Schlumberger

SIS CCC (Customer Care Center)

Центр Технической Поддержки SIS

Руководство пользователя

Версия 1

Schlumberger-Private

Содержание

Введение 2
Онлайн портал ССС 2
Как создать новый запрос? 3
Как проверить статус созданного запроса? 6
Как взаимодействовать с ССС? 7
Как принять или отклонить решение, предоставленное службой поддержки? 10
Как закрыть неактуальный запрос? 12
Если мы не получили от Вас ответа 13
Как оставить отзыв о качестве обслуживания? 14

Schlumberger-Private

Введение

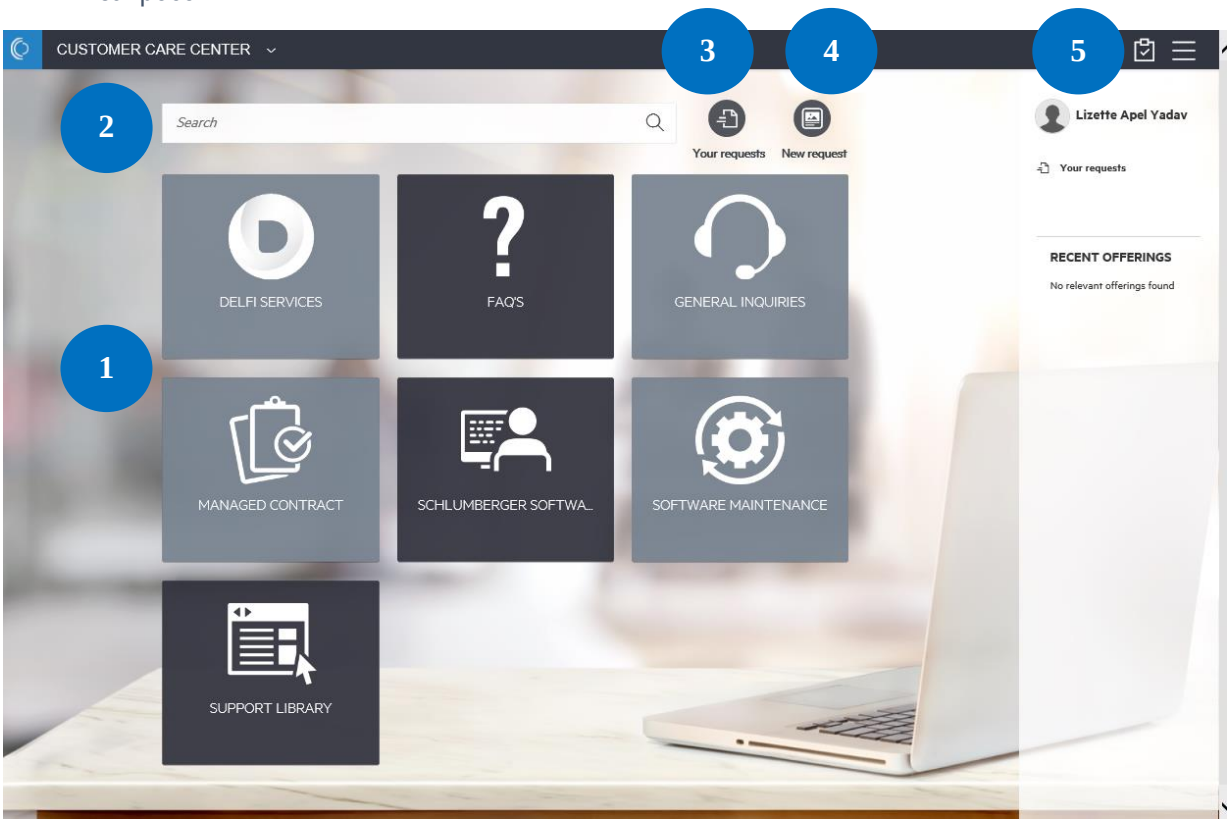
Центр Поддержки Пользователей (CCC – Customer Care Center) – это система создания и отслеживания запросов в службу поддержки, полученных по телефону, электронной почте, в чате, или напрямую созданных на онлайн-портале CCC.

Доступ к CCC можно получить через раздел Tickets на основном Портале Технической Поддержки SIS (www.software.slb.com > Support > Support Services > **Tickets**).

Онлайн портал CCC

Онлайн-портал состоит из следующих разделов:

1. **Сервисный каталог**, это меню, позволяющее выбрать необходимую услугу и создать новый запрос в службу технической поддержки.
2. **Строка поиска** позволяет искать услуги/продукты SIS и создавать запросы по необходимой тематике.
3. **Your Requests,** это опция, которая позволяет просмотреть Ваши активные и закрытые запросы.
4. **New Requests,** это опция, которая позволяет создать новый запрос в службу технической поддержки.
5. **Уведомления** буду появляться, если потребуются Ваши действия, касательно созданных запросов.



