Инструкция по созданию заявок

Сервис технической поддержки доступен по адресу http://help.salavat.ru/hesk

Проверьте, может Ваша проблема уже описана в Базе знаний? Если Вы не нашли решения, то выберете раздел «Создать новую заявку»:



Выберете категорию, которая наиболее полно характеризует возникшую у Вас проблему:

Проблема с корпоративной почтой
Проблема с принтером или МФУ
Техническое сопровождение мероприятия
сональным
, ,

Заполняем поля формы заявки:

- Имя, фамилия.
- E-mail.
- Приоритет необходимо выбрать.
- Номер телефона для обратной связи.
- Тема краткое описание проблемы.
- Сообщение описание возникшей проблемы. Максимально подробно.
- Прикрепить файл возможность прикрепить файла (например фото проблемы).

После заполнения необходимых полей нажмите кнопку «Отправить заявку».

	Создать новую заявку Обязательные поля отмечены *
Имя, фамилия:*	
E-mail:*	
Приоритет:* 🔳 Низкий 🛩	
Номер телефона для обратной связи: *	
Tesso:*	
Сообщение:	
Вложения: Выберите файл Файл не выбран Выберите файл Файл не выбран Максимальное количество вложений: 2 (i)	

Оповещение о создании заявки будет выслано на указанную указанный ящик электронной почты:



Состояние созданной заявки можно проверить при помощи функции «Найти уже созданную»:



Ввести идентификатор заявки и адрес электронного почтового ящика, который был указан в заявке:

Просмотр существуюц	цих заяво
Идентификатор заявки *	
HQA-11G-8UPR	
E-mail*	
yakovlev@mail.ru	
 Запомнить мой адрес e-mail 	
Просмотреть заявку	
Забыли идентификатор?	

После нажатия кнопки «Посмотреть заявку» появится возможность просмотра статуса заявки и диалога с сотрудником технической поддержки:

	информация	Соновить эту страниц
Имя, фамилия: Владимир Сергеевич Яковлев E-mail: yakovlev@mail.ru 6 minutes ago	ID заявки:	HQA-11G-8UPR
Здравствуйте.	Номер заявки:	6
Не могу попасть в сервис корпоративной почты.	Статус заявки:	Новая
Ø hesk_add_ticket_1.png	Создано:	2020-05-23 21:28:35
	Обновлено:	2020-05-23 21:28:35
Добавить ответ	Последний ответивший:	Владимир Сергеевич Яковлев
Сообщение *	Категория:	Проблема с корпоративн почтой
	Ответы:	0
	Приоритет:	Кормальный
Вложения Выберите файл файл не выбран Выберите файл файл не выбран Максимальное количество вложений: 2 ()		
Отправить ответ		

Ждем Ваших заявок.