

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).

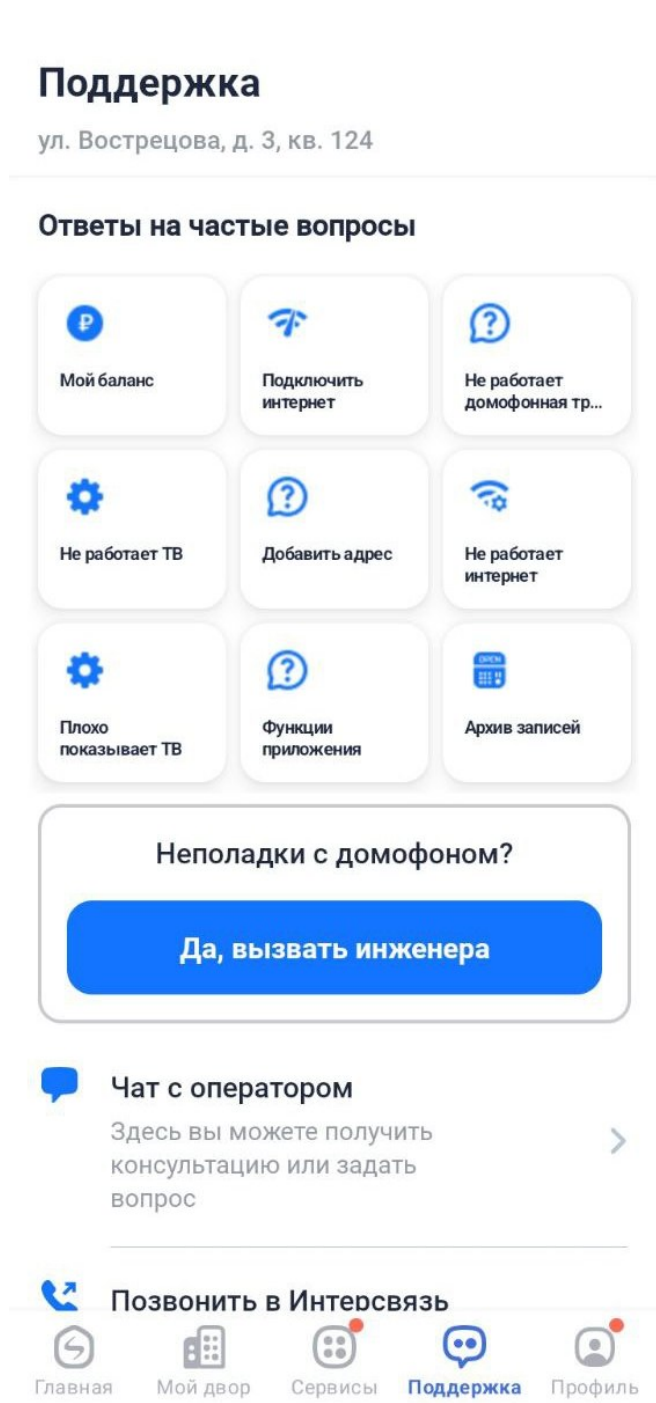


Рисунок 1 — Раздел "Поддержка"

