



Поддержка и СВЯЗЬ

Как быстро связаться с нами, создать обращение, отслеживать статус заявки и куда обратиться при необходимости. Всё про взаимосвязь.

- [Личный кабинет клиента](#)
 - [Регистрация в личном кабинете](#)
 - [Восстановление пароля](#)
 - [Как создать обращение через личный кабинет](#)
 - [Как вывести личный кабинет на телефон](#)
- [✉ Создание заявок](#)
 - [Как создать заявку в службу поддержки](#)
 - [Где найти номер своей заявки](#)
 - [Какие данные указать, чтобы заявку обработали быстрее](#)
- [🕒 Приоритеты и сроки реакции](#)
 - [Как определяется приоритет заявки \(🔴 критический / 🟡 высокий / 🟢 обычный\)](#)
 - [Среднее время реакции и решения](#)
 - [Что считать “экстренной ситуацией”](#)
 - [Почему заявка может быть поставлена в очередь](#)

Личный кабинет клиента

Регистрация в личном кабинете

Введение

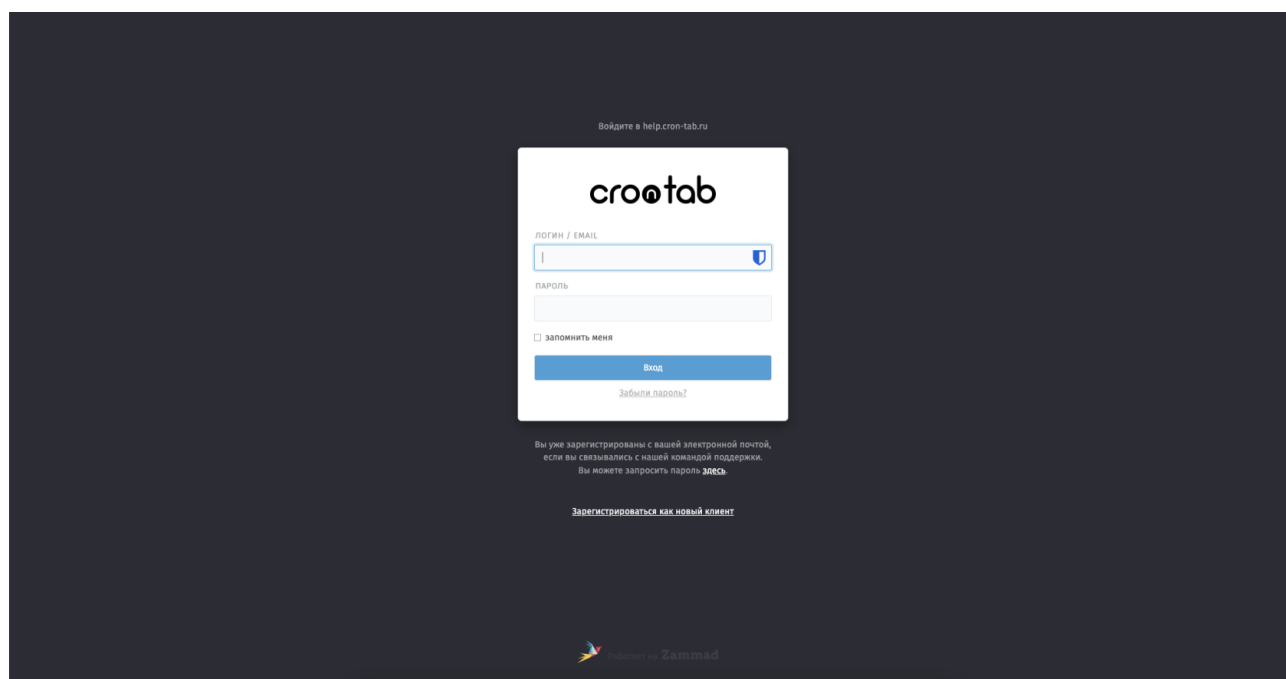
В компании внедрено решение для постановки задач в службу технической поддержки и отслеживания их статуса. Ниже мы расскажем как зарегистрироваться.



Обратите внимание, если Вы уже писали на почту в техническую поддержку, то перейдите к [следующей инструкции](#).

