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 свой работы.*

3. Через Telegram-бот (ВРЕМЕННО НЕ РАБОТАЕТ)

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.

Revision #23
★Created 2024-05-14 13:49:39 UTC by Иван К
Updated 2026-08-25 09:55:01 UTC by Иван К