

РЕГЛАМЕНТ ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Для того чтобы максимально быстро и эффективно обработать все запросы, поступающие в службу технической поддержки от клиентов компании, на сайте avsoft.ru работает автоматизированная служба обработки заявок.

1. Регистрация на сайте.

Откройте страницу <http://www.avsoft.ru/auth.php?register=yes> и заполните предложенную форму. На сайте будет создан ваш персональный раздел, доступ к которому вы можете получить с помощью указанных вами в процессе регистрации логина и пароля.

Если вы уже зарегистрированы на сайте, то авторизуйтесь на странице <http://www.avsoft.ru/personal/user.php?login=yes> либо в специальном окне в левой верхней части любой страницы сайта.

Если вы уже регистрировались на сайте, но не можете вспомнить свой пароль, то перейдите на страницу запроса пароля:

http://www.avsoft.ru/personal/user.php?forgot_password=yes

2. Размещение запроса в службу технической поддержки

Откройте страницу http://www.avsoft.ru/support/ticket_list.php

На этой странице приведен список ваших запросов с указанием их текущего статуса.

Для ввода нового запроса нажмите на кнопку «Создать новое обращение».

Укажите тему вашего обращения, а также опишите суть проблемы.

В случае необходимости вы можете прикрепить к сообщению файлы любого формата (с ограничением по размеру до 300 кб).

В случае первого обращения укажите, пожалуйста, номер вашего счета, чтобы мы могли идентифицировать вас как клиента. Система позволяет вводить запросы как текущим, так и потенциальным клиентам компании. Все текущие клиенты имеют более высокий приоритет в обслуживании запросов. Поэтому очень важно при первом запросе указать номер счета/заказа.

При составлении текста сообщения укажите, пожалуйста, следующую информацию:

- а) Название продукта и его точную версию
- б) Версию операционной системы
- в) Детальное описание проблемы, включая по возможности шаги, приведшие к возникновению проблемы.
- г) Шаги, необходимые для повторения данной проблемы в условиях лаборатории специалистами технической поддержки.