Schlumberger

SIS CCC (Customer Care Center)

Центр Технической Поддержки SIS

Ответы на часто задаваемые вопросы

Версия 1

Содержание

Как мне зарегистрироваться для получения технической поддержки SIS? 2

Я – действующий пользователь Центра Поддержки Пользователей. Нужно ли мне регистрироваться еще раз после обновления системы ССС? 2

Как я могу получить поддержку после введения нового ССС? 2

Где я могу найти краткое руководство по использованию новой системы? 2

Что произойдет с моими, уже созданными запросами (закрытыми или открытыми) после перехода на новую систему? 3

Как долго у меня будет доступ к моим запросам в старой системе? 3

Могу ли я изменить настройки оповещений, отправляемых системой ССС? 3

Будут ли мои запросы автоматически закрыты в системе ССС? 3

Schlumberger-Private

Ответы на часто задаваемые вопросы

Как мне зарегистрироваться для получения технической поддержки SIS?

Если Вы – новый пользователь, то можете обратиться в локальный центр поддержки или зарегистрироваться самостоятельно на сайте www.software.slb.com.

Я – действующий пользователь Центра Поддержки Пользователей. Нужно ли мне регистрироваться еще раз после обновления системы ССС?

Если Вы уже были зарегистрированы в ССС, то регистрация будет действительна и в новой системе Центра Поддержки Пользователей. Войдите в систему на сайте www.software.slb.com, используя для авторизации имя пользователя и пароль, которые были присвоены Вам ранее, и перейдите на вкладку **Support**.

Как я могу получить поддержку после введения нового ССС?

Способ получения поддержки ССС не изменился: также доступны несколько вариантов обращения в поддержку SIS. Тем не менее, Вы заметите новый интерфейс системы, например, при авторизации или создании заявки.

Вариант 1: Самостоятельно решить возникшую проблему с помощью онлайн ресурса, доступ к которому Вы получите после регистрации на www.software.slb.com/support.

Вариант 2: Сообщить о проблеме через интернет-портал Службы Поддержки. Адрес портала – www.software.slb.com, на котором нужно перейти во вкладку **Support > Tickets**. Вы будете перенаправлены на новый портал Центра Поддержки Пользователей, где сможете создать запрос, используя "**Service Catalogue**" или "**New Request**".

Вариант 3: Написать на customercarecenter@slb.com. Запрос будет создан в новой системе поддержки.

Вариант 4: Позвонить по номеру локальной службы технической поддержки пользователей ССС. Запрос будет создан от Вашего имени инженером службы поддержки в новой системе.

Вариант 5: Чат Chime. В настоящее время этот функционал доступен не для всех локаций и продуктов. Копия переписки будет сохранена в формате заявки в новой системе поддержки после завершения беседы.

Вариант 6: Если Вы пользователь DELFI, то при использовании опции "**Quick Submit**" электронное письмо будет отправлено в новую систему поддержки ССС, Ваш запрос будет создан в ней и обработан с использованием существующего процесса.

Где я могу найти краткое руководство по использованию новой системы?

Зарегистрируйтесь и/или войдите на www.software.slb.com. Для Вас будут доступны следующие ресурсы:

Schlumberger-Private

Вкладка	Раздел	Инструкция	Manual
Support	**Support Library**	Руководство пользователя по услугам сопровождения	Maintenance user guide
Help	**CCC Customer Care Center User Guides**	SIS CCC Руководство пользователя	SIS Customer Care Center User Guide (new)
		SIS CCC Краткое руководство пользователя	SIS Customer Care Center Quick Guide (new)

Русскоязычную версию Руководства пользователя можно найти на sis.slb.ru/support в разделе *Информация о технической поддержке*.

Что произойдет с моими, уже созданными запросами (закрытыми или открытыми) после перехода на новую систему?

Все закрытые запросы не будут добавлены в новую систему.

Открытые запросы в статусе **In-Progress** останутся в старой системе до тех пор, пока не будет предоставлено решение и они не будут закрыты.

У Вас останется возможность получать оповещения и отвечать на запросы в старой системе ССС.

Как долго у меня будет доступ к моим запросам в старой системе?

После объявленной даты перехода на новую систему у Вас больше не будет доступа к старой системе. Однако, при необходимости, Вы можете отправить заявку для получения доступа к Вашей истории запросов в SIS.

Могу ли я изменить настройки оповещений, отправляемых системой ССС?

В настоящее время пользователь автоматически оповещается системой о следующих шагах:

- Когда Ваш запрос был создан
- Когда Ваш запрос был перенаправлен на инженера поддержки
- Когда инженер поддержки запрашивает дополнительную информацию
- Когда Ваш запрос был перенаправлен разработчикам
- Когда по Вашему запросу было предоставлено решение

Данные оповещения важны, так как информируют Вас о статусе Вашего запроса, и не могут быть отключены.

Будут ли мои запросы автоматически закрыты в системе ССС?

Если мы не получили от Вас ответ или запрос на предоставление дополнительной информации в течение 15 дней, система ССС автоматически закроет Ваш запрос. Вы получите напоминание, если мы не получили ответ в течение 3 дней.

Если мы не получили Ваш ответ в течение 3 дней после предоставления решения, система ССС автоматически примет и закроет Ваш запрос.

Schlumberger-Private