Please reply to the situations below in a professional manner. Make sure that all policies are applied. Please answer in every language that you want to be considered for. You can add columns or rows to the tables as you see fit.

Policies Applicable to the Test

* Agents do not handle purchasing issues. These are handled by a separate department.
* Agents do not get involved in player trades or any consequences resulting from player trades.
* Each player is entitled to the restoration of one item per account.
* Payment chargebacks result in an automatic, permanent ban.
* The use of inappropriate or offensive language in the game is punishable with a 24 hour suspension for the first offense, 48 hours for the second, and increases by another 24 hours for each new offense. Reporting players are not informed of the extent of sanction, while the reported player is informed about the length of the ban.

CS Scenarios

**1 - A player contacted you with the following issue:**

"*Hi! I was playing last night and I sold my Dragon Armor Set, but I just realized it might help me with a new build for the upcoming raid. I really need the sword and gloves for the extra attack speed bonus. The other items are not so important actually. Can you give it back to me, please?”*

After checking this player’s account, you see that they have not asked for a restoration previously.

|  |  |
| --- | --- |
| *I will assume, that a game has trade between players and a buyback feature, but it is time or number of items limited:*  “Hi. My name is Dmitry and I am here to help you.  Did you sell the armor set to another player or to an NPC? If you sold it to a player, unfortunately we will not be able to assist you here, since all such trades are considered permanent.  If you have sold it to an NPC, please, reach talk to that NPC and *…advise how to get to the buyback option…*  Let me know if the item(s) in question are present in the list, so I can check further.”  *If user returns saying that item(s) are not in the list for buyback, I need to check whether that’s true (this needs to be logged in the game somehow, since we are talking of such a scenario). If user is eligible for the buyback, but item is not there – report this as potential bug to appropriate team and restore the item to the user. If not – depends on internal policy. Since this is a first request like that, depending on rarity of the item it may be ok to restore it as a gesture of good will. Otherwise:* “Hi. I have checked our logs and can see that unfortunately you exceeded the limit of the buyback option and as such we will not be able to assist you with restoration. Please, keep in mind, that buyback has following limitations: *list the limitations*”.  *If there are items that may provide similar stats to the character (even for limited time) and I can somehow look them up, I would suggest them and how to acquire them as well.* | *Я предположу, что в игре есть торговля между игроками и также выкуп товаров у NPC, который лимитирован либо по времени, либо по количеству предметов:*  «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий и здесь, чтобы помочь вам.  Вы продали доспехи другому игроку или NPC? Если игроку, то, к сожалению, мы не сможем помочь вам, так как все такие сделки считаются финальными.  Если вы продали доспехи NPC, то попробуйте снова поговорить с ним и *…подсказать как добраться до опции выкупа…*  Обязательно сообщите мне, если соответствующие предметы не доступны для выкупа, чтобы я мог проверить другие детали.»  *Если игрок вернётся, говоря, что предметы не доступны для выкупа, нужно проверить, так ли это (это должно логироваться). Если предметы должны быть доступны для выкупа, но их нет – значит это потенциальный баг, о котором нужно сообщить разработчикам, а предмет восстановить игроку. Если нет – зависит от внутренней политики. Так как это первый подобный запрос, восстановление может быть полезно для удержания игрока. Иначе:* «Здравствуйте. Я проверил логи и вижу, что, к сожалению, вы превысили ограничения для функции выкупа, потому мы не сможем помочь вам с восстановлением. Пожалуйста, помните, что у выкупа есть следующие ограничения: *перечислить ограничения*».  *Если есть предметы, которые могут дать похожие характеристики (пусть и временно) и я могу как-то найти их, то я подскажу их как альтернативу (с деталями, как их достать\купить).* |

**2 - A player reports the loss of a premium item through a scam trade and would like to get it restored alongside the player being banned.**

"*Hello! Sooo... My +18 SSS Axe with Water effect just got scammed.*

*Someone came online pretending to be my friend, using the same name but spelled with a capital I instead of an L :( They said that they could upgrade it for me, so I traded it to em. As soon as I did, they laughed in chat and then logged off.*

*I have already found em, because I created a shop on another account asking to buy that exact same weapon, and some alt account whispered me a link of MY axe. I've attached screenshots proving this all too. I don’t want to pay for my axe, and I think that player should get banned based on the info I just gave you.*"

