

Соглашение об уровне сервиса Агента Службы добрых дел.

Правила оказания услуг и технические возможности.

Оглавление

1. Используемые термины.....	3
2. О Службе добрых дел.....	3
3. Условия и требования	4
3.1. Как стать агентом.....	4
3.2. Функционал агента	4
4. Правила введения разговора.....	6
4.1. Этикет общения	6
4.2. Памятка по ведению разговора	6
5. Услуги «Службы добрых дел»	8
5.1. Годовое обслуживание	8
5.2. Разовое обращение.....	9
5.3. Выезд мастера	10
5.4. Время оказания услуг	11
5.5. Ограничения по оказанию услуги	11
6. Инструменты, используемые в работе СДД	12
7. Взаимодействие с клиентом	13
8. Схема взаимодействия и расчёта с СДД	13
9. Обеспечение безопасности клиента и конфиденциальности информации. Ограничения ответственности.	14

1. Используемые термины

УКП – услуга удаленная компьютерная помощь, предоставляется с помощью специализированного программного обеспечения через интернет.

ВКП – услуга выездная компьютерная помощь, предоставляется на территории клиента, непосредственно на его устройстве.

ПО – лицензионное программное обеспечение, необходимое для работы компьютера и решения повседневных задач пользователя.

СДД – компания «Служба добрых дел», основана при поддержке компании ESET Russia. Отвечает за работу с агентами, продажу программного обеспечения и коммуникации с клиентами, которые купили услуги удаленной и выездной компьютерной помощи.

2. О Службе добрых дел

Служба добрых дел — это команда профессионалов, уделяющая особое внимание клиентскому сервису. При приеме на работу мы обращаем внимание не только на технические знания, но и на личностные качества.

Большинство людей думает, что успех зависит от уровня профессионализма. Очень важно быть вежливым, культурным и тактичным, во многих случаях нужно проявить сопереживание и должную долю внимания.

Самое главное в работе с нашими клиентами — это умение услышать их, поддержать, дать ценные советы, тем самым предоставить качественный сервис.

3. Условия и требования

3.1. Как стать агентом

Служба добрых дел заинтересована в сотрудничестве с частыми компьютерными мастерами и компаниями, оказывающими своим клиентам услуги по ремонту, настройке и модернизации устройств.

1. Заинтересованная компания или частный мастер, оставляют заявку на сайте.
2. Мы связываемся с вами и рассказываем, условия сотрудничества, правила работы с клиентами, правила этикета.
3. Проводим интервью на компьютерную грамотность по телефону или Skype.
4. Заключаем договоры с вашей компанией по интересующим направлениям.

Оказывать услуги компьютерной помощи могут только юридические лица. В случае, если вы являетесь, физическим лицом вы можете зарегистрировать индивидуального предпринимателя самостоятельно или воспользоваться помощью нашего партнера «Альфа-Банк», которая помогает открыть ИП и бесплатно открывает счет в банке.

6. Предоставляем доступ к агентскому приложению и создаем учетную запись TeamViewer.
7. Отправляем первую заявку
8. По итогам пробного периода мы хотим увидеть, высокую оценку и системную работу.

Оставить заявку вы можете на сайте: <https://agent.sddhelp.ru>

3.2 Функционал агента

Вы можете выбрать одно, интересующее вас, направление работы или начать развиваться сразу в трех сферах.

1. Специалист по удалённой поддержке клиентов:
 - ✓ Обработка заявок от клиентов, оказание удалённой компьютерной помощи
 - ✓ Исходящие звонки клиентам для оказания помощи
 - ✓ Подключение к устройству клиента через программу удаленного доступа
2. Выездной специалист:

- ✓ Выезд к клиентам в вашем городе для решения проблем с работоспособностью ПК, телефона или планшета

3. Партнерская программа

- ✓ Люди следуют советам тех, кому они доверяют. При покупке они часто спрашивают ваше мнение, ведь вы разбираетесь в вопросе и можете дать полезную рекомендацию.
- ✓ Советуйте антивирусы ESET NOD32 и услуги Службы добрых дел друзьям, коллегам и клиентам

4. Правила введения разговора

4.1. Этикет общения

В общении с клиентами важно быть вежливым, уметь выслушать и помочь клиенту. Необходимо уметь выстраивать длительные и доверительные отношения, быть не только профессионалом, но и «другом», который сможет помочь и поддержать клиента.