5.1 Ответы на частые вопросы

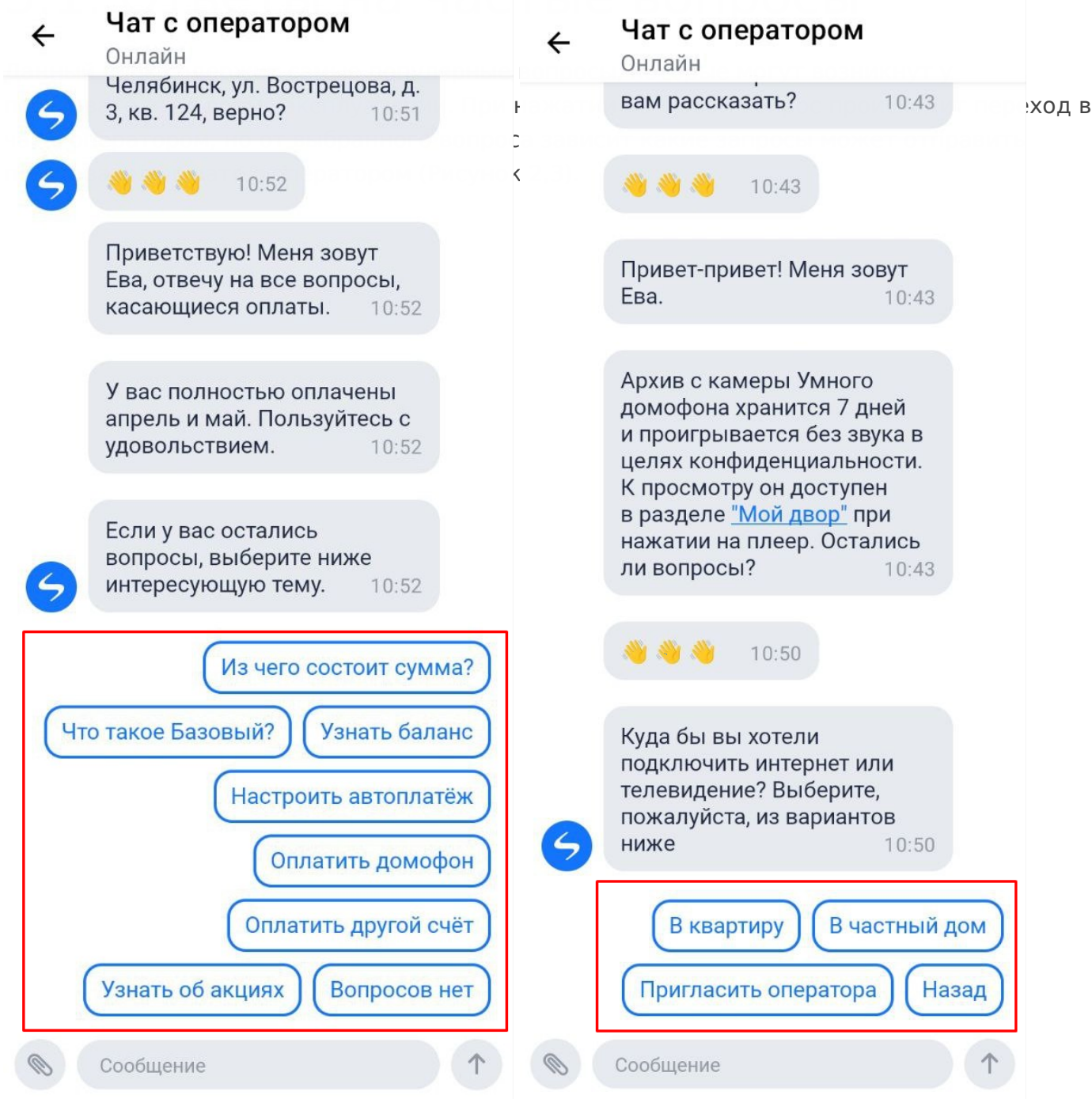


Рисунок 2, 3 — Частые вопросы

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

от 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. Востречева, 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

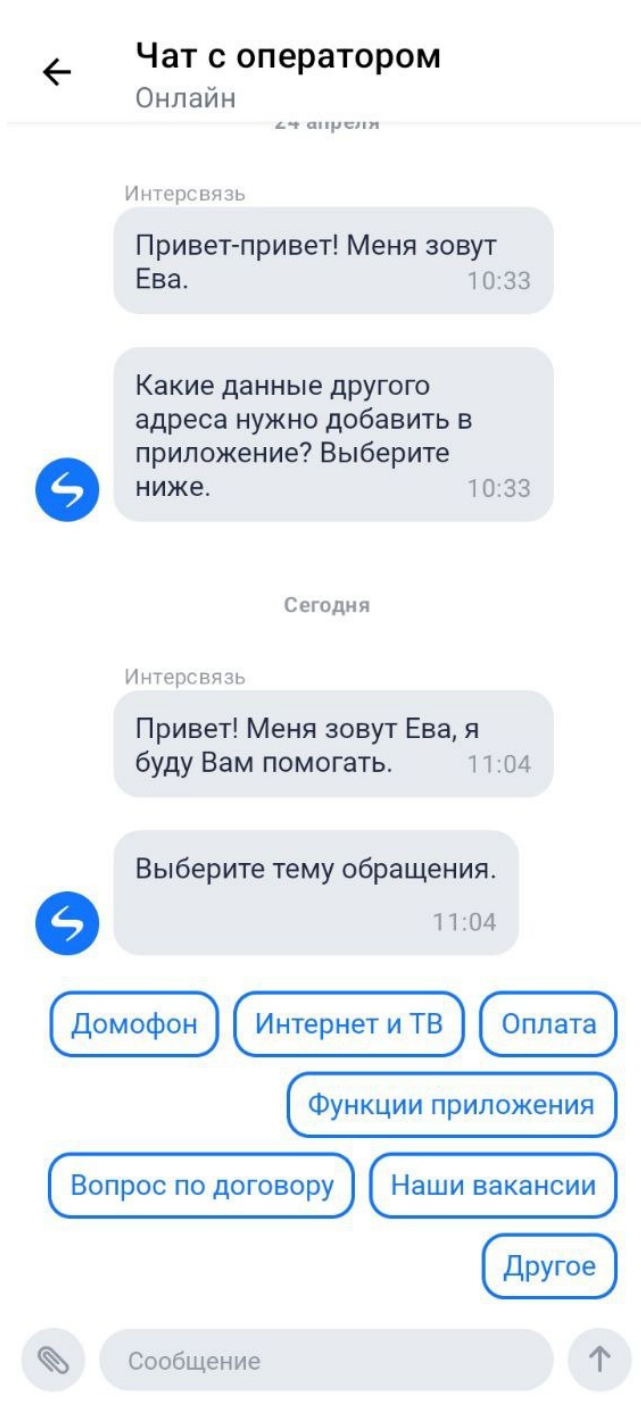
Рисунок 4 — Заявка на вызов инженера

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.



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