

# 5. Поддержка

Раздел "Поддержка" предназначен для решения вопросов или проблем, возникшие у пользователя. Здесь можно связаться с тех.поддержкой с помощью чата или звонка по телефону (Рисунок 1).

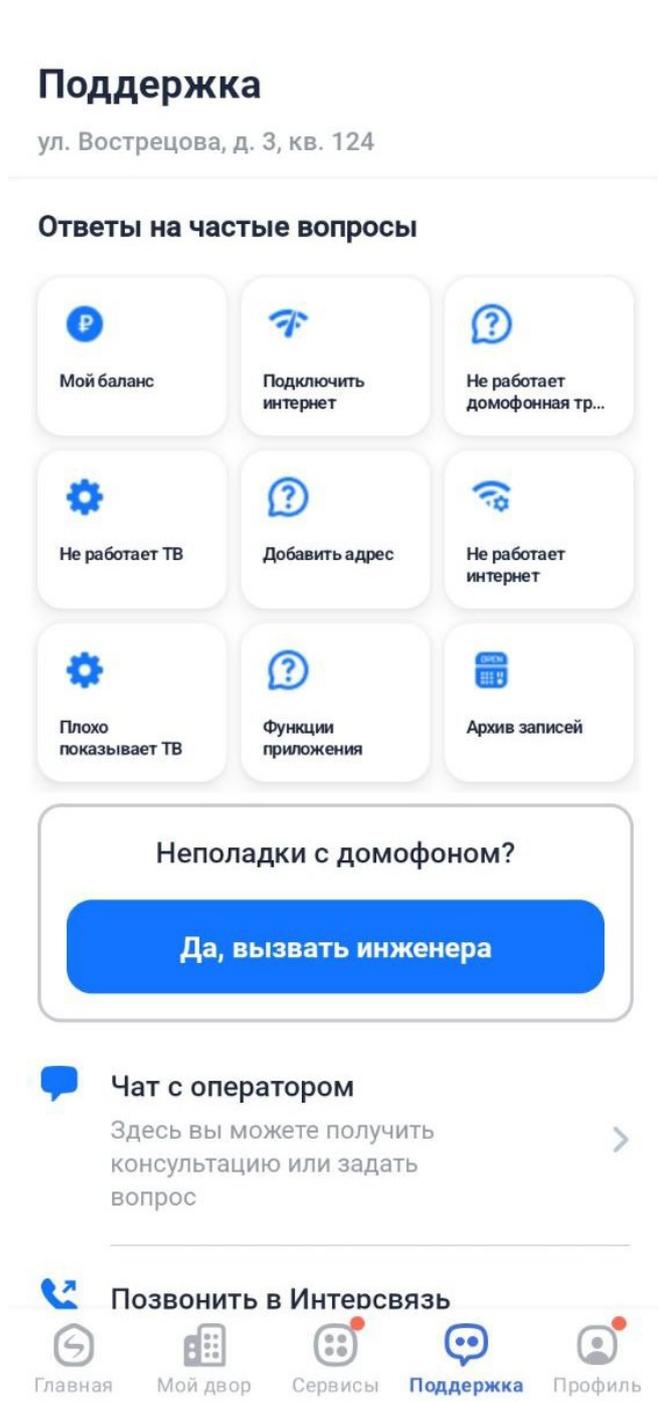


Рисунок 1 — Раздел "Поддержка"

