

Правила обращения в Службу технической поддержки

Служба технической поддержки создана для разрешения проблем пользователей автоматизированной системы «Управление заявками по пономерному учету железнодорожного подвижного состава» (далее - АС УЗПУ).

Пользователь АС УЗПУ выполняет обращение в службу технической поддержки по электронной почте support@transprog.ru

Учитывая, что одновременно на электронный адрес Службы поступает большое количество сообщений, при составлении письма нужно придерживаться следующих правил:

1. В теме письма необходимо кратко и четко сформулировать суть проблемы.

Каждое письмо должно содержать обращение по одной проблеме. В случае возникновения нескольких проблем необходимо для каждой проблемы создать отдельное письмо.

2. Основная часть письма должна содержать следующие данные:

- Полное описание проблемы;
- Название предприятия;
- ФИО пользователя, обратившегося в Службу технической поддержки;
- Должность;
- Контактные данные;

В письме должно содержаться наиболее полное описание проблемы, возникновение которой привело к обращению в Службу технической поддержки. В письме необходимо перечислить последовательность действий, выполнение которых привело к появлению проблемы.

Заявитель должен четко сформулировать результат, который он желает получить от обращения в Службу технической поддержки.

3. Во вложении необходимо прикрепить скриншоты всех сообщений, которые вызвали затруднение, либо привели к появлению проблемы.

4. Для создания скриншота необходимо выполнить следующие действия:

– При появлении сообщения об ошибке, нажать на кнопку Print Screen (PrtScr);

– В e-mail сообщении (поле «Текст письма») правой кнопкой мыши вызвать МЕНЮ → Вставить

или

1) При появлении сообщения об ошибке, нажать на кнопку Print Screen (PrtScr);

2) Открыть графический редактор Paint (входит в состав MS Windows);

3) Выбрать пункт меню Правка → Вставить;

4) Сохранить рисунок в любом стандартном формате (jpg, bmp, gif, tif, и т.п.);

5) Вставить рисунок в письмо с описанием проблемы.

Соблюдение всех правил и рекомендаций, описанных в этом документе, приведет к наиболее быстрому и эффективному реагированию специалистов Службы технической поддержки.

Служба технической поддержки ООО «ТрансПрог»

e-mail: support@transprog.ru

тел.: (3435)96-18-22

