

# Как обратиться в техническую поддержку

## 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](mailto: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](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 #21

Created 14 May 2024 13:49:39 by Иван

Updated 22 May 2024 17:17:37 by Иван