

# Правила Обращения в Службу Поддержки по телефону

По всем вопросам некорректной работы системы необходимо обращаться в техническую поддержку проекта

Тел. **8 800 551 69 16**

При телефонном обращении будьте готовы сообщить информацию:

- ✓ **Имя Фамилия**
- ✓ **Должность** (мерчендайзер/супервайзер/торговый представитель)
- ✓ **Город**
- ✓ **Код сотрудника(маршрута) в компании** (уникальный номер полевого сотрудника, который отображается на стартовой странице)
- ✓ **Контактный телефон**
- ✓ **Код ТТ** (торговой точки)
- ✓ **Сформулировать вопрос**

Операторы службы 8-800 предоставят вам ответ, если обращение не может быть обработано силами операторов, тех. поддержка должна сообщить Вам номер обращения. Этот номер необходимо указать при повторном обращении по этому вопросу.

**График работы горячей линии с 6:00 по 20:00 МСК**

# Правила Обращения в Службу Поддержки

По всем вопросам некорректной работы системы необходимо обращаться в техническую поддержку проекта

**по почте**

**[support@softservebs.com](mailto:support@softservebs.com)**

Получив от Вас запрос, сотрудник службы поддержки не видит Вашего компьютера/КПК и руководствуется только информацией, приведённой в запросе. Приведенные на этой странице рекомендации помогут Вам быстро и правильно составить обращение в службу поддержки и вести конструктивный диалог с сотрудниками нашей службы:

## **Тема запроса**

В сообщении должен содержаться вопрос/предложение только по одной проблеме. Одна проблема — один запрос!

Тема запроса должна быть максимально информативна

Когда Вы отвечаете на наше письмо, не удаляйте из темы номер тикета - это нужно для того, чтобы мы могли отследить что Вы писали ранее и что мы Вам отвечали, чтобы понять суть вопроса.

## **Содержание запроса**

- ✓ **ФИО пользователя**, обратившегося за поддержкой
- ✓ **Контактный телефон**
- ✓ **Код сотрудника(маршрута) в компании** (если вопрос по КПК)
- ✓ **чётко сформулированный вопрос/предложение**