*Статья базы знаний*

# #46 Работа с VIP пользователями Описание

На объекте существует определённое количество VIP пользователей , от деятельности которых, напрямую зависит функционирование всего центра. Эти пользователи имеют максимальный приоритет и их заявки необходимо исполнять в первую очередь в приоритетном порядке. При регистрации и обработке данных заявок необходимо учитывать следующие нюансы:

* **Пользователь не всегда оставляет обращение самостоятельно** - часто, обращения поступают от секретаря или помощника которые не всегда верно могут описать проблему. В таких случаях, при оформлении заявки, можно использовать формулировку "со слов пользователя", но при решении обязательно указать, в чём фактически заключалась проблема и развернуто указать оказанную помощь.
* **Обращения могут поступать различными путями** - помимо телефона, заявка от VIP пользователя, может поступить по электронной почте, мессенджерах или в устной форме, через сотрудников или руководителей ОИТ. Заявка регистрируется вне зависимости от недостатка данных и дополняется по мере решения и мере поступления информации.
* **На технике пользователей, могут отсутствовать табельные инвентарные номера** - обслуживание предоставляется вне зависимости от наличия табельных номеров. Об отсутствии инвентарных номеров необходимо сообщить в группу Сервиса. Поддержку необходимо оказать, даже если возникает вопрос по обслуживанию личных устройств.
* **Уведомлять о совершаемых действиях** - свои действия необходимо комментировать и согласовывать с заявителем. Если необходимо подключиться удалённо к рабочей станции - следует спрашивать разрешение у пользователя. Обязательно уведомлять обо всех выполняемых операциях и их последствиях: например о том, что закрытие офиса приведёт к утере не сохранённых документов, о том, что пересоздание почтового профиля потребует заново ввести пароли ко всем почтовым сервисам, о том, что перезагрузка приведёт к установке обновлений и простою рабочей станции в течении 10-20 минут и прочее.
* **Максимально минимизировать простой** - в любой спорной ситуации, решение должно быть принято в пользу того, чтобы отрыв от работы был

минимален. Замену запчастей разрешается выполнять сразу, согласовывая уже постфактум. Если существует обходное решение проблемы - предложить пользователю это решение сразу, для возобновления работы и согласовать с ним время для полноценного устранения проблемы. Если существует необходимость изъятия техники - обязательно предложить установку

временной замены.

Все поступившие обращения от VIP пользователей, незамедлительно

передавать **Добровольскому** или **Арефьеву** для решения. В случае, если заявка поступила от руководителей ОИТ - уведомить их об исполнении заявки.

Перечень VIP-пользователей предоставляется и актуализируется заказчиком, перечень ВИП пользователей с полезной информацией во вложенном файле.

# Решение Обходной путь

Файлы

VIP Пользователи.xlsx, 23.01.2023 10:10, 25.81 KB

VIP Пользователи (3).xlsx, 16.05.2023 11:27, 25.92 KB

*Опубликовал: Кириченко Евгений Евгеньевич Дата публикации: 23.01.2023 09:21*

*Раздел базы знаний: Статьи технической поддержки Тип статьи: Помощь в работе*