

# СПОСОБЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ:

## 01

Написать письмо на электронную почту <u>support@afforto.ru</u>. В этом случае заявка создается автоматически. При этом описанием задачи будет то, чего Вы написали в теле письма.

# 04

Зайти в клиентский раздел нашей HelpDesk системы и непосредственно там заполнить Ваше обращение. Там же Вы сможете отслеживать текущий статус заявки и получать обратную связь от исполнителя.

#### 02

Оставить обращение у нас на <u>сайте</u> в разделе Помощь – Техподдержка. Нажимаете кнопку внизу экрана "Техническая поддержка", после нажатия открывается форма обращения. Оставьте Ваши контактные данные и постарайтесь подробно описать задачу.

# 05

Скачать и установить мобильное приложение на телефон можно по ссылкам: Google Play | AppStore

## 03

Оставить заявку через Telegram мессенджер. Мы сделали специального бота технической поддержки, через которого можно быстро описать проблему прямо с телефона, а также получить обратную связь.

## 06

Звонок по телефону технической поддержки +7 (495) 740 80 93.

Вам ответит оператор и запишет обращение в нашу систему учета заявок и передаст заявку техническому специалисту для решения задачи.



Вы можете выбрать любой удобный для Вас способ оформления заявки. Все заявки оформленные одним из этих способов попадают в нашу внутреннюю систему учета заявок ServiceDesk, поэтому ни одна заявка не будет потеряна.

После заключения договора IT обслуживания, ответственные лица и руководители Вашей компании получают клиентский доступ в нашу систему учета заявок. Вы сможете оперативно отслеживать все оформленные заявки, смотреть статусы выполнения, составлять отчеты за прошедший период и просто всегда быть в курсе происходящего с IT инфраструктурой Вашей компании.



# **СХЕМА РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:**

1 -

У пользователя возникает проблема или задача.

2

Пользователь обращается в службу технической поддержки.

3

Обращение получает 1 линия поддержки, выдает заявке приоритет, ставит в очередь.

4

1 линия поддержки решает поставленную задачу в строго определенные сроки.

5

Если задача не решается на 1 линии, то происходит эскалация заявки на 2 линию или на выезд.

8

Пользователь доволен сервисом и продолжает работу в нормальном режиме.

7

Сотрудник, решивший задачу, выходит на связь с пользователем и сообщает результат. Если проблема устранена, закрывает заявку.

6

К задаче подключаются специалисты высокой квалификации или выездной специалист.

Для гарантированного решения Вашей заявки, все Ваши обращения должны быть оформлены с помощью официальных каналов связи описанных в данной инструкции.

Мы настоятельно не рекомендуем звонить или писать на личный мобильный обслуживающего системного администратора и озвучивать ему проблему по телефону. Заявки озвученные по телефону системному администратору находятся вне поля зрения и контроля администратору находятся вне поля зрения и контроля административного персонала нашей компании.

Мы стремимся обеспечить быструю реакцию и решение Ваших заявок.