

Приложение
к приказу №1268 от 29 марта 2016г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ


Ректор

_____ М.М. Криштал

« ___ » _____ 2016г.


Контакт-центр обслуживания обращений
Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при
дистанционном обучении

Регламент бизнес-процесса

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 2 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Оглавление

1. Назначение и область применения	3
2. Управляющая документация бизнес-процесса	3
3. Определения и сокращения.....	4
4. Описание процедур Контакт-центра	5
4.1. Процедура 1 «Обработка входящих телефонных вызовов».....	6
4.2. Процедура 2 «Обработка обращений, поступивших по электронной почте».....	8
4.3. Процедура 3 «Обработка обращений, поступивших из сервиса чатов».....	10
4.4. Процедура 4 «Обработка обращений, поступивших из социальных сетей.....	12
или через on-line мессенджеры»	12
4.5. Процедура 5 «Обработка обращения о переводе в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате Росдистант или заочного дистанционного обучения»	12
4.6. Процедура 6 «Обработка обращения, поданного из «ЛК студента» Росдистант»	16
Приложение А.....	20
Приложение Б	25

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 3 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий Регламент определяет условия и ограничения для бизнес-процесса обслуживания обращений, поступивших в Контакт-центр от Заявителей, которыми являются абитуриенты и студенты, получающие услуги дистанционного обучения. Заявителем также может быть представитель компании, заинтересованной в партнерских отношениях по проектам дистанционного обучения.

1.2. Настоящий Регламент состоит из следующих процедур:

1. Обработка входящих телефонных вызовов.
2. Обработка обращений, поступивших по электронной почте.
3. Обработка обращений, поступивших из чатов.
4. Обработка обращений, поступивших из социальных сетей и on-line мессенджеров.
5. Обработка обращения о переводе в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате

Росдистант или заочного дистанционного обучения.

6. Обработка обращения, поданного из «ЛК студента» Росдистант.

Соблюдение настоящего Регламента является обязательным для подразделений ответственных за выполнение процедур бизнес-процесса.

Настоящая версия Регламента выпущена в августе 2016 г


По сравнению с предыдущей редакцией внесены следующие изменения:

Изменения
<p><i>Изменены пункты:</i></p> <p>Процедура 5 «Обработка обращения о переводе в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате Росдистант или заочного дистанционного обучения»</p> <p>Блок-схема процедуры 5 «Обработка обращения о переводе в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате Росдистант или заочного дистанционного обучения»</p>

2. Управляющая документация бизнес-процесса

Настоящий регламент разработан на основании следующих законодательных актов, правовых актов и нормативных документов:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных";
- Постановление правительства РФ от 01.11.2012 №1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";
- Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России) от 18 февраля 2013 г. N 21 "Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";
- Регламент работы службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания (далее – Регламент АХО);

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 4 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.


– Перечень услуг, оказываемых студентам и сотрудникам ТГУ в рамках службы поддержки административно-хозяйственного обслуживания (далее – Перечень услуг АХО).

3. Определения и сокращения

В Регламенте применяются определения и сокращения, приведённые в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Определения и сокращения

Контакт-центр (Contact Center)	Совместная функциональная деятельность по обслуживанию обращений Заявителей, реализуемая специализированной диспетчерской службой и выделенными специалистами в структурных подразделениях ТГУ
CRM-система (Customer Relationship Management)	Прикладное программное обеспечение, в составе «1С-Битрикс: Корпоративный портал»
IP-PBX	Программная телефонная станция на основе межсетевых протоколов IP («Asterisk»)
IVR (<i>Interactive Voice Response</i>)	Интерактивное голосовое меню
Moodle	Электронная система обучения (LMS) «Moodle»
Заявитель	Автор обращения (абитуриент, студент, компания)
Обращение (запрос, заявка в системе «Единое окно»)	Потребность в получении услуги, выраженная Заявителем в голосовой или письменной форме, зарегистрированная и принятая для выполнения. Выделяются следующие типы обращений: - «запрос на консультацию» (получение строго определенной информации справочного характера); - «запрос на выполнение услуги» (получение результата, установленного Перечнем услуг); - «запрос на изменение» (доработка программных сервисов, улучшение процесса оказания услуги); - «жалоба» (несоответствующее качество оказания услуги, отказ в предоставлении услуги).
Услуга	Регламентированная деятельность подразделения по выполнению обращения (запроса), результат которой должен быть получен и оценен Заявителем.
БД	База данных
БП	Бизнес-процесс
ДО	Дистанционное обучение
ИС	Информационная система
ПО	Программное обеспечение
ПК	Персональный компьютер
РФ	Российская Федерация

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 5 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

ТГУ	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тольяттинский государственный университет»
УСУП	Управление сопровождения учебного процесса
ОУУС УСУП	Отдел по учету успеваемости студентов УСУП
ЦМОУиПА	Центр маркетинга образовательных услуг и привлечения абитуриентов
ОПА ЦМОУиПА	Отдел привлечения абитуриентов ЦМОУиПА
ЦНИТ	Центр новых информационных технологий

4. Описание процедур Контакт-центра

1. Обслуживание обращения Заявителя строится на основе истории его предыдущих обращений и имеющихся данных о Заявителе.

Каналы поступления обращений в Контакт-центр:

- голосовой телефонный вызов на 8 (800)-707-11-45;
- текстовое обращение по электронной почте;
- чаты на страницах сайтов «ЛК абитуриента», «ЛК студента», «Росдистант»

(JivoSite);

- социальные сети;
- on-line мессенджеры (Viber, What`sUP, Telegramm).

Задачи по обслуживанию обращений решаются диспетчерской службой, специалистами 1-й линии поддержки и подразделениями 2-й линии поддержки.

Специалисты диспетчерской службы обрабатывают:

- обращения, поступившие по электронной почте;
- обращения (диалоги) из чатов на сайте «Росдистант» (www.rosdistant.ru/).

1-я линия поддержки - выделенные консультанты УСУП и ЦМОУиПА. Специалисты 1-й линии поддержки обрабатывают:

- телефонные вызовы, поступившие на 8 (800)-707-11-45;
- обращения по электронной почте, переадресованные из диспетчерской службы;
- обращения (диалоги) из чатов на сайтах «Личный кабинет абитуриента» (lk.rosdistant.ru) и «Личный кабинет студента» (edu.rosdistant.ru);
- обращения из социальных сетей и on-line мессенджеров.


2-я линия поддержки - сотрудники УСУП и ЦМОУиПА не включенные в 1-ю линию поддержки, а также сотрудники других подразделений, выполняющие заявки (запросы) на оказание услуг согласно Регламенту АХО и Перечню услуг АХО.

Специалисты 2-й линии поддержки непосредственно с Заявителем не контактируют. Через систему «Единое окно» они получают от специалистов 1-й линии поддержки заявки на оказание услуг и обрабатывают их согласно Регламенту АХО и Перечню услуг АХО.

Для автоматизации задач, решаемых Контакт-центром, применяются следующие программные средства:

– ИС «1С-Битрикс: Корпоративный портал» (далее – Битрикс24), включая модуль CRM-системы;

- IP-PBX «Asterisk»;
- ПО «JivoSite», реализующее функциональность on-line чата;
- ПО для работы с e-mail;

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 6 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

- ПО, реализующее функциональность «Личный кабинет абитуриента» на сайте «Росдистант»;
- ПО, реализующее функциональность «Личный кабинет студента»;
- ПО «iTOP», реализующее функциональность «Единое окно» для работы с заявками на услуги (запросами).

2. Описания процедур Контакт-центра и графические блок-схемы выполнены в соответствии с «Правилами моделирования, описания и регламентации процессов (бизнес-процессов) ТГУ» (утверждены приказом № 297 от 29.01.2016).

Блок-схемы процедур обработки обращений приведены в [Приложении А](#).

4.1. Процедура 1 «Обработка входящих телефонных вызовов»

Ответственный за конечные результаты

Специалист 1-й линии поддержки.

Участвуют в выполнении

Специалисты подразделений 2-й линии поддержки

Входы процедуры

Телефонный вызов на 8 (800) -707-11-45

Результаты процедуры (выходы)

Устная консультация Заявителя.

Запрос на оказание услуги, зарегистрированный в системе «Единое окно».

Описание условий, действий, документов

1. IP-PBX («Asterisk»), CRM-система.

а. Автоматический перевод поступившего телефонного вызова на свободного специалиста 1-й линии поддержки. Перевод осуществляется в соответствии с типом обращения, который выбрал Заявитель при прослушивании голосового сообщения.

При выборе «1» - «*абитуриент*», вызов направляется специалисту ОПА ЦМОУиПА;

«2» - «*студент*» – специалисту УСУП;

«3» - «*партнёр*» (представители компаний и иные частные лица) – специалисту ЦМОУИПА.

«4» - «*перевод*» (переводники в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате Росдистант или заочного дистанционного обучения) – специалисту 1-й линии поддержки УСУП;


б. Автоматическая привязка вызова к карточке «лида»/«контакта» абитуриента/студента в CRM-системе, в случае если это вызов с телефонного номера, ранее сохраненного в CRM-системе.

2. Специалист 1-й линии поддержки.

а. Ведёт диалог с Заявителем и уточняет правильность выбранного им типа обращения.

Если вызов находится в его компетенции - уточняет персональные и контактные данные Заявителя.

В случае несоответствия – переводит вызов другому специалисту 1-й линии.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 7 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

в. Проводит поиск соответствующего «лида»/«контакта» абитуриента/студента в CRM-системе.

При отрицательном результате поиска: создаёт новый «лид» и привязывает вызов к нему.

При положительном результате поиска: вносит, при необходимости, изменения в персональные и контактные данные Заявителя.

с. Ведёт диалог с Заявителем и определяет тип обращения.

1) Если вопрос обращения относится к типу «*запрос на консультацию*»:

- предоставляет Заявителю строго определенную информацию;
- вносит необходимую дополнительную информацию в карточку Заявителя в CRM-системе;
- принимает следующий вызов.

2) Если вопрос обращения относится к типам «*запрос на выполнение услуги*», либо «*жалоба*», либо «*запрос на изменение*»:

– регистрирует в «Едином окне» заявку на услугу и направляет её в подразделение 2-й линии поддержки;

– создает задачу в «деле» Заявителя в CRM-системе: «Сообщить результат по заявке (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (для регламентной услуги устанавливается срок согласно Перечню услуг АХО, в остальных случаях – плюс 3 рабочих дня)»;

– принимает следующий вызов.

3) По обращению типа «*жалоба*» регистрирует в «Едином окне» заявку и направляет её:

- директору ЦМОУиПА («*жалоба*» от клиента, партнера, абитуриента);
- начальнику УСУП («*жалоба*» от студента).

Создает задачу в «деле» Заявителя в CRM-системе: «Сообщить ответ на жалобу. Направлена (директору ЦМОУиПА/начальнику УСУП). Заявка (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (плюс 3 рабочих дня)».

Срок выполнения: не более 10-ти минут от начала диалога с Заявителем.

d. Ежедневно, в системе «Единое окно» контролирует сроки и принимает (или возвращает) результат выполнения заявок, направленных во 2-ю линию поддержки. Информировывает Заявителя о результатах выполнения заявки (звонок, e-mail).

Если результат выполнения заявки не получен в регламентный срок:

- отправляет персональное информационное сообщение в Битрикс24 директору ЦМОУиПА или начальнику УСУП (в соответствии с подчинённостью);
- указывает в задаче (в «деле» Заявителя) в CRM-системе новый срок завершения (плюс 3 рабочих дня).


Срок выполнения: не более одного рабочего дня после получения подтверждения о закрытии запроса от 2-й линии поддержки.

3. Специалист 2 -й линии поддержки.

Принимает заявки, направленные через «Единое окно» и выполняет их согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО.

Отдельные требования

1. Процедура контроля решения запроса (согласно Регламенту АХО) не выполняется диспетчерами службы поддержки АХО для заявок (запросов), по вопросам приема и дистанционного обучения, направленным во 2-ю линию поддержки.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 8 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

2. ЦНИТ обеспечивает регламентный режим работы (согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО): сетей передачи данных, компьютерного оборудования, ПО установленного на ПК сотрудников, общесистемного и специализированного ПО.

4.2. Процедура 2 «Обработка обращений, поступивших по электронной почте»

Обращения по электронной почте (e-mail) от клиента/абитуриента/студента поступают на следующие адреса:

- student@rosdistant.ru - опубликован в ЛК студента;
- abiturient@rosdistant.ru - опубликован в ЛК абитуриента;
- info@rosdistant.ru - опубликован на сайте «Росдистант»;

При получении обращения по e-mail, специальная процедура автоматически осуществляет поиск в CRM-системе «лидов»/контактов, у которых значение атрибута «адрес электронной почты для обратной связи» совпадает с адресом отправителя e-mail.

В случае успеха – e-mail обращение привязывается к найденной карточке. Сотрудник ЦМОУиПА, за которым закреплена карточка «лида»/абитуриента/студента получает уведомление в CRM-системе о поступлении e-mail.

При отрицательном результате - в CRM-системе создается новый «лид» и e-mail обращение привязывается к нему.

Ответственный за конечные результаты

Специалист 1-й линии поддержки.

Участуют в выполнении

Специалист диспетчерской службы.
Специалисты подразделений 2-й линии поддержки.

Входы процедуры

Обращение по e-mail от клиента/абитуриента/студента

Результаты процедуры (выходы)

Ответное e-mail сообщение от специалиста 1-й линии поддержки.

Описание условий, действий, документов

1. Специалист диспетчерской службы.


а. В течение рабочего дня, периодически просматривает новые «лиды» в CRM-системе, созданные в результате обработки обращений по e-mail.

б. Анализирует содержание обращения и выполняет одно из следующих действий.

1) Если содержание обращения идентифицируется как обращение от компании (частного) лица с предложением делового партнерства, то назначает ответственным за «лид» специалиста ЦМОУиПА, курирующего отношения с партнёрами.

2) Если содержание обращения идентифицируется как «спам», то удаляет карточку «лида».

3) В остальных случаях («не спам» и «не партнер») проводит поиск среди «лидов»/абитуриентов/студентов по иным сведениям о Заявителе, которые могут быть в e-mail

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 9 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

(например, контактный телефон, Ф.И.О., номер учебной группы, название специальности и т.д.).

При положительном результате поиска назначает ответственным за «лида» уполномоченного специалиста 1-й линии поддержки (в соответствии с типом обращения: от абитуриента - ОПА ЦМОУиПА, от студента – УСУП).

При отрицательном результате поиска назначает ответственным за «лида» начальника ОПА ЦМОУиПА.

Срок выполнения: не более 10-ти минут от времени получения сообщения о поступлении e-mail.

2. Специалист 1-й линии поддержки.

a. Находит карточку «лида»/абитуриента/студента в CRM-системе.

b. Определяет тип обращения: «запрос на консультацию», либо «запрос на выполнение услуги», либо «жалоба», либо «запрос на изменение».

1) Если вопрос обращения относится к типу «запрос на консультацию»:

– отправляет Заявителю ответное e-mail сообщение, содержащее строго определенную информацию;

– вносит необходимую дополнительную информацию в карточку Заявителя в CRM-системе.

2) Если вопрос обращения относится к типам «запрос на выполнение услуги», либо «жалоба», либо «запрос на изменение»:

– регистрирует в «Едином окне» заявку на услугу и направляет её в подразделение 2-й линии поддержки;

– создает «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе, в которое вводит задание: «Сообщить результат по заявке (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (для регламентной услуги устанавливается срок согласно Перечню услуг АХО, в остальных случаях – плюс 3 рабочих дня)».

3) По обращению типа «жалоба» регистрирует в «Едином окне» заявку и направляет её:

– директору ЦМОУиПА («жалоба» от клиента, партнера, абитуриента);

– начальнику УСУП («жалоба» от студента).

Создает «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе, в которое вводит задание: «Сообщить ответ на жалобу. Направлена (директору ЦМОУиПА/начальнику УСУП). Заявка (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (плюс 3 рабочих дня)».

Срок выполнения: в течение рабочего дня от даты получения сообщения о поступлении e-mail.

c. Ежедневно, в системе «Единое окно» контролирует сроки и принимает (или возвращает) результат выполнения заявок, направленных во 2-ю линию поддержки. Информировывает Заявителя о результатах выполнения заявки (звонок, e-mail).


Если результат выполнения заявки не получен в регламентный срок:

– отправляет персональное информационное сообщение в Битрикс24 директору ЦМОУиПА или начальнику УСУП (в соответствии с подчинённостью);

– создаёт новое «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе с новым сроком завершения (плюс 3 рабочих дня).

Срок выполнения: не более одного рабочего дня после получения подтверждения о закрытии запроса от 2-й линии поддержки.

3. Специалист 2 -й линии поддержки.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 10 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Принимает заявки, направленные через «Единое окно» и выполняет их согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО.

Отдельные требования

1. ЦНИТ обеспечивает регламентный режим работы (согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО): сетей передачи данных, компьютерного оборудования, ПО установленного на ПК сотрудников, общесистемного и специализированного ПО.

2. Почтовые сообщения, содержащие вложения размером более 16 мегабайт CRM-система к карточке не прикрепляет, а во вкладке «История» формирует информационное сообщение: «Заблокированные файлы (превышен максимальный размер).....». В этом случае, приложенный к сообщению файл, специалист 1-линии поддержки должен извлечь непосредственно из почтового ящика, адрес которого указан в информационном сообщении.

3. Процедура контроля решения запроса (согласно Регламенту АХО) не выполняется диспетчерами службы поддержки АХО для заявок (запросов), по вопросам приема и дистанционного обучения, направленным во 2-ю линию поддержки.

4.3. Процедура 3 «Обработка обращений, поступивших из сервиса чатов»

Сервис чатов функционирует круглосуточно. В рабочее время, при наличии свободного специалиста, проводятся on-line диалоги.

При отсутствии свободного специалиста, а также во вне рабочее время используется off-line форма обратной связи, в которую Заявитель вводит свои контактные данные (e-mail, телефон) и текст обращения (вопроса).

On-line диалоги / off-line обращения обрабатываются:

– на сайте «Личный кабинет абитуриента» (lk.rosdistant.ru) специалистами ОПА ЦМОУиПА, входящими в 1-ю линию поддержки;

– на сайте «Личный кабинет студента» (edu.rosdistant.ru) - специалистами УСУП, входящими в 1-ю линию поддержки;

– на сайте «Росдистант» (www.rosdistant.ru/) - оператором диспетчерской службы.

Содержание off-line обращения с сайта «Личный кабинет абитуриента» автоматически направляется на электронную почту abiturient@rosdistant.ru.

Содержание off-line обращения с сайта «Личный кабинет студента» автоматически направляется на электронную почту student@rosdistant.ru.

Содержание off-line обращения с сайта «Росдистант» автоматически направляется на электронную почту info@rosdistant.ru.

Содержание (журнал) on-line диалога с сайтов «Личный кабинет абитуриента», «Личный кабинет студента» или «Росдистант» сохраняет в CRM-системе специалист 1-й линии поддержки.


Ответственный за конечные результаты

Специалист 1-й линии поддержки.

Участуют в выполнении

Специалист диспетчерской службы.

Специалисты подразделений 2-й линии поддержки.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 11 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Входы процедуры

On-line диалог или off-line обращение от клиента/абитуриента/студента.

Результаты процедуры (выходы)

Консультация Заявителя (письменный ответ в форме диалога).

Запрос на оказание услуги, зарегистрированный в системе «Единое окно».

Описание условий, действий, документов.

1. Специалист диспетчерской службы.

