

Личный кабинет контрагента

Инструкция по работе с разделом «Обратная связь»

Оглавление

1. Расположение раздела.....	1
2. Задать вопрос через форму обратной связи.....	2
3. Ответ через форму обратной связи.....	9

1. Расположение раздела

Общий механизм «Обратная связь» доступен в нескольких разделах на сайте:

- «Помощь» - «Задать вопрос»,
- «Строительная документация» - «Адепт»/ «Weldbook» - «Подать заявку».

Для неавторизованного пользователя:

Для авторизованного пользователя раздел доступен так же в профиле (Помощь -> Обратная связь):

Личный кабинет

Название компании:

ИНН / КПП:

Учетная запись:

Вы являетесь администратором
учетной записи контрагента



Лента новостей



Профиль организации



Администрирование ЛКК



Опросы



Помощь

Для Вас



Что нового
в обратной связи?



Заявка на заезд:
детали, о которых нужно
помнить



Заявка на выезд:
детали, о которых нужно
помнить

Тендеры



Пропуска



ГСМ



Управление ТС на линии



Заезд персонала



Согласование документов (КС-2, КС-3)



[Главная](#) / [Помощь](#)

Помощь

Задать вопрос



Инструкции



Часто задаваемые вопросы



2. Задать вопрос через форму обратной связи.

2.1. Для заполнения формы обратной связи необходимо в подразделе «Обратная связь» нажать кнопку «Добавить вопрос»:

[Главная](#) / [Помощь](#) / [Задать вопрос](#)

Задать вопрос

Добавить

Номер телефона службы технической поддержки: +7 800 500-25-15

[Действующие опросы обратной связи](#)

[Инструкция по работе с разделом "Задать вопрос"](#)

Фильтр

Фамилия Имя Отчество

Номер

Дата с

Дата по

Применить

Сбросить

2.2. Если пользователь авторизован, то часть данных заполнится автоматически.

Остальные поля пользователь заполняет самостоятельно.

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
3811041319

КПП *
381104001

поля заполнились автоматически и не редактируются

ФИО *
Петров ПП

Email *
p.petrov@romashki.ru

поля заполнились автоматически и доступны для редактирования

С чем связан вопрос *
▼

Сообщение *
Текст

Выберите один или несколько файлов

Выбрать файлы Файл не выбран ✖

Отправить Очистить

2.3. Неавторизованному пользователю необходимо все поля заполнить самостоятельно:

Добавление вопроса

Организация *

ИНН *

КПП *

ФИО *

Email *

Неавторизованному
пользователю необходимо
все поля заполнить
самостоятельно.

С чем связан вопрос *

Сообщение *

Текст

Выберите один или несколько файлов

Выбрать файлы | Файл не выбран

Отправить | Очистить

2.4. Выбор раздела, к которому относится вопрос: в поле «С чем связан вопрос» необходимо выбрать из выпадающего списка раздел, к которому относится вопрос:

Добавление вопроса

Организация *

Ромашки ООО

ИНН *

3812010000

КПП *

3812010000

ФИО *

Петров ПП

Email *

pp@romashki.ru

С чем связан вопрос *

ГСМ
Заявки на пропуск
Тендеры
Техническая проблема
Внесение изменений в реквизиты компаний
Смена почтового адреса администратора

Выберите один или несколько файлов

Выбрать файлы | Файл не выбран

Отправить | Очистить

2.5. В поле «Сообщение» пользователь словами описывает свой вопрос:

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
3840000000

КПП *
381200000

ФИО *
Петров ПП

Email *
p.p.petrov@romashki.ru

С чем связан вопрос *
Заявки на пропуски

Сообщение *
В этом поле необходимо описать проблему

Выберите один или несколько файлов
Выбрать файлы | Файл не выбран

Отправить | Очистить

2.6. Сообщить о технической ошибке на сайте можно с помощью значка в правом нижнем углу экрана каждой страницы, в этом случае автоматически будет сделан и приложен к заявке скриншот экрана:

Личный кабинет

Название организации:
[dropdown]

ИНН / КПП:
[input]

Учетная запись:
[input]

Вы являетесь администратором учетной записи контрагента

Лента новостей | Профиль организации

Для Вас

Как сообщить об ошибке на странице?