Основные требования к специалисту СДД:

1. Уметь быть объективным. От этого зависит возможность здраво оценивать ситуацию.
2. Внимательно и с интересом относиться к клиенту. Если вы внимательно выслушаете пользователя и ознакомитесь с ситуацией, то вам потребуется меньше времени и усилий для решения проблемы.
3. Обладать такими коммуникативными навыками, как:
 - умения выстраивать конструктивный диалог с любым клиентом, т.е. строить беседу по принципу диалога: задавать вопросы, слушать клиента, комментировать.
 - умение избегать конфликтов, т.к. большинство из них строится на недопонимании. В случае возникновения конфликтной ситуации, находить взаимовыгодные или компромиссные решения.
 - умение четко и по делу формулировать ответы на вопросы клиента.

4.2. Памятка по ведению разговора

Наша памятка не преследует цель научить Вас чему-то, чего вы не знаете. Это напоминание о том, как правильно выстраивать общение по телефону, которое мы продаём нашим клиентам так же, как и остальные услуги компании.

При звонке клиенту:

1. Четко сформулируйте для себя, с какой целью собираетесь звонить и каково должно быть содержание будущего разговора.
2. После соединения представьтесь:
“Здравствуйте, Служба добрых дел, меня зовут <ваше имя>”.
3. Категорически исключайте из употребления обращения: “Алло...”, “Я Вас слушаю...” и подобные обращения в безличной форме.
4. В течении всего разговора, обращайтесь к клиенту по имени.
5. Спрашивайте: “Чем я могу Вам помочь?”.
6. Концентрируйте внимание на разговоре и внимательно слушайте собеседника.
7. Отвечайте четко, содержательно и лаконично.
8. Следите за своей дикцией, говорите внятно.
9. Если звонок прервался обязательно перезвоните клиенту/пользователю.

10. Скажите клиенту, что перезвоните ему позднее, если это требуется для выяснения деталей.
11. Если клиент высказывает по телефону жалобу, дайте ему выговориться до конца, выразите сочувствие. Даже если вы не виноваты, извинитесь, запишите имя и телефон клиента, попытайтесь решить его проблему (вне зависимости от того, кого касается жалоба, необходимо передать информацию руководству).

При телефонных разговорах следует избегать следующих выражений:

1. "Я не знаю..."

Лучше сказать - "Хороший вопрос... Разрешите я уточню это для Вас."

2. "Вы должны..."

Лучше сказать - "Имеет смысл...", или "Лучше всего было бы..."

3. "Подождите секунду, я скоро вернусь..."

Лучше сказать - "Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Не могли бы Вы подождать пожалуйста?"

4. "Нет".

Лучше сказать - "Мы не в состоянии сделать то-то, но готовы предложить следующее..."

5. Услуги «Службы добрых дел»

5.1. Годовое обслуживание

Годовое обслуживание – это флагманская услуга «Службы добрых дел», позволяющая в течение года легко и удобно получить удаленную консультацию и помощь высококвалифицированного специалиста в вопросах настройки компьютера, планшета или смартфона.

