

Регламент работы линии поддержки сервиса «Ломбардис»

Редакция от 30.09.2026

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

В связи с нестабильной работой основных мессенджеров поддержка пользователей и публикация новостей ведутся в Яндекс Мессенджере. В дальнейшем возможно использование других каналов связи.

1. Общий чат пользователей

«Ломбардис. Новости. Чат пользователей»

Пространство для общения всех пользователей «Ломбардис»: обмен опытом и лайфхаками, публикация новостей и оперативных анонсов.

Доступ в чат открыт пользователям на любом тарифе.

Важно: техническая поддержка в этом чате не оказывается. Обращения по работе программы направляйте в каналы, указанные в разделе 2.

 [Ссылка для подключения](#)

2. Каналы поддержки по тарифам

Тариф «Лайт»

Поддержка оказывается по электронной почте **help_lombardis@audit-escort.ru**.

Тариф «Лайт + Линия консультаций»

1. Электронная почта **help_lombardis@audit-escort.ru**
2. Индивидуальный канал связи для оперативного взаимодействия сотрудников вашей компании с командой разработчиков «Ломбардис»
Время работы — в будние дни с 09:00 до 20:00.

Тариф «Проф»

1. Предназначен исключительно для рабочих вопросов. Разработчик предоставляет оперативные ответы на обращения в порядке очереди. От одной организации в чат можно добавить одного сотрудника на каждые 5 приобретенных лицензий.
Время работы — в будние дни с 09:00 до 18:00
2. Электронная почта **help_lombardis@audit-escort.ru**

Тариф «Проф + Линия консультаций»

1. Чат поддержки «Ломбардис ПРОФ»: будни с 09:00 до 18:00, только рабочие вопросы.
2. Электронная почта **help_lombardis@audit-escort.ru**
3. Индивидуальный канал связи для оперативного взаимодействия сотрудников вашей компании с командой разработчиков «Ломбардис». Время работы — в будние дни с 09:00 до 20:00.
4.

3. Режим работы и сроки ответа

Время работы указано по московскому времени.

- Чат «Ломбардис ПРОФ»: будни с 09:00 до 18:00
- Персональные чаты: будни с 09:00 до 20:00
- Электронная почта: обращения принимаются круглосуточно, обрабатываются в рабочее время

Как правило поддержка отвечает оперативно. Срок ответа может составлять до 2 рабочих дней в зависимости от сложности обращения и текущей загрузки линии поддержки.

Если обращение требует более длительной проработки, специалист поддержки вправе попросить продублировать его на электронную почту. Это нужно, чтобы запрос не потерялся в переписке чата и был обработан в порядке очереди.

4. Обращения вне основного рабочего времени

Вне основного рабочего времени линия поддержки рассматривает обращения преимущественно по блокирующим вопросам.

К нерабочему времени относятся:

- период до 09:00;
- период после 18:00 для чата «Ломбардис ПРОФ»;
- период после 20:00 для персональных чатов;
- выходные и праздничные дни.

Блокирующие вопросы

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

- невозможность входа в систему;
- недоступность сервиса;
- невозможность проведения ключевых операций (оформление займа, закрытие займа, приём или выдача денежных средств);
- неработоспособность кассового функционала;

- невозможность печати обязательных документов;
- критические системные ошибки, препятствующие работе пользователей;
- повреждение или недоступность базы данных.

К блокирующим вопросам **не относятся**: консультационные вопросы, обучение работе в системе, вопросы настроек, отчётов, интерфейса, корректности данных и предложения по доработкам. Такие обращения рассматриваются в основное рабочее время и вне его могут обрабатываться по возможности.

5. Экстренная телефонная линия

Экстренная телефонная линия не является каналом консультаций и поддержкой по телефону. Она предназначена только для того, чтобы сообщить о полной остановке работы сервиса вне рабочего времени линии поддержки.

Номер предоставляется по запросу на **help_lombardis@audit-escort.ru** с указанием:

- номера телефона для связи;
- названия организации.

Когда линия используется

Линия работает только вне основного рабочего времени линии поддержки: до 09:00, после 18:00, в выходные и праздничные дни. В основное рабочее время обращения принимаются в чатах и по электронной почте.

Линия предназначена для сообщения об отказе сервиса на стороне Лицензиара, при котором работа полностью остановлена, например:

- сервис недоступен;
- программа не запускается после обновления;
- работа остановлена одновременно во всех отделениях Лицензиата.

Когда линия не используется

- при сбоях на стороне Лицензиата: отдельное рабочее место, оборудование, сеть, интернет-соединение, стороннее программное обеспечение;
- при ошибках, вызванных действиями пользователей Лицензиата, внесёнными данными или изменениями в информационной базе;
- если проблема затрагивает отдельное рабочее место или отдельное отделение, а остальные отделения работают;
- для консультаций, обучения, настройки и разбора вопросов по функционалу.

Такие обращения рассматриваются в основное рабочее время в каналах, предусмотренных тарифом.

Прочие условия

- звонки принимаются только с заранее согласованных номеров;
- линия доступна пользователям на любом тарифе;

- при систематическом обращении по вопросам, не относящимся к назначению линии, Лицензиар вправе отозвать доступ к ней.
-

6. Требования к обращениям

Качество и скорость ответа напрямую зависят от полноты предоставленных данных. Обращение должно содержать:

- подробное описание проблемы;
- последовательность действий, которые привели к проблеме;
- ожидаемый и фактический результат;
- полный текст ошибки, если он есть;
- скриншоты из программы и файлы ошибок при наличии.

Рекомендуется использовать терминологию программы «Ломбардис»: названия полей, документов и разделов системы. Это позволяет быстрее определить причину.

При недостатке информации поддержка вправе запросить уточнения.

7. Неполные обращения

Линия поддержки вправе отложить обработку обращения до получения уточняющей информации, если:

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

Если пользователь не отвечает на запрос дополнительной информации или не реагирует на предложенное решение, обращение считается неактуальным и закрывается.

8. Предложения по развитию сервиса

Предложения по доработке направляйте на **help_lombardis@audit-escort.ru**. В чатах такие обращения не рассматриваются.

Тема письма должна содержать:

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

В теле письма укажите:

- описание предложения;

- цель изменения;
- целевую группу пользователей функциональности;
- предполагаемое влияние на бизнес-процессы.

Направление предложения не является обязательством его реализации. Решение о внедрении принимается с учётом планов развития продукта и технической целесообразности.

9. Правила общения

Общение в линии поддержки должно быть корректным, уважительным и соответствующим нормам деловой этики.

Не допускаются оскорбления, нецензурная лексика и агрессивное поведение. При нарушении этих правил специалист линии поддержки вправе прекратить оказание помощи.

Утверждения о регуляторных рисках, штрафах и позиции надзорных органов сопровождаются ссылкой на нормативный акт или первоисточник. Без указания источника публикация таких утверждений в чатах не допускается.

Заключительные положения

Регламент может изменяться. Действующая редакция размещается на официальном сайте с указанием даты редакции.