

## ПРЕСС-РЕЛИЗ

### Уважаемые Партнеры,

Для организации более эффективной работы Технической поддержки, мы рады представить Вам значительно обновленную версию “Личного кабинета Партнера” и хотим сообщить о самых значимых изменениях.

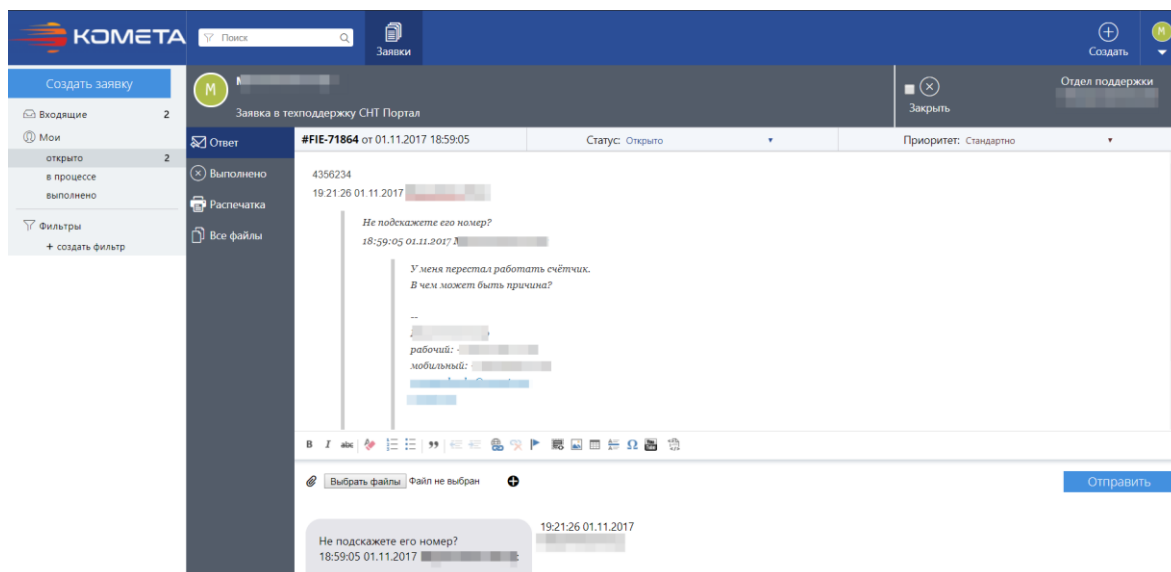
### Получение информации в режиме on-line

#### Проблема:

Раньше основным каналом общения были электронные письма. При этом для Вас было трудно понять сколько заявок в работе, какие из них выполнены, непонятно идёт работа по заявке или нет.

#### Решение:

Теперь все заявки находятся в Вашем личном кабинете, где можно увидеть их текущий статус. Для ускорения напишите сообщение в чат. Сотрудник технической поддержки оперативно ответит на Ваши вопросы.



The screenshot displays the КОМЕТА support portal interface. At the top, there is a search bar and a 'Заявки' (Tickets) button. The main area shows a ticket titled 'Заявка в техподдержку СНГ Портал' with ID #FIE-71864, status 'Открыто', and priority 'Стандартно'. The ticket details include a subject '4356234' and a message: 'Не подскажете его номер? 18:59:05 01.11.2017'. Below this, there is a chat window with a message: 'У меня перестал работать счётчик. В чем может быть причина?' and a response: 'рабочий: ... мобильный: ...'. The interface also features a sidebar with navigation options like 'Создать заявку', 'Входящие', 'Мои', and 'Фильтры'. At the bottom, there is a file upload section and an 'Отправить' (Send) button.

## Заявки, для закрытия

### Проблема:

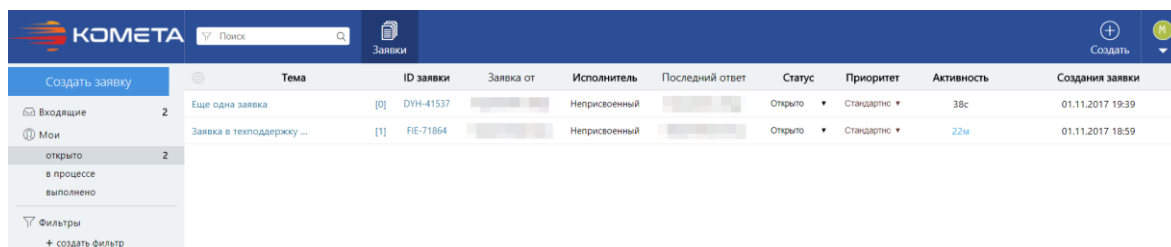
Работы ведутся одновременно на нескольких объектах, в самом разгаре монтаж и пуско-наладка. Нужно понимание - на что требуется обратить внимание, для успешного завершения работ.

### Решение:

Открытые заявки находятся в фильтре “Открыто”. В списке есть все необходимые поля, для их сортировки.

Фильтр обновляется автоматически.

Вся информация, вне зависимости от способа ее получения, прикрепляется к заявке автоматически.



КОМЕТА									
Заявки									
Создать заявку	Тема	ID заявки	Заявка от	Исполнитель	Последний ответ	Статус	Приоритет	Активность	Создания заявки
Входящие 2	Еще одна заявка	[0] DYN-41537		Неприсвоенный		Открыто	Стандартно	38с	01.11.2017 19:39
Мои	Заявка в техподдержку ...	[1] FIE-71864		Неприсвоенный		Открыто	Стандартно	22м	01.11.2017 18:59
открыто 2									
в процессе									
выполнено									
Фильтры									
+ создать фильтр									

## Оценка качества работы технической поддержки

### Проблема:

Договоренности с технической поддержкой не были выполнены или нарушены сроки?

### Решение:

Оцените качество работ по заявке. Если оценка низкая - обязательно напишите, с чем это связано. Это информация будет получена службой качества и разобрана самым пристальным образом.

В сервис будут внесены изменения, чтобы в дальнейшем этого не повторилось.

## Как получить обновление?

1. Зайдите на страницу <https://support.cometa.ru/>
2. Пройдите регистрацию или используйте временный пароль, высланный Вам в письме.
3. Создавайте заявки любым удобным способом, общайтесь в чате и оценивайте работу технической поддержки

## Остались вопросы?

Сайт: <https://cometa.ru>

Напишите: [info@cometa.ru](mailto:info@cometa.ru)

Позвоните: +7(812)748-22-53