

## Правила обращения в техническую поддержку.

1. Заявки принимаются круглосуточно, в автоматическом режиме, на сайте <https://itin.spb.ru>
2. Для создания заявки переходите на сайт, жмете: создать новую заявку -> выбираете организацию -> заполняете все поля. Не забывайте выбирать приоритет, он обозначает срочность заявки.
3. Не забывайте указывать актуальные контактные данные (ФИО, номер телефона, помещение, отдел), что бы специалист смог быстрее Вас найти на территории или связаться в случае необходимости, а также запросить данные по Вам у Администрации.
4. Если Вы создаете заявку за кого-то, то указывайте контакты и себя и человека, который находится за компьютером, то есть за кого создаете, либо сразу того, за кого создаете заявку! И в обязательном порядке все участники заявки должны быть в курсе своей проблемы и своего участия в заявке!  
Дополнительные контактные данные можно указать прямо в теле заявки (раздел сообщение).
5. В заявках есть возможность приложить скриншоты или файлы, но они ограничены по размеру и формату файла. В случае, если система не принимает вложение, его нужно сжать в архив (заархивировать в формате zip). Либо сообщить в заявке, что вложение не принимается, специалист сам предложит Вам способы отправки больших или запрещенных файлов.

Максимальное количество вложений: 2

Максимальный размер вложения: 10 МБ

Вы можете загрузить файлы с расширениями:

.reg, .dbf, .gif, .jpg, .jpeg, .png, .zip, .rar, .csv, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .txt, .pdf

6. После отправки заявки, на сайте обязательно выводится подтверждение о ее создании с номером заявки, так же на почту, указанную при создании заявки, обязательно должно прийти подтверждение, что заявка принята, если оно не пришло, то техническая поддержка не видит Вашу заявку, ее нужно создать еще раз. Подтверждение может прийти не сразу, а в течении 5 минут, иногда дольше, но не больше 10 минут.
7. Обработка заявок происходит в ручном режиме, с учетом очередности подачи заявки и ее приоритета.

8. Следите за комментариями специалиста технической поддержки по текущей заявке на Вашей почте, указанной при подаче заявки. Отправить ответ специалисту можно просто ответным письмом, не обязательно открывать заявку на сайте!
9. Очень важно не затягивать процесс решения заявки оставляя уведомления от технической поддержки без ответа долгое время, если ответ не получен до конца рабочего дня, то такие заявки просто закрываются как не востребованные! Помните, что Вашим коллегам тоже может потребоваться помощь и им придется ждать своей очереди дольше из-за Вас.
10. Если заявка имеет приоритет Высокий или Критический, то она будет обработана вне очереди! Но если Вы не будете реагировать на сообщения по заявке, приоритет будет снижен до нормального, и заявка будет перенесена в конец очереди. Не злоупотребляйте подобными приоритетами без нужды!
11. Когда заявка решена и закрыта об этом приходит уведомление на почту, не нужно отвечать в уже закрытую заявку, на пример написав: Спасибо – это не интернет-пейджер, вместо этого Вы можете поставить отметку: помог ли Вам этот ответ? Да или НЕТ под каждым ответом специалиста, открыв заявку на сайте.
12. В закрытые заявки нужно писать только в том случае, если проблема оказалась не решена и это выяснилось после закрытия заявки, либо проблема повторилась, что бы специалист быстрее понял проблему, не задавая по новой все уточняющие вопросы.
13. В случае появления новой проблемы, не относящейся к предыдущим заявкам, нужно создавать новую заявку! Иначе может произойти путаница в том, какую проблему нужно решить, изначальную или новую!
14. Вас никто не ограничивает в количестве заявок, но если Вам нужно решить сразу несколько проблем и об этом известно до подачи заявки, то их все нужно внести в одну заявку, а не создавать на каждую новую. В любом случае специалист сам подскажет что нужно сделать для быстрого решения всех проблем в заявке.

С уважением, служба технической поддержки сервиса «Все включено».

## Rules for contacting technical support.

1. Tickets are accepted around the clock, automatically, on the website <https://itin.spb.ru>
2. To create a ticket, go to the site, click: create a new ticket -> select an organization -> fill in all the fields. Do not forget to choose a priority, it indicates the urgency of the ticket.
3. Do not forget to indicate the current contact details (full name, phone number, premises, department), so that the specialist can quickly find you on the territory or contact you if necessary, and also request information about you from the Administration.
4. If you are creating a ticket for someone, then indicate the contacts of both yourself and the person who is at the computer, that is, for whom you are creating, or immediately the one for whom you are creating a ticket! And without fail, all participants in the ticket must be aware of their problem and their participation in the ticket! Additional contact information can be specified directly in the body of the ticket (message section).
5. tickets have the option to attach screenshots or files, but they are limited in size and file format. If the system does not accept the attachment, it must be compressed into an archive (archived in zip format). Or inform in the ticket that the attachment is not accepted, the specialist himself will offer you ways to send large or prohibited files.

Maximum number of attachments: 2

Maximum attachment size: 10 MB

You can upload files with extensions:

.reg, .dbf, .gif, .jpg, .jpeg, .png, .zip, .rar, .csv, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .txt, .pdf

6. After sending the ticket, the website will display confirmation of its creation with the ticket number, as well as confirmation that the ticket has been accepted must be sent to the mail specified when creating the ticket, if it has not arrived, then technical support does not see your ticket, it needs to be created again. Confirmation may not come immediately, but within 5 minutes, sometimes longer, but no more than 10 minutes.
7. Tickets are processed manually, taking into ticket the order in which the ticket is submitted and its priority.
8. Follow the comments of the technical support specialist on the current ticket on your mail specified when submitting the ticket. You can send a

response to a specialist simply by a response letter, it is not necessary to open a ticket on the site!

9. It is very important not to delay the process of resolving the ticket by leaving notifications from technical support without a response for a long time, if the answer is not received before the end of the working day, then such tickets are simply closed as not claimed! Remember that your colleagues may also need help and have to wait longer for their turn because of you.

10. If the ticket has a High or Critical priority, then it will be processed out of turn! But if you do not respond to messages on the ticket, the priority will be reduced to normal, and the ticket will be moved to the end of the queue. Do not abuse such priorities unnecessarily!

11. When the ticket is resolved and closed, a notification is sent to the mail, you do not need to respond to an already closed ticket, for example, writing: Thank you - this is not an Internet pager, instead you can put a mark: did this answer help you? Yes or NO under each answer of a specialist by opening an ticket on the site.

12. In closed tickets, you need to write only if the problem was not resolved and this became clear after the ticket was closed, or the problem repeated, so that the specialist would quickly understand the problem without asking all the clarifying questions on a new one.

13. In case of a new problem that is not related to previous tickets, you need to create a new ticket! Otherwise, there may be confusion about which problem needs to be solved, the original or the new one!

14. Nobody limits you in the number of tickets, but if you need to solve several problems at once and this is known before submitting an ticket, then they must all be included in one ticket, and not created for each new one. In any case, the specialist himself will tell you what needs to be done to quickly solve all the problems in the ticket.

Sincerely, the All Inclusive technical support service.