

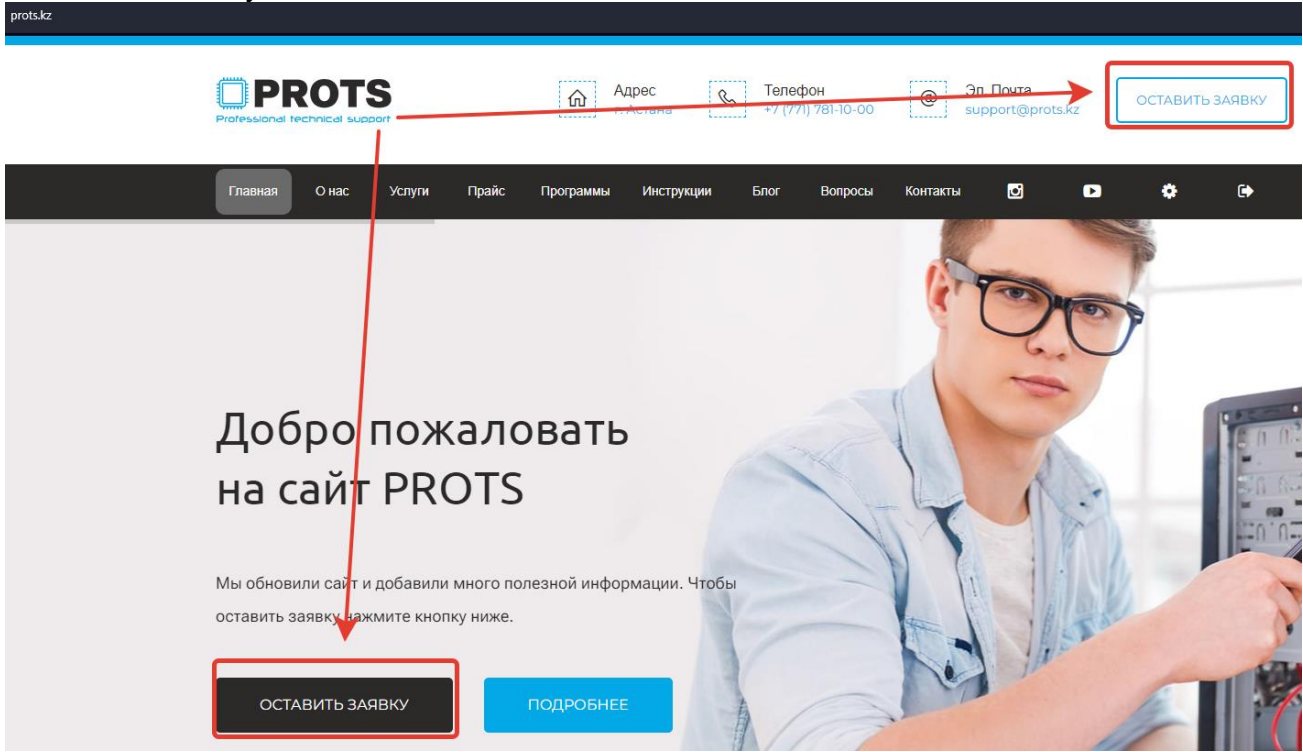



Тип документа	Инструкция				Страница 1 из 4
Назначение	Инструкция по подаче заявки в PROTS				
Код	Номер	24-11	Редакция	01	
Название	Инструкция по подаче заявки в PROTS				
Разработано	IT-Менеджер PROTS	Қайