#

# Правила заполнения заявки в службу технической поддержки Пользователей

1. В Заголовке укажите название информационной системы/программы, в которой возникла проблема, или выберите услугу из следующего списка:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.Обслуживание техники | 2.Кассовое оборудование | 3.Комьютерные классы | 4.Мультимедийная техника |
| 5.Сервис электронной почты | 6.Единая учетная запись (ЕУЗ) | 7. Телефония | 8.Управление сетями |
| 9.Личный кабинет | 10.Электронная подпись | 11.Доступ к Интернет-ресурсам |  |

1. Описание должно быть максимально полным, это поможет ускорить процесс анализа проблемы и ее решения. Укажите в процессе решения какой задачи и какие действия привели к возникновению проблемы.
2. Обязательно используйте опцию «Добавить файл». Приложите скриншот, если речь идет об ошибке, и, если необходимо вложите отсканированную служебную записку. Это поможет техническим специалистам оперативно решить возникшую проблему.
3. Обязательно укажите контактный телефон, по которому с Вами можно оперативно связаться. Допустимо указать его в графе «Описание», в конце сообщения.
4. Аргументируйте причину срочности в графе «Описание», при указании в графе «Срочность» высокого приоритета.
5. Заполняйте заявку отдельно на каждый вопрос, при возникновении одновременно нескольких различных технических вопросов (один вопрос – одна заявка).
6. Укажите номер обращения, направленного Вам ранее Службой технической поддержки, если вопрос связан с уже ранее отправленной заявкой.
7. Сообщение от службы технической поддержки о закрытии заявки является автоматическим и не подразумевает ответа. Если Вы хотите поблагодарить службу технической поддержки за предоставленный сервис, кликните на номер инцидента, указанный в письме, и оцените работу операторов по предложенной шкале.
8. В оперативном режиме предоставляйте обратную связь, в случае дополнительного запроса от Службы технической поддержки на Вашу корпоративную почту.