



Руководство по поддержке клиентов

ООО "УК ЮД-КАПИТАЛ" оставляет за собой право вносить изменения в настоящий документ без предварительного уведомления.

Редакция от 25.07.2025.

© ООО "УК ЮД-КАПИТАЛ", 2015 – 2025. Все права защищены.

Содержание

Аннотация	4
1 Введение.....	5
1.1 О руководстве и его назначении	5
1.2 О клиентской поддержке	5
1.3 Способы взаимодействия.....	5
2 Виды и условия поддержки.....	7
2.1 Стандартный пакет услуг вендорской (продуктовой) поддержки.....	7
2.1.1 Прием заявок в ServiceDesk	7
2.1.2 Управление дефектами	8
2.1.3 Передача версий ПО	8
2.2 Расширенный пакет услуг вендорской (продуктовой) поддержки	9
2.2.1 Прием заявок в ServiceDesk клиента	9
2.2.2 Выделенный сервис-менеджер	9
2.2.3 Расширенные консультации	10
2.2.4 Использование мессенджеров.....	10
2.2.5 Устные консультации	10
2.2.6 Выделенный технический специалист	10
3 Политика поддержки	11
3.1 Жизненный цикл обращений.....	11
3.2 Релизы.....	12
3.2.1 Экстренные исправления (EBF).....	13
3.2.2 Минорные релизы	13
3.2.3 Мажорные (функциональные) релизы	13
3.3 Способы получения обновлений.....	14
3.4 Приоритеты обращений	14
3.5 Закрытие обращения	15
4 Дополнительные ресурсы и информация	17
4.1 Часто задаваемые вопросы (FAQ).....	17
4.2 Контактная информация	17

Аннотация

Руководство описывает, как наиболее эффективно взаимодействовать со службой поддержки компании «Юниверс Дата». В документе разъясняются основные виды и условия поддержки, приводятся правила работы с обращениями и приоритетами, а также описывается жизненный цикл заявок - от момента регистрации до закрытия. Дополнительно указана информация о релизах продуктов, контактные данные и ответы на часто задаваемые вопросы.

1 Введение

1.1 О руководстве и его назначении

«Юниверс Дата» - российская компания, специализирующаяся на разработке продуктов и решений в области управления данными. Мы помогаем организациям различных отраслей эффективно собирать, хранить, обрабатывать и анализировать данные, превращая их в ценный ресурс для принятия обоснованных решений и достижения стратегических целей.

Наша миссия - построить культуру управления данными в больших и средних предприятиях. Повышать эффективность бизнеса наших клиентов.

Мы предлагаем качественные продукты и поддержку на всех этапах сотрудничества.

Данное руководство адресовано клиентам «Юниверс Дата». В нем описаны ключевые процессы взаимодействия со службой поддержки, а также рекомендации по эффективному использованию наших решений и получению квалифицированной помощи.

1.2 О клиентской поддержке

Мы обеспечиваем комплексную поддержку, помогаем клиентам эффективно и надежно использовать наши программные продукты. В основе службы поддержки — команда опытных инженеров, готовых оперативно решать возникающие вопросы и задачи.

Для организаций с разными потребностями предусмотрены два основных формата взаимодействия: стандартная вендорская поддержка и расширенный пакет услуг для клиентов с особыми требованиями. Руководство поможет:

- Понять, какой вид поддержки подходит именно вам.
- Разобраться в порядке обращения и ожидаемом ходе решения.
- Узнать роли и зоны ответственности наших специалистов.
- Получить ссылки на дополнительные ресурсы и ответы на частые вопросы.

Мы рекомендуем внимательно ознакомиться с этим руководством и обращаться к нему при необходимости, чтобы взаимодействие с нашей службой поддержки было максимально продуктивным.

1.3 Способы взаимодействия

Основной площадкой для отправки и обработки ваших обращений служит ServiceDesk, доступный по адресу <https://support.universe-data.ru/>.

Также вы можете направлять запросы по электронной почте на адрес: support@universe-data.ru.

Наиболее удобным форматом является ServiceDesk. Вот его ключевые особенности:

- **Круглосуточная доступность:** регистрируйте обращения 24/7 через веб-интерфейс или по почте.
- **Обработка заявок:** в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (МСК) с возможностью расширенных часов в рамках расширенной поддержки.
- **Неограниченное количество учетных записей:** при необходимости доступ к ServiceDesk могут получить все ваши сотрудники.
- **Прозрачность процессов:** в любой момент вы можете просматривать статусы заявок в режиме реального времени.

2 Виды и условия поддержки

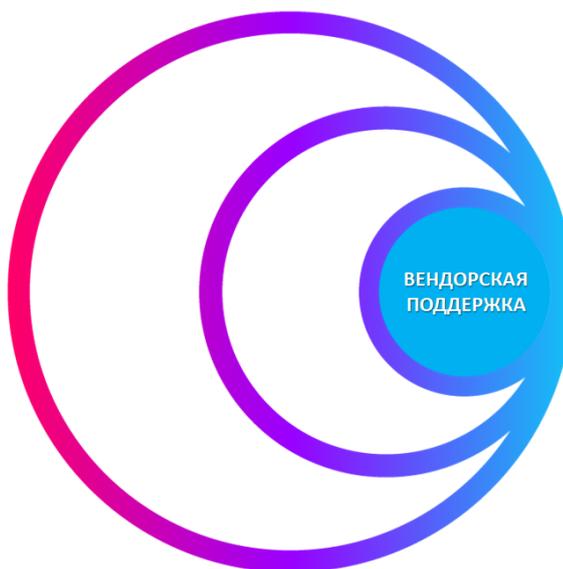
Важно понимать, что мы являемся производителем программного обеспечения (или же вендором) и предоставляем услуги вендорской поддержки. Наша основная задача – развивать и совершенствовать собственные продукты в соответствии с вашими потребностями, обеспечивая их надежность и соответствие ключевым бизнес-требованиям.

Как вендор мы фокусируемся на развитии продукта, поэтому в руководстве отсутствуют услуги по обслуживанию аппаратной платформы и системного программного обеспечения, на которых работает наше ПО.

Выбранный нами подход позволяет сосредоточиться на развитии наших решений и их адаптации под задачи вашего бизнеса, обеспечивая стабильность и соответствие функционала вашим ожиданиям.

Чтобы удовлетворить различные потребности клиентов, мы предлагаем два основных вида поддержки: стандартную и расширенную.

2.1 Стандартный пакет услуг вендорской (продуктовой) поддержки



Стандартная поддержка рассчитана на большинство сценариев использования и покрывает основные вопросы и типичные задачи, возникающие при работе с нашими продуктами.

2.1.1 Прием заявок в ServiceDesk

Заявки могут быть трех типов:

- Консультации

- Разъяснение функционала ПО и технической документации.
- Помощь в диагностике неисправностей и выработка решений по их устранению.
- Дефекты ПО
 - Прием и анализ заявок о дефектах в работе ПО.
 - Подтверждение дефектов в тестовой среде.
- Предложения по улучшению ПО
 - Регистрация и передача идей по расширению или улучшению функционала в профильное подразделение.
 - Информирование о новых версиях ПО, где были учтены ваши предложения.

2.1.2 Управление дефектами

Услуга «Управление дефектами» включает:

- Контроль и отслеживание всех ваших зарегистрированных дефектов.
- Категоризация дефектов по причинам и влиянию на работу продукта.
- Исправление подтвержденных дефектов в актуальных версиях ПО
- Тестирование исправленных версий ПО перед выпуском.
- Оповещение о выпуске обновлений с исправлениями.
- Документирование изменений в сопроводительной документации.

2.1.3 Передача версий ПО

Применяя систематический подход к релизам, мы обеспечиваем стабильное развитие продуктов, позволяя своевременно получать как новые функции, так и необходимые исправления. Мы используем следующие два термина, когда говорим о релизах:

- **Мажорные (функциональные) релизы**
 - Выпускаются несколько раз в год.
 - Содержат основные изменения в функциональности, новые возможности и улучшения.
 - Включают обновления в части производительности и безопасности.
 - Требуют планирования и согласования обновления с учётом внутренних процессов.
- **Минорные релизы**

- Направлены в первую очередь на устранение дефектов.
- Выпускаются по мере накопления или выявления проблем, требующих исправления.
- Не содержат фундаментальных изменений в функционале, что снижает риски при обновлении.