Schlumberger-Private

В следующих разделах будут рассмотрены вопросы:

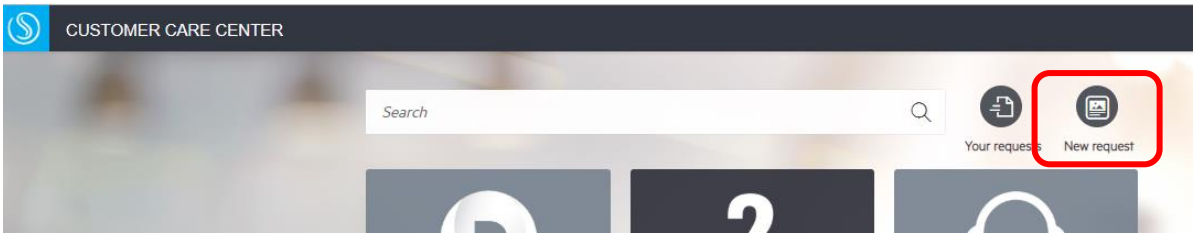
- Как создать новый запрос?
- Как проверить статус созданного запроса?
- Как работать с ССС?
- Как принять или отклонить решение, предоставленное службой поддержки?
- Как оставить отзыв о качестве обслуживания?

Как создать новый запрос?

1. Откройте диалоговое окно для создания нового запроса (**New Request**) одним из перечисленных способов.

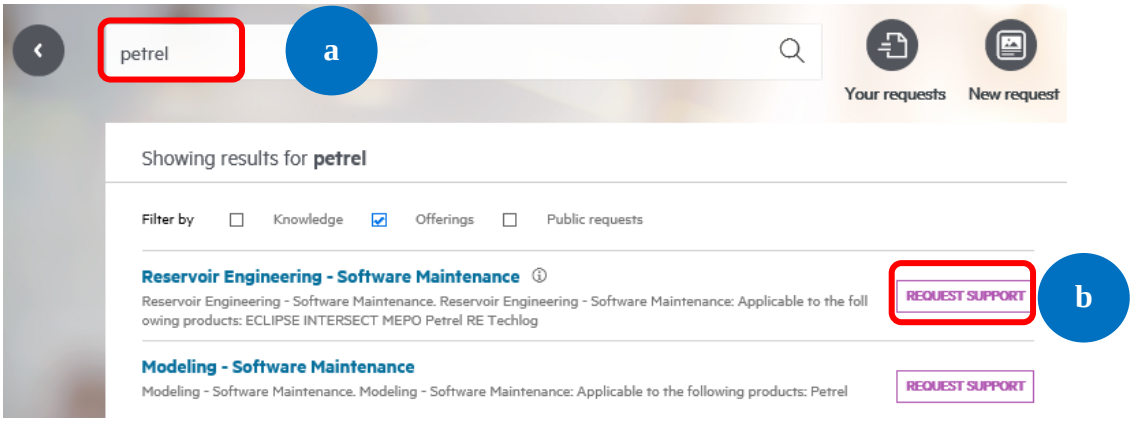
Опция New Request

Для этого нажмите на кнопку ***New Request*** на главной странице онлайн портала



Поиск в каталоге по ключевым словам

a) Введите соответствующие ключевые слова, например, Petrel, Techlog, OFM и т. д. Далее нажмите на значок лупы – «Поиск»
   - Появится список продуктов/модулей, соответствующий запросу поиска
b) Нажмите на кнопку ***Request Support***, чтобы создать запрос в службу поддержки по интересующему продукту/модулю.

