

Правила обращения в службу технической поддержки и клиентские службы

г. Москва

01 сентября 2020 г.

Политика выполнения работ службой технической поддержки выстроена по принципу максимальной лояльности и направлена не только на консультирование, но и на решение конкретных задач, связанных с построением, архитектурой и работоспособностью услуг. Мы найдем решение, даже если причины обращения находятся вне зоны нашей ответственности, поскольку мы заинтересованы в комфортном и продолжительном сотрудничестве.

Для того чтобы мы смогли максимально быстро помочь в решении возникших сложностей, просим соблюдать простые правила.

1. Служба технической поддержки (ТП) старается уделить максимум времени на решение сложных и нетривиальных задач, поэтому если ваш вопрос прост и не требует специальных разъяснений, попробуйте найти информацию в разделе Помощь (FAQ) или на странице той Услуги, по которой возникает вопрос. Мы стараемся вводить точные описания и пояснения, чтобы вам было проще разобраться. Если вы не нашли нужных сведений, обратитесь к нам и мы поможем.

2. Служба технической поддержки работает круглосуточно (24/7/365) и готова ответить на обращения, поступившие по телефону, через Тикетную систему или направленные на почтовые адреса. Консультации по обращениям, направленным в Live Chat на сайте Исполнителя, производятся в ограниченном режиме и только в дневное время.

3. Адреса и телефоны для обращений в службу технической поддержки указаны на сайте Исполнителя, однако если вы уже зарегистрированы в нашей системе и имеете доступ к Панели управления, лучше всего оформлять обращение именно там — это позволит сократить время на идентификацию и сразу же авторизует вас как Пользователя наших услуг.

4. Если вы обратились по телефону, создали обращение через Live Chat или путем отправки письма на e-mail (не из Панели управления), то приготовьтесь к вопросам, связанным с авторизацией. Мы сможем вас проконсультировать и ответить на общие вопросы, но для погружения в конкретную ситуацию или в Услугу нам потребуется авторизованная заявка из Панели управления. Это связано с тем, что мы дорожим сохранностью Услуг и Сервисов и не можем без полной авторизации выполнить ряд действий, таких как:

- сообщить любые сведения об аккаунте, состоянии лицевых счетов и потребляемых Услугах,
- изменить, удалить, дополнить состояние любой Услуги или Сервиса,
- инициировать работы с кодом, с оборудованием, с другими критически важными сущностями и компонентами.

5. Мы работаем по принципу «одно обращение — одно решение». Пожалуйста, не указывайте в одном тикете все задачи, особенно если они не являются типичными вопросами и требуют детальной проработки. Это позволит сократить вероятность неотвеченных вопросов и ускорит получение ответов, так как обращения могут быть распределены между сотрудниками.

6. Если вы уже обсуждали вопрос или задачу с одним из наших специалистов, укажите его контакты, чтобы мы переадресовали ему ваше обращение.

7. Постарайтесь максимально информативно описать вашу задачу, начиная с темы. При распределении такой тикет попадет к соответствующему специалисту, что значительно сократит время ожидания ответа. В теле письма опишите какие действия вы (или другие лица) совершили перед тем, как была обнаружена проблема и обязательно укажите какова ваша конечная цель. Если вы будете задавать односложные вопросы, наши сотрудники смогут ответить только на конкретный вопрос, а в ряде случаев, зная конечную цель, мы сможем предупредить вас от ошибок и указать оптимальные способы достижения цели.

8. Если есть часть кода, скриншоты, описания, документация и RFC, обязательно приложите их или ссылки на них в письме. Наши сотрудники имеют высокую квалификацию и большой опыт в решении любых IT-задач, но иногда ввиду разности терминологий или разности описательных кейсов возникает элементарное недопонимание, которого мы бы хотели избежать на самом раннем этапе.

9. Мы искренне верим, что аудитория наших Пользователей обладает высоким уровнем технических знаний и имеет собственный опыт решения тех или иных задач, но, если вы обратились в службу технической поддержки, очень просим вас отвечать на все вопросы наших представителей. Мы видим ситуацию в комплексе и несущественные на первый взгляд вопросы могут быть ключом к решению поставленных задач.

10. Мы оказываем исключительно техническую помощь и помощь по решению общих вопросов, направленную на нормальное функционирование легитимных услуг. При этом мы никоим образом не анализируем правовой аспект выполняемых действий, не характеризуем Контент ресурсов, не выявляем принадлежность Контента к той или иной группе и не касаемся правовых и морально-этических аспектов изменения контента и предназначения тех или иных Услуг. Однако мы оставляем за собой право отказать в выполнении работ и оказании Услуг, если:

- работы с ресурсом заведомо направлены на нарушение законодательства РФ;
- работы с ресурсом могут нарушить нормальное функционирование наших или сторонних узлов и сервисов, могут нарушить нормальное функционирование других Услуг, размещенных на нашей технологической площадке;
- работы так или иначе затрагивают взаимодействие с третьими лицами, не связанными договорными отношениями с Исполнителем и Заказчиком.