## 5.1 Ответы на частые вопросы

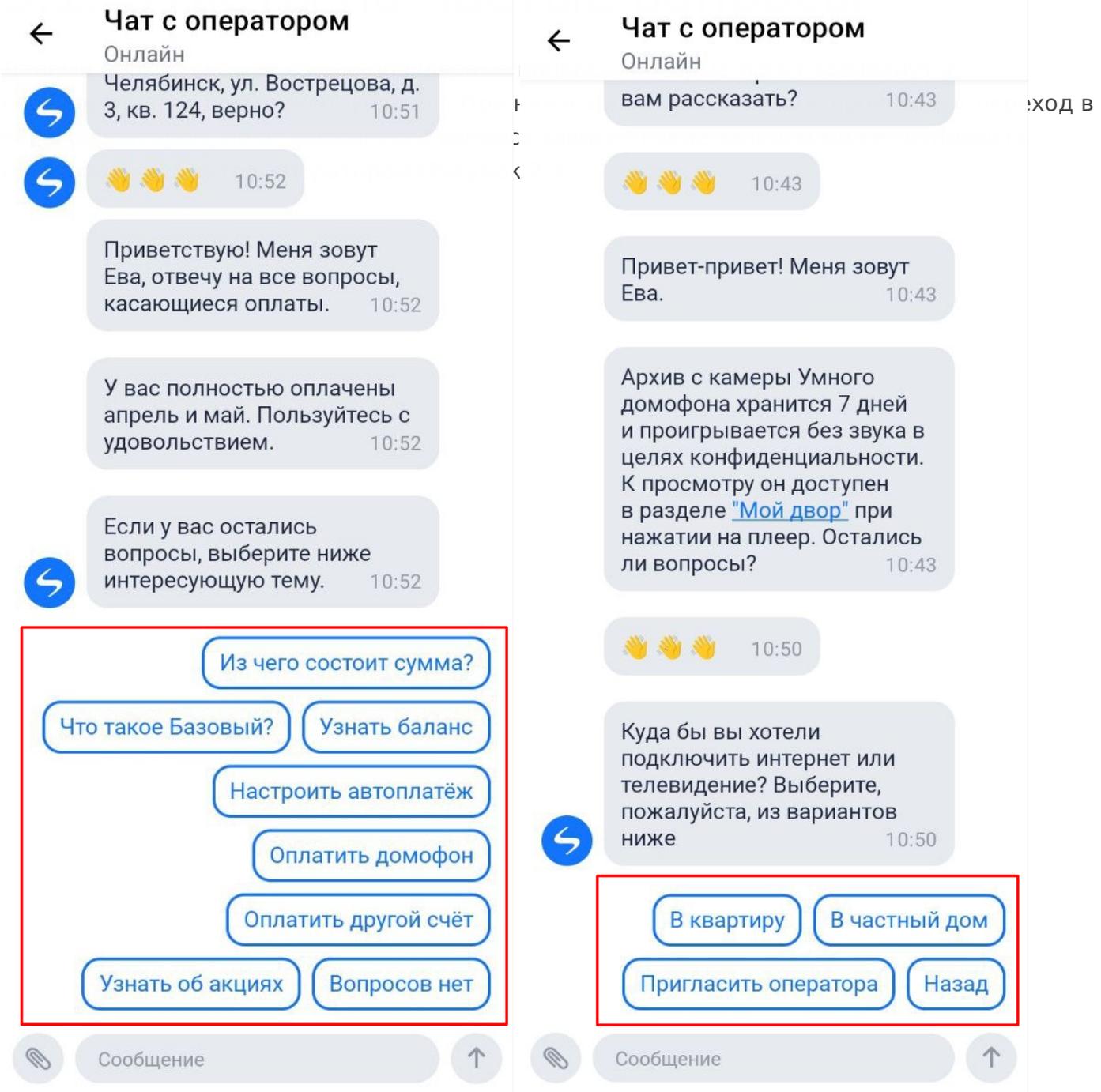


Рисунок 2, 3 — Частые вопросы

## 5.2. Вызов инженера

Здесь можно самостоятельно оформить выезд инженера для ремонта домофона в вашем подъезде. Для того, чтобы оставить заявку необходимо указать следующие данные:

- Адрес — заполняет автоматически (берется из [управления адресами](#));
- Тема обращения (обязательно для заполнения) — из выпадающего списка выбирается причина обращения;
- Описание проблемы (обязательно для заполнения) — текстовое поле, в котором необходимо подробно описать проблему;
- Прикрепить фото — прикрепляются фотографии, на которых изображена данная проблема.

← **Поддержка**

**оператором**

- Если дверь подъезда не получается закрыть, проверьте, чтобы двери ничего не мешало (камни, мусор и т.д.)
- Если на домофоне нет подсветки, он молчит или обесточен, то убедитесь, что в доме есть подача э/э. Если света нет, дождитесь его восстановления
- При заполнении заявки обязательно оставьте подробный комментарий: что сломалось, какие проблемы создаёт неисправность

Если советы не помогли, оставьте заявку на выезд инженера

**Адрес**  
ул. Вострцова, д. 3, кв. 124

**Тема обращения (обязательно)** >  
Выберите неисправность

**Описание проблемы (обязательно)**  
Оставьте комментарий

---

**Прикрепить фото**



Вы можете добавить до 3 фото и видео

**Оформить заявку**

Рисунок 4 — Заявка на вызов инженера

## 5.3. Чат с оператором

Чат с оператором — это страница с чатом, в котором можно задать вопрос боту / оператору или решить проблему. При первом входе Вас встречает бот, который может ответить на Ваш вопрос и узнать проблему.

Для выяснения причины обращения бот предлагает несколько вариантов ответов, которые помогут ему понять с какой проблемой столкнулись Вы.

Если бот не может справиться с Вашей проблемой, то тогда он зовет оператора, с которым Вы можете уже общаться с помощью чата.

The screenshot shows a chat window titled "Чат с оператором" (Chat with operator) in "Онлайн" (Online) mode. The date is "24 апреля" (April 24). The chat history includes:

- A message from "Интерсвязь" (Intersvyaz) saying "Привет-привет! Меня зовут Ева." (Hello-hello! My name is Eva.) at 10:33.
- A user message asking: "Какие данные другого адреса нужно добавить в приложение? Выберите ниже." (What data from another address do I need to add to the app? Choose below.) at 10:33.
- A date separator "Сегодня" (Today).
- A message from "Интерсвязь" saying "Привет! Меня зовут Ева, я буду Вам помогать." (Hello! My name is Eva, I will help you.) at 11:04.
- A user message: "Выберите тему обращения." (Choose a topic for your request.) at 11:04.

Below the messages is a menu of topic buttons: "Домофон" (Landline), "Интернет и ТВ" (Internet and TV), "Оплата" (Payment), "Функции приложения" (App functions), "Вопрос по договору" (Contract question), "Наши вакансии" (Our vacancies), and "Другое" (Other).

At the bottom is a text input field labeled "Сообщение" (Message) with a paperclip icon on the left and a send arrow on the right.

## 5.4. Позвонить в Интерсвязь

Позволяет произвести звонок в тех.поддержку. При нажатии происходит переход в приложение "Телефон" с набранным номером компании.

## 5.5. Заказать обратный звонок

Позволяет отправить заявку на обратный звонок. По освобождению оператор тех.поддержки обязательно совершит звонок пользователю.

---

Версия #7

Цой Максим создал 28 марта 2024 07:10:16

Цой Максим обновил 3 мая 2024 04:51:36