

Взаимодействие с IT Департаментом

ВАЖНО!

Техническая поддержка работает ежедневно с 07:00 до 22:00.

При возникновении технических проблем в не рабочее время support:

- 1) Читайте инструкцию от support;
- 2) В критических ситуациях звонить: Яковский Алексей: +7910-349-89-57, Драмбоев Андрей : +7961-109-08-08

При возникновении внутренних проблем технического характера.

- 1) Позвоните 111;
- 2) Поздоровайтесь;
- 3) Сообщите: фамилию и имя, название отдела/компании;
- 4) Подробно опишите ситуацию и суть проблемы.

ВАЖНО!

При возникновении жалобы на качество работы технической поддержки, сотрудник пишет письмо на escalation@amulex.ru с описанием проблемы. В копии письма указывает своего руководителя.

Сотрудник IT Департамента

Сообщил порядок Ваших действий для устранения неисправности

Внимательно выслушайте рекомендации, задайте уточняющие вопросы, кратко перескажите услышанное для проверки понимания.

Устраните неисправность, следуя полученной инструкции. При возникновении сложностей позвоните по номеру 111.

Сообщил, что подойдет к Вашему рабочему месту и сам устранит неисправность или подключится к Вашему компьютеру удаленно.

Сообщите о местоположении Вашего рабочего места или следуйте инструкциям сотрудника.

Сообщил, что для решения проблемы необходимо написать письмо в IT Департамент

На электронный адрес: **support@amulex.ru** напишите письмо, в копии укажите адрес почты Вашего непосредственного руководителя (руководитель практики). Напишите тему письма, подробно опишите ситуацию и суть проблемы. Смотри слайд «Правила деловой переписки».