??????????? ??????????

В EasyDocs предусмотрено несколько способов обращения в техническую поддержку. Рассказываем, как это сделать.

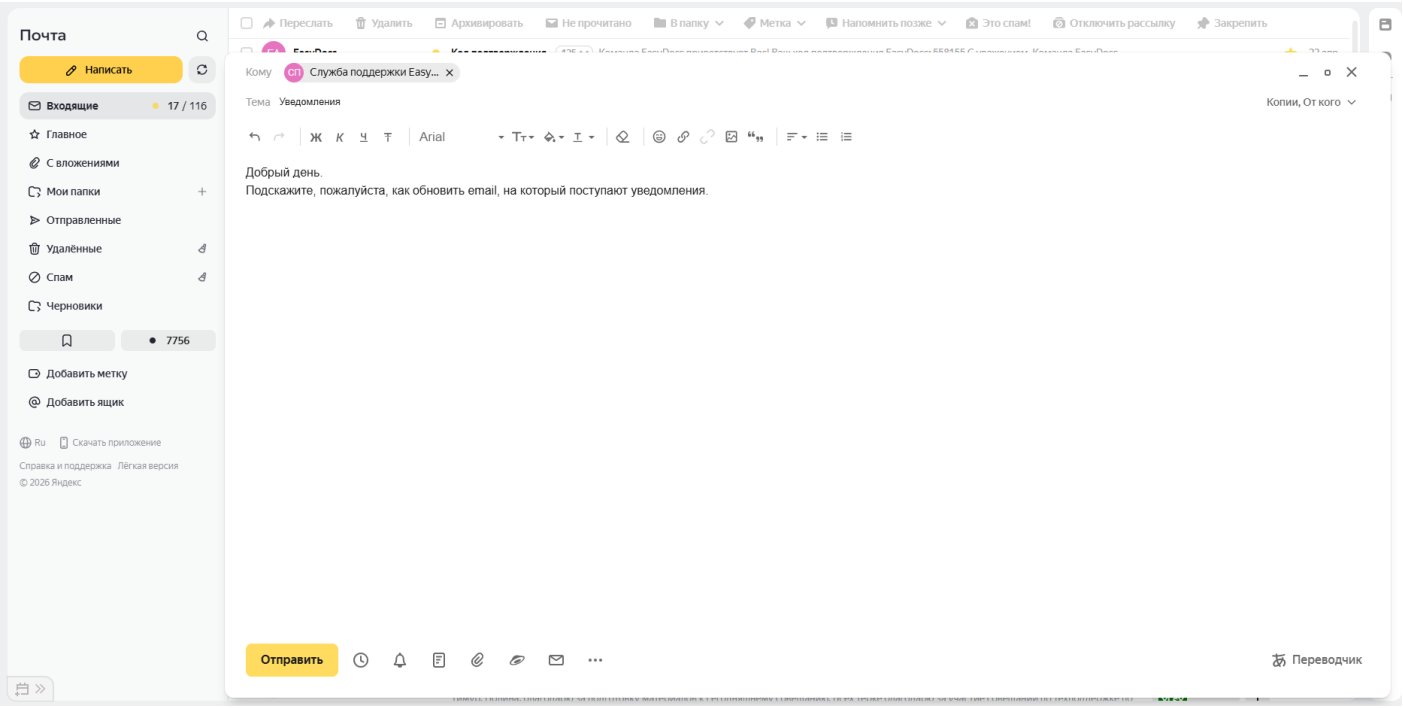
- Электронная почта
- Телеграм-бот
- Макс-бот
- Личный кабинет

?????????? ?????

1. ???????? ????? ?????? ?? ????? assist@easydocs.ru

При создании обращения укажите:

