

Утверждено

Протоколом Общего собрания участников
ООО «ОКТИМА» № 4 от 14.02.2025

Введено в действие Приказом Директора
ООО «ОКТИМА» № 5-ПД от 17.02.2025 г.

Директор ООО «ОКТИМА»



Правила обращения в техподдержку

1. При обращении в службу техподдержки по телефону:

- При обращении в службу технической поддержки всегда сообщайте Ваше имя. Нам важно знать, как к Вам обращаться.
- Кратко формулируйте суть проблемы.
- При обращении в службу технической поддержки по телефону после представления - кратко формулируйте суть проблемы, чтобы сотрудник техподдержки первый снявший трубку мог определить, на какого сотрудника в данный момент Вас переключить.
- При обращении в службу технической поддержки по телефону исходя из выше сказанного не нужно просить переключить Вас на конкретного специалиста (Васю, Петю или Диму). Не важно, с кем Вы говорили раньше - он может быть занят - а Вам сможет помочь любой сотрудник.

2. При обращении в службу техподдержки по электронной почте:

Придерживайтесь делового стиля общения

- Нам будет приятно, если Вы при обращении в службу технической поддержки, будете придерживаться делового стиля общения. Начинайте свое письмо с обращения. Помните, что взаимоуважение – лучший способ для быстрого установления понимания. Для оперативности рассмотрения Вашего обращения рекомендуется указывать контактные телефоны.

Пишите письма, указывая тему сообщения

- Пожалуйста, указывайте тему сообщения. Это поможет нашим сотрудникам как можно быстрее отреагировать и не пропустить Ваше сообщение. Письма без темы

рассматриваются в последнюю очередь и могут быть расценены как спам. Избегайте и обратной ситуации, когда тема пишется преимущественно с использованием заглавных букв и с большим количеством знаков восклицания. В теме письма коротко укажите сущность проблемы. Например: «Проблема с отображением информации на сайте».

Подробно опишите возникшую ошибку

- При возникновении проблемы постарайтесь максимально подробно описать ее, последовательность Ваших действий, которые привели к ее возникновению, а также приложите тексты всех полученных Вами при этом сообщений или скриншоты. Это позволит нам быстрее определить причину возникновения проблемы и устранить ее.

Укажите, на какой результат Вы рассчитываете

- Обратите внимание, что простого описания ошибки или проблемы — не достаточно. Обязательно укажите, что именно Вы хотите получить в результате, с какой целью Вы обращаетесь в службу технической поддержки. У одной и той же проблемы могут быть несколько различных вариантов решений, все зависит от того, что именно Вам нужно.

Излагайте одну проблему в одном сообщении

- Не спешите отправлять сообщение. Убедитесь в том, что Вы указали всю информацию, необходимую для решения проблемы. Если Вы все же отправили сообщение, а позже вспомнили, что указали не все данные, не спешите отправлять еще одно сообщение "вдогонку" первому. Это не ускорит, а наоборот, затруднит решение Вашей проблемы, поскольку сообщения могут быть переданы для решения разным специалистам. Просто подождите ответа от службы технической поддержки, после чего Вы сможете указать недостающую информацию.

Скриншоты и вложения

- Скриншоты, вложенные в письмо, облегчают понимание проблемы и позволяют быстрее найти решение. Избегайте ситуации, когда в электронном письме кроме вложения ничего нет. Мы не принимаем на рассмотрение сообщения, состоящие из одних скриншотов и/или других прикрепленных к ним документов. Пожалуйста, прокомментируйте в теле письма цель Вашего обращения и отправляемого вложения. Достаточно описать суть обращения в самом письме, а не прикреплять "официальное письмо" в виде вложенного .doc файла.