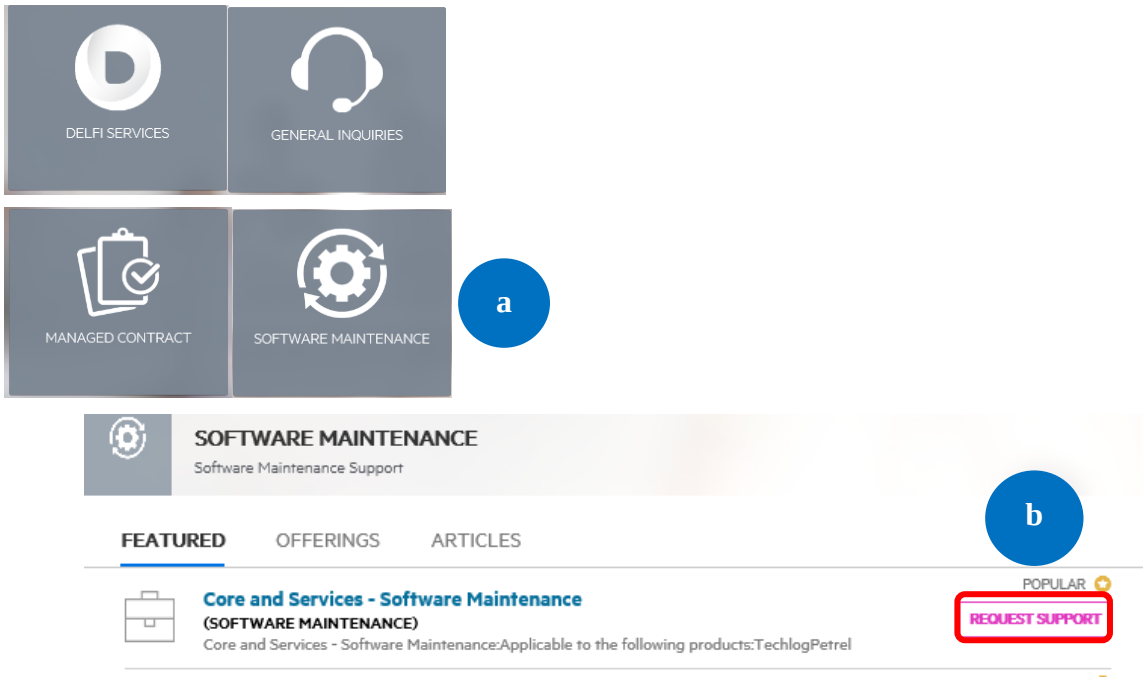


Schlumberger-Private

Выбор соответствующего пункта из Сервисного каталога

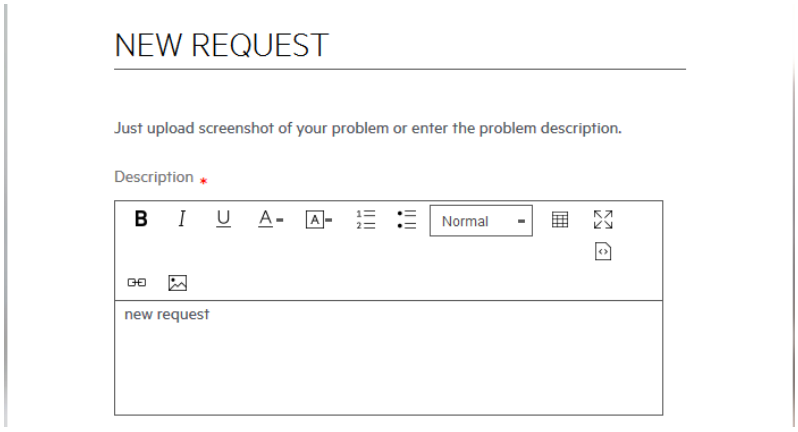
a) Выберите один из пунктов: **Software Maintenance** (стандартная поддержка программных продуктов), Managed Contract (расширенная поддержка), **DELFI** Services или **General Inquiries** (общие вопросы).
   - Появится список продуктов/сервисов, соответствующих выбранному пункту.

b) Нажмите на кнопку ***Request Support*** рядом с продуктом/сервисом, для которого Вы хотите создать запрос в службу поддержки.



2. Заполните открывшуюся форму (**Request form**) для создания запроса:

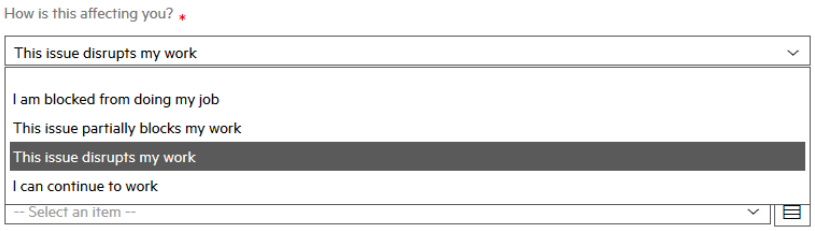
   a. **Введите описание запроса в поле Description**. Для передачи изображений или копий экрана, перетащите их в текстовое поле. Не прикладывайте к запросу файлы с данными. Для передачи данных Вашего проекта используйте [Инструмент для



Schlumberger-Private

безопасной передачи данных на SIS Портале (www.software.slb.com > Support > Support Services > **Data Exchange**).

b. **Укажите степень влияния** описанной проблемы на Вашу работу:
   - Вы не можете продолжать работу, в связи с возникшей проблемой
     - **I am blocked from doing my job**
   - Вы не можете выполнить часть работы, в связи с возникшей проблемой
     - **This issue partially blocks my work**
   - Проблема периодически прерывает Вашу текущую работу
     - **This issue disrupts my work**
   - Вы можете продолжать текущую работу, несмотря на проблему
     - **I can continue to work**



c. **В поле Service выберите**
   - **Software Support –** для создания запроса в техническую поддержку по существующим договорам.
   - **General Inquiry –** для создания заявки на опробование/демонстрацию программных продуктов или услуг, проведение тренингов, а также добавления отзывов.

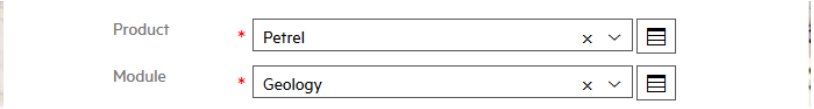
Поле **Offering** будет зависеть от программного продукта, выберите:

- **Software Support–Platform Technologies** для вопросов по Petrel, Petrel Exploration Geology, Petrel RE, Studio, Techlog, Avocet, Omega.
- **Software Support–Foundation Technologies** для вопросов по ECLIPSE, GeoX, INTESECT, Malcom, MEPO, MERAK, OLGA, OFM, PetroMod, PIPESIM, ProSource, VISAGE.
- **Software Support–Other Products** для вопросов по Ocean Plug-ins для Petrel, Studio, Techlog, Ocean Store, OMNI3D, PIPEFLO, PIPESYS, Seabed, Simulation Cluster Manager, WinGLink, WELLFLO, VISTA