В рамках услуги специалист удаленно помогает решить проблему, которая возникла на устройстве, или выполняет фиксированный набор действий для оптимизации работы устройства:

- **Проверка устройства**
 - Диагностика системы, поиск и устранение ошибок и неисправностей
 - Детальный анализ устройства на наличие угроз и вредоносных программ
 - Проверка и обновление драйверов устройств
 - Проверка и настройка параметров безопасности устройства
 - Проверка и исправление ошибок реестра
 - Сканирование носителей информации, поиск поврежденных данных
 - Общий аудит системы, составление списка дополнительных рекомендаций

- **Помощь и настройка**
 - Установка, настройка и активация антивирусных приложений
 - Удаление угроз и восстановление работоспособности устройства
 - Настройка подключения к интернету
 - Установка необходимых обновлений и системного программного обеспечения
 - Настройка и оптимизация параметров автозагрузки
 - Удаление неиспользуемого и сомнительного программного обеспечения
 - Настройка учетной записи для электронной почты
 - Высвобождение дополнительного места
 - Настройка резервного копирования данных
 - Установка, обновление и настройка прикладных приложений
 - Оптимизация работы устройства для повышения быстродействия

- **Обучение**
 - Консультации по настройкам и работе на устройстве
 - Рекомендации по созданию и хранению безопасных паролей
 - Консультации по безопасной работе в интернете
 - Консультация по настройке учетных записей и родительского контроля

Срок действия услуги: 1 год с момента приобретения

Количество обращений: неограниченно в течение действия услуги

Количество устройств для обслуживания: 1 (на выбор: компьютер, ноутбук, планшет или смартфон)

Поддерживаемые операционные системы устройств: Microsoft Windows, Apple macOS, Linux Desktop, Android, Apple iOS

Стоимость услуги: 2490 рублей

*Стоимость дополнительного программного обеспечения, если такое потребуется установить по просьбе пользователя - оплачивается отдельно.

5.2. Разовое обращение

Разовое обращение – это услуга «Службы добрых дел», позволяющая быстро получить помощь высококвалифицированного специалиста для решения возникшей проблемы на компьютере, планшете или смартфоне.

В рамках услуги наш специалист удаленно помогает решить проблему, которая возникла на устройстве, или выполняет фиксированный набор действий для оптимизации работы устройства:

- **Проверка устройства**
 - Диагностика системы, поиск и устранение ошибок и неисправностей
 - Детальный анализ устройства на наличие угроз и вредоносных программ
 - Проверка и обновление драйверов устройств
 - Проверка и настройка параметров безопасности устройства
 - Проверка и исправление ошибок реестра
 - Сканирование носителей информации, поиск поврежденных данных
 - Общий аудит системы, составление списка дополнительных рекомендаций

- **Помощь и настройка**
 - Установка, настройка и активация антивирусных приложений
 - Удаление угроз и восстановление работоспособности устройства
 - Настройка подключения к интернету
 - Установка необходимых обновлений и системного программного обеспечения
 - Настройка и оптимизация параметров автозагрузки
 - Удаление неиспользуемого и сомнительного программного обеспечения
 - Настройка учетной записи для электронной почты
 - Высвобождение дополнительного места
 - Настройка резервного копирования данных
 - Установка, обновление и настройка прикладных приложений
 - Оптимизация работы устройства для повышения быстродействия

- **Обучение**
 - Консультации по настройкам и работе на устройстве
 - Рекомендации по созданию и хранению безопасных паролей
 - Консультации по безопасной работе в интернете
 - Консультация по настройке учетных записей и родительского контроля

Срок действия услуги: до момента успешного решения проблемы, но не более 1 года с момента приобретения

Количество обращений: 1

Количество устройств для обслуживания: 1 (на выбор: компьютер, ноутбук, планшет или смартфон)

Поддерживаемые операционные системы устройств: Microsoft Windows, Apple macOS, Linux Desktop, Android, Apple iOS

Стоимость услуги: 990 рублей

*Стоимость дополнительного программного обеспечения, если такое потребуется установить по просьбе пользователя - оплачивается отдельно.

5.3. Выезд мастера

Выезд мастера – это услуга «Службы добрых дел», позволяющая вызвать высококвалифицированного специалиста, который на месте решит все возникшие проблемы на компьютере, планшете или смартфоне.