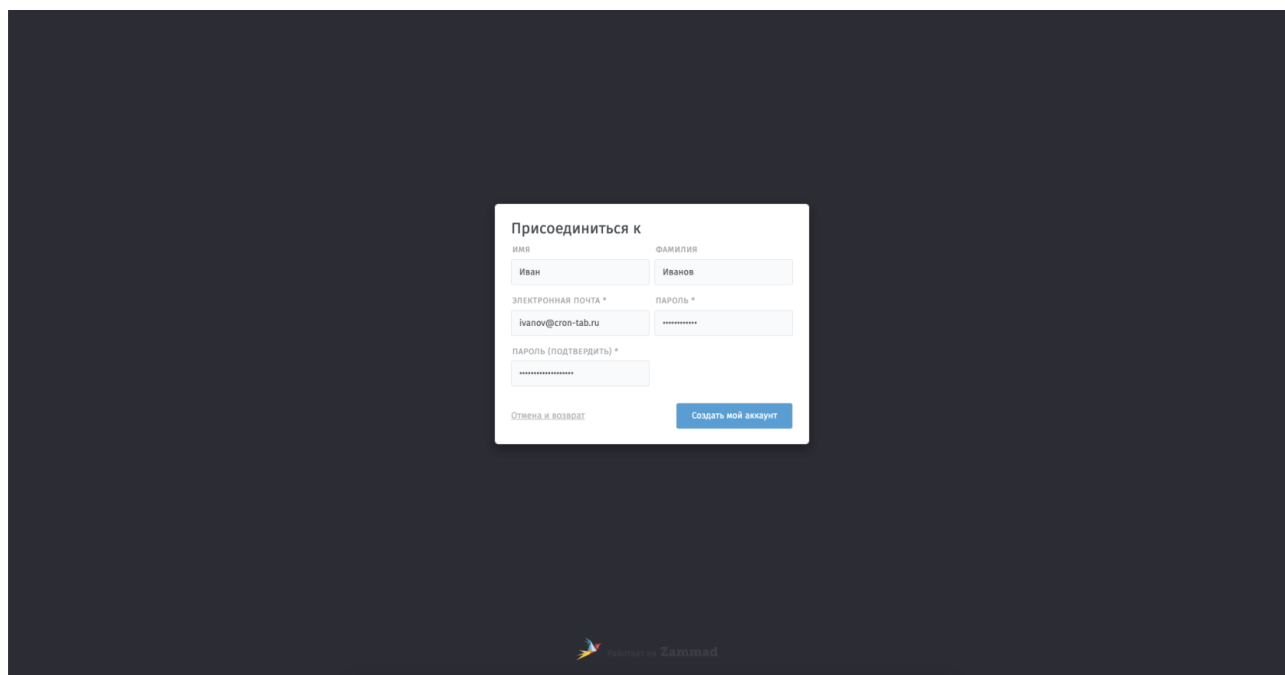
Регистрация в личном кабинете

1. Перейдите на сайт <https://help.cron-tab.ru> и нажмите [Зарегистрироваться как новый клиент](#)



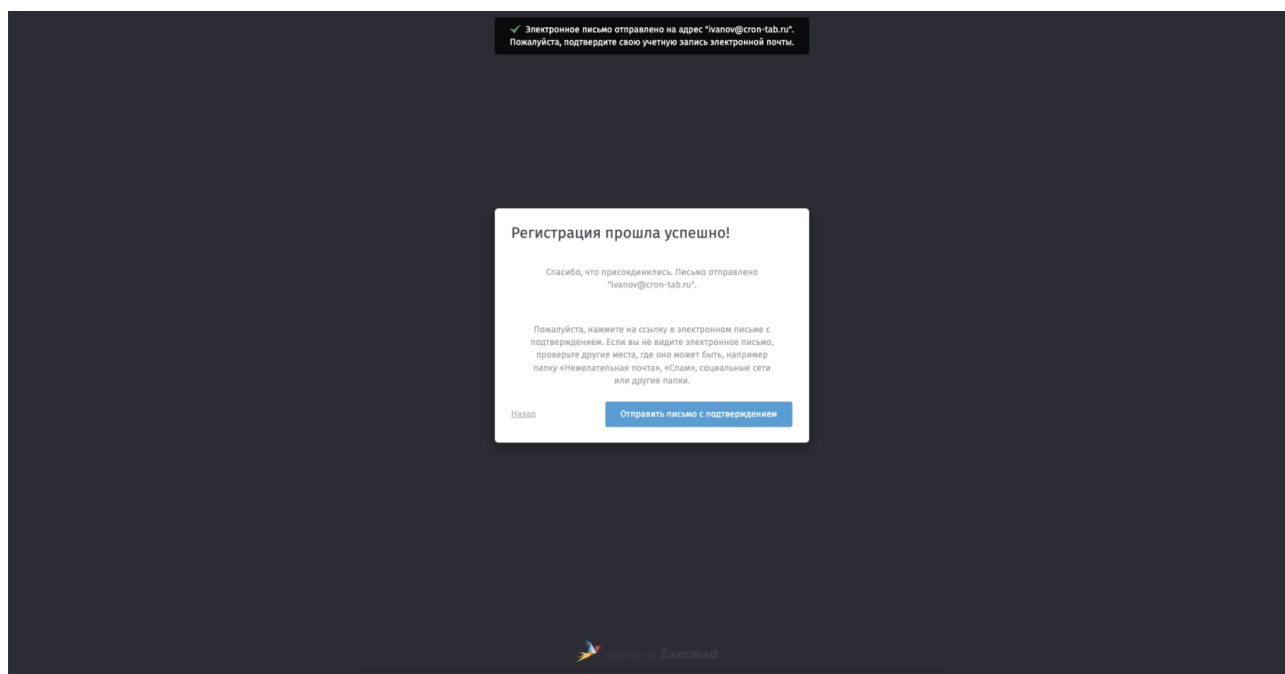
2. Заполните информацию и нажмите **Создать мой аккаунт**.

**Обязательно указывайте адрес корпоративной почты, тк в системе идет привязка по каждому клиенту на основании email*



The screenshot shows a registration form titled "Присоединиться к" (Join) on a dark background. The form has two columns for input fields. The first column contains fields for "Имя" (Name) with the value "Иван" and "Электронная почта" (Email) with the value "ivanov@cron-tab.ru". The second column contains fields for "Фамилия" (Surname) with the value "Иванов" and "Пароль" (Password) with masked characters. Below the password field is a "Пароль (подтвердить)" (Confirm password) field, also masked. At the bottom left of the form is a link "Отмена и возврат" (Cancel and return), and at the bottom right is a blue button "Создать мой аккаунт" (Create my account). The logo "Компания Зампад" is visible at the bottom center of the dark area.

3. Нажмите **Отправить письмо с подтверждением**, вверху экрана можете наблюдать уведомление об успешной отправке письма на Ваш почтовый ящик.

