

Инструкция для обращения в Службу тех. поддержки компании Оптивера

Порядок заведения и обработки обращений

Чтобы создать обращение в Службу технической поддержки компании Оптивера клиенту необходимо написать электронное письмо на почту sd@optivera.ru

Письмо должно содержать:

- наименование заказчика;
- телефон для связи с лицом подающим заявку;
- суть проблемы в теме письма
- развернутую информацию о проблеме в самом письме.

Ваша заявка будет автоматически зарегистрирована в системе, ей будет присвоен номер, о чем вам придет уведомление ответным письмом.

Обо всех изменениях статуса заявки система оповестит вас соответствующим письмом.

Порядок закрытия обращений

По завершению работ над заявкой вам будет отправлено письмо со ссылкой.

Если проблема решена и вы готовы закрыть обращение - пройдите по ссылке в письме и в открывшемся окне браузера нажмите кнопку “закрыть заявку”.

Если вы считаете, что обращение требует доработки - просто ответьте на полученное письмо, указав, что необходимо доделать.

Список всех ваших обращений вы можете увидеть пройдя по ссылке: <https://sd.optivera.ru:3443/WOListView.do>

Для доступа в систему потребуется логин и пароль.

Если у вас нет логина и пароля обратитесь на support@optivera.ru