|  |
| --- |
| Цель: научиться подавать заявки в PROTS |

|  |  |
| --- | --- |
| № | Термины и определения: |
|  | Браузер, Web browser - специальная программа, предназначенная для просмотра веб-сайтов. |

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Существует несколько способов подать заявку в PROTS:** |
| **1.** | **Заполнить форму на сайте prots.kz** |
| **2.** | **Написать письмо на почту support@prots.kz** |
| **3.** | **По телефону 8 771 781 1000** |

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Заполнить форму на сайте prots.kz** |
|  | Рассмотрим пример подачи заявки в PROTS на сайте prots.kz, для этого переходим на сайт и нажимаем на «Оставить заявку»: |
|  | Выбираем тип заявки:1. Корпоративная почта – создание, изменения, блокировка или удаления почты сотрудников.
2. Тех. Поддержка – вопросы технического характера, настройка, подключение и ремонт IT оборудования.
3. Заявка на технику – подбор и поиск компьютерной техники, запрос коммерческого предложения, подготовка счета на оплату.
4. МИС Akgun – обслуживание МИС Akgun и все что с этим связано.
5. КМИС – обслуживание КМИС и все что с этим связано.
6. ИС Документолог – создание, изменения, блокировка или удаления аккаунтов сотрудников.
7. Инцидент информационной безопасности – выявления случая информационной безопасности.
8. Корпоративный сайт – создание, редактирование и обслуживание сайта.
9. Другое – вопросы не вошедшие в перечень выше.
 |
|  | Заполняем контактные данные необходимые для обратной связи Внимательно заполняйте почту, так как в случае ошибки вы не получите уведомление.  |
|  | Подробнее опишите проблему, это поможет быстрее понять причину и устранить её, при необходимости загрузите файлы, подтвердите, что вы не робот и нажмите кнопку ОТПРАВИТЬ. |
|  | После отправки появится сообщение «Спасибо! Ваше сообщение отправлено» и рядом будет указан номер заявки в формате SUPPORT-10110.  |
|  | На почту придет уведомление с длинным номером, на это письмо отвечать не нужно, это автоматическая рассылка формы. В ней вам нужен только номер, к примеру уведомление 1679827955. |

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Написать письмо на почту** |
|  | Еще один способ подачи заявки – вы можете отправить письмо на почту. |
|  | Для этого заходим в вашу корпоративную почту, с личной почты так же принимаем заявки но только в некоторых случаях, таких как востановление пароля или сотрудник был ранее идентифицирован. В почте создаем новое письмо и указываем адрес support@prots.kz или support@ВАША КОМПАНИЯ.kz  |
|  | Придумайте тему письма (пример: Заявка 15.05.2024)1. Важно чтоб тема письма не повторялась с ранее отправлеными подобными письмами иначе новая задача не будет создана, а ваше письмо прикрепится к ранее созданой или исполненой задачи.
2. Если в задаче вы забыли что-то указать или прикрепить, то не нужно создавать новую задачу, достаточно написать новое письмо с такой же темой (пример: Заявка 15.05.2024).
 |
|  | В письме подробнее опишите проблему, это поможет быстрее понять причину и устранить её, при необходимости загрузите файлы (приказ, договор, фото и т.д.) и ваши контактные данные, если нету подписи в письме. Это необходимо для оперативной связи с автором или дальнейшей координации действий. |
|  | Отправьте письмо. |
|  | Через несколько минут на почту придет автоматическое ответное письмо из созданной задачи, в котором будет указан номер задачи в формате SUPPORT-10110. Если вам понадобится дополнить вашу задачу вы можете воспользоваться пунктом 3 b или написать в ответном письме.Мы настоятельно рекомендуем помечать или закреплять данные письма до того момента пока задача не будет решена.  |
|  | Если у Исполнителя появятся вопросы он вышлет вам письмо на почту, чтоб предоставить информацию необходимо написать ответное письмо, нажав на кнопку ОТВЕТИТЬ. |
|  | По завершению заявки от support@prots.kz придет письмо с уведомлением исполненения заявки.1. Если в уведовлении написано *«Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена. Просим проверить и подтвердить исполнение заявки в ответном письме.»* и вы НЕ согласны с исполнение заявки то пожалуйста укажите это в ответном письме.
2. Если в уведовлении написано *«Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена. Просим проверить и подтвердить исполнение заявки в ответном письме.»* и вы согласны с исполнение заявки то пожалуйста укажите это в ответном письме.
3. Если в уведовлении написано *«Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена.»* и вы согласны с исполнение заявки то можете просто проинорировать письмо.
4. Если в уведовлении написано *«Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена.»* или *«Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена и будет закрыта.»* и вы НЕ согласны с исполнение заявки то вам необходимо отписать в ответном письме и выслать номер SUPPORT-10110 на whatsapp 87717811000.

Мы 2-3 разы высылаем уведомление и если не получили ответ, то закрываем задачу. |
|  | После того как вы подтвердили исполнение заявки, исполнитель закрывает заявку.В закрытых заявках в ответном письме исполнителю не приходят уведомления о письмах, поэтому необходимо подать уже новую заявку.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **По телефону 8 771 781 1000** |
|  | Чтоб оставить заявку, необходимо позвонить на номер **8 771 781 1000,** дождатся ответа и сообщить что вы хотите оставить заявку. |
|  | Специалист PROTS создаст заявку, запишет ваши контактные данные и зафиксирует обращение. 1. Пожалуйста дождитесь номера задачи и запишите его или продиктуйте вашу почту чтоб мы смогли выслать уведомление вам с номером обращения.
2. При подаче заявке по телефону необходимо учесть чтоб некоторые задачи без подтверждающих документов или согласований не могут быть исполнены и вам понадобится предоставить необходимые даные в ответ на письмо уведомление.
3. Если задаче не входит в перечень обслуживания или звонящий не идентифицирован, то сотрудник PROTS может отказать в создании обращении.
 |

**Скачать инструкцию вы так же можете у нас на сайте:**

****

**Список ознакомления с документом**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |