

РУКОВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЮ В ТЕХ. ПОДДЕРЖКУ SOLIGY GROUP

Уважаемые клиенты! Для вашего удобства мы разработали краткую и простую схему обращения в техническую поддержку нашей компании. Данный документ поможет вам всегда иметь под рукой контакты нашей службы поддержки. А также поможет вам максимально просто сформулировать свою задачу и получить результат. Рекомендуем его распечатать и держать под рукой.

В каком случае следует обращаться в техническую поддержку?

1. Вам необходимо разместить новые материалы либо внести изменения в существующие материалы на сайте.
2. У Вас есть вопрос, касающийся работоспособности сайта. Сайт не работает, нашли какую-то ошибку в работе сайта, пр.
3. Вы хотите самостоятельно изменить материалы на сайте и у Вас возникают вопросы по системе управления контентом сайта.

Во всех остальных ситуациях обращайтесь к Вашему персональному менеджеру.

Что необходимо от меня, для того, чтобы задача была выполнена максимально быстро и точно?

1. Предоставить адрес страницы, на которой нужны изменения (или раздела, в который размещать материал) в виде URL. Пример: www.mysite.ru/stranitsa.html
2. Непосредственно сами материалы для размещения - текст в виде файла .txt или .doc / .docx. Картинки отдельно в файлах формата .jpg или .png (не .tiff или .bmp)
3. Отдельно от текста - комментарии по его размещению или оформлению. Сложные таблицы желательно не использовать - будут трудно читаемы.

Контакты технической поддержки

Время работы технической поддержки: Будни (Пн – Пт) с 9:00 до 18:00 по Московскому времени.

- Email: sd@soligy.ru
- Телефон: +7 (925) 047 59-58
- Система отслеживания заявок: sd.soligy.ru (Вся информация по вашим заявкам собирается здесь)
- Основное контактное лицо: Пермякова Алена

Сроки исполнения заявки и срочность

Стандартные сроки исполнения заявки - 1-3 рабочих дня, при отсутствии приоритета «Срочная».

Если Ваша задача является срочной, то необходимо проставить приоритет "срочная" при заполнении заявки в системе отслеживания клиентских заявок либо указать это в теме письма и связаться с менеджером почтой. (sd@soligy.ru)

Качество обслуживания

Уважаемый клиенты, мы постоянно работаем над улучшением качества обслуживания и, если вы недовольны качеством исполнения заявок либо у Вас есть претензии по срокам (менеджер технической поддержки не смог адекватно отреагировать на вашу претензию), просьба обращаться к вашему персональному менеджеру либо написать по адресу – f1@soligy.ru