

«Кадры в образовании. Самарская область»

Руководство пользователя.

Поддержка пользователей

Версия 1.0

Тольятти
2015

Оглавление

Способы получения поддержки и режимы работы	5
Обращение по электронной почте.....	7
Обращение по телефону	8
Помощник на сайте	9
Форма обратной связи	10

Способы получения поддержки и режимы работы

Все контактные данные и способы связи со службой поддержки размещены на сайте по адресу <http://staffedu.samrgion.ru>, раздел «Контакты», а также на сайте <http://ctr-tlt.ru> в разделе «Повышение квалификации – Кадры в образовании».

Электронная почта: support@staffedu.ru

Телефоны в Тольятти: (8482) 220067, 220075

Почтовый адрес для бумажной корреспонденции: 445007, Самарская область, Тольятти г., Победы ул., д.7

Способы получения поддержки	Режим работы		Режим получения ответа		Режим общения		Требования к техническому и программному обеспечению	
	круглосуточно	рабочее время	самостоятельно	оператор	Он-лайн**	Офф-лайн***	Только браузер****	Специальное ПО. оборудование
Электронная почта	+	+	-	+	-	+	+	+
Телефон	-	+	-	+	+	-	-	+
Помощник на сайте	+*	+*	-	+	+*	+	+	-
Форма обратной связи	+	+	+	+	-	+	+	-

Примечания:

* - «Помощник на сайте» автоматически переключается в режим «он-лайн», когда хотя бы один из операторов службы поддержки на линии. В остальное время помощник работает на прием обращений в режиме «офф-лайн».

** - Онлайн - (от английского online) - термин, дословный перевод которого будет означать - «находящийся в состоянии подключения». Первоначально данное значение использовалось только по отношению коммуникационного оборудования для того, чтобы указывать на режим связи. В отношении программного обеспечения «онлайн» будет означать «подключённый к сети интернет» либо тот, кто функционирует при подключении к интернету. Под этим термином понимаются такие явления: «происходящее в интернете», «существующее в Интернете».

*** - Оффлайн - (от английского offline, «отключённый от сети») - термин, обычно применяющийся к чему-то, не относящемуся к Интернету — в противоположность «онлайну»

**** - Браузер - прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц; содержания веб-документов, компьютерных файлов и их каталогов; управления веб-приложениями; а также для решения других задач.

***** - Оператор – сотрудник службы поддержки Тольяттинского центра трудовых ресурсов.

Обращение по электронной почте

Письма направлять строго на адрес, указанный на сайтах: support@staffedu.ru. Крайне желательно писать с того адреса электронной почты, который был указан при регистрации на сайте. В письме обязательно указывать тему, подробно описывать проблему, желательно с шагами, предшествовавшими возникновению проблемы. По-возможности, прикладывать файл (-ы) со скриншотами.

При получении письма, автоматизированная система обработки обращений регистрирует обращение, присвоит ему номер и уведомит Вас о том, что обращение принято и сообщит номер. Всю дальнейшую переписку по данной проблеме необходимо вести, сохраняя тему письма!

Обращение по телефону

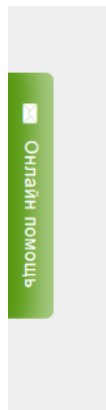
Контактные телефоны: (8482) 220067, 220075

С целью повышения качества обслуживания и сокращения времени нахождения на линии, необходимо сообщить:

- ФИО
- Населенный пункт
- Место работы
- Группу(-ы) пользователей в которую входите
- Описать проблему, с предшествующими операциями, пошагово
- В момент звонка, если вопрос касается работы в системе, желательно находиться перед компьютером с открытой системой

Помощник на сайте

Практически на всех страницах размещена кнопка вызова онлайн помощника:



Помощник работает в двух режимах: он-лайн и офф-лайн. В режиме офф-лайн помощник функционирует в нерабочее время сотрудников службы поддержки. Внешний вид формы:

Форма обратной связи с заголовком «Форма обратной связи». В центре текст: «Все наши операторы сейчас офлайн. Оставьте сообщение и мы ответим на него в ближайшее время». Ниже расположены поля для ввода: «Представьтесь», «Контактный e-mail», «Контактный телефон» и «Текст сообщения». Внизу есть желтая кнопка «Отправить» и ссылка «ChatHelp.Ru».

Обращение будет принято и обработано ответственными сотрудниками. В случае необходимости сотрудники свяжутся по указанным контактными данными.

В режиме он-лайн форма выглядит следующим образом:

Интерфейс чата с аватаром оператора и сообщением: «Добрый день! Чем я могу Вам помочь?». Внизу есть поле для ввода «Введите текст сообщения» и желтая кнопка отправки.

Используя форму, в чате можно обсудить вопросы/проблемы по работе в системе.

Форма обратной связи

Используя данную форму можно высказать идею, задать вопрос, описать проблему, высказать слова благодарности. Внешний вид формы:

Перед тем как задать свой вопрос, описать проблему – почитайте ранее заданные вопросы. Возможно кто-то уже задавал вопрос, подобный Вашему. В этом случае, наверняка, уже имеется ответ или комментарий.

К руководству принимать только официальные ответы/комментарии. Комментарии других участников применяете только на свой страх и риск.

После клика в поле «Ваш отзыв», форма изменит свой вид на следующий:

Поле «Краткое описание» обязательное к заполнению. Количество символов – не более 140.

Поле «Подробное описание» заполняется по желанию.

Скрытый отзыв - это отзыв, который виден только вам и администраторам проекта. Данная опция особенно полезна в случаях, когда, к примеру, у вас есть необходимость оставить в отзыве конфиденциальную информацию или другие непубличные данные.