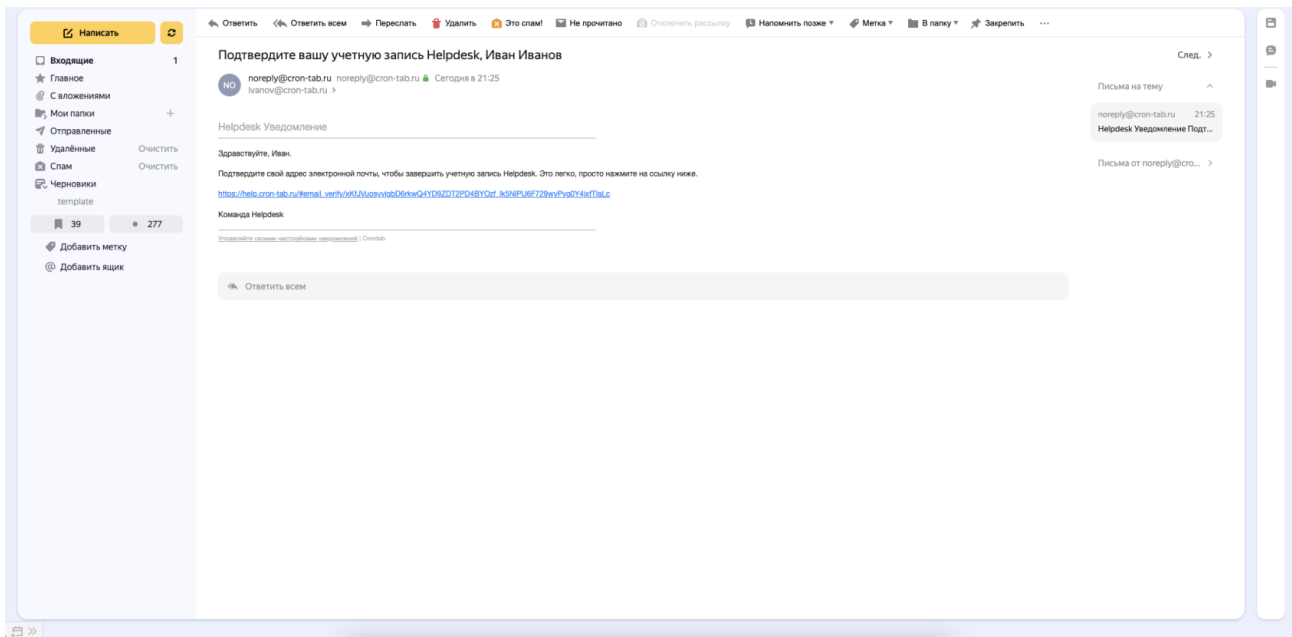


The screenshot shows a confirmation screen titled "Регистрация прошла успешно!" (Registration successful!). At the top, a black notification bar with a checkmark icon contains the text: "✓ Электронное письмо отправлено на адрес 'ivanov@cron-tab.ru'. Пожалуйста, подтвердите свою учетную запись электронной почты." (An email has been sent to the address 'ivanov@cron-tab.ru'. Please confirm your email account). The main content area has a white background with the following text: "Спасибо, что присоединились. Письмо отправлено 'ivanov@cron-tab.ru'." (Thank you for joining. The email has been sent to 'ivanov@cron-tab.ru'). Below this is a paragraph: "Пожалуйста, нажмите на ссылку в электронном письме с подтверждением. Если вы не видите электронное письмо, проверьте другие места, где оно может быть, например папку «Нежелательная почта», «Спам», социальные сети или другие папки." (Please click the link in the email with confirmation. If you don't see the email, check other places it might be, for example the 'Spam' folder, social media, or other folders). At the bottom left is a link "Назад" (Back), and at the bottom right is a blue button "Отправить письмо с подтверждением" (Send confirmation email). The logo "Компания Зампад" is visible at the bottom center of the dark area.

4. Дождитесь электронного письма на почтовый ящик, который Вы указали при регистрации.

**Письмо поступит с адреса noreply@cron-tab.ru. Данный ящик не принимает письма, а служит только для уведомлений.*

5. Войдите в свою почту, откройте письмо и перейдите по ссылке в письме.




6. Вас перебросит на страницу личного кабинета с уведомлением о том, что регистрация прошла успешно. После этого Вы сможете войти под своим логином и паролем, который указали при регистрации.

Восстановление пароля

Введение

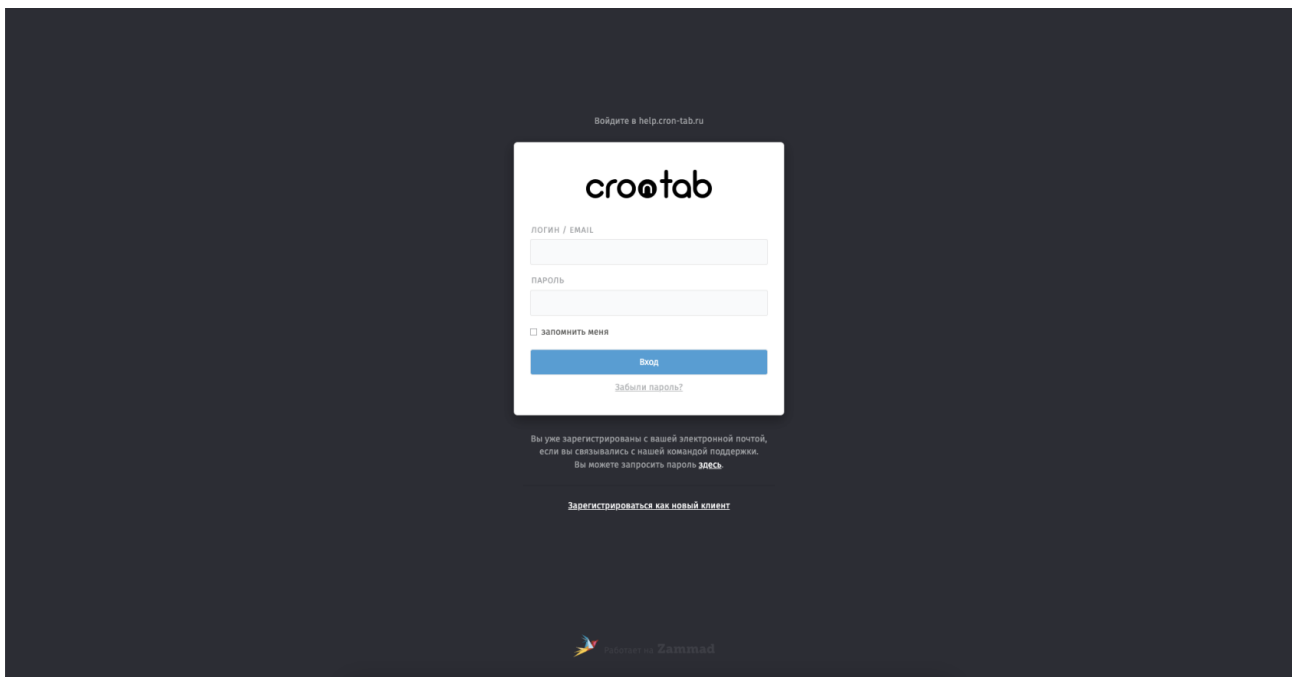
Данная инструкции поможет в двух случаях:

