индивидуальном порядке — при приобретении определённого тарифного плана сервиса «Ломбардис». В чате можно оперативно получать ответы от специалистов поддержки по рабочим вопросам.

#### **2.2. Чат пользователей «Ломбардис»**

Чат для общения и обмена опытом пользователей «Ломбардис». Техническая поддержка в данном чате не оказывается.

Ссылка для подключения: [yandex.ru/chat/#/join/124adf89-991b-438d-94ea-d9ca1ef27fec](https://yandex.ru/chat/#/join/124adf89-991b-438d-94ea-d9ca1ef27fec)

#### **2.3. Общий чат поддержки «Аскорт:Маркировка»**

Чат для общения и обмена опытом пользователей «Аскорт:Маркировка». Разработчики отвечают и помогают по возможности.

Ссылка для подключения: [yandex.ru/chat/#/join/4bbea8bb-f632-489a-8aea-d21d86f0d79e](https://yandex.ru/chat/#/join/4bbea8bb-f632-489a-8aea-d21d86f0d79e)

### **3. Режим работы линии поддержки**

Рабочее время линии поддержки определяется по московскому времени:

- чат «Ломбардис ПРОФ»: будни с 09:00 до 18:00;
- персональные чаты поддержки: будни с 09:00 до 20:00.

Обращения обрабатываются специалистами поддержки в указанное время. Срок ответа может составлять до 2 рабочих дней — в зависимости от сложности обращения и загрузки линии поддержки.

#### 4. Обращения вне основного рабочего времени

Вне основного рабочего времени поддержка рассматривает обращения преимущественно по **блокирующим вопросам**.

К **нерабочему времени** относятся:

- период до 09:00;
- период после 18:00 — для общих чатов;
- период после 20:00 — для персональных чатов;
- выходные и праздничные дни.

**Блокирующими** считаются проблемы, при которых работа системы полностью остановлена, например:

- невозможность входа в систему;
- недоступность сервиса;
- невозможность проведения ключевых операций;
- неработоспособность кассового функционала;
- невозможность печати документов;
- критические системные ошибки;
- повреждение или недоступность базы данных.

Консультационные вопросы, обучение, настройки, отчёты, интерфейс и предложения по развитию системы **не относятся** к блокирующим. Такие обращения могут обрабатываться по возможности.

#### 5. Экстренная поддержка в нерабочее время

При возникновении блокирующих проблем вне рабочего времени доступна экстренная телефонная линия.

Чтобы получить номер экстренной поддержки, направьте запрос на e-mail: . В письме укажите:

- номер телефона для связи;
- название организации.

После обработки запроса вам будет предоставлен номер экстренной линии. Звонки принимаются только с заранее согласованных номеров. Экстренная линия используется **исключительно** для решения блокирующих вопросов.

#### 6. Требования к обращениям

Для ускорения обработки запроса предоставьте:

- описание проблемы;
- последовательность действий, которые привели к ошибке;
- ожидаемый и фактический результат;
- текст ошибки (если есть);

- скриншоты или файлы с ошибками.

Если информации недостаточно, поддержка может запросить уточнения.

## **7. Неполные обращения**

Линия поддержки может отложить обработку обращения, если:

- отсутствует описание проблемы;
- сообщение не содержит вопроса;
- отправлен только скриншот без пояснений;
- отсутствует информация о действиях пользователя.

## **8. Предложения по развитию сервисов**

Предложения направляйте на e-mail: .

**В теме письма укажите:**

- ИНН организации;
- название организации;
- пометку «Предложение по доработке».

**В тексте письма опишите:**

- суть предложения;
- цель изменения;
- категории пользователей, для которых предназначена функциональность;
- влияние на бизнес-процессы.

Обратите внимание: подача предложения **не является обязательством** его реализации. Решение о внедрении принимается с учётом стратегии развития продукта и технической целесообразности.

## **9. Правила общения**

Общение в линии поддержки должно быть корректным и уважительным.

**Недопустимы:**

- оскорбления;
- нецензурная лексика;
- агрессивное поведение.

При нарушении правил поддержки может прекратиться оказание помощи.

**Заключительные положения**

Регламент может изменяться без предварительного уведомления пользователей.