В рамках услуги наш специалист на месте помогает решить проблему, которая возникла на устройстве, или выполняет фиксированный набор действий для оптимизации работы устройства:

- **Проверка устройства**
 - Диагностика системы, поиск и устранение ошибок и неисправностей
 - Детальный анализ устройства на наличие угроз и вредоносных программ
 - Проверка и обновление драйверов устройств
 - Проверка и настройка параметров безопасности устройства
 - Проверка и исправление ошибок реестра
 - Сканирование носителей информации, поиск поврежденных данных
 - Общий аудит системы, составление списка дополнительных рекомендаций

- **Помощь и настройка**
 - Установка, настройка и активация антивирусных приложений
 - Удаление угроз и восстановление работоспособности устройства
 - Настройка подключения к интернету
 - Установка необходимых обновлений и системного программного обеспечения
 - Настройка и оптимизация параметров автозагрузки
 - Удаление неиспользуемого и сомнительного программного обеспечения
 - Настройка учетной записи для электронной почты
 - Высвобождение дополнительного места
 - Настройка резервного копирования данных
 - Установка, обновление и настройка прикладных приложений
 - Оптимизация работы устройства для повышения быстродействия
 - Решение проблем с аппаратной частью устройства

- **Обучение**
 - Консультации по настройкам и работе на устройстве
 - Рекомендации по созданию и хранению безопасных паролей

- Консультации по безопасной работе в интернете
- Консультация по настройке учетных записей и родительского контроля

Срок действия услуги: до момента успешного решения проблемы, но не более 1 года с момента приобретения

Количество обращений: 1

Количество устройств для обслуживания: 1 (на выбор: компьютер, ноутбук, планшет или смартфон)

Поддерживаемые операционные системы устройств: Microsoft Windows, Apple macOS, Linux Desktop, Android, Apple iOS

Стоимость услуги: 2990 рублей

*Стоимость дополнительного программного обеспечения или аппаратных частей устройства, если такие потребуются установить по просьбе пользователя - оплачивается отдельно.

5.4. Время оказания услуг

Клиент может использовать услугу «Годовое обслуживание» и «Разовое обращение» согласно промо-коду круглосуточно, 24/7 в праздничные дни и государственные праздники (кроме, 1 января).

Клиент может использовать услугу «Выезд мастера» согласно промо-коду с 09:00 до 22:00, 7 дней в неделю, в праздничные дни и государственные праздники (кроме, 1 января).

Срок реагирования на заявку по услугам: «Годовое обслуживание» и «Разовое обращение» - до 15 минут.

5.5. Ограничения по оказанию услуги

Для выполнения вышеперечисленных действий агент осуществляет управление и настройку персонального компьютера, или другого устройства пользователя только при условии постоянной и стабильной его работы.

Если устройство пользователя по мнению исполнителя имеет технические и программные препятствия для осуществления перечня действий по его настройке и ремонту, то дальнейшие действия осуществляются агентом только после устранения пользователем указанных препятствий/неисправностей.

В случае возникновения объективных препятствий для оказания услуги, агент обязан незамедлительно оповестить об этом курирующего менеджера в СДД по телефону, в Telegram, или электронной почте control@esetnod32.ru

6. Инструменты, используемые в работе СДД

Агент Службы добрых дел – приложение для агентов, которое позволит вам принимать заказы на услуги компьютерной и мобильной помощи.

Используя TeamViewer с функциями удаленного рабочего стола, можно управлять устройством, которое находится в сотнях километров от вас. Вне зависимости от того, где находятся заказчики, вы сможете быстро и просто подключиться к ним для решения проблем.

TeamViewer поддерживает средства дистанционной помощи для Windows, а также для Mac, Linux и Android. TeamViewer содержит функцию полного шифрования данных на базе обмена личными/публичными ключами RSA и шифровании сеансов AES (256 бит). Эта технология основана на тех же стандартах, что и https/SSL, и соответствует всем современным стандартам обеспечения безопасности. Обмен ключами также гарантирует полную защиту данных, передаваемых от клиента к клиенту. Это означает, что даже наши серверы-маршрутизаторы не могут считать поток данных.

7. Взаимодействие с клиентами

После оформления и оплаты заказа на услугу «Компьютерная помощь», все обращения клиента по подписке или по разовым услугам фиксируются в специальной базе данных. Производится запись удаленного подключения и запись разговора.

В течение 1 дня, после обращения за услугой, с клиентом связывается отдел контроля качества и/или отправляется электронное письмо с предложением оценить качество оказанной помощи, а также непосредственно работу агента.

За месяц до окончания действия подписки сотрудники СДД связываются с клиентом по телефону и/или отправляют электронное письмо с напоминанием об истечении срока действия услуги. В ходе телефонного разговора уточняется, были ли решены все вопросы, с которыми клиент обращался в Службу добрых дел, понравился ли ему предоставленный уровень сервиса, планирует ли он продлить услугу на следующий год и готов ли рекомендовать наш сервис друзьям.

Электронное письмо содержит в себе информацию о дате окончания подписки, специальное предложение на продление и/или ссылку на покупку.

8. Схема взаимодействия и расчёта с СДД

Стороны заключают три договора на длительный период в которых содержатся общие положения сотрудничества. Агент предоставляет акт об оказанных услугах и выставляет счет в начале каждого месяца, средства перечисляются на расчётный счет агента.

Вознаграждения по услугам:

1. Установка и настройка антивируса (УКП-УН) - 150 рублей
2. Разовое обращение и обращение по годовому обслуживанию (УКП) - 300 рублей
3. Выездная компьютерная помощь (ВКП) - 1100 рублей

После завершения работы, агент закрывает заявку в приложении. Затем с клиентом связывается контроль качества для проведения оценки оказанной помощи, и непосредственно работы агента. В случае, если вопросов больше не осталось, и клиент доволен приобретенной услугой заявка считается завершённой, агенту выплачивается вознаграждение.

9. Обеспечение безопасности клиента и конфиденциальности информации. Ограничения ответственности.

Для обеспечения безопасности данных клиента, а также исключения неправомерного доступа к информации запрещается:

- Копировать, перемещать и открывать личные документы/фотографии/файлы клиента, кроме случаев, когда клиент в явной форме просит сделать это для решения основной задачи по оптимизации или настройке ПК.
- Сбрасывать и/или подбирать пароли к файлам/папкам/почтовым аккаунтам/профилям в социальных сетях и другим персональным сервисам, а также получать доступ к другим учетным записям на ПК, менять или удалять пароль к учетной записи пользователя и/или администратора.

До начала работ по удаленной помощи необходимо убедиться, что компьютер, на котором оказывается услуга, действительно принадлежит клиенту, и он имеет все необходимые права и доступы для управления им. В спорных случаях можно попросить клиента предъявить чек, подтверждающий покупку данного устройства.

Категорически запрещается оказывать услугу по адресу, не указанному в заказе.

При общении с клиентом по телефону, в мессенджерах, или по электронной почте необходимо убедиться, что с вами говорит именно тот человек, на которого был оформлен заказ.

В случае необходимости привлечения сторонних лиц (юридических и физических) Службы добрых дел для решения вопросов клиента необходимо получить его согласие на обработку персональных данных по следующей форме:

«При оказании услуг клиент выражает свое согласие на обработку персональных данных в целях исполнения договора, в том числе на передачу и обработку персональных данных третьим лицам, если такая передача и обработка необходима в целях исполнения договора с клиентом. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.»

Согласие на обработку персональных данных должно быть получено от клиента в письменном виде или в электронной форме, способом, позволяющим идентифицировать клиента. При этом клиенту должно быть разъяснено, что он вправе отозвать своё согласие или отказаться от обработки персональных данных третьими лицами, однако в этом случае при невозможности решения его вопроса без привлечения третьих лиц и обработки третьими лицами персональных данных клиента, его вопрос не может быть решён.