

# Красноярский филиал



## регламент обращений в техническую поддержку



987-17-17

вторник и четверг с 10 до 12



[help@it-hold.ru](mailto:help@it-hold.ru)

в рабочее время

- <http://it-hold.ru/reso>



# Техническая поддержка

В рамках поддержки осуществляется настройка необходимого программного обеспечения на ПК агентов для печати из терминала, выдача инструкции и пояснения по инструкции при самостоятельной установке.

Таким образом, существует два вида обращений в техническую поддержку:

**Запрос на предоставление Инструкции**

для

самостоятельно



выполнение



необходимых

действий

по

настройке

# Обращения

Для Вашего удобства мы принимаем заявки по электронной почте на адрес:

[help@it-hold.ru](mailto:help@it-hold.ru)

- При поступлении от Вас письма создаётся новая заявка, и Вам направляется уведомление с номером этой заявки.

- В случае  если  поступил  ответ

# Время обращений и сроки

- При обращении в техническую поддержку сообщите вид необходимой технической помощи. В теме письма укажите:
  - **«АГЕНТ РЕСО предоставление Инструкции»**
- Вы направляете запрос с просьбой выслать Инструкцию, ответ на запрос будет выполнен в течении **30 минут в рабочее время.**



**«АГЕНТ РЕСО помощь в настройке»**

- Если проблема массовая

- Если проблема массовая, необходимо учесть, «терминал Ресо» находится в Москве и множество проблем возникающих при работе с ним не могут быть решены специалистами Техподдержки.

- Следите за Вашими



бесплатные антивирусы, такие как