а. Проводит on-line диалог с посетителем на сайте «Росдистант».

Анализирует содержание диалога и выполняет одно из следующих действий.

1) Если содержание диалога идентифицируется как обращение от компании (частного) лица с предложением делового партнерства, то переадресует диалог специалисту ЦМОУиПА, курирующему отношения с партнёрами.

2) Если содержание диалога идентифицируется как «спам», то завершает диалог.

3) В остальных случаях («не спам» и «не партнер») переадресует диалог уполномоченному специалисту 1-й линии поддержки (в соответствии с типом обращения: от абитуриента - в ОПА ЦМОУиПА, от студента – в УСУП).

Срок выполнения: не более 10-ти минут от времени завершения диалога.

2. Специалист 1-й линии поддержки.

а. Проводит on-line диалог с посетителем на сайте «Личный кабинет абитуриента» / «Личный кабинет студента».

Если on-line диалог переадресован с сайта «Росдистант»:

– принимает и продолжает диалог;

– регистрирует новый «лид» в CRM-системе (при необходимости);

– после закрытия диалога сохраняет в CRM-системе его содержание (журнал диалога).

б. В случае off-line обращения находит в CRM-системе карточку лида/абитуриента к которой было прикреплено сообщение.

с. Определяет тип обращения: «запрос на консультацию», либо «запрос на выполнение услуги», либо «жалоба», либо «запрос на изменение».

1) Если вопрос обращения относится к типу «запрос на консультацию»:

– предоставляет Заявителю строго определенную информацию;

– вносит необходимую дополнительную информацию в карточку Заявителя в CRM-системе.


2) Если вопрос обращения относится к типам «запрос на услугу», либо «жалоба», либо «запрос на изменение»:

– регистрирует в «Едином окне» заявку на услугу и направляет её в подразделение 2-й линии поддержки;

– создает «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе, в которое вводит задание: «Сообщить результат по заявке (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (для регламентной услуги устанавливается срок согласно Перечню услуг АХО, в остальных случаях – плюс 3 рабочих дня)».

3) По обращению типа «жалоба» регистрирует в «Едином окне» заявку и направляет её:

– директору ЦМОУиПА («жалоба» от клиента, партнера, абитуриента);

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 12 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

– начальнику УСУП («жалоба» от студента).

Создает «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе, в которое вводит задание: «Сообщить ответ на жалобу. Направлена (директору ЦМОУиПА/начальнику УСУП). Заявка (номер заявки, зарегистрированной в «Едином окне»). Дата выполнения: (плюс 3 рабочих дня)».

Срок выполнения: в течение одного рабочего дня от даты и времени завершения диалога.

d. Ежедневно, в системе «Единое окно» контролирует сроки и принимает (или возвращает) результат выполнения заявок, направленных во 2-ю линию поддержки. Информировывает Заявителя о результатах выполнения заявки (звонок, e-mail).

Если результат выполнения заявки не получен в регламентный срок:

– отправляет персональное информационное сообщение в Битрикс24 директору ЦМОУиПА или начальнику УСУП (в соответствии с подчинённостью);

– создаёт новое «дело» в карточке Заявителя в CRM-системе с новым сроком завершения - плюс 3 рабочих дня.

Срок выполнения: не более одного рабочего дня после получения подтверждения о закрытии запроса от 2-й линии поддержки.

3. Специалист 2 -й линии поддержки.

Принимает заявки, направленные через «Единое окно» и выполняет их согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО.

Отдельные требования.

1. Процедура контроля решения запроса (согласно Регламенту АХО) не выполняется диспетчерами службы поддержки АХО для заявок (запросов), по вопросам приема и дистанционного обучения, направленным во 2-ю линию поддержки.

2. ЦНИТ обеспечивает регламентный режим работы (согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО): сетей передачи данных, компьютерного оборудования, ПО установленного на ПК сотрудников, общесистемного и специализированного ПО.


4.4. Процедура 4 «Обработка обращений, поступивших из социальных сетей или через on-line мессенджеры»

Обращения, поступившие из социальных сетей или через on-line мессенджеры, принимаются уполномоченными специалистами ЦМОУиПА, входящими в 1-ю линию поддержки.

К регистрации и дальнейшей обработке принимается обращение, автор которого однозначно идентифицируется по комбинации атрибутов, уникальной в CRM-системе (например, «Ф.И.О.» + «номер телефона»/ e-mail).

При обработке обращения в CRM-системе специалисты 1-й и 2-й линий поддержки выполняют действия, регламентированные в п. 4.2. настоящего Регламента.

4.5. Процедура 5 «Обработка обращения о переводе в ТГУ из другого ВУЗа для обучения в формате Росдистант или заочного дистанционного обучения»

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 13 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Специалисты диспетчерской службы при поступлении обращения с сайта Росдистант, или сайта ДО (по e-mail или через off-line форму обратной связи) выполняют действия, регламентированные в п. 4.2. и 4.3. настоящего Регламента.

Обращения, поступившие по телефонной связи, принимаются уполномоченными специалистами 1-й линии поддержки УСУП, согласно п. 4.1. и 4.5. настоящего Регламента. Обращения явочным порядком принимаются специалистами 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).

Ответственный за конечные результаты

Специалист 1-й линии поддержки УСУП.

Участствуют в выполнении

Специалист диспетчерской службы.
Специалист 1-й линии поддержки ОПА ЦМОУиПА.
Специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).
Специалист ОУУС (УСУП).
Студент – переводник.

Входы процедуры

Телефонный вызов.
Обращение, поступившее с сайта Росдистант или сайта ДО.
Обращение явочным порядком.

Результаты процедуры (выходы)

Консультация Заявителя.
Запрос на оказание услуги, зарегистрированный в системе «Единое окно».

Описание условий, действий, документов.

1. Специалист 1-й линии поддержки ОПА ЦМОУиПА.

a. Оказывает консультацию студенту - переводнику по вопросам перевода в ТГУ и предлагает подать запрос на регистрацию в ЛК абитуриента в электронной форме на сайте Росдистант.

b. Консультирует студента - переводника при регистрации в ЛК абитуриента.

Сроки выполнения: в день обращения или в течение одного рабочего дня после обращения студента - переводника.


c. Проводит поиск соответствующего «контакта» студента - переводника в CRM-системе по статусу = «Проверка документов (1.2)».

d. Осуществляет проверку комплекта документов, загруженных студентом-переводником в ЛК абитуриента.

e. Запускает для «контакта» в CRM-системе БП «1.2. Первичный прием документов» со значением «да» и назначает ответственным за «контакт» специалиста 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат). Карточка «контакта» студента-переводника автоматически переводится в статус = «Проверка документов ПК (1.3)».

Сроки выполнения: в течение одного рабочего дня после отправки документов на проверку.

2. Специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 14 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

а. Осуществляет поиск «контакта» студента - переводника в CRM-системе, на который назначен ответственным: по статусу = «Проверка документов (1.3)».

б. Создает Запрос 1. с формулировкой «ОУУС_Первичная проверка документа» через систему «Единое окно». Прикрепляет к Запросу скан-копии документов студента-переводника и направляет его специалисту УСУП на 2-ю линию поддержки.

с. Создает задачу в CRM-системе: в «деле» карточки «контакта» студента - переводника. Для контроля исполнения Запроса его номер сохраняет в созданной задаче.

д. Сообщает номер Запроса студенту - переводнику.

е. Если Запрос 1. «ОУУС_Первичная проверка документов» переведен в статус «Решен» и документы ПРИНЯТЫ для дальнейшего перевода, то переходит к выполнению действий Процедуры 10 «Зачисление переводом из другого ВУЗа и формирование личного дела» регламента бизнес-процесса «Прием абитуриентов с использованием дистанционных технологий».

ф. Если Запрос 1. «ОУУС_Первичная проверка документов» переведен в статус «Решен» и документы НЕ ПРИНЯТЫ:

- запускает в CRM-системе БП «1.3. Проверка документов ПК» со значением **«нет»**. Карточка «контакта» студента - переводника автоматически переводится в статус = «Проверка документов (1.2)», а ответственным за «контакт» остается специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).

- сообщает студенту-переводнику о необходимости предоставить документы повторно;

- для «контакта» запускает в CRM-системе БП «1.2. Первичный прием документов» со значением **«нет»**. Карточка «контакта» студента - переводника автоматически переводится в статус = «Вносит сведения (1.1)», а ответственным за «контакт» остается специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).

- переводит Запрос 1. «ОУУС_Первичная проверка документов» в статус «Закрыт»;

- создает задачу в CRM-системе: в «деле» карточки «контакта» студента-переводника для контроля повторного получения документов.

Сроки выполнения: в течение одного рабочего дня после перевода Запроса в статус «Решен».

г. В случае повторной загрузки студентом - переводником комплекта документов в ЛК абитуриента:

- осуществляет проверку комплекта документов (статус «контакта» в CRM-системе «Проверка документов (1.2)» и ответственным за «контакт» остается специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат));


- для «контакта» запускает в CRM-системе БП «1.2. Первичный прием документов» со значением **«да»**. Карточка «контакта» студента-переводника автоматически переводится в статус = «Проверка документов ПК (1.3)».

- переходит к выполнению действий **а. – с.**, регламентированных для специалиста 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат) в п. 2.

Сроки выполнения: в течение одного рабочего дня после отправки документов на проверку.

3. Специалист ОУУС (УСУП).

а. Получает в работу Запрос 1. «ОУУС_Первичная проверка документа» в системе iTop.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 15 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

б. Проводит первичную проверку скан-копий документов: паспорта, или иного документа удостоверяющего личность; документа о предыдущем образовании; копии зачетной книжки. Принимает решение о приеме на курс, форму обучения, основу обучения.

с. Создает карточку студента в ИС «Галактика» (модуль «Управление контингентом студентов» база данных «Кандидаты»).

д. Переводит Запрос «ОУУС Первичная проверка документов» в статус «Решен» сообщая 1-й линии поддержке УСУП о принятии документов после выполнения дополнительных действий по обработке Запроса установленных в Процедуре 10 «Зачисление переводом из другого ВУЗа и формирование личного дела» регламента бизнес-процесса «Прием абитуриентов с использованием дистанционных технологий».

е. Осуществляет действия по Процедуре 10 «Зачисление переводом из другого ВУЗа и формирование личного дела» регламента бизнес-процесса «Прием абитуриентов с использованием дистанционных технологий».

Сроки выполнения: установлены Перечнем услуг АХО, Регламентом АХО и Положением о переводе студентов.

4. Студент – переводник.

а. Обращается о переводе в ТГУ из другого ВУЗа с сайта Росдистанта, или ДО (сообщение по e-mail, off-line форму обратной связи), по телефонному звонку, или явочным порядком.

б. Проходит процедуру регистрации на сайте Росдистант (если обращение поступило через телефонный вызов или студент лично пришел в ТГУ).

с. Получает письмо на личную электронную почту с информацией по доступу в ЛК абитуриента.

д. Проходит авторизацию в ЛК абитуриента с указанием цели «Перевод из другого ВУЗа на дистанционное обучение» (в течение суток).

е. Осуществляет загрузку в ЛК абитуриента скан-копий документов: паспорт, или иной документ удостоверяющий личность; документ о предыдущем образовании; копию зачетной книжки. Отправляет документы на проверку.

ф. Предоставляет необходимый пакет документов специалисту 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат) при личном обращении в ТГУ.

Сроки выполнения: в день обращения, или в течение одного рабочего дня после обращения по вопросу перевода.

5. Специалист 1-й линии поддержки УСУП (объединенный деканат).

В случае, когда студент - переводник обращается явочным порядком:

а. Оказывает консультацию студенту - переводнику по вопросам перевода в ТГУ.

б. Оказывает помощь при заполнении Заявления о переводе и подаче запроса на регистрацию в ЛК абитуриента в электронной форме на сайте Росдистант.


с. Консультирует студента - переводника при регистрации в ЛК абитуриента.

д. Принимает копии документов: паспорт, или иной документ удостоверяющий личность; документ о предыдущем образовании; копию зачетной книжки. Делает скан-копии принятых документов, сохраняет их на рабочем компьютере.

е. Проводит поиск соответствующего «контакта» студента - переводника в CRM-системе. Назначает себя ответственным за «контакт».

ф. Прикрепляет скан-копии принятых документов с рабочего стола к «контакту» студента-переводника в CRM-системе.

г. Устанавливает «контакту» статус «Проверка документов (1.3)».

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 16 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

h. Выполняет действия **b.** – **g.**, регламентированные для специалиста 1-й линии поддержки УСУП(объединенный деканат) в п. 2.

Отдельные требования.

1. Перед созданием Запроса необходимо авторизоваться под своим логином/паролем от образовательного портала в системе «Единое окно».

2. Если студент-переводник в течение суток не проходит регистрацию в ЛК абитуриента, то Специалист 1-й линии ОПА ЦМОУиПА связывается с переводником по контактному телефону и оказывает консультацию для устранения проблем при регистрации. При необходимости повторно отправляет приглашение с информацией по доступу в ЛК абитуриента.

3. После утверждения в ИС «Галактика» приказа о зачислении в порядке перевода, «контакту» в CRM-системе должен быть присвоен статус «Студент».

4. В случае отказа студента-переводника от перевода в ТГУ Специалист 1-й линии ОПА ЦМОУиПА присваивает «контакту» в CRM-системе статус «Выбыл».

5. Диспетчерами службы поддержки АХО не выполняется процедура контроля решения запроса (согласно Регламенту АХО) для заявок (запросов) по вопросам приема и дистанционного обучения, направленным во 2-ю линию поддержки.

6. ЦНИТ обеспечивает регламентный режим работы (согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО): сетей передачи данных, компьютерного оборудования, ПО установленного на ПК сотрудников, общесистемного и специализированного ПО.

4.6. Процедура 6 «Обработка обращения, поданного из «ЛК студента» Росдистант»


Ежедневно по студентам сайта Росдистант, специальная процедура автоматически выполняет синхронизацию исходных данных по физическим лицам в системе iTop по параметрам, указанным в Приложении Б.

Студенты, обучающиеся по направлениям Росдистанта, могут направлять запросы на оказание услуг службой поддержки АХО, через ЛК студента на сайте Росдистант. При подаче обращения через ЛК студента, специальная процедура автоматически по логину студента осуществляет поиск пользователя в системе iTop, у которого значение атрибута ID сотрудника (employee_number) совпадает с логином.

Если пользователь будет найден – определяется информация о студенте для Запроса: *ФИО полностью, группу, телефон, email.*

При отрицательном результате – в ЛК студента отобразится страница ошибки о том, что пользователь не найден. В таком случае, студенту предлагается оставить запрос через ЛК студента на следующий день, либо воспользоваться другими каналами подачи Запроса (телефонный вызов, JivoSaite).

Далее в системе iTop автоматическая процедура осуществляет поиск ответственного сотрудника, закрепленного за студентом в CRM-системе. Если ответственный сотрудник и подразделение, в котором он числится, найдены, тогда в системе iTop создается Запрос в статусе «Назначен» и закрепляется соответствующему сотруднику. В противном случае, Запрос назначается на команду «Деканат Росдистант», а во вкладке «История» указывается ФИО сотрудника из CRM-системы.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 17 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

На момент создания Запроса полю «Организация» присваивается значение *Росдистант*, полю «Инициатор» - *ФИО студента*, полю «Описание» - информация по студенту: *ФИО полностью, группу, телефон, email*.

Ответственный за конечные результаты

Ответственный сотрудник 1-й линии поддержки УСУП, назначенный на Запрос.

Участствуют в выполнении

Специалисты 2-й линии поддержки подразделений ТГУ, входящие в службу поддержки АХО.

Специалист 1-й линии поддержки УСУП (Деканат Росдистант).

Специалист диспетчерской службы.

ЦНИТ.

ОСиСА.

Студент.

Входы процедуры

Обращение, поступившее из «ЛК студента» сайта Росдистант.

Результаты процедуры (выходы)

Запрос на оказание услуги, зарегистрированный в системе iTop.

Описание условий, действий, документов.

1. Студент.

a. Подает Запрос через ЛК студента на сайте Росдистант.

Студентом заполняются лишь обязательные поля «тема запроса» и «описание запроса» электронной формы. Так же в ЛК студента он может просматривать все свои запросы и детализированную информацию по ним.

b. Оставляет комментарии в ЛК студента на странице детализации Запроса, который добавляется в публичный журнал конкретного Запроса в системе iTop.

Сроки выполнения: при необходимости.

c. Просматривает решение Запроса.

d. Закрывает, или возобновляет Запрос, нажав на соответствующую кнопку в разделе «Мои запросы» в ЛК студента.

Сроки выполнения: в течение 3-х рабочих дней, после перевода Запроса в статус «Решенный».

2. Специалист 1-й линии поддержки УСУП (Деканат Росдистант).

a. Принимает заявки, поступившие в систему iTop.


b. Определяет необходимость эскалации Запроса в подразделение 2-й линии. При эскалации Запроса выполняет следующее:

- создает через «Единое окно» дочерний Запрос и привязывает его к родительскому.

- направляет дочерний Запрос в нужное подразделение.

- выполняет ежедневный мониторинг сроков и результата выполнения дочернего Запроса 2-й линией

- по окончании выполненных работ решение дочернего Запроса переносит в родительский и переводит родительский Запрос в статус «Решенный».

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 18 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

с. Оставляет комментарии для студента через публичный журнал Запроса в системе iTop (при необходимости уточнения информации по Запросу).

d. Выполняет необходимые действия для решения Запроса.

e. Если студентом был оставлен комментарий к Запросу через ЛК студента:

- получает уведомление о созданной задаче в CRM-системе на ответ по комментарий студента (карточка «контакта», вкладка «дела»).

- оставляет комментарий для студента через публичный журнал Запроса в системе iTop.

- отмечает выполнение задачи в CRM-системе.

f. По окончании выполненных работ переводит Запрос в статус «Решенный».

3. Специалисты 2-й линии поддержки подразделений ТГУ, входящие в службу поддержки АХО.

a. Принимает заявки, направленные через «Единое окно» и выполняет их согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО.

Отдельные требования.

1. Обращения, поступившие по телефонному звонку, или с иных источников, принимаются согласно действующим процедурам настоящего Регламента, учитывая, что Специалист 1-й линии поддержки, регистрирующий Запрос в «Едином окне» в описании прописывает, что студент (*ФИО полностью, группу, телефон, email*) обучается по направлению Росдистанта. После чего созданному Запросу Специалист диспетчерской службы, в его параметрах, в поле «Организация» устанавливают значение *Росдистант*, в поле «Инициатор» - *ФИО студента*.

2. Перед созданием Запроса необходимо авторизоваться под своим логином/паролем от образовательного портала в системе «Единое окно».

3. Если студентом был оставлен комментарий к Запросу через ЛК студента, то автоматически в CRM-системе для сотрудника, назначенного ответственным за студента, создается задача для контроля по ответу на его комментарий.

4. Решенные Запросы, не закрытые студентом в течение 3-х рабочих дней, системой iTop закрываются автоматически.

5. Диспетчерами службы поддержки АХО не выполняется процедура контроля решения запроса (согласно Регламенту АХО) для заявок (запросов) по вопросам приема и дистанционного обучения.

6. ЦНИТ обеспечивает регламентный режим работы (согласно Перечню услуг АХО и Регламенту АХО): сетей передачи данных, компьютерного оборудования, ПО установленного на ПК сотрудников, общесистемного и специализированного ПО.


Начальник ОМКиОБП ЦНИТ

Г.В. Казаков

Специалист по информационным системам
ОМКиОБП ЦНИТ

Р.Ю. Рущина

СОГЛАСОВАНО

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 19 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Начальник УРПО

Э.С. Бабошина

Начальник УСУП

О.П. Денисова

Начальник ОПА ЦМОУиПА

М.А. Лазуткина

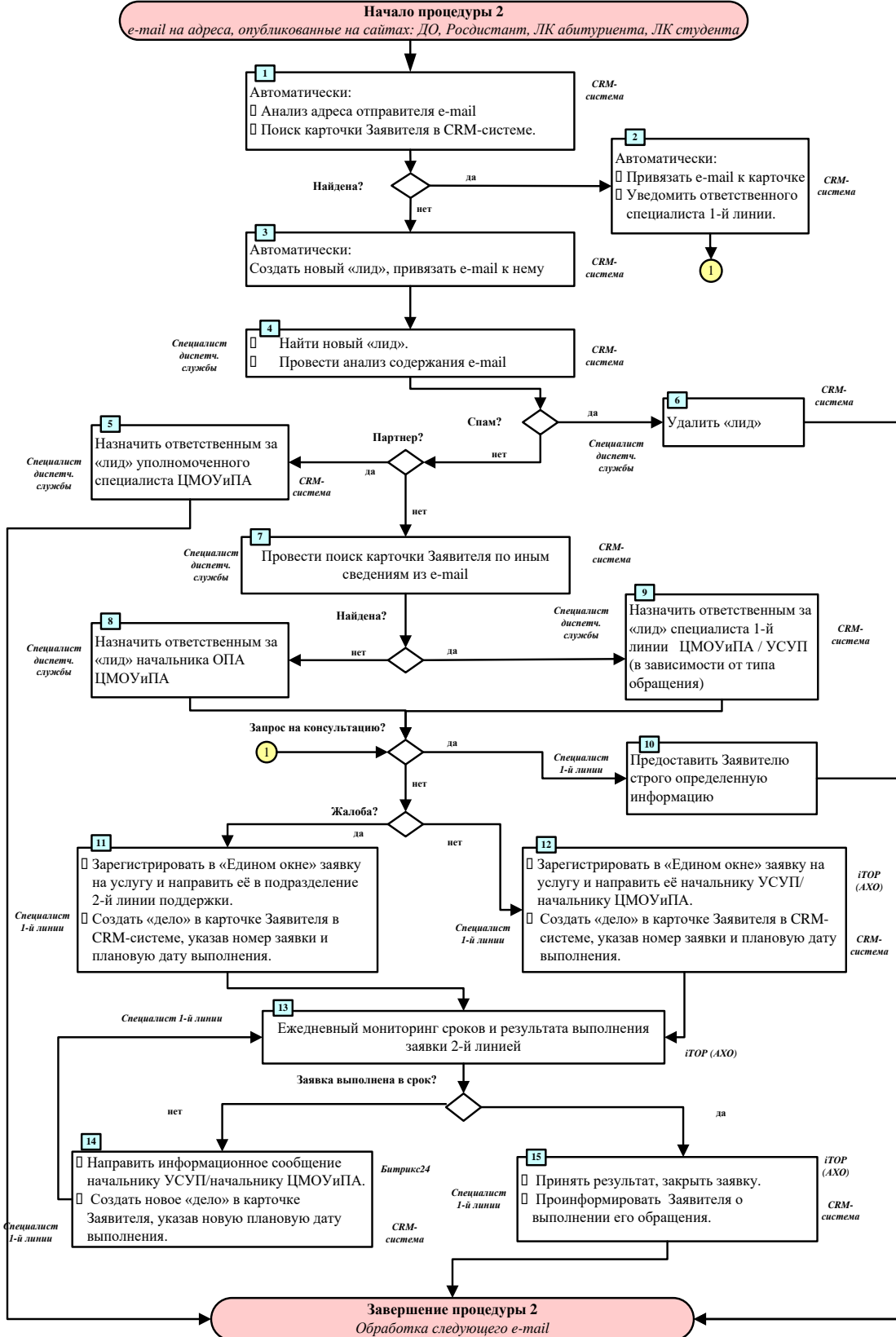
Директор ЦНИТ

В.В. Ефросинин

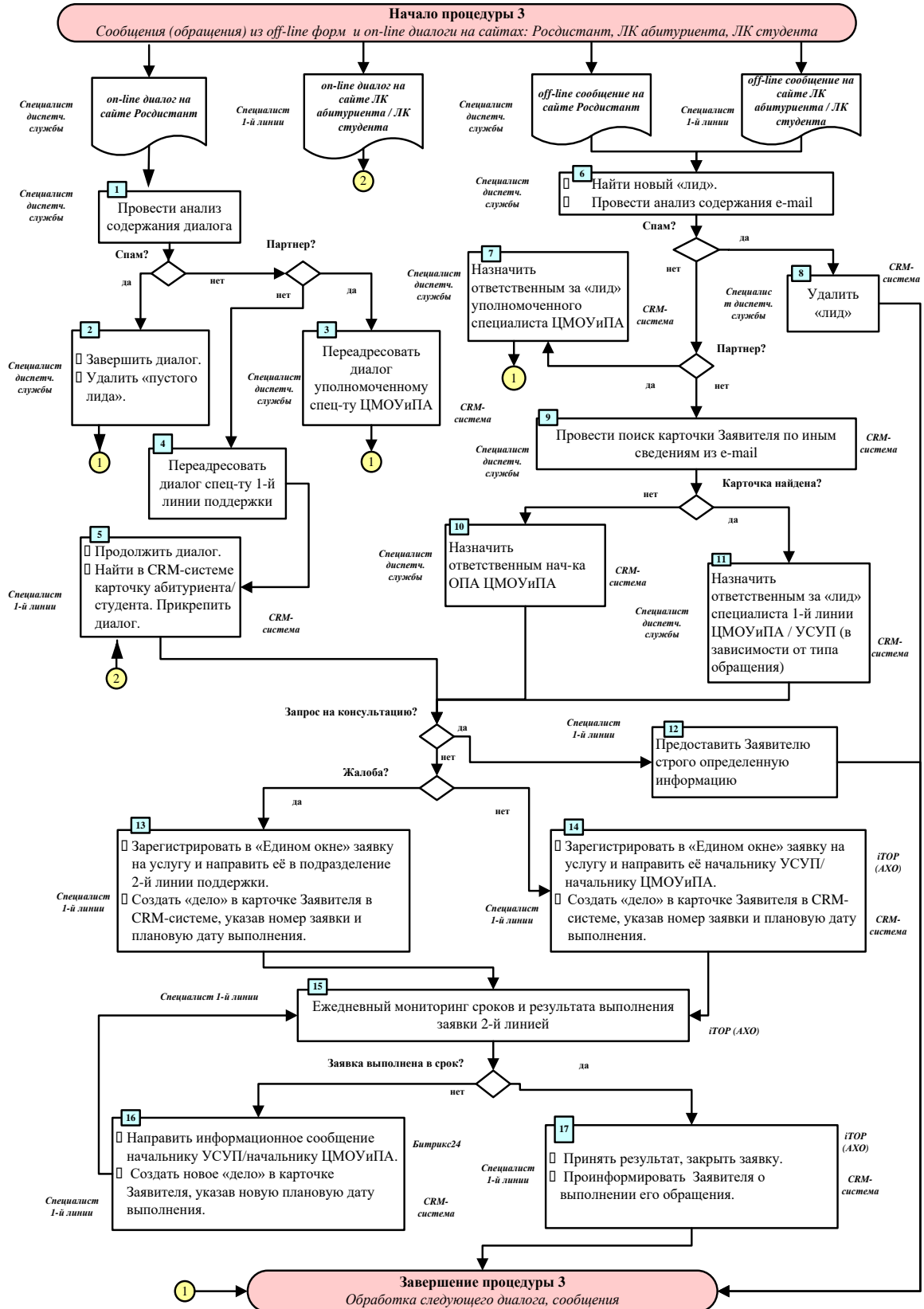
Заместитель директора ЦНИТ по
информационным образовательным технологиям

Р.В. Божор

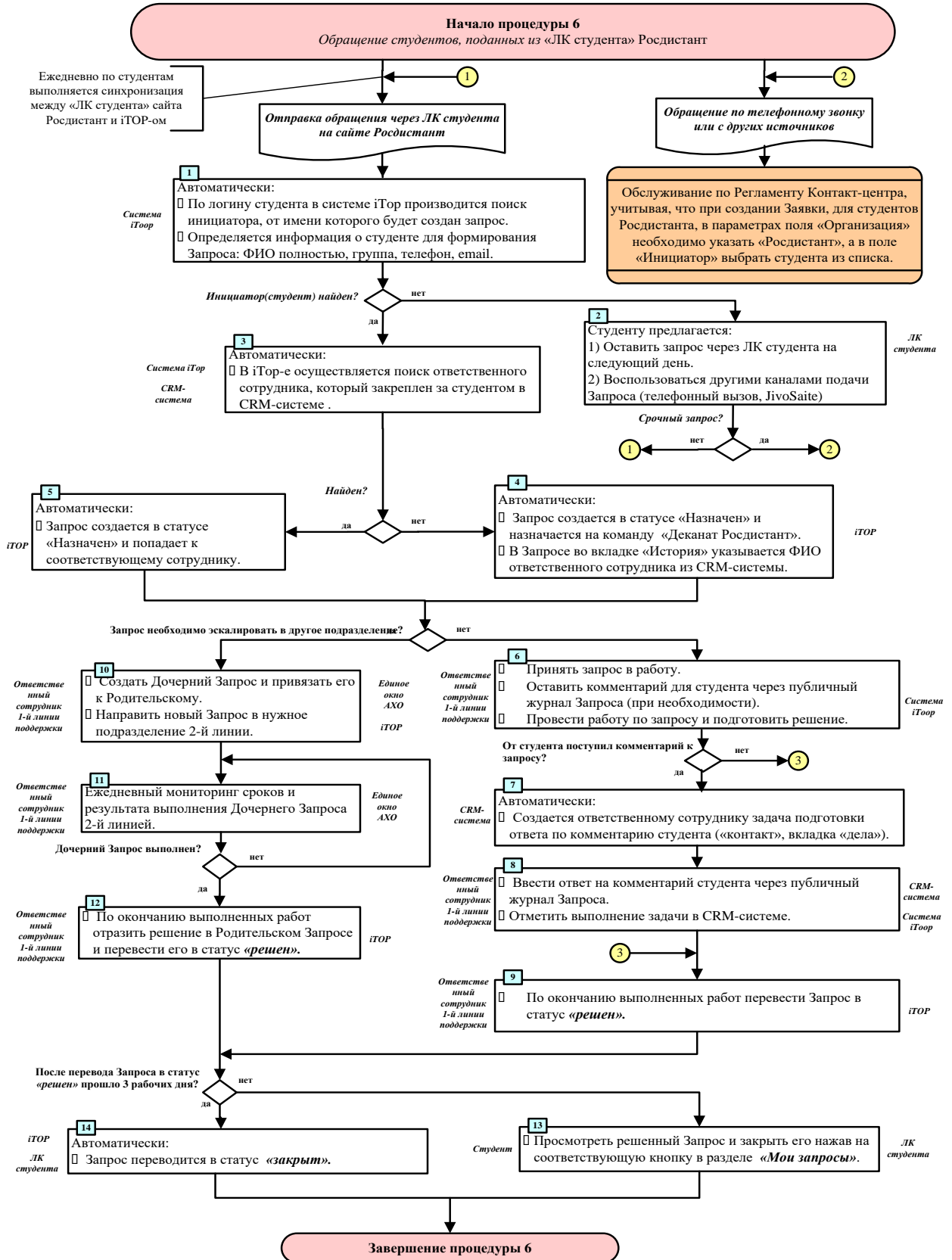
Блок-схема процедуры 2 «Обработка обращений, поступивших по электронной почте»




Блок-схема процедуры 3 «Обработка обращений, поступивших из сервиса чатов»



Блок-схема процедуры 6 «Обработка обращения, поданного из «ЛК студента» Росдистант»



 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Учетный номер: 7 Версия: 4	Стр. 25 из 24	Контакт-центр обслуживания обращений. Диспетчеризация обращений абитуриентов и студентов при дистанционном обучении. Регламент бизнес-процесса.

Приложение Б

Параметры синхронизации исходных данных по физическим лицам системы iTor

Атрибут	Совпадения?	Обновить?	Политика обновлений
Фамилия (name)	Да	Да	Разблокирован
Статус (status)	Нет	Да	Разблокирован
Организация (org_id)	Да	Да	Разблокирован
Email (email)	Нет	Да	Разблокирован
Телефон (mp)	Нет	Да	Разблокирован
Уведомлять (notify)	Нет	Да	Разблокирован
Функция (function)	Нет	Да	Разблокирован
KE (cis_list)	Нет	Да	Разблокирован
Имя (first_name)	Да	Да	Разблокирован
ID сотрудника (employee_number)	Да	Да	Разблокирован
Мобильный телефон (mobile_phone)	Нет	Да	Разблокирован
Расположение (location_id)	Нет	Да	Разблокирован
Руководитель (manager_id)	Нет	Да	Разблокирован