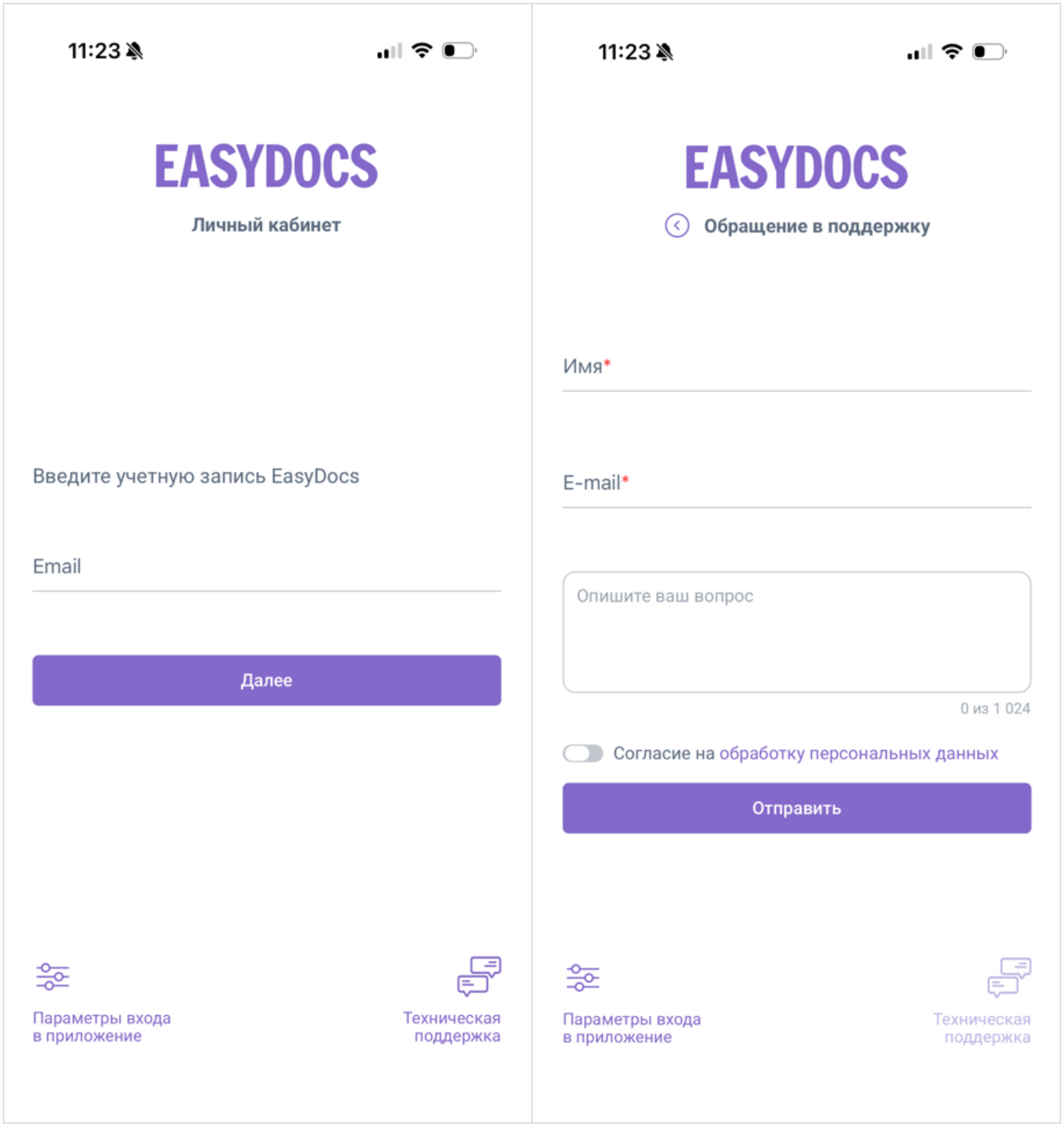
- Тему обращения
- Текст обращения
- Вложения (скриншоты, файлы), если они помогут прояснить ситуацию



2. ????????? ? ????????? ??????????

На форме входа в личный кабинет выберите "Техническая поддержка" и укажите:

- Имя
- Email
- Текст обращения



?????:

1. Первым отвечат ИИ-ассестент. Если ответ ИИ–ассистента не решил ваш вопрос, опишите ситуацию более детально или попросите ассистента перевести вас на оператора.
2. Чтобы обращение оставалось в рамках одной переписки, и мы могли быстрее вам помочь, отвечайте на поступающие письма и не создавайте новые обращения по той же теме.

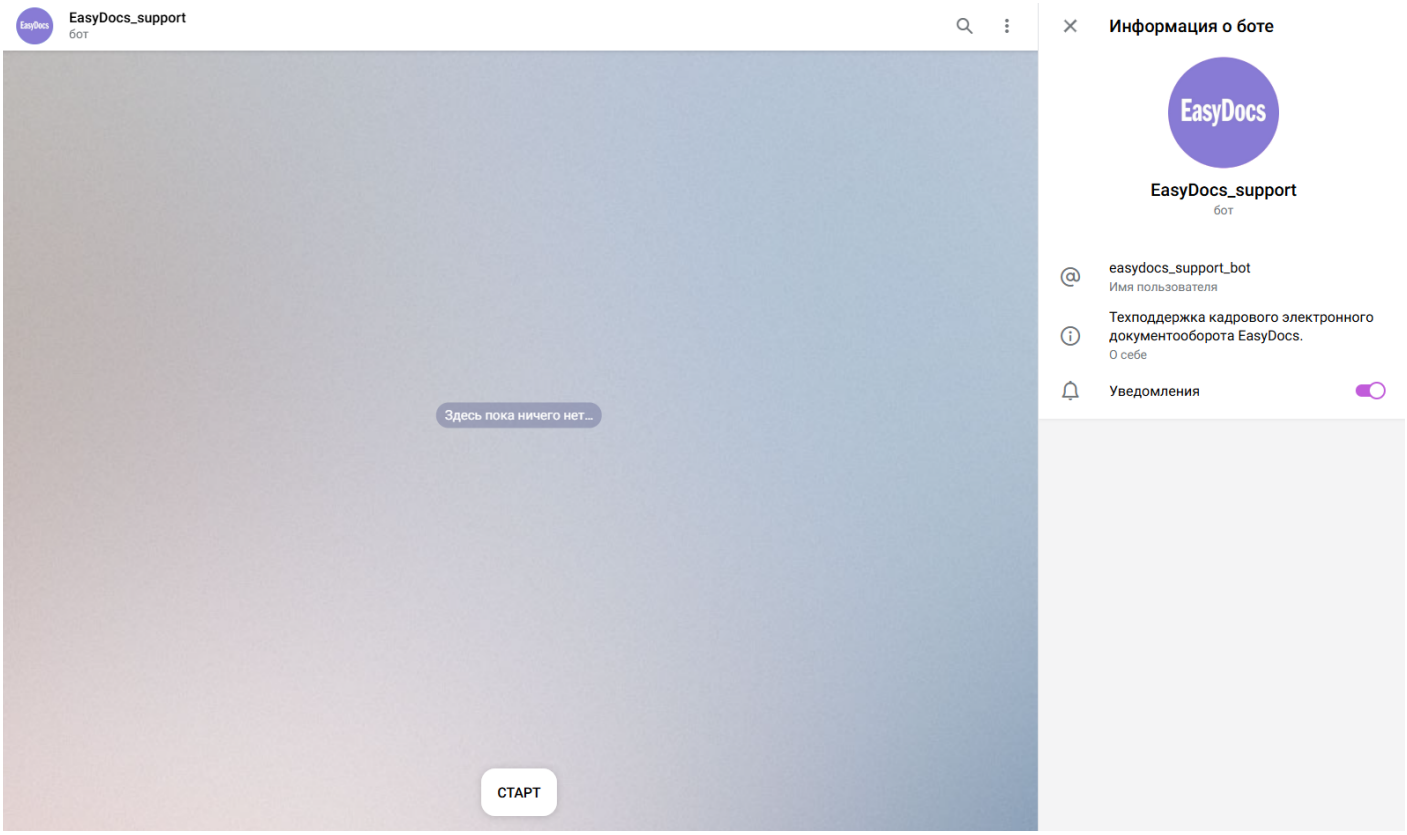
????????-???

Связаться с нами в Telegram можно только через бот: @easydocs_support_bot

При обращении подробно опишите ваш вопрос и (при необходимости) добавьте скриншоты или файлы.

Сначала вы получите ответ от ИИ-ассистента. Если он не решил ваш вопрос:

- Опишите ситуацию более детально
- Попросите ассистента перевести вас на оператора



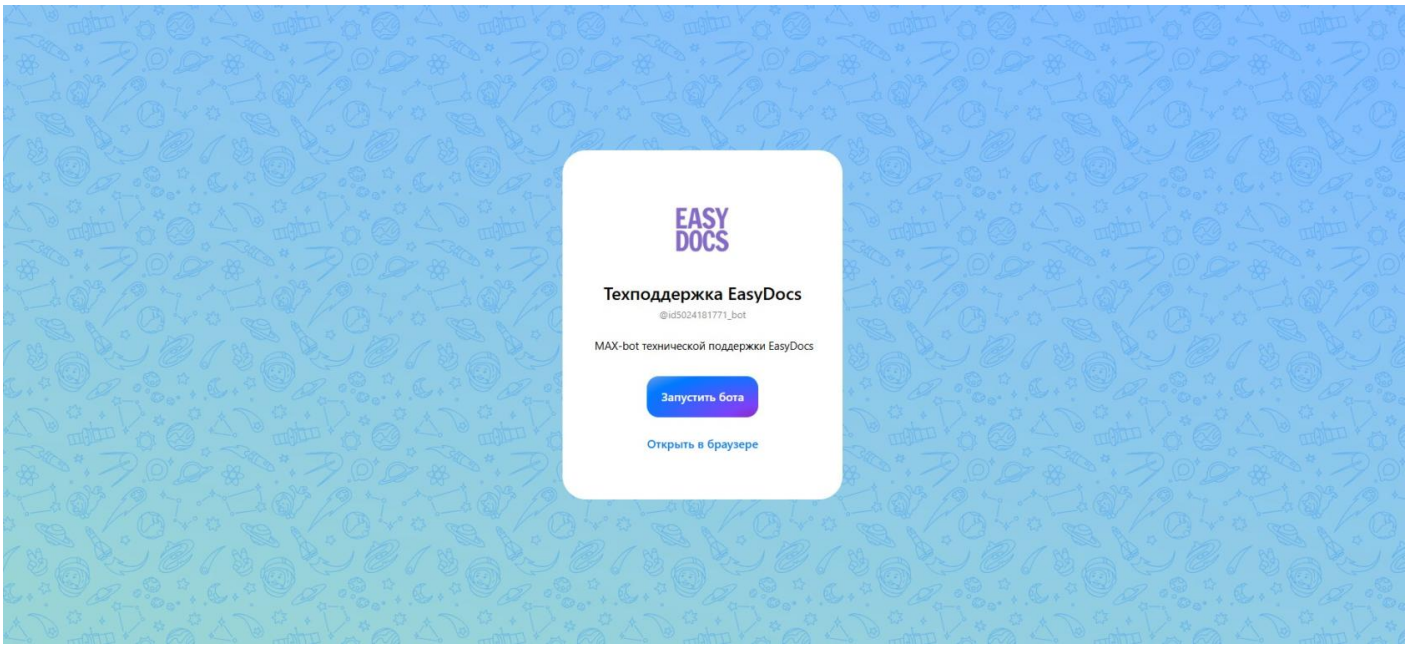
????-???

Связаться с нами в MAX можно только через бот: @id5024181771_bot

При обращении подробно опишите ваш вопрос и (при необходимости) добавьте скриншоты или файлы.

Сначала вы получите ответ от ИИ-ассистента. Если он не решил ваш вопрос:

- Опишите ситуацию более детально
- Попросите ассистента перевести вас на оператора



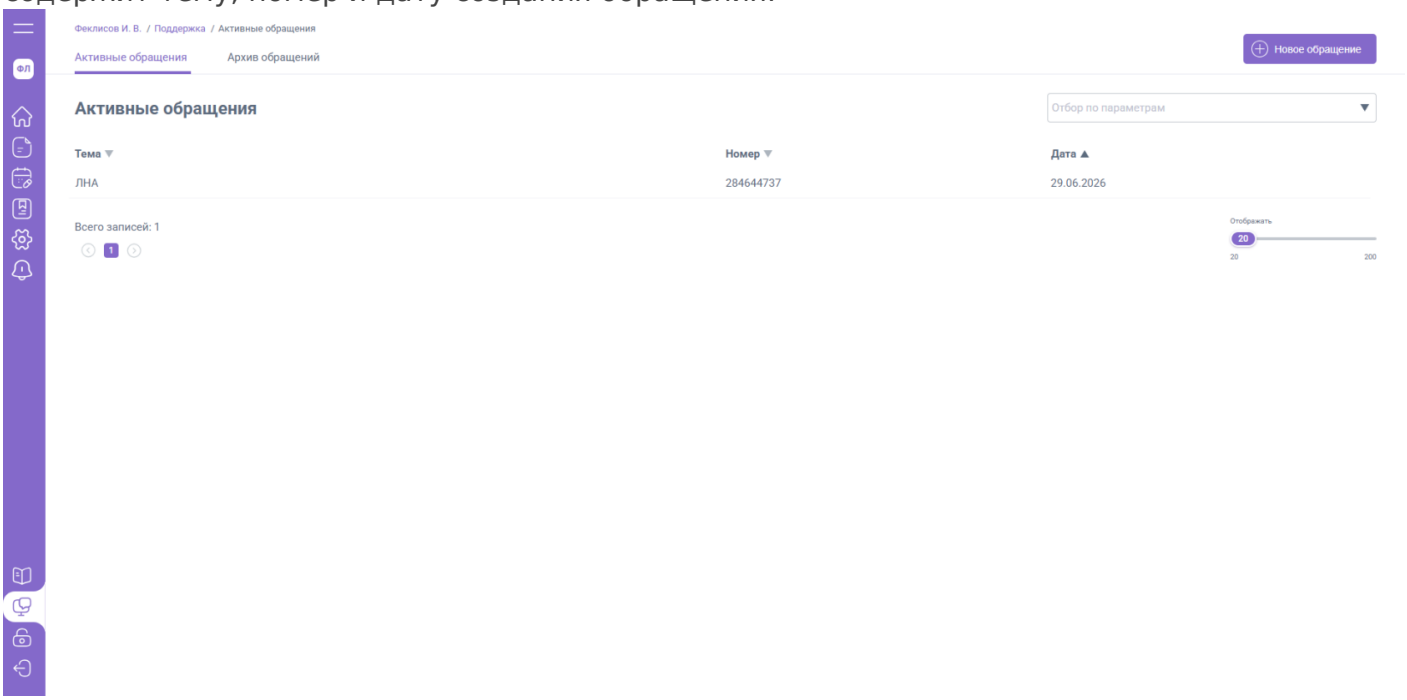
?????? ???????

