



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

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.

Просьба **не 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.

Служба технической поддержки
АО «Коралл-Телеком»