2.2 Расширенный пакет услуг вендорской (продуктовой) поддержки



Расширенная поддержка позволяет выстроить более тесное взаимодействие с нашими специалистами и получить доступ к дополнительным сервисам, выходящим за рамки стандартного пакета.

2.2.1 Прием заявок в ServiceDesk клиента

При необходимости мы настраиваем одностороннюю интеграцию из ServiceDesk клиента в наш ServiceDesk, чтобы вы могли продолжать работать в привычном интерфейсе. При этом взаимодействие с конечными пользователями сохраняется в вашем ServiceDesk, а все запросы дублируются к нам для оперативной обработки и более быстрого решения инцидентов.

2.2.2 Выделенный сервис-менеджер

- Сервис-менеджер следит за всеми вашими обращениями, формирует приоритеты и помогает решать нестандартные ситуации.

- Контроль SLA: обеспечивает соблюдение согласованных параметров обслуживания и при необходимости вносит корректировки в процессы.

2.2.3 Расширенные консультации

- Помощь при установке новых версий: наши специалисты поддерживают вас на этапе обновления, помогая избежать простоев и ошибок.
- Разбор и устранение проблем, связанных с настройками ПО.
- Интеграция с внешними системами: консультации по настройке взаимодействия нашего ПО со сторонними приложениями и сервисами.

2.2.4 Использование мессенджеров

- Использование удобных для клиента каналов связи для оперативного взаимодействия.
- Фиксация коммуникаций: все обсуждения и принятые решения дублируются в ServiceDesk для хранения истории и отчетности.

2.2.5 Устные консультации

- При необходимости мы организуем голосовые и видеозвонки для оперативного обсуждения вопросов.
- Прозрачность обращений: все устные консультации фиксируются в ServiceDesk, чтобы не потерять важные детали.

2.2.6 Выделенный технический специалист

- Прямая поддержка вашей службы эксплуатации: специалист, знакомый с особенностями вашей инфраструктуры, готов быстро реагировать на любые вопросы.
- Оперативное решение технических вопросов и обеспечение бесперебойной работы ПО.

3 Политика поддержки

3.1 Жизненный цикл обращений

Мы стараемся сделать взаимодействие с нашей службой поддержки максимально простым и понятным для вас.

Каждый запрос, который вы отправляете нам, проходит через определенные этапы – это называется **жизненным циклом обращения**. Зная эти этапы, вы сможете легко отслеживать, на каком этапе находится ваш вопрос и чего ожидать дальше.

Каждое обращение проходит несколько последовательных стадий, позволяя вам понимать, на каком этапе находится решение вопроса:

- **Новая**
Запрос только что поступил в нашу систему и зарегистрирован. Мы видим его и готовимся к работе.
- **Анализ**
Специалист изучает детали обращения. Если нужна дополнительная информация, он свяжется с вами.
- **В работе**
Мы активно занимаемся вашим запросом: ищем решение, консультируемся с коллегами и тестируем возможные варианты.
- **Ожидает уточнения**
Обращение приостановлено, так как нам требуются дополнительные данные от вас. Мы запросили нужную информацию и ждем ответа.
- **В работе у разработчиков**
Проблема требует доработки продукта – задача передана команде разработчиков, которая занимается внесением необходимых изменений.
- **Выполнено**
Мы предоставили вам решение или ответ на запрос. Просим проверить, все ли устраивает.
- **Готово к обновлению**
Доработка успешно выполнена и включена в новую версию. Мы сообщаем о возможности установить обновление.
- **Возобновлено**
Вы повторно обратились по этому же вопросу после статуса «Выполнено», и мы вновь продолжаем работу.

- **Отложено**
Работа приостановлена по внешним причинам (ожидание сторонних данных, согласований и пр.). Мы держим вас в курсе происходящего.
- **Закрыто**
Обращение официально завершено после того, как вы подтвердили решение. При необходимости можно открыть новый запрос.