Раздел «Поддержка» предназначен для коммуникации пользователя с технической поддержкой EasyDocs. Здесь вы можете создавать новые обращения, отслеживать текущие и просматривать уже закрытые.

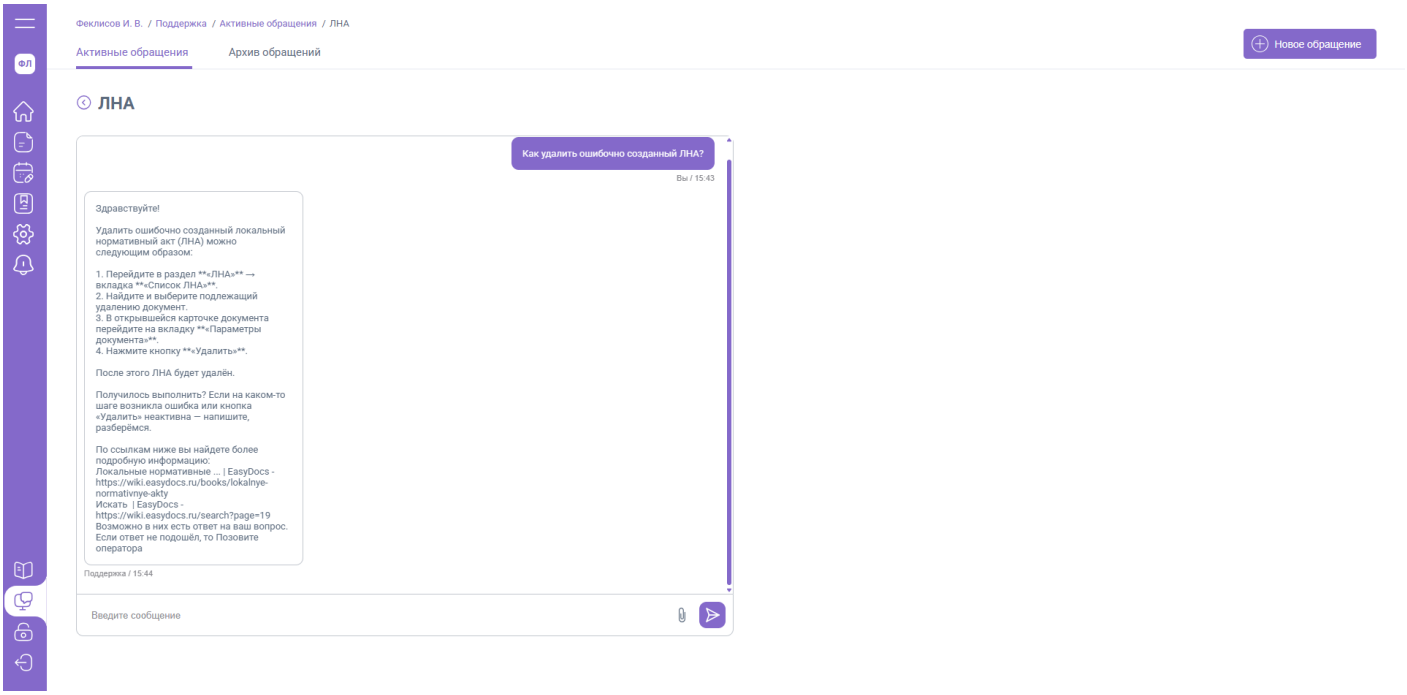
Раздел объединяет две вкладки:

1. ???????? ?????????

Отображает перечень активных обращений, по которым ведется работа. Каждая запись содержит тему, номер и дату создания обращения.

