

Вопросы по техподдержке

Внутренняя техподдержка

1. Какой набор программ мы обычно устанавливаем на ПК пользователей?
2. Что мы проверяем в комплекте оборудования перед отправкой?
3. Где лежат картриджи для принтеров? Когда мы просим заправить новые?
4. Что мы обязаны сделать перед конференциями, обучениями и собраниями?
5. Пользователь сообщает: "Не работает интернет/Нет доступа на файловый сервер". Опишите алгоритм поиска решения проблемы

Внешняя техподдержка

1. Что мы делаем, если не получается подключиться к видеорегистратору с помощью стандартного логина и пароля?
2. Поступает задача: "Настроить видеорегистратор по требованиям WPT". Что мы в этом случае настраиваем и проверяем?
3. Как настроить переключение мониторов на локомотиве?
4. Идет монтаж нового оборудования на ТС. Монтажник с нами на связи. Что мы объясняем монтажнику? Что настраиваем сами удаленно? Объясните алгоритм действий.
5. Пользователь (клиент компании) пишет: "Не видим ТС на сервере" или "Просьба добавить ТС на сервер". Объясните алгоритм действий в данной ситуации.
6. Поступает вопрос на почту от сотрудника банка: "Нам нужно скинуть с регистратора видео. Что нам делать?" Как мы отвечаем на такой запрос? Какие инструменты предоставляем?