1. Вы забыли свой пароль;
2. Если Вы не регистрировались, но уже обращались со своей почты в техническую поддержку (дело в том, что при обращении в техническую поддержку автоматически создается доступ в личный кабинет, но пароль можно получить при восстановлении).

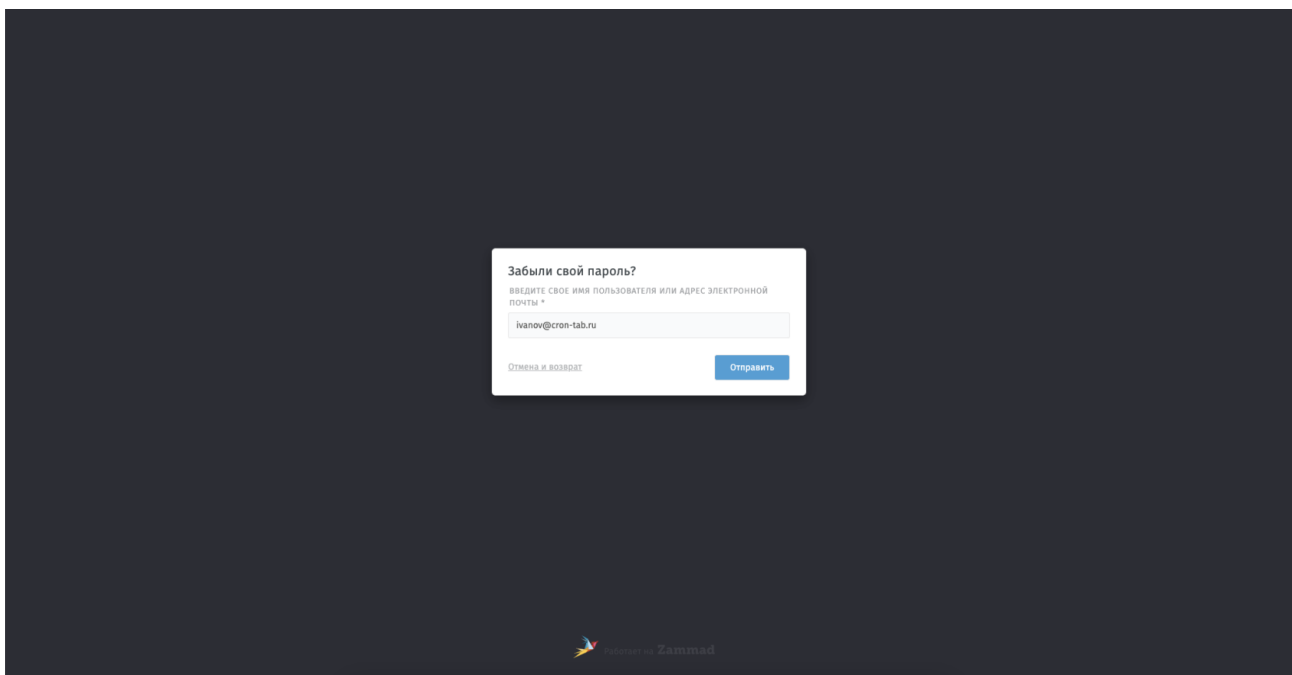
Если вы НЕ направляли запрос в службу технической поддержки со своей почты, то  необходимо воспользоваться инструкцией по [регистрации в личном кабинете клиента](#).

Восстановление пароля

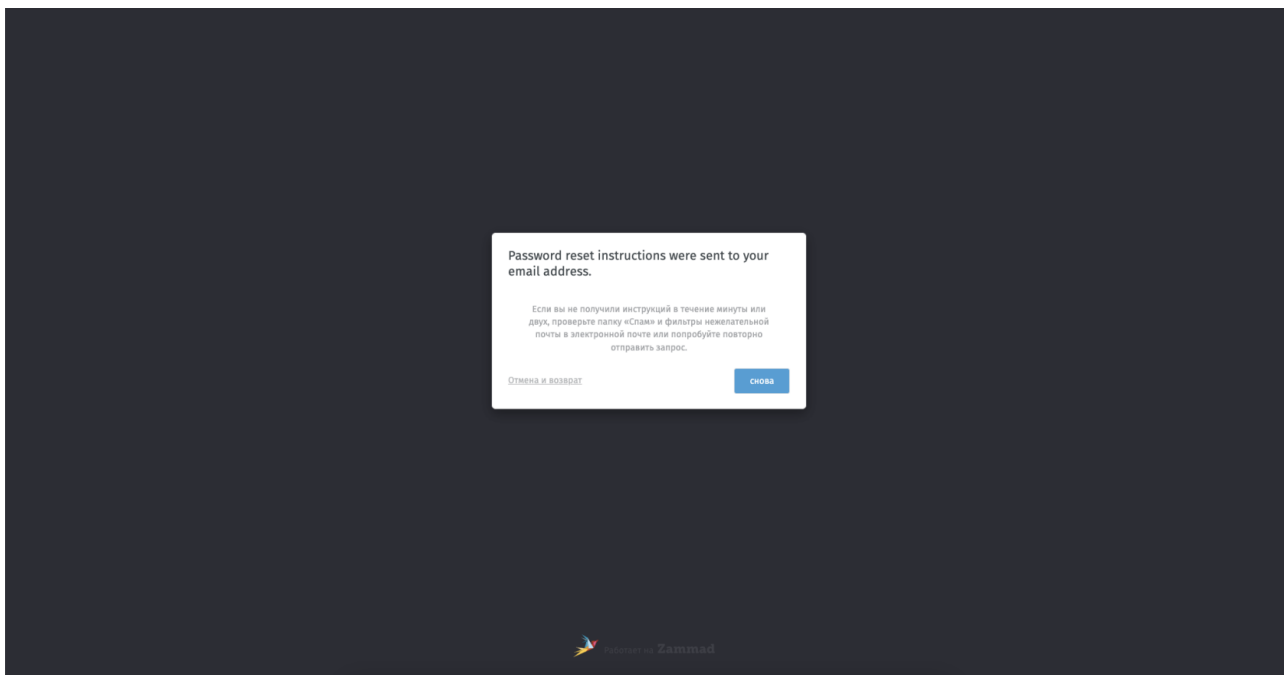
1. Перейдите на сайт <https://help.cron-tab.ru>
2. Нажмите **Вы уже зарегистрированы с вашей электронной почтой, если вы связывались с нашей командой поддержки. Вы можете запросить пароль [здесь](#) или [Забыли пароль?](#)**



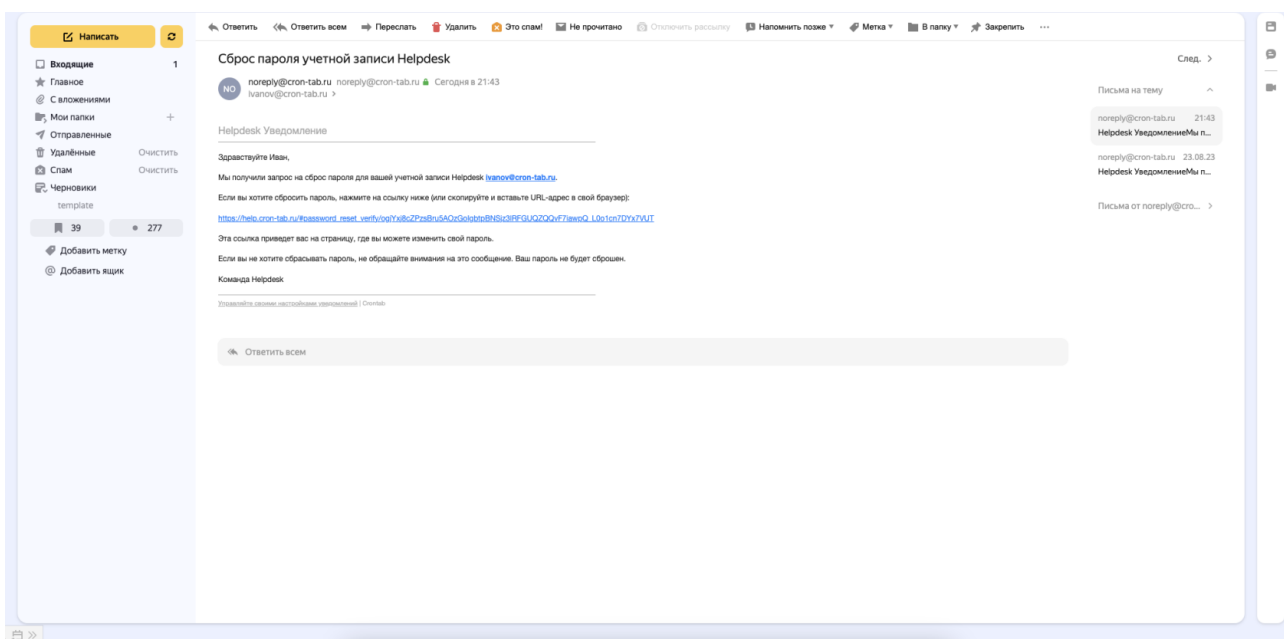
3. Введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации или с которого обращались в службу технической поддержки и нажмите **Отправить**



