## Звонок в службу технической поддержки Schlumberger

Наша цель — поддерживать лучшие отраслевые практики поддержки своих клиентов. Мы уверены, что прямой и быстрый доступ к технической поддержке позволит Вам получать своевременное качественное решение возникшей проблемы. Созданная телефонная система со встроенной технологией оптимизации процесса соединения абонента с соответствующим специалистом технической поддержки решает данную задачу.

## Основные преимущества

- Единый бесплатный телефонный номер, который легко запомнить (8 800 7000 282)
- Интерактивные меню для доступа к техническому эксперту с нужными знаниями более быстрое разрешение инцидентов
- Поддержка осуществляется на русском и английском языках Вам проще описать свою проблему
- Если на Ваш звонок нельзя ответить немедленно, он перенаправляется в службу голосовых сообщений Вы оставляете сообщение без необходимости долго «висеть» на линии
- Инструменты и процесс управления запросами (тикетами) обеспечивают прозрачность наших действий
- Вы можете отслеживать свои запросы (тикеты) онлайн
- Для улучшения сервиса используются различные показатели эффективности работы инженеров по Вашим запросам

Для оперативной связи со службой технической поддержки пользователей, Вы можете позвонить по единому бесплатному телефону в России 8 800 7000 282.

Обращаем Ваше внимание на рабочие часы службы технической поддержки:

- Московский центр с 09:00 до 18:00 (GMT+3) с понедельника по пятницу
- Тюменский центр с 09:00 до 18:00 (GMT+5) с понедельника по пятницу

В выходные и праздничные дни Центры Поддержки закрыты, и техническая поддержка не предоставляется.

При обращении по единому телефону службы поддержки *8 800 7000 282*, Ваш звонок будет автоматически направлен в соответствующий центр, учитывая тему вопроса, время суток и географическое местоположение.

Каждому пользователю, зарегистрированному в службе тех. поддержки, присваивается уникальный номер, что позволяет специалистам оперативно идентифицировать пользователя. Если Вы позвонили на телефон тех. поддержки и все специалисты оказались заняты или Вы позвонили в нерабочее время, Вы можете оставить голосовое сообщение, и специалисты технической поддержки обязательно Вам перезвонят.



## Процесс осуществления звонка в службу технической поддержки

**ШАГ 1.** Наберите на своем телефоне номер **8 800 7000 282** 

**ШАГ 2. (Главное Меню)** После ознакомительного сообщения, нажмите цифру интересующей Вас группы технической поддержки:

- 1. Если Ваш запрос в службу технической поддержки Программного Обеспечения
- 2. Если Ваш запрос о среде **DELFI**
- 3. Если Вы заказчик подразделения **Sensia**

Для повтора меню нажмите клавишу \*

## ШАГ 3. В зависимости от Вашего выбора, будут доступны следующие варианты меню:

- 1. Меню продуктов Программного Обеспечения (нажмите цифру интересующего ПО):
  - 1. Геология и Геофизика, включая **Petrel**, **PetroMod** и **GeoX**
  - 2. Гидродинамическое моделирование, включая Petrel RE, ECLIPSE и INTERSECT
  - 3. Моделирование процессов добычи, включая PIPESIM, OLGA и Symmetry
  - 4. Петрофизика, включая **Techlog**
  - 5. Управление информацией, включая **Studio**
  - 6. Инфраструктурные решения (включая лицензирование и установку ПО)
  - 7. Экономика, включая **Merak**
  - 8. Бурение, включая **DrillBench**
  - 9. Другие Программные Продукты и Сервис

Для повтора меню нажмите клавишу \*

Для возвращения в предыдущее меню нажмите клавишу #

- 2. Меню запросов о среде DELFI (нажмите цифру интересующего Вас решения):
  - 1. Бурение, включая **DrillPlan** и **Drilling Interpretation**
  - 2. Все остальные вопросы о **DELFI**, включая вход на DELFI Portal и о работе с **Petrotechnical Suite**

Для повтора меню нажмите клавишу \*

Для возвращения в предыдущее меню нажмите клавишу #

- 3. Меню запросов в подразделение Sensia (нажмите цифру интересующего Вас ПО):
  - 1. Анализ разработки в **ОFM**
  - 2. Управление промысловыми данными в Avocet
  - 3. ConnectedProduction

Для повтора меню нажмите клавишу \*

Для возвращения в предыдущее меню нажмите клавишу #

**ШАГ 4.** Для создания нового запроса, нажмите 1, для продолжения работы с уже существующим запросом, нажмите 2.

**ШАГ 5.** Введите Ваш персональный идентификационный номер клиента ID и номер запроса, после каждого номера нажмите клавишу # (например,123456#). Если Вы не знаете Ваш персональный идентификационный номер клиента, нажмите клавишу #.

**ШАГ 6.** Звонок будет переведен первому свободному специалисту, в соответствии с выбранным Вами продуктом.

