

Рекомендации по названию и оформлению линий поддержки

Рекомендации нацелены на повышение привлекательности и понятности названий линий поддержки

1. Названия линий поддержки, отображаемых в программе

Рекомендация для партнеров (обязательно для вендоров)	Рекомендуем (примеры)	Не рекомендуем (примеры)
Используйте краткие словосочетания, выражающие основной смысл для получателя.		
При достаточной известности вашего бренда в регионе, используйте его в наименовании.		
Сочетайте название с глаголом, побуждающим пользователя инициировать обращения.		
Не рекомендуем использовать: <ul style="list-style-type: none"> • Сокращения слов. • Аббревиатуры, если они не общеизвестны. • Разделительные символы (кавычки, скобки и т.п., в том числе названия в кавычках), если они не являются элементами бренда. • ФИО сотрудников. 	<ul style="list-style-type: none"> • Линия поддержки 1С:Бухгалтерия • КАМИН: Консультации партнеров • Сервис 56: Поддержка клиентов • Аудитконсалт: Связь с аудитором 	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление консультации для ведения учета в бюджетных организациях • Марина • В1_Техподдержка_Область • «Вызвать специалиста» • (1878) БПС 1 мин
Также не рекомендуем называть линии поддержки названием компании без каких-либо пояснительных слов или словосочетаний		

2. Оформление линий поддержки

1. Установите гиперссылки:

- Описание линии поддержки для клиентов на вашем сайте с условиями предоставления, режимом работы и т.п.
- Для линий поддержки вендоров – на описание условий работы с партнерами (если линия для партнеров) или клиентами (если линия для клиентов).

2. Укажите подсказку получателю и e-mail для уведомлений о неуспешных обращениях (при постановке обращений в очередь).

3. Установите рекламирование линии поддержки в программе.

- #### 4. Установите нормативы для работы специалистов с обращениями клиентов на разных этапах (очередь, реакция специалиста, работа специалиста) и отслеживайте их выполнение через [Online монитор](#).