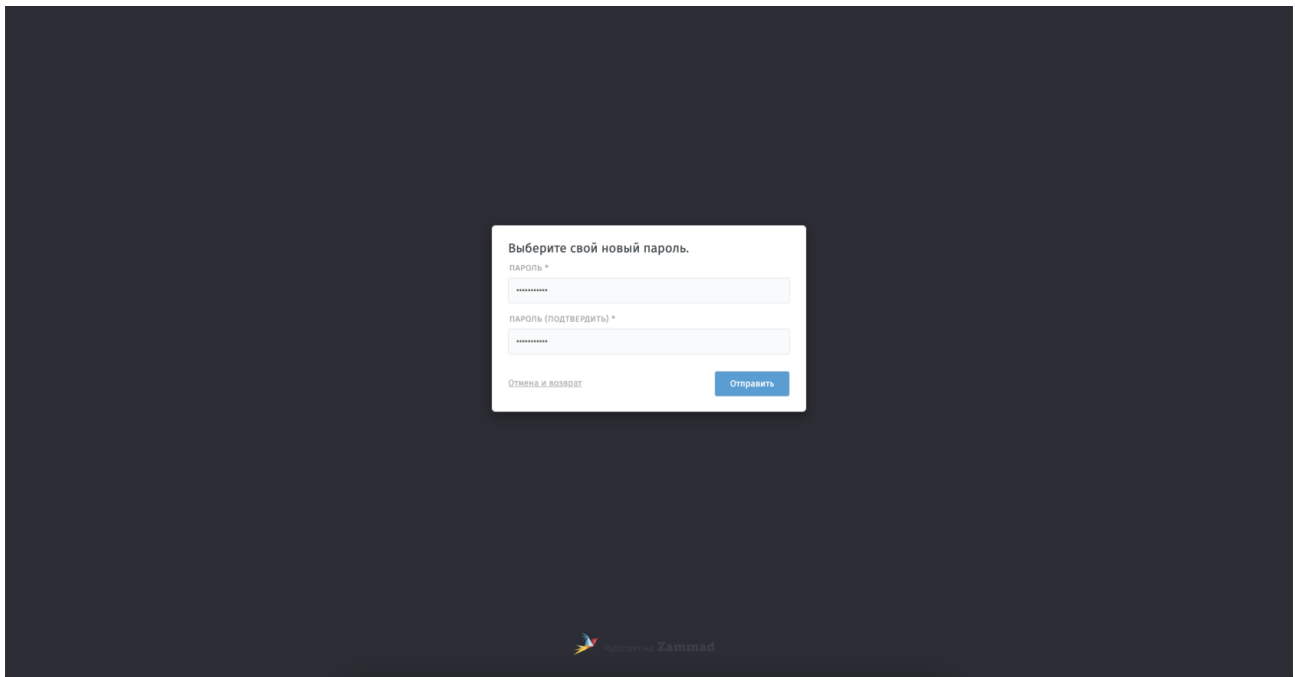
4. Внимательно ознакомьтесь с информацией на экране.



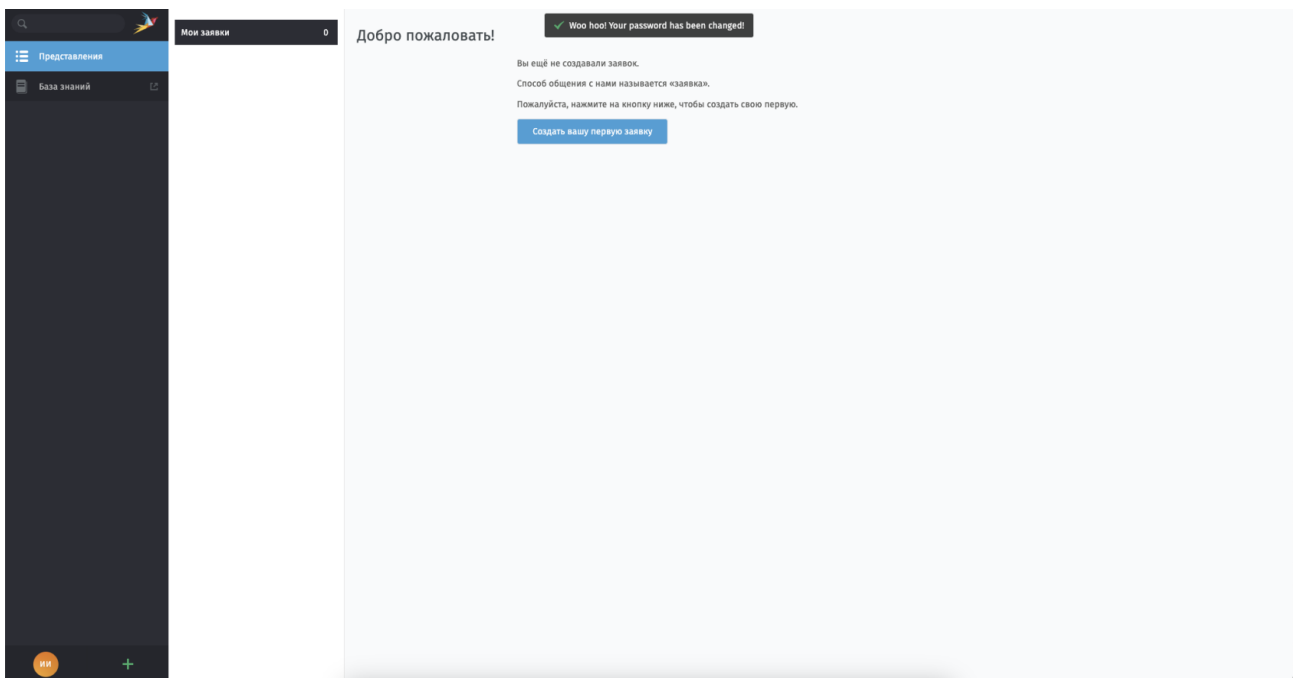
5. Перейдите в свой почтовый ящик и найдите письмо от noreply@cron-tab.ru. Перейдите по ссылке в письме



6. Введите два раза новый пароль и нажмите **Отправить**



7. После успешной смены пароля система Вас перенаправит в личный кабинет



Как создать обращение через личный кабинет

Введение

Подробная инструкция о том, как создать обращение через личный кабинет.