This player has already used their restoration on June 17, 2018 for Demon Plate Armor.

|  |  |
| --- | --- |
| *Firstly, I will need to check the actual screenshots, check whether there is any suspicious account activity for the user identified as a potential scammer (and the account he is supposedly representing by changing a letter).*  *If no suspicious activity identified:* “Hi. My name is Dmitry and I’d like to thank you for reporting suspicious activity. I have checked our logs for the accounts *list the accounts* and while I do see the activities you’ve mentioned, I do not see anything else suspicious. As such, unfortunately, we will not be able to assist you in this matter at this time. Nevertheless, this will be logged *(because it* ***should be****)* and monitor the mentioned accounts further. If any other evidence of scamming will come our way, we will act accordingly and restore scammed items if possible, at the time.”  *If scam is confirmed right away – restore the item. I read the policies applying to the test but washing your hands away from scammers is not good. If they are identified, they need to be reprimanded and scammed items need to be restored, if possible (I understand it may be limited by the game’s logic) same way as is done through police in real life. In this case:*  “Hi. My name is Dmitry and after reviewing logs on our side, I can confirm that the account you have encountered was a scammer. Our team will deal with it appropriately. I am sorry, that you have to experience this, but we are able to restore the item you’ve lost. Please, keep enjoying our game”. | *Первым делом я проверю скриншоты, проверю активность аккаунтов (аккаунт «друга» и аккаунт потенциального мошенника).*  *Если подозрительной активности не обнаружено:* «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий, и я хотел бы поблагодарить вас сообщение об этой подозрительной активности. Я проверил активность обоих упомянутых аккаунтов и, несмотря на то что я вижу детали совершённого обмена, я не вижу ничего подозрительного. Поэтому, к сожалению, мы не сможем вам помочь в данный момент. Тем не менее, мы сохраним информацию *(мы должны логировать такое)* и будем наблюдать за дальнейшей активностью этих аккаунтов. Если мы подтвердим мошеннические действия, мы примем соответствующие меры и постараемся восстановить потерянные предметы».  *Если мошеннические действия подтверждены сразу – восстановить предмет. Я прочитал условия для теста, но умывать руки в таких случаях – это плохо. Если мошенники пойманы, они должны быть наказаны, а предметы по возможности восстановлены пострадавшим, также как это делается полицией в реальной жизни. В этом случае ответ будет такой:* «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий и после ознакомления с логами, я подтверждаю, что вы столкнулись с мошенником. Наша команда накажет его, в соответствии с политиками. Мне жаль, что вам пришлось столкнуться с такой неприятностью, но мы можем восстановить ваши предметы. Надеемся, что вы продолжите наслаждаться нашей игрой». |

**3 - A player reports the inability to login to their account.**

"*WTF, I can't login. I've been sitting here trying for hours and I can't play the new expansion!!!!!!!! WTFFFF*

*Fix it, now!*"

During your investigation on the player’s account, you discover a chargeback on a recent order.

|  |  |
| --- | --- |
| “Hi. My name is Dmitry and I am in charge of your case. Unfortunately, I can see a chargeback for your recent order. As per our policy *(link to policy itself and appropriate clause in it)* any chargebacks result in permanent ban of the account. If you believe, this was done in error, please, provide appropriate evidence for our review. Thank you for understanding.” | «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий и я назначен на обработку вашего запроса. К сожалению, я вижу, что вы делали отмену недавней покупки. В соответствии с нашими политиками *(ссылка на политику и конкретный пункт в ней)* такие возвраты приводят к постоянной блокировке аккаунта. Если вы считаете, что это было сделано по ошибке, пожалуйста, предоставьте соответствующие доказательства для нашего ознакомления. Спасибо за понимание.» |

**4 - A player is reporting another for using abusive language in the game.**

You have confirmed the violation during your investigation, and you see that this is actually the third time the offending player has been reported and confirmed. Write messages to both the reporting player and the offending player, updating the latter on the action taken.