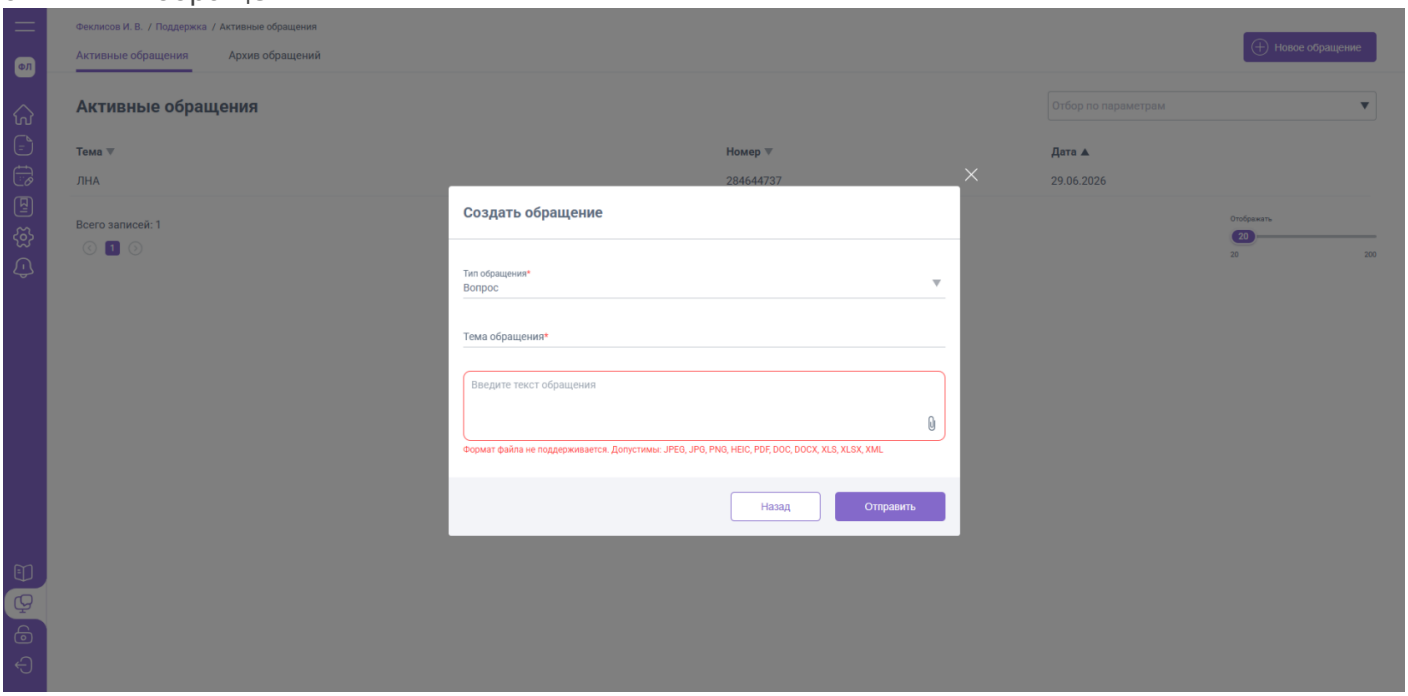


При нажатии на обращение открывается его содержимое, а также становится доступным написание нового сообщения.



При нажатии кнопки «Новое обращение» открывается форма создания обращения, где необходимо указать: тип обращения (вопрос, проблема, предложение или другое), тему, текст, а также при необходимости прикрепить файлы допустимых форматов (JPEG, JPG, PNG, HEIC, PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, XML).