Schlumberger-Private

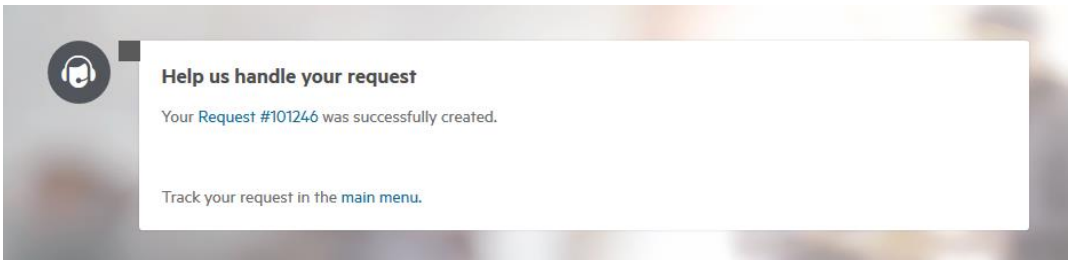
Если запрос создается с помощью поиска в каталоге, данные поля будут заполнены автоматически.

d. **Выберите продукт** и соответствующий модуль



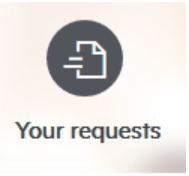
e. **Отправьте запрос** с помощью кнопки **Submit**

На экране Вы увидете сообщение, что запрос был успешно создан. Также система ССС отправит Вам электронное письмо с подтверждением и номером запроса.



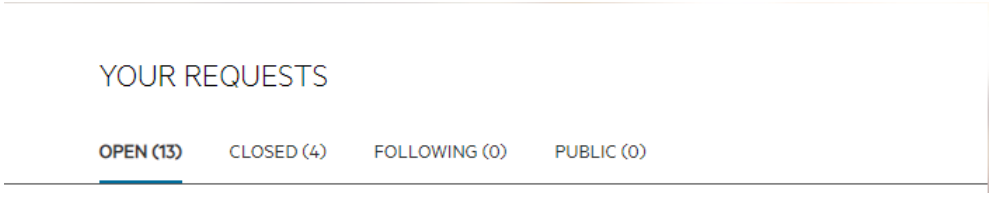
Как проверить статус созданного запроса?

Чтобы проверить статус запроса, нажмите кнопку ***Your requests***



При этом откроется список запросов созданных от Вашего имени

- Активные запросы находятся в разделе ***Open***
- Закрытые запросы находятся в разделе ***Closed***



Schlumberger-Private

- В списке запросов Вы увидите маленький синий шарик, под которым может быть написано: **Classification, Fulfilment, Validation** или **Done**. Это так называемые мета-фазы запросов в системе технической поддержки. Ниже приведено их описание – что означает каждая из этих мета-фаз:

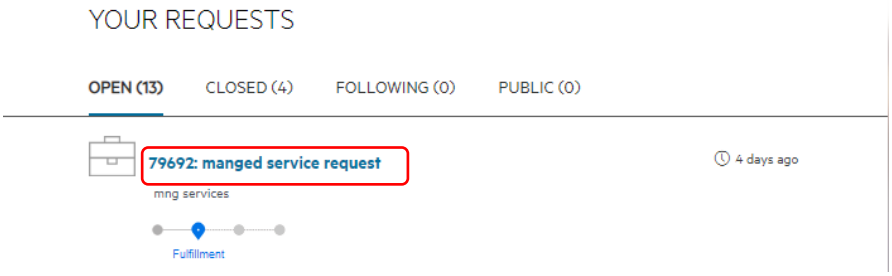
  - **Classification**: Служба поддержки получила Ваш запрос. Он находится в ожидании перенаправления на инженера технической поддержки по выбранной тематике.
  - **Fulfilment**: Запрос направлен инженеру технической поддержки. Инженер работает над решением Вашего запроса.
  - **Validation**: Инженером предложено решение и запрос находится в ожидании, примете Вы его или отклоните. Или же Вы уже отклонили предложенное решение, и служба поддержки или доработает решение с учётом Ваших комментариев, или перенаправит запрос соответствующей группе экспертов.
  - **Done**: Вы приняли предоставленное решение или отметили запрос на онлайн портале, как решённый самостоятельно.

Как взаимодействовать с ССС?

Инженер технической поддержки может запросить дополнительную информацию в ходе работы над Вашим запросом, также у Вас может появиться необходимость дополнить уже отправленный запрос.

В этом случае Вы можете или ответить на электронное письмо, которое получили от ССС, или перейти в раздел ***Interactions*** в форме запроса на онлайн-портале.

