

## Регламент работы дилера/партнера с технической поддержкой Omnicomm

1. Дилер и его сотрудники, должны пройти обучение (в Ispring), получить сертификат и постоянно повышать квалификацию свою и своих сотрудников, взаимодействующих с аппаратно-программным комплексом: технической поддержки, отдела продаж, монтажников, аналитиков.
2. Дилер обязан оказывать консультации по запросу клиентов по всем доступным продуктам и функционалу (терминалы, датчики, Omnicomm Online, мобильное приложение и другие продукты системы мониторинга транспорта, использующиеся у клиента)
3. При запросах по оборудованию дилер обязан убедиться, что на оборудовании установлена актуальная прошивка (так как некоторые вопросы уже могут быть решены обновлением прошивки).
4. Перед выездом на установку или обслуживание оборудования, выездной специалист дилера обязан изучить техническую документацию об оборудовании, которое планируется устанавливать или заменять, иметь при себе полный набор компонентов для установки или замены, ноутбук с последней версией программ Omnicomm Configurator (и 6й и 5й линеек: так ДУТ второго поколения и терминалы первой серии настраиваются в 5м конфигураторе, а все новое оборудование - в 6м), документы, содержащие инструкцию по монтажу и схемы подключения.
5. Перед обращением в ОТП дилер должен проверить самостоятельно запрос клиента, в том числе наличие актуальных данных от терминалов и проверить наличие решения в документации ( <https://doc.omnicomm.ru/> )
6. Технический специалист дилера должен изучать “Technical News Letter” (в нем информация о релизах и сроках публикации “горячих вопросов”)
7. Дилер обязан предоставлять запрос в формате, указанном в FAQ (<https://doc.omnicomm.ru/ru/faq>) с подробным описанием каждого из пунктов, без пропуска или некорректных данных.
8. Дилер имеет право обращаться в техническую поддержку Omnicomm по электронной почте или телефону с вопросами, связанными с техническими проблемами оборудования или ПО Омникомм. По другим вопросам, финансовым или гарантии, необходимо обращаться в соответствующие отделы.
9. Сотрудник дилера при звонке в техническую поддержку должен предоставить номер обращения (если ранее с данным вопросом уже обращался и по вопросу заводился тикет), при обращении на электронную почту номер заявки приходит в автоматическом режиме, если номер не пришел, то ваше письмо не доставлено и заявка не зарегистрирована.
10. В обращениях по электронной почте или по форме через раздел самообслуживания дилер обязан придерживаться правила 1 вопрос/проблема = 1 переписка. Все последующие сообщения по тому же вопросу должны отправляться в существующую переписку по этому вопросу. При этом новые вопросы или вопросы, не связанные с существующими, должны отправляться отдельно соответственно новым письмом или ответом в другую, соответствующую переписку. Эти правила необходимо соблюдать для правильной консолидации информации по обращениям и минимизации ошибок, связанных с подачей не релевантной информации при обработке обращений.
11. Любой разговор с сотрудником по рабочему (стационарному или сотовому) телефону записывается и может быть прослушан аудитором, рекомендуется придерживаться деловой этики разговора. Эти же правила распространяются и на письменные сообщения.

12. Сотрудник не должен предоставлять личные контакты (телефонные номера/мессенджеры). Любое общение через личные каналы коммуникаций не является официальным и не может быть проконтролировано/гарантировано качественным или регламентированным по времени.
13. Сотрудник ОТП имеет право запрашивать уточняющую информацию в формате, указанном в FAQ
14. Официальное письмо на запрос дилера предоставляется в ответ на официальный запрос от дилера. Срок подготовки ответа - до 3 рабочих дней.
15. Команда Омниконм обязана предоставить информацию (информационное письмо по электронной почте, указанной в качестве контактной) о сроках решения проблем, в случае если сервис Омниконм Онлайн не доступен более 60 минут.
16. Дилер имеет право запрашивать сроки решения обращений, в том числе связанных с необходимостью доработки программного обеспечения. Ответ по срокам будет предоставлен, если эти сроки озвучены разработчиками и доступны для ОТП. Сроки загрузки архивных данных являются приблизительными, в связи с её выполнением в вечерне-ночное время для снижения нагрузки на сервера и выполнения в порядке очередности поступления заявок.
17. Дилер должен выполнять рекомендации ОТП, в плане возможного решения проблемы по обращению.
18. Дилер обязан предоставить информацию о своих контактах конечному клиенту и быть доступным (предоставлять ответы) по контактными номерам/электронной почте