Как создать нового пользователя?

Заявка на заезд:
детали, о которых нужно помнить

Заявка на выезд:
детали, о которых нужно помнить

Тендеры

Пропуска

ТСМ

Управление ТС на линии

2.7. Также пользователь может прикрепить один или несколько файлов к своему обращению, нажав кнопку «Выбрать файлы»:

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
3816044818

КПП *
381604001

ФИО *
Петров ПП

Email *
pp@romashki.ru

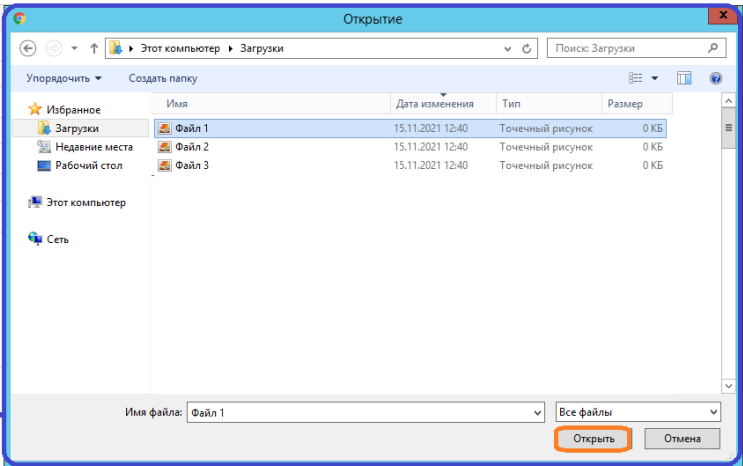
С чем связан вопрос *
Заявки на пропуски

Сообщение *
В этом поле необходимо описать проблему

Выберите один или несколько файлов

Выбрать файлы Файл не выбран

Отправить Очистить



2.8. Если требуется удалить выбранные файлы, нужно нажать на крестик рядом с кнопкой «Выбрать файлы»:

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
3810010010

КПП *
3810010010

ФИО *
Петров ПП

Email *
pupkin@yandex.ru

С чем связан вопрос *
Заявки на пропуска

Сообщение *
В этом поле необходимо описать проблему

Выберите один или несколько файлов
Выбрать файлы Файл 1.bmp 

2.9. Если требуется очистить всю форму, можно воспользоваться кнопкой «Очистить»:

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
3810010010

КПП *
3810010010

ФИО *
Петров ПП

Email *
pupkin@yandex.ru

С чем связан вопрос *
Заявки на пропуска

Сообщение *
В этом поле необходимо описать проблему

Выберите один или несколько файлов
Выбрать файлы Файл 1.bmp 

- 2.10. Для отправки заполненной формы обратной связи (после заполнения всех обязательных полей) необходимо нажать кнопку «Отправить»:

Добавление вопроса

Организация *
Ромашки ООО

ИНН *
38-120-123456

КПП *
38-120-123456

ФИО *
Петров ПП

Email *
pupkin@romashki.ru

С чем связан вопрос *
Заявки на пропуска ▼

Сообщение *
В этом поле необходимо описать проблему

Выберите один или несколько файлов
Выбрать файлы Файл 1.bmp ✖

Отправить Очистить

3. Ответ через форму обратной связи.

3.1. Индикатор запросов, по которым получен ответ от техподдержки, отражается в меню:

Личный кабинет

Название компании:

ИНН / КПП:

Учетная запись:

Вы являетесь администратором учетной записи контрагента

 Лента новостей

 Профиль организации

 Администрирование ЛКК

 Опросы

 **Помощь (1)**

Что нового в обратной связи?