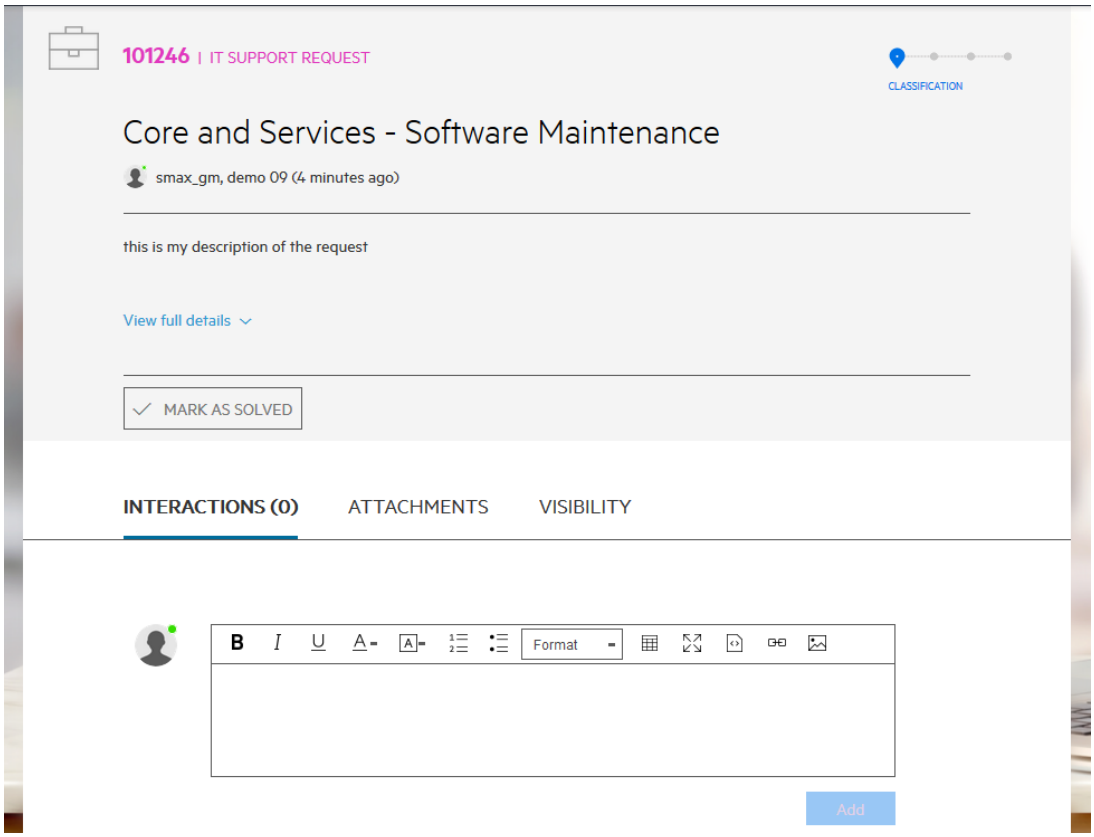
- Нажмите на кнопку ***Your requests***
- Нажмите на запрос, к которому Вы хотите добавить информацию.



Schlumberger-Private

- В нижней части раздела ***Interactions*** Вы увидите текстовое поле. Это поле предназначено для общения с инженером технической поддержки. Для передачи изображений просто перетащите картинку в текстовое поле, раздел ***Attachments*** можно использовать для передачи небольших файлов. Для передачи данных Вашего проекта используйте Инструмент для безопасной передачи данных на SIS Портале (www.software.slb.com > Support > Support Services > **Data Exchange**).

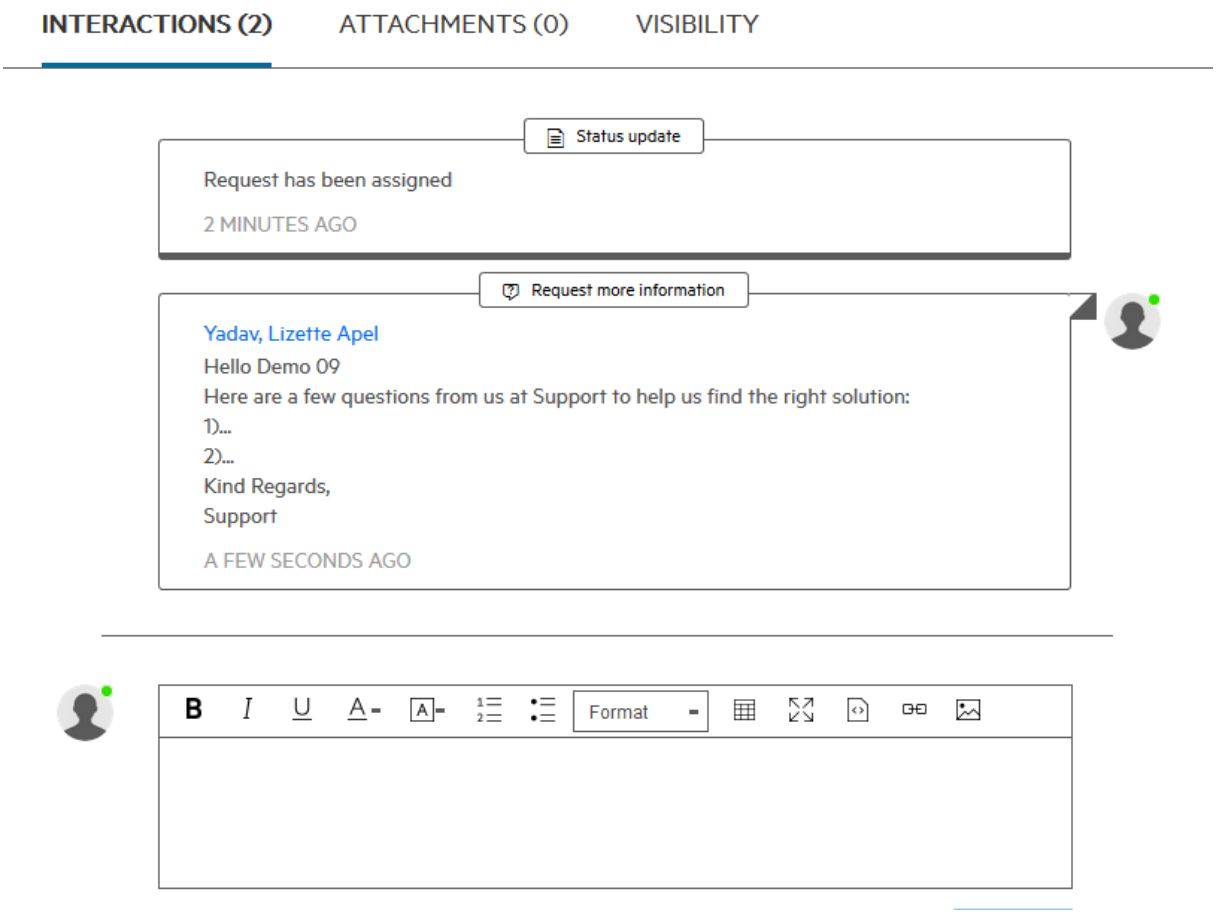
- После того, как Вы ввели сообщение, не забудьте нажать кнопку ***Add.***



- Вы можете просмотреть изменения, внесённые инженером поддержки, например, перенаправление Вашего запроса на группу поддержки, запрос на дополнительную информацию или предоставленное решение.

Schlumberger-Private

- В небольшом поле вверху каждого сообщения Вы можете увидеть его назначение, например, **Status Update** (обновление статуса), **Request for More Information** (запрос дополнительной информации), **Resolution** (предоставленное решение) и т. д.



Как работать с CCC без использования SIS Портала?

- Вы можете ответить на электронное письмо, которое получили от CCC с номером Вашего запроса. Вся переписка по выбранному запросу будет отображаться в разделе **Interactions** на онлайн-портале.
- Использование телефона технической поддержки: Вам необходимо знать Ваш персональный идентификационный номер клиента (ID) или номер запроса (CCC Ticket number). Если Вы не можете предоставить данную информацию, не переживайте, просто назовите Ваш корпоративный электронный адрес.

Schlumberger-Private

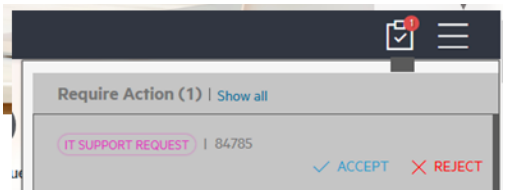
Как принять или отклонить решение, предоставленное службой поддержки?

У Вас есть возможность принять (***Accept***) или отклонить (***Reject***) решение, предоставленное службой технической поддержки.

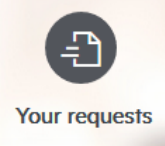
Когда решение будет предоставлено инженером поддержки, Вам придёт соответствующее электронное письмо.

Вы можете просмотреть решение в теле самого письма, либо на онлайн-портале ССС (в разделе ***Interactions***).

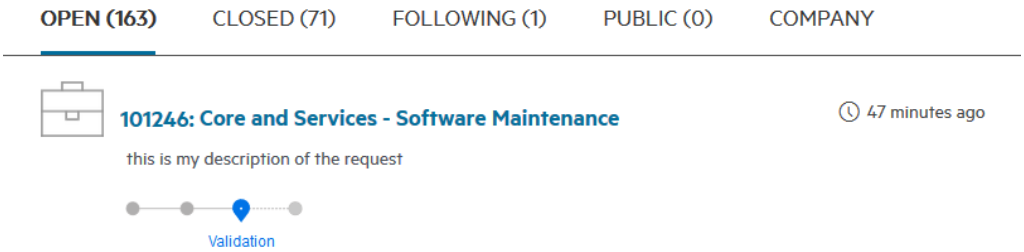
Кнопки ***Accept*** или ***Reject*** будут показаны в виде уведомления (в правом верхнем углу окна) и непосредственно в самом запросе (**Service Request**).



Откройте запрос из всплывающего уведомления или выберите его из списка активных запросов в разделе **Your requests**.

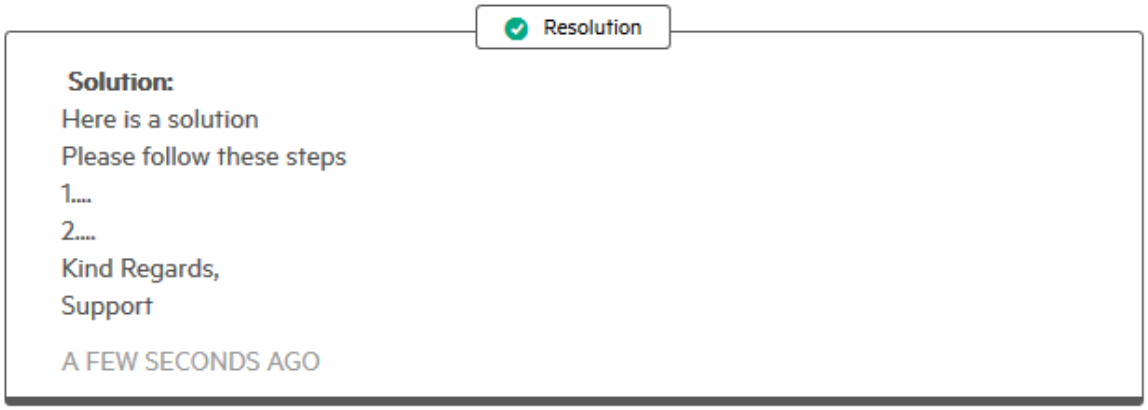


Нажмите на номер соответствующего запроса.

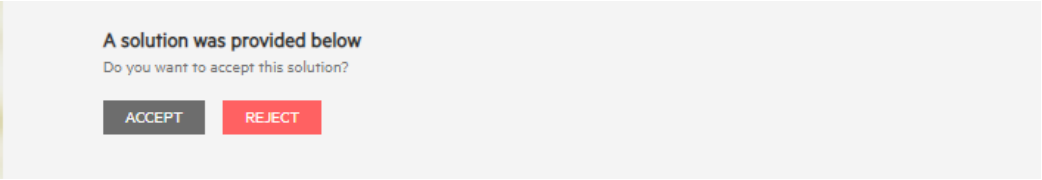


Schlumberger-Private

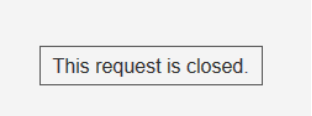
В открывшемся запросе, просмотрите детали предоставленного решения в разделе **Interactions**.

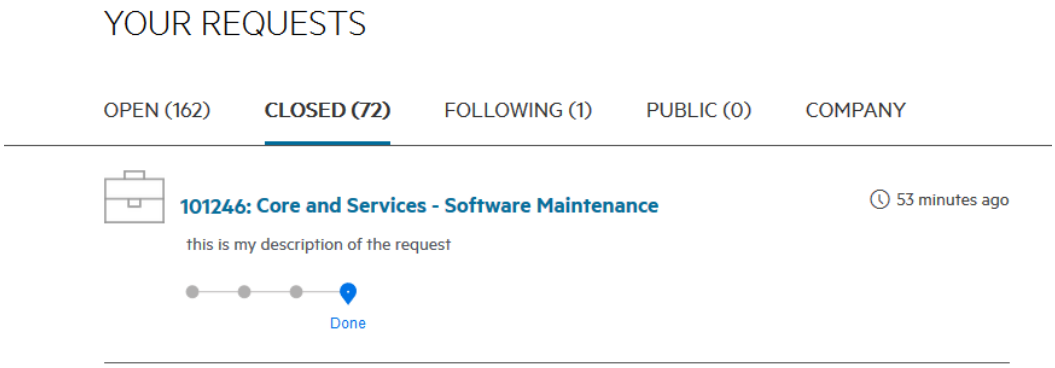


Если предложенное решение Вам подходит, то нажмите *Accept*.



- После того, как Вы нажмёте **Accept**, запрос переместиться в раздел **Closed**. Теперь работу над данным запросом возобновить нельзя.

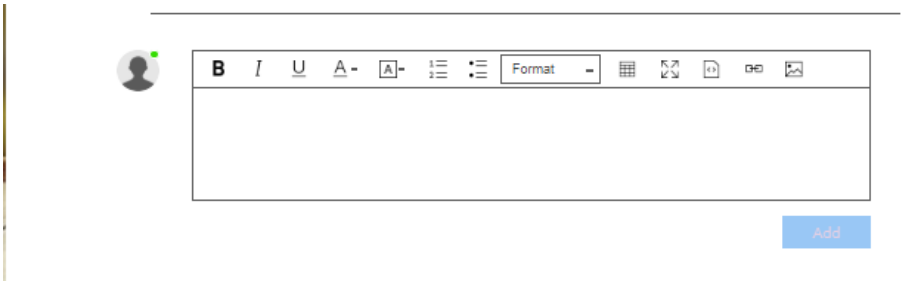




Schlumberger-Private

Если предоставленное решение Вам не подходит, нажмите *Reject*.

- Напишите, почему данное решение не поможет в решении Вашей проблемы в текстовом поле раздела **Interactions**.



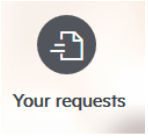
- После этого мы продолжим работать над Вашим запросом, чтобы предоставить новое решение, как можно скорее.

Обратите внимание, что запросы, которые Вы не приняли или не отклонили (т. е. не нажимали ни на одну из кнопок **Accept/Reject**), будут автоматически закрыты системой CCC через 3 дня.

Как закрыть неактуальный запрос?

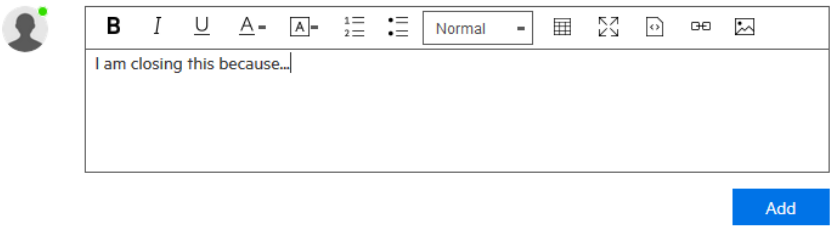
Если Вы решили вопрос самостоятельно, или создали запрос по ошибке, Вы можете самостоятельно закрыть запрос на онлайн-портале.