Как отслеживать статус?

Личный кабинет ServiceDesk: вы можете в любой момент зайти в систему и посмотреть, на каком этапе находится обращение.

Уведомления по электронной почте: мы отправляем письма при изменении статуса или если нужна дополнительная информация.

Прямая связь: вы всегда можете связаться с нами через ServiceDesk или по электронной почте, если остались вопросы.

Например,

1. Вы отправляете запрос – ему присваивается статус «Новая».
2. Специалист анализирует полученное обращение и уточняет детали («Анализ»).
3. Если нужно больше информации, запрос переходит в «Ожидает уточнения».
4. После предоставления данных мы активно занимаемся решением («В работе»).
5. При необходимости привлекаем разработчиков («В работе у разработчиков»).
6. Когда готово исправление, информируем вас о выходе новой версии («Готово к обновлению»).
7. Если всё успешно, статус меняется на «Выполнено» и впоследствии — «Закрыто».

3.2 Релизы

Мы регулярно выпускаем обновления и исправления для наших продуктов, обеспечивая их стабильность, безопасность и доступ к новым возможностям. Понимание этих типов поможет вам планировать обновления и эффективно поддерживать работу ваших систем.

3.2.1 Экстренные исправления (EBF)

Экстренные исправления (Emergency Bug Fix, EBF) выпускаются для срочного исправления одного критического дефекта, который напрямую влияет на работу системы и требует немедленного вмешательства.

Оповещение: при выходе EBF мы сразу же сообщаем вам об этом через ServiceDesk и по электронной почте.

Способ предоставления: как отдельная сборка или обновленный модуль, содержащий только необходимое исправление.

3.2.2 Минорные релизы

Минорные релизы – это регулярные обновления, которые содержат исправления накопленных ошибок и дефектов, выявленных в клиентских версиях продукта.

Частота выпуска: по мере выявления и накопления проблем, требующих исправления.

Содержание: содержат только фиксы багов без добавления новой функциональности. То есть релизы не вносят фундаментальных изменений в функционал, что снижает риски при установке.

Оповещение: мы информируем вас о выходе минорных релизов через ServiceDesk и по электронной почте.

Сопровождение: обновления сопровождаются Release Notes с описанием исправленных проблем.

3.2.3 Мажорные (функциональные) релизы

Мажорные релизы – это основные обновления продукта, которые включают новые функциональные возможности, значительные улучшения производительности и безопасности.

Частота выпуска: несколько раз в год по заранее установленному плану.

Содержание: включают значительные изменения, новые модули и функции, а также улучшения производительности и безопасности.

Оповещение: мы также сообщаем о выпущенных плановых мажорных релизах через ServiceDesk и по электронной почте.

Сопровождение: каждый плановый релиз сопровождается полной документацией, включая Release Notes, инструкции по обновлению и описания новых функциональных возможностей.

Как выбрать нужный тип релиза?

Если вы столкнулись с критической проблемой, требующей немедленного решения, мы подготовим **экстренное исправление (EBF)**.

Для поддержания продукта в актуальном состоянии рекомендуется устанавливать **минорные релизы**, устраняющие накопленные дефекты.

Чтобы воспользоваться новыми возможностями или крупными улучшениями, планируйте обновление до **мажорных релизов**.

3.3 Способы получения обновлений

Мы распространяем релизы двумя основными методами:

- **FTP:** вы получаете доступ к нашему защищенному FTP-серверу и скачиваете необходимую версию ПО.
- **Nexus:** для удобства регулярных загрузок можно подключиться к нашему репозиторию Nexus и автоматически получать минорные и мажорные релизы.

Важно: своевременное обновление ПО помогает поддерживать высокую стабильность и безопасность продукта. Мы рекомендуем придерживаться утвержденного графика и устанавливать доступные релизы в максимально короткие сроки.

3.4 Приоритеты обращений

Мы понимаем, что разные ситуации требуют разной скорости реакции. Чтобы обеспечить наиболее эффективную помощь, мы используем систему приоритетов для обращений. Приоритет определяется на основе того, как проблема влияет на вашу работу и насколько она критична для нормального функционирования вашего бизнеса.