|  |  |
| --- | --- |
| “Hi. My name is Dmitry and I have been assigned to your case. After investigation I can confirm the offense from the player you have reported, and we will be applying appropriate sanctions to him/her as per our policies. Thank you for bringing this to our attention and please enjoy your stay in the game”. | «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий и я был назначен на обработку вашего запроса. После расследования на нашей стороне я подтверждаю факт брани со стороны игрока, упомянутого вами, и мы примем соответствующие санкции по отношению к нему в соответствии с нашими политиками. Спасибо, что сообщили нам об этом. Надеемся, что вы продолжите наслаждаться нашей игрой». |
| “Hi. My name is Dmitry, I am representative of Support team for *game title*. I would like to inform you, that your account was identified in using abusive language, which violates our policies *(link to policy and appropriate clause)*. As per the said policy, since this is your 3rd offence, your account will be suspended for 72 hours. Thank you for understanding.” | «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий, я представитель команды поддержки игры *название игры*. Я хотел бы проинформировать вас, что ваш аккаунт был замечен в использовании бранных слов, что нарушает наши политики *(ссылка на политики и соответствующий пункт)*. В соответствии с этими политиками, так как это ваше 3е нарушение, то ваш аккаунт будет заблокирован на 72 часа. Спасибо за понимание». |

**5 - A player reports that, due to an error on the shop page, they had been charged twice instead of just once.**

"I just bought your gold package! I can't wait to play but… I got charged twice - my first purchase said it failed with Error Alpha16, so I thought it didn't go through. I've attached a screenshot to verify the situation.

I'm a little disappointed about this, but I've been excited to play this for months!! Woooooo. Anyways, can you refund one of my purchases please? Otherwise I will be forced to notify my bank and ask for a chargeback."

|  |  |
| --- | --- |
| *The answer will depend on whether there was an actual error and what “Alpha16” means. If this was, indeed, a technical issue – report it to devs for updating the code to avoid it and write to user:*  “Hi. My name is Dmitry and I am sorry for the inconvenience caused by what we identified as a technical issue. Our team will be processing your refund shortly, but as a consolation for this situation, you will retain the gold from the second purchase as well. Please, enjoy your game.”  *If no technical issue is identified (which would be strange but still), I would remind user on the purchase process to avoid any issues in future. As well as remind him/her about permanent ban in case of chargeback, if one is done from his/her side. Wording on the first part will vary, but the second one would go something like this:* “I would also like to remind you, that as per our policies *(link to policy and its respective clause)* any chargeback is resulted in permanent ban. Thank you for understanding.” | *Ответ будет зависеть от того, была ли ошибка на самом деле и что «Alpha16» означает. Если это, действительно, была техническая ошибка – сообщить об этом разработчикам, чтобы они изменили код, чтобы избежать этого в будущем, а пользователю ответить:*  «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий, и мне очень жаль, что вы столкнулись с такой неприятной технической ошибкой. Наша команда оформит возврат второй покупки в кратчайшие сроки, а в качестве компенсации золото от этой покупки останется на вашем аккаунте. Наслаждайтесь игрой».  *Если это не техническая ошибка (что маловероятно, но всё же), я бы напомнил пользователю о процессе покупок, чтобы он избежал подобных казусов в будущем. Также напомнил бы ему, что отмена платежей приводит к блокировке аккаунта. Конкретная формулировка первой части будет зависеть от процесса, а вторая часть будет такой:* «Также хочу напомнить, что, в соответсвии с политиками *(ссылка на политику и конкретный раздел там)* омтена платежей приводить к постоянной блокировке. Спасибо за понимание». |

Technical Questions

**1 - When trying to install Discord, you receive the Kernel32 error. Provide a guide on how to fix it.**

|  |  |
| --- | --- |
| Since I have not used Discord client (outside of web version and on Android), I’d google first. And would reach <https://support.discord.com/hc/ru/articles/115002834812-%D0%9E%D1%88%D0%B8%D0%B1%D0%BA%D0%B8-Kernel32-dll-> FAQ item. I also see reports that it does not like Cyrillic in PC and username, so changing those may help. If those do not help, I’d check Event Viewer for details of the error (although error text may provide something useful as well) and google based on that. Since I also have WinDBG on my PC I could try checking the dump file (if any) as well. | Так как я не пользовался Discord вне веб-версии и клиента для Android, я загуглил бы для начала. И нашёл бы <https://support.discord.com/hc/ru/articles/115002834812-%D0%9E%D1%88%D0%B8%D0%B1%D0%BA%D0%B8-Kernel32-dll-> у них же на сайте. Я также вижу информацию, что клиент не любит кириллицу в имени компьютера и пользователя, потому можно попробовать поменять их. Если это не поможет, я бы проверил Event Viewer (честно говоря, не помню уже как он по-русски зовётся), чтобы посмотреть детали ошибки и искать по ним. Так как у меня есть WinDBG, то можно ещё попробовать посмотреть на дамп-файл, если он есть. |

