



Правила обращения посредством e-mail в службу технической поддержки

Адрес для обращений	Продукт/Вендор	Целевая группа
helpdesk@coraltelecom.ru	Коралл-Р	дилеры и конечные пользователи из России
hd.dect@coraltelecom.ru	Оборудование DECT	дилеры и конечные пользователи из России
hd.ascom@coraltelecom.ru	Оборудование Ascom	дилеры и конечные пользователи из России
hd.sng@coraltelecom.ru	Коралл-Р	дилеры из СНГ

Клиент при первом обращении должен сообщить следующее:

1. Тему письма заполнить в строго определенном формате: **«Название организации. ФИО лица открывающего заявку. Краткое описание проблемы (разделителем использовать ТОЧКУ).**

2. В письме необходимо подробно описать проблему, сообщить координаты лиц для связи (с должностью, подразделением, наименованием компании и номером телефона) и данные о системе (№ договора о технической поддержке, тип кабинета, версию ПО, номер SAU, авторизация, CLIS и т. п.).

При отправке сообщения настоятельно рекомендуется использовать почтовый сервер с доменным именем компании.

Внимание!

А. Сообщения, отправленные с публичных почтовых ресурсов и не содержащие информации о координатах лиц для связи согласно п.2 настоящей инструкции, к рассмотрению не принимаются.

Б. Не открывать дополнительные инциденты в рамках одной и той же проблемы. Такие инциденты удаляются.

3. В ответ на запрос клиента система автоматически сгенерирует уведомление с НОМЕРОМ ИНЦИДЕНТА, присвоенным данному обращению. Вся дальнейшая переписка будет привязана к этому номеру, поэтому **нельзя удалять этот номер из темы письма** на протяжении всей дальнейшей переписки по данному обращению. Рекомендуется посылать письма в режиме **«ОТВЕТИТЬ»** на письмо-уведомление.

4. По исчерпанию всех вопросов, для корректного закрытия обращения, необходимо написать в инцидент о том, что вопрос исчерпан, все заработало и т.д.