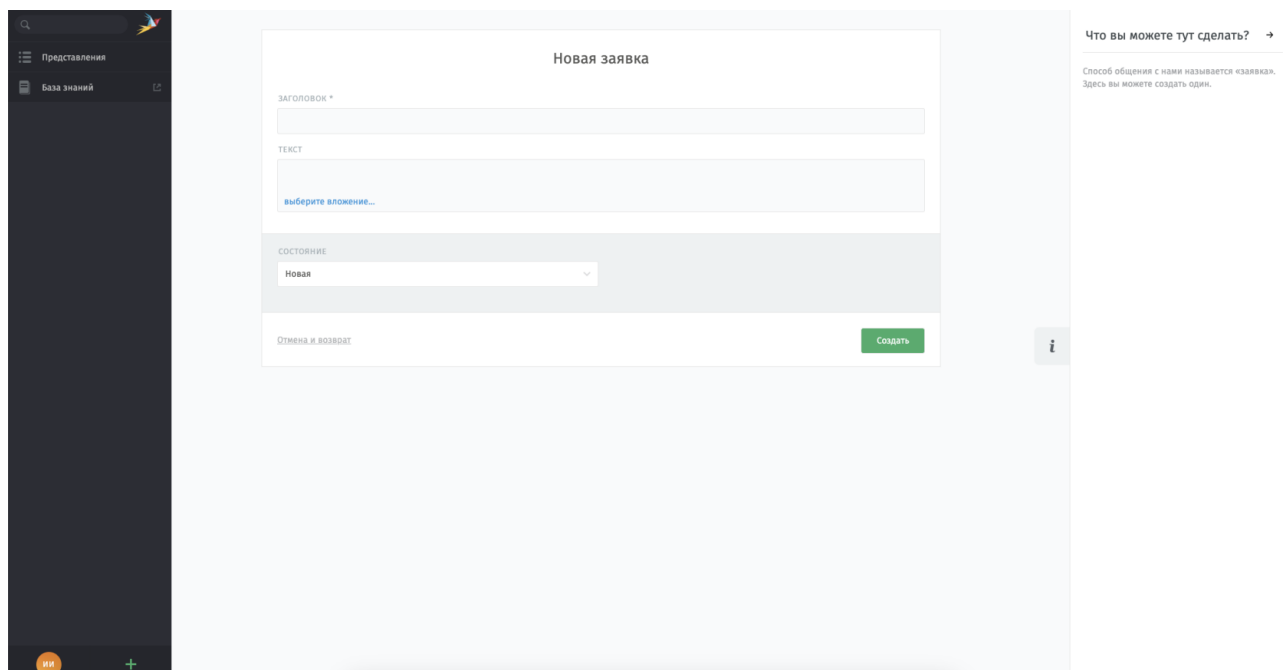
Как создать заявку

1. Перейдите на сайт <https://help.cron-tab.ru> и авторизируйтесь.



Если Вы не знаете свой пароль, ознакомьтесь с инструкциями [Как восстановить пароль](#) и [Как зарегистрироваться](#)

2. в Личном кабинете в левом нижнем углу нажмите на **Зеленый плюс**



3. Заполните данную форму и нажмите кнопку **Создать**

В поле **ЗАГОЛОВОК** введите тему обращения;

i В поле **ТЕКСТ** - подробное описание Вашего обращения;

Так же вы можете прикрепить вложение;

i **СОСТОЯНИЕ** - изменять не требуется.

Новая заявка

ЗАГОЛОВОК *

Забыл пароль

ТЕКСТ

Добрый день!
Не могу войти в удаленный рабочий стол, пишет, что пароль неверный.
Прошу сбросить на новый.
выберите вложение...

СОСТОЯНИЕ

Новая

Отмена и возврат Создать

Что вы можете тут сделать? →

Способ общения с нами называется «заявка». Здесь вы можете создать одну.

4. Система Вас перенаправит на созданную заявку, где Вы можете отслеживать ее статус. Так же Вам будет отправлено уведомление на электронную почту о принятии заявки в работу.

Заявка

СОСТОЯНИЕ

Новая

Забыл пароль

только что

1 [Забыл пароль] -> "ivanov@scop-tab.ru"

Введите заметку или выберите вложение...

Оставайтесь на вкладке Обновить

Как вывести личный кабинет на телефон

Введение

У нас нет мобильного приложения для телефона, однако это не мешает использовать личный кабинет в виде ссылки в браузере.

Как вывести мобильную версию личного кабинета

1. На мобильном телефоне откройте любой удобный браузер и перейдите по ссылке <https://help.cron-tab.ru>
2. Введите свой логин/пароль и нажмите **ВХОД**

22:41



AA

help.cron-tab.ru



cro@tab

Helpdesk

Имя пользователя / Электронная почта •
ivanov@cron-tab.ru

Пароль •



запомнить меня

[Forgot password?](#)

Новый пользователь? [Зарегистрироваться](#)

Вход

3. После авторизации снизу справа нажмите на **кружок с буквами**

22:42

📶 15

AA

help.cron-tab.ru



Учетная запись



Иван Иванов



Аватар



Установить приложение



Продолжить на ПК



Язык

Russian (Русский)



Вы знали? Вы можете помочь перевести Zammad на:
translations.zammad.org

4. Выберите **Установить приложение**

22:43



AA

help.cron-tab.ru



Учетная запись



Иван Иванов



Аватар



Установить приложение



Продолжить на ПК



Язык

Russian (Русский)



Вы знали? Вы можете помочь перевести Zammad на:

To install Zammad as an app, press the  "Share"

5. Воспользуйтесь подсказкой по созданию ярлыка на рабочий стол телефона (так как в каждом браузере и телефоне по-своему устроено создание ярлыка, вы самостоятельно должны проделать этот шаг)

6. Как только Вы создадите ярлык, вы сможете использовать личный кабинет как полноценное мобильное приложение.