Заявка на заезд: детали, о которых нужно помнить

Заявка на выезд: детали, о которых нужно помнить

Тендеры

ГСМ

Заезд персонала

Пропуска

Управление ТС на линии

Согласование документов (КС-2, КС-3)

[Главная](#) / [Помощь](#)

Помощь

Задать вопрос (1)

Инструкции

Часто задаваемые вопросы

3.2. Все обращения авторизованного пользователя и их текущие статусы можно посмотреть в списке обращений:

Статус	Что означает
Зарегистрирована	Заявка успешно зарегистрирована в системе
В работе	Заявку взяли в работу специалисты
На согласовании	Заявка на согласовании сотрудниками ГК ИНК
Ознакомьтесь с ответом	По заявке дали ответ или задали уточняющий вопрос
Закрыта	Заявка выполнена

Задать вопрос

Добавить

Номер телефона службы технической поддержки: +7 800 500-25-15

[Действующие опросы обратной связи](#)

[Инструкция по работе с разделом "Обратная связь"](#)

Фильтр				
Фамилия Имя Отчество	Номер	Дата с	Дата по	
Применить Сбросить				

Номер 000003510_389791 Комментарий ТЕСТ2	Дата 30.03.2022	Статус Закрыта	Сотрудник Николай	Подробнее о заявке
Номер 000003503_389464 Комментарий Обращение в службу технической поддержки с подробным описанием проблемы.	Дата 29.03.2022	Статус Закрыта Ознакомьтесь с ответом	Сотрудник Марина	Подробнее о заявке

3.3. Перейдя по кнопку «Подробнее о заявке» можно увидеть ответ технической поддержки:

Запрос N°000003503_389464

**Службы техподдержки**

Данные запроса
Клиент
Марина
Дата
29.03.2022
Ваши прикрепленные файлы



Техподдежка
Вопрос с уточнением
11.04.2022 16:24

Вы

Обращение в службу технической поддержки с подробным описанием проблемы.

Вы (Комментарий)

Комментарий вдогонку N° 1
29.03.2022 21:45

Вы (Комментарий)

Комментарий вдогонку N° 2
29.03.2022 21:45

3.4. Если Вам необходимо ответить на уточняющий вопрос или Вы не получили ответ на свой вопрос, нажмите кнопку «Проблема не решена» и введите ответ или дополнительный вопрос во всплывающем окне, при необходимости приложите файлы, нажмите кнопку «Отправить уточнение»:

Запрос N°000003503_389464

**Службы техподдержки**

Данные запроса

Клиент
Марина

Дата
29.03.2022

Ваши прикрепленные файлы

**Техподдержка**

Вы
Обращение в службу технической поддержки с подробным описанием проблемы.

Вы (Комментарий)
Комментарий вдогонку N° 1
29.03.2022 21:45

Вы (Комментарий)
Комментарий вдогонку N° 2
29.03.2022 21:45

Вопрос с уточнением
11.04.2022 16:24

Заявка выполнена

Проблема не решена

Добавить уточнение



Введите Ваше уточнение*

Максимально допустимый размер файла - 10Мб, разрешено прикладывать файлы с расширением: jpeg, jpg, pdf.

Выберите один или несколько файлов

Выбрать файлы Файл не выбран 

Нужно загрузить несколько файлов?

Отправить уточнение

3.5. Если Вы не получили ответ на свой вопрос, нажмите кнопку «Заявка выполнена» и оцените выполнение (комментарий является обязательным для оценок от 1 до 4):

Запрос №000003503_389464



Службы техподдержки

Данные запроса

Клиент

Марина

Дата

29.03.2022

Ваши прикрепленные файлы



Вопрос с уточнением

Техподдержка

11.04.2022 16:24

Вы

Обращение в службу технической поддержки с подробным описанием проблемы.

Вы (Комментарий)

Комментарий вдогонку № 1

29.03.2022 21:45

Вы (Комментарий)

Комментарий вдогонку № 2

29.03.2022 21:45

Заявка выполнена

Проблема не решена

Пожалуйста, оцените работу техподдержки



Ваш комментарий (обязателен для оценки меньше 4)

Отправить

12.04.2022 12:46