1. Выберите необходимый запрос из списка открытых запросов ***(Your Requests)***



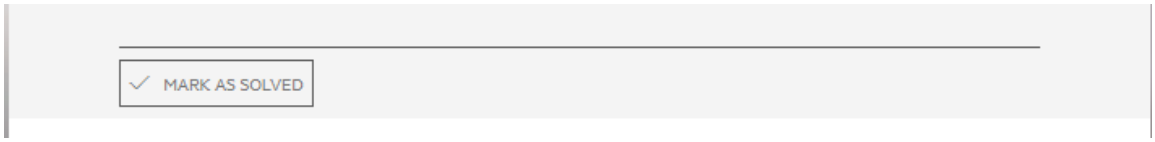
Когда откроется окно с информацией по запросу:

2. *(опционально)* Введите сообщение для инженера поддержки в диалоговое окно и нажмите кнопку **Add**

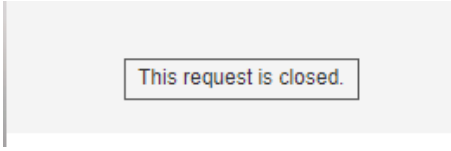


Schlumberger-Private

3. Нажмите кнопку ***Mark as Solved***



4. Статус запроса изменится на ***Closed*** (закрыт) и сам запрос переместится в раздел решённых/закрытых запросов (**Closed Requests**).

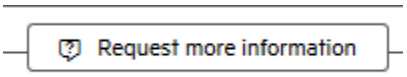


Альтернативным способом является ответ на электронное письмо, полученное от ССС по текущему запросу. В этом случае инженер закроет запрос в системе самостоятельно, на основании Вашего сообщения.

Если мы не получили от Вас ответа

Если инженер поддержки запросил дополнительную информацию, но не получил ответа, то система ССС автоматически напомнит Вам об этом через **3 дня**. Если ответ не будет получен в течение **15 дней**, то система ССС автоматически закроет Ваш запрос.

В разделе **Interactions** Вы увидите статус «**Request more information**», если для продолжения работы над Вашим запросом инженеру необходима дополнительная информация.



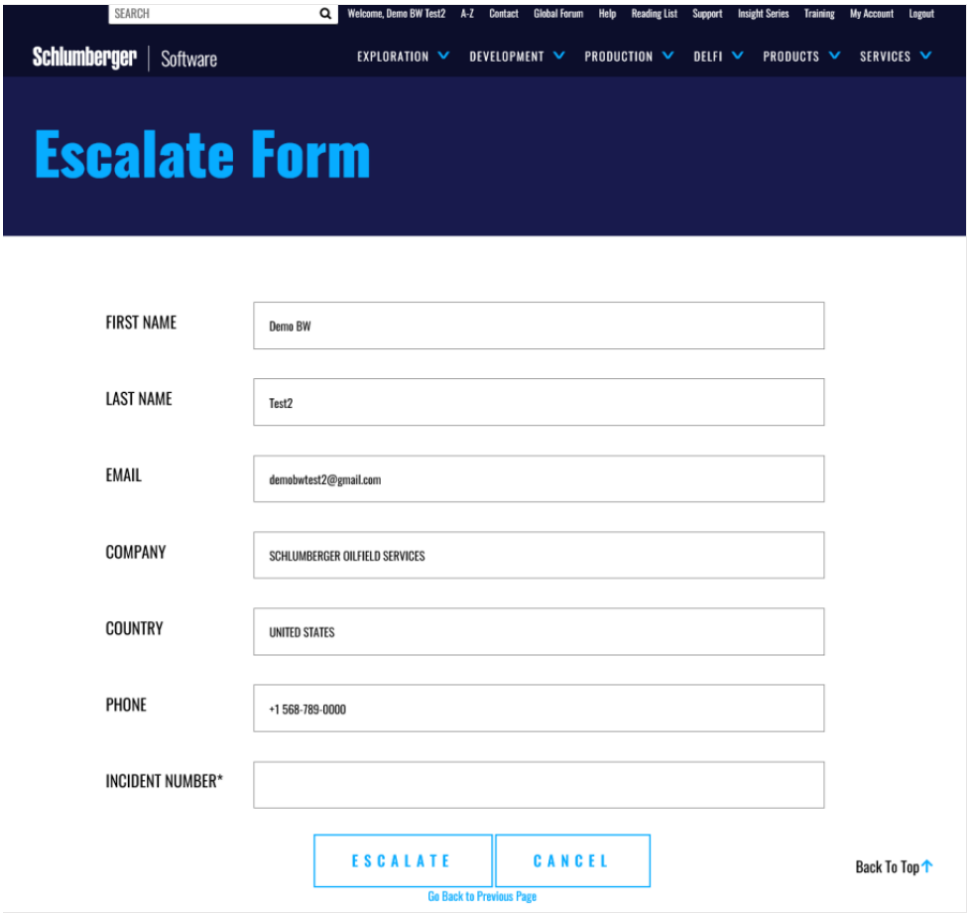
Если Ваш запрос был закрыт, но проблема ещё не решена, то Вам необходимо создать новый запрос в системе ССС.

Schlumberger-Private

Как оставить отзыв о качестве обслуживания?

Вы можете оставлять отзывы о качестве обслуживания на SIS Портале. Перейдите во вкладку «**Support**», спуститесь вниз к разделу «**Support Services**» и нажмите на «**Escalate**» (www.software.slb.com > Support > Support Services > **Escalate**), чтобы открылась соответствующая форма для заполнения (***Escalate Form)***.

В отзыве укажите номер соответствующего запроса в CCC и свои контактные данные. Ваш отзыв будет отправлен напрямую локальному руководителю качества услуг, оказываемых службой технической поддержки. Представитель компании свяжется с Вами для обсуждения сложившейся ситуации.



Schlumberger-Private