Создание заявок

Как создать заявку в службу поддержки

Введение

Прежде чем составлять запрос в техподдержку, проверьте, нет ли готового ответа на Ваш вопрос в [базе знаний](#). Большую часть ответов на вопросы мы стараемся размещать на портале (Вы так же можете написать в техподдержку с пожеланием добавить ту или иную инструкцию). Для удобства можно воспользоваться поиском.

Если Вы не нашли нужную информацию в [базе знаний](#), а так же если проблема значимая или неоднозначная, то смело пишите в техническую поддержку Crontab, где Вам помогут разобраться или проконсультироваться.

Рекомендации по составлению запроса в техподдержку

1. Сформируйте суть проблемы

Опишите свою проблему по существу, отталкиваясь от конкретики и фактов. Укажите, о каком функционале идет речь, как воспроизводится проблема, подробно приведите все необходимые данные.

2. Создавайте отдельные тикеты на разные вопросы

Если у Вас несколько вопросов на разные темы, лучше создать для каждого вопроса отдельный тикет. Это ускорит процесс, так как для решения разных вопросов могут быть задействованы разные специалисты - каждый сможет заняться своим отдельным вопросом.

3. Не создавайте несколько запросов по одной и той же проблеме

Это создаст путаницу в тикетах и увеличит время обработки запроса.


Как ускорить ответ?


Пожалуйста, предоставьте всю информацию, необходимую для ответа. Для того чтобы избежать дополнительных вопросов, рекомендуем:

1. Предоставьте необходимую информацию. Расскажите:
 - о ваших действиях, которые привели к возникновению вопроса - это даст нам возможность воспроизвести ситуацию;
 - что Вы ожидали увидеть - иногда нормальная работа программы воспринимается как ошибка;
 - что Вы увидели, приложите скриншот, приведите полный код ошибки - обычно это дает информацию о ее причинах.
2. Не приводите в обращении данные, которые не имеют отношения к делу. Определите, что именно является проблемой и четко ее сформулируйте. Избыток информации может затянуть решение.

Способы обращения в техподдержку

Есть несколько способов обратиться в техническую поддержку.

 Обращаем Ваше внимание, что любой оформленной заявке в письменной форме присваивается семизначный номер, с помощью которого Вы можете отслеживать статус.

 Заявки с личных почт сотрудников не обрабатываются, только с корпоративных почт компании

1. Через портал

Основным и самым удобным способом обращения в нашу техподдержку является обращение **через портал**.

Адрес портала техподдержки Crontab: <https://help.cron-tab.ru>

2. По E-MAIL

Можно написать письмо на электронную почту: help@cron-tab.ru

При обращении через электронную почту автоматически создается задача на портале техподдержки. При этом:

- При создании такой заявки на Вашу почту придет уведомление о том, что обращение было принято. Так же Вашему обращению будет присвоен номер;
- Ответ от специалиста приходит на электронную почту с которой был отправлен запрос;
- Историю обращения можно посмотреть на [портале](#);
- при закрытии такой заявки на Вашу почту придет уведомление о том, что обращение было успешно выполнено и закрыто.

Пожалуйста, не отправляйте ответное письмо если задача была решена, в противном случае специалист который Вам помогал получит отрицательную оценку по качеству своей работы.

3. Через Telegram-бот

Так же можно написать в Telegram: https://t.me/helpcrontab_bot

При обращении через Telegram-бота автоматически формируются заявки на портале от Вашего имени.

К сожалению, на данный момент они не включены в историю всех обращений.

4. По телефону

Предпочтительными являются письменные способы обращения в техподдержку. Обращения **по телефону** техподдержка готова принимать **исключительно в аварийных ситуациях** - смотрите ниже.

График работы техподдержки

Техподдержка Crontab работает по **графику 5/2 с 09:00 до 18:00 МСК**.

Прямая связь с техподдержкой осуществляется **в указанные часы работы с понедельника по пятницу**, за исключением праздничных дней РФ.

Оставлять заявки можно в любое время, включая выходные и праздники. Данные заявки будут обработаны в рабочее время.

Обращение при аварийных ситуациях

При возникновении аварийной ситуации Вы можете установить **"Аварийный"** приоритет в обращении через любой из каналов связи.

Аварийные ситуациями считаются любые проблемы с сервером и службами, связанными с 1С - например, проблемы с входом в 1С, а так же зависания.

Для обращения при аварийной ситуации:

1. По телефону - в часы работы техподдержки с 09:00 до 18:00 по МСК позвоните по телефону **8 (495) 128-03-04**;
2. В электронном письме - напишите сообщение , содержащее словосочетание **"Мой вопрос Аварийного приоритета"**;
3. В Telegram - напишите первое сообщение **"Мой вопрос Аварийного приоритета"**, в следующем сообщении подробно опишите вопрос;
4. На портале - выберите вручную приоритет **"Аварийный"** при создании заявки.

 Создание заявок

Где найти номер своей заявки

Ожидает добавления информации...

 Создание заявок

Какие данные указать, чтобы заявку обработали быстрее

Ожидает добавления информации...



Приоритеты и сроки реакции

🕒 Приоритеты и сроки реакции

Как определяется приоритет заявки (критический / высокий / обычный)

Ожидает добавления информации...

 Приоритеты и сроки реакции

Среднее время реакции и решения

Ожидает добавления информации...

 Приоритеты и сроки реакции

Что считать “экстренной ситуацией”

Ожидает добавления информации...

 Приоритеты и сроки реакции

Почему заявка может быть поставлена в очередь

Ожидает добавления информации...