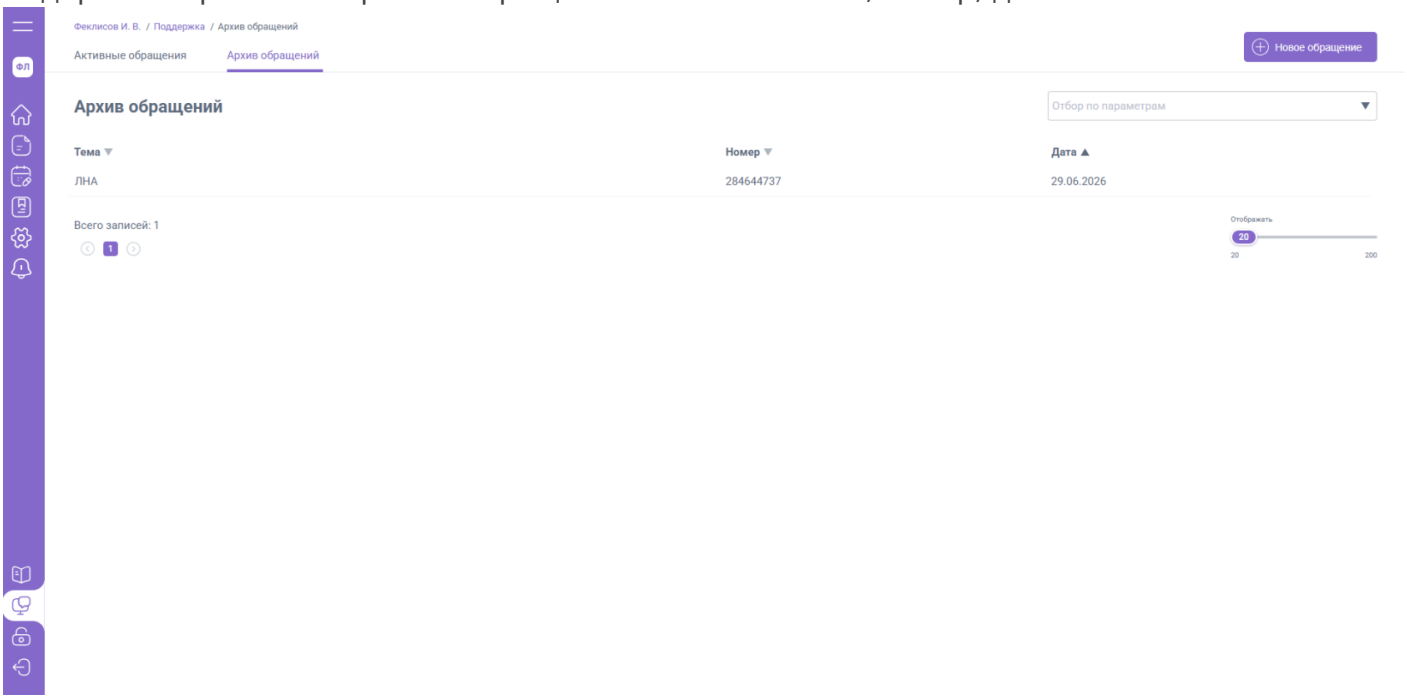
После нажатия «Отправить» формируется обращение, которое отображается в списке активных обращений.



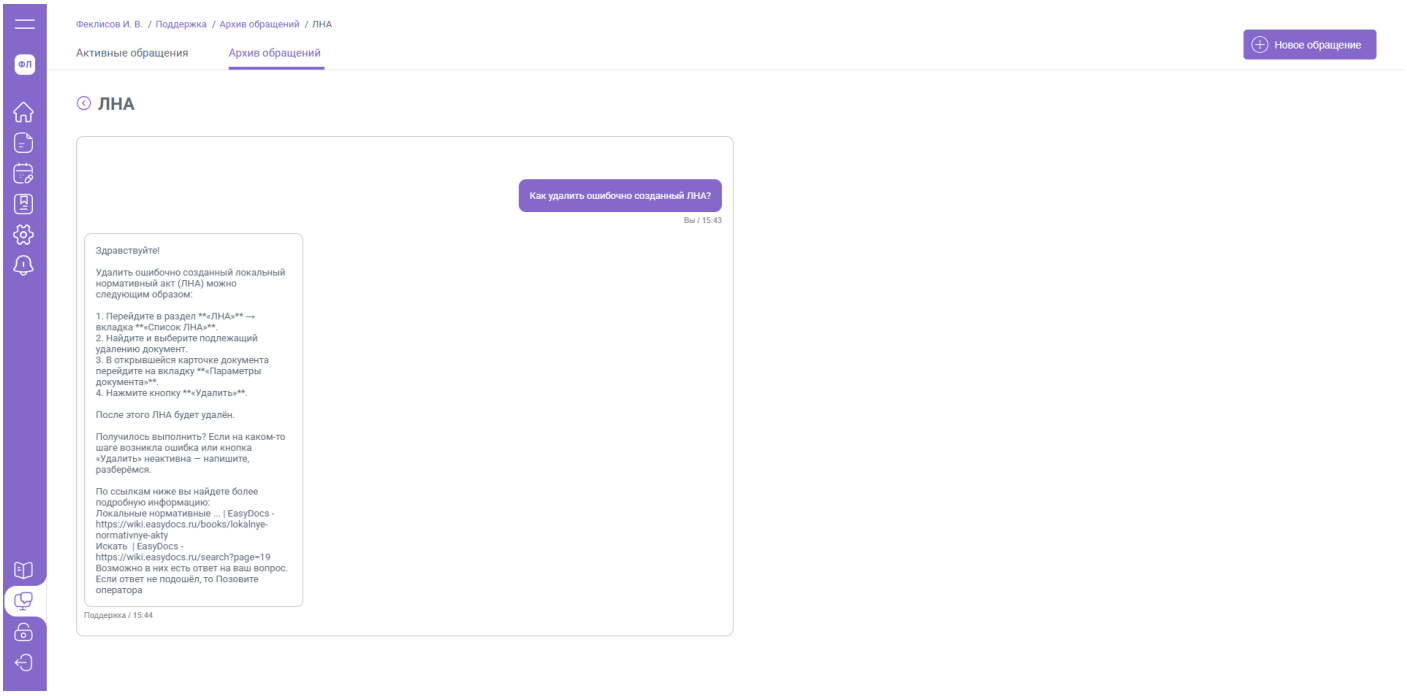
Первым отвечат ИИ-ассестент. Если ответ ИИ-ассистента не решил ваш вопрос, опишите ситуацию более детально или попросите ассистента перевести вас на оператора.

2. ????? ?????????

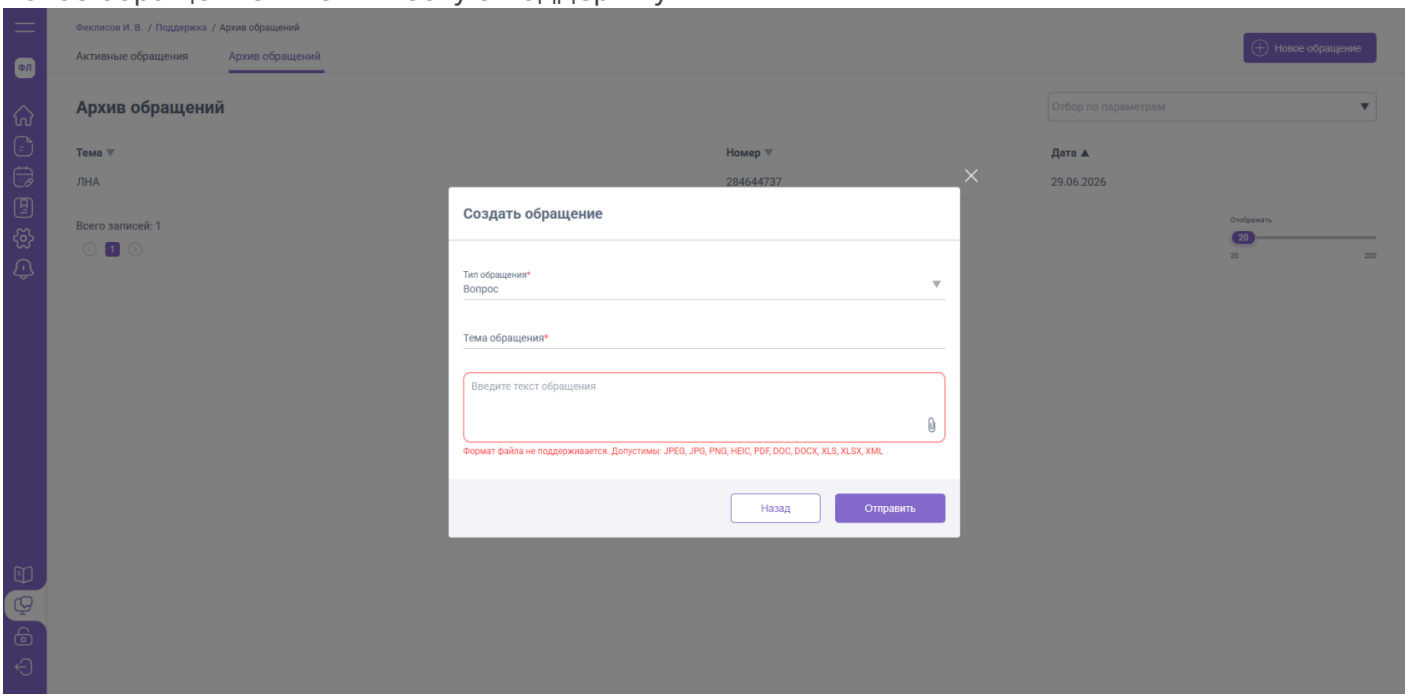
Содержит перечень закрытых обращений с полями: тема, номер, дата.



Любое обращение доступно для просмотра его содержимого и переписки, но без возможности добавления новых сообщений.



Кнопка «Новое обращение» также доступна на этой вкладке и позволяет сформировать новое обращение в техническую поддержку.



В мобильном приложении потребуется перейти в раздел "Настройки" для отправки нового обращения, а также просмотра активных и архивных обращений.