- **Высокий приоритет**
 - **Когда:** критические сбои, которые полностью блокируют работу программного обеспечения или его ключевых функций. Такие проблемы делают невозможным выполнение ваших основных бизнес-процессов.
 - **Время реакции:** до 2 рабочих часов.
- **Средний приоритет**
 - **Когда:** это значительные проблемы, которые затрудняют использование основных функций, но не полностью блокируют работу. Вы можете продолжать работать, но с ограничениями.

- Время реакции: до 4 рабочих часов.
- **Низкий приоритет**
 - **Когда:** незначительные дефекты, косметические ошибки, вопросы общего характера, не влияющие на основные функции.
 - Время реакции: до 8 рабочих часов.

Вы сами можете определить приоритет обращения при его создании, исходя из описанных критериев.

Служба поддержки может скорректировать приоритет, если он не соответствует описанию. Мы обязательно обсудим это с вами, чтобы обеспечить правильное понимание ситуации.

Время реакции – это период с момента регистрации обращения до первого ответа от нашего специалиста.

3.5 Закрытие обращения

Мы стремимся обеспечить полное решение ваших вопросов и убедиться, что вы довольны результатом. Процесс закрытия обращения включает несколько шагов:

- **Подтверждение решения**
 - После того как мы предоставили решение или ответ на ваш вопрос, мы попросим вас подтвердить, что проблема решена.
 - Если все в порядке, вы можете подтвердить закрытие обращения.
- **Автоматическое закрытие**
 - Если мы не получим от вас обратной связи в течение 5 рабочих дней после предоставления решения, мы отправим вам напоминание.
 - При отсутствии ответа после напоминания обращение может быть закрыто автоматически с уведомлением.
- **Повторное открытие**
 - Если проблема возникла снова или вы обнаружили, что она не была полностью решена, вы всегда можете создать новое, ссылаясь на предыдущую заявку.
 - Мы готовы продолжить работу и помочь вам до полного решения вопроса.
- **Документирование**
 - Все решения, рекомендации и важные детали фиксируются в обращении.

- Это помогает нам и вам в будущем быстро обращаться к истории решения и обеспечивает непрерывность знаний.

4 **Дополнительные ресурсы и информация**

4.1 **Часто задаваемые вопросы (FAQ)**

- **Как получить доступ к ServiceDesk?**

Мы хотим, чтобы ваше взаимодействие с нашей службой поддержки было максимально простым и удобным. При переходе на нашу поддержку мы организуем встречу с вами, где соберем всю необходимую информацию и создадим учетные записи для доступа к ServiceDesk.

Если у вас появилась потребность получить доступ позже или вам нужны дополнительные учетные записи для ваших сотрудников, не беспокойтесь! Просто отправьте нам запрос на support@universe-data.ru, и мы предоставим вам все необходимые данные для входа.

- **Как узнать о новых версиях ПО?**

Мы информируем клиентов о плановых и оперативных выпусках через ServiceDesk и по электронной почте.

- **Что делать, если проблема возникла вне рабочего времени?**

Вы можете зарегистрировать заявку в ServiceDesk в любое время. Обработка начнется в следующий рабочий день. Для клиентов с расширенной поддержкой возможны индивидуальные условия.

- **Как подать предложение по улучшению продукта?**

Создайте заявку в ServiceDesk с типом "Предложение об изменении функциональности продукта" и подробно опишите ваше предложение.

- **Какие системы и платформы поддерживаются вашими продуктами?**

Подробная информация о системных требованиях и поддерживаемых платформах доступна в технической документации (<https://doc.ru.universe-data.ru/>) или по запросу в службу поддержки.

4.2 **Контактная информация**

- **Наш адрес:** Санкт-Петербург, ул. Красного Курсанта, д. 25В
- **Телефон:** +7 (812) 677-21-86
- **Электронная почта:**
 - Продажи: sales@universe-data.ru
 - Партнерство: partners@universe-data.ru
 - Для прессы: press@universe-data.ru

- Техническая поддержка: support@universe-data.ru
- Сайт: <https://universe-data.ru/>
- ServiceDesk: <https://support.universe-data.ru/>