**2 - An app you are trying to download is not available in your App store. Describe possible causes and solutions for this.**

|  |  |
| --- | --- |
| It’s either not released or blocked in my region or is incompatible with my device.  If the issue is with region lock – use VPN, but then it’s unclear, whether the app will be able to update properly in automated mode. And it also may require using VPN while the app is running, too. Not sure this is something app support should be suggesting, though.  If the issue is with the device… For iOS – only upgrade, I guess. Perhaps jailbreak can be used to try to install the app manually, but I am not sure this is something app support should be suggesting.  For Android devices (for both cases) – you can try downloading .apk/.apkx file from reputable mirrors and install manually. Surprisingly it may even allow for autoupdates, at least when the app becomes officially available for your device/region. Yet again – not sure this is something that should be advised by app support. | Приложение либо не выпущено в моём регионе, либо заблокировано, либо не поддерживает моё устройство.  Если проблема с регионом – использовать VPN, но тут нет гарантий, что приложение будет обновляться в автоматическом режиме. И оно может тогда требовать VPN для работы. Я также не уверен, что поддержка должна такое предлагать.  Если проблема в устройстве… Для iOS – только обновление, я так понимаю. Возможно, джейлбрейк поможет поставить вручную, но не думаю, что поддержка должна такое рекомендовать.  Для Android (в обоих случаях) можно попробовать скачать .apk/.apkx файл с зеркала и поставить вручную. Как ни странно, такие приложения даже обновляться будут, по крайней мере когда приложение будет доступна в регионе\на устройстве. Однако, не думаю, что поддержка должна такое рекомендовать. |

**3 - Read the attached logs document and answer:**

1. How many game sessions did the player have?
2. How many members did the player have in its party?
3. Which game is the user playing?

|  |  |
| --- | --- |
| Firstly, there is inconsistency in LeaveWorld/LeaveZone order, since first line of the log implies, that LeaveWorld is the “logout” action, but then we have LeaveWorld and then LeaveZone which does not make sense. And then we have 2 LeaveWorld side by side but with different IPs with 2nd IP not previously logged. So, either there is something extremely wrong with logging system or you allow multiple sessions at the same time, which begs the question: why do you not log IP for ALL actions? Now, assuming, that you allow multiple sessions and if we count the sessions before the 1 log line it looks like user had at least 6 sessions with at least 1 still active. | Начнём с того, что в логах есть странность в порядке LeaveWorld/LeaveZone, так как первая строка подразумевает, что LeaveWorld – это выход из игры, но потом есть случай, когда LeaveZone идёт после LeaveWorld, и даже 2 LeaveWorld подряд, пусть и с разными IP, один из которых до этого не встречался в логах. Так что тут либо что-то не так в системе логирования, либо мы разрешаем множество сессий для одной учётки, но тогда неясно, почему IP не логируется для всех действий, чтобы дифференцировать сессии?  Предполагая, что у нас возможно множество сессий и считая сессию, которая закончилась на первой строке лога, мы насчитываем как минимум 6 сессий пользователя с как минимум 1ой активной. |
| If we judge only by MaxPartyMember – then 0. But we do not know how many members were in the party before the 1st log line and if there are any in current session since this is not logged. | Если судить по MaxPartyMember – то 0. Но мы не знаем, сколько сопартийцев было до первой строки лога и сколько их в текущей сессии, так как эти вещи не логируются. |
| Maybe… 2 games at the same time? Wintera Scroll of Resurrection and Vigorous Renewal Draught seem to be from TERA Online, but Premium Tempered Clay Refiner is from Blade & Soul. This also can explain the inconsistencies mentioned earlier. But… Why would you do that to yourselves? Keep them separate. | Может быть… 2 игры одновремено? Wintera Scroll of Resurrection и Vigorous Renewal Draught – это TERA Online, а Premium Tempered Clay Refiner – Blade & Soul. Это также может объяснить странности логирования, упомянутые раннее. Но… Зачем вы такое делаете? Логи стоит разделять. |

Log files

00:10:28 1004: LeaveWorld Total Game Money:141853, IP:62.\*\*.\*\*.\*\*

00:10:31 1003: EnterWorld 0, Total Game Money:141853, IP:62.\*\*.\*\*.\*\*

00:10:47 1005: EnterZone 0, MaxPartyMember:0

00:11:13 2209: GetItemFromNPC20, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 0, Received Item Count (ItemCount):1, 0

00:11:13 2211: GivePointToNPC 25, Amount Consumed:5000, After Consumption:49

00:11:13 1022: GetItem 0, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893468891, ItemLevel:1, Item XP:0, Acquired Item Count:1, Item Count After Acquisition (By inventory based on ItemDBID):1

00:11:17 1023: LoseItem 0, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893468891, ItemLevel:1, Item XP:0, Item Count Decrease:1, Item Count After Decrease (By inventory based on ItemDBID):0

00:11:17 2002: UseItem 20, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893468891, Amount:1, Slot:18

00:14:03 4006: LearnTraining 0, Training Page:2, P Left:1, P Used:2, TotalP Used:39

00:14:03 4002: SkillLevelUp 40, BattleCryIII[21255], SkillVariationID:21, Training Page:2, Avenging Fist[21255]

00:14:03 4006: LearnTraining 0, Training Page:2, P Left:0, P Used:1, TotalP Used:40

00:26:34 1004: LeaveWorld Total Game Money:141853, IP:62.\*\*.\*\*.\*\*

00:26:34 1006: LeaveZone 0, MaxPartyMember:0

08:24:55 1003: EnterWorld 0, Total Game Money:141853, IP:178.\*\*.\*\*.\*\*

08:26:02 1005: EnterZone 0, MaxPartyMember:0

08:26:11 2235: ReadPost 0, 1, ServiceID:33775606, 1, Amount Attached:0, Amount Attached:1, PostID:965705, Auction ID:0

08:26:49 2236: GetItemPost 20, ID:[811735], Premium Tempered Clay Refiner, 2820379266675094811, Amount:5, Total Amount:0, Market Type:1, Parcel ID:965705, Auction ID:0

08:26:49 1022: GetItem 0, ID:[811735], Premium Tempered Clay Refiner, 61924494893559047, ItemLevel:1, Item XP:0, Acquired Item Count:5, Item Count After Acquisition (By inventory based on ItemDBID):5

13:47:40 1004: LeaveWorld Total Game Money:128883, IP:178.\*\*.\*\*.\*\*

14:33:59 1004: LeaveWorld Total Game Money:128883, IP:80.\*\*.\*\*.\*\*

14:34:10 1407: MoveToArena 79, Teleported Server Number:10201

14:38:17 1004: LeaveWorld Total Game Money:128883, IP:80.\*\*.\*\*.\*\*

14:38:23 1003: EnterWorld 0, Total Game Money:128883, IP:80.\*\*.\*\*.\*\*

14:38:41 1005: EnterZone 0, MaxPartyMember:0

14:38:45 2235: ReadPost 0, 1, ServiceID:33714848, 1, Amount Attached:0, Amount Attached:1, PostID:979527, Auction ID:0

14:39:01 2209: GetItemFromNPC20, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 0, Received Item Count (ItemCount):1, 0

14:39:01 2211: GivePointToNPC 25, Amount Consumed:5000, After Consumption:53

14:39:01 1022: GetItem 0, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893752808, ItemLevel:1, Item XP:0, Acquired Item Count:1, Item Count After Acquisition (By inventory based on ItemDBID):1

14:39:04 1023: LoseItem 0, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893752808, ItemLevel:1, Item XP:0, Item Count Decrease:1, Item Count After Decrease (By inventory based on ItemDBID):0

14:39:04 2002: UseItem 20, ID:[282234], Wintera Scroll of Resurrection, 61924494893752808, Amount:1, Slot:18

15:42:02 2236: GetItemPost 20, ID:[811589], Vigorous Renewal Draught, 2820379266675299552, Amount:1, Total Amount:0, Market Type:1, Parcel ID:979527, Auction ID:0

15:42:02 1022: GetItem 0, ID:[811589], Vigorous Renewal Draught, 61924494893799259, ItemLevel:1, Item XP:0, Acquired Item Count:1, Item Count After Acquisition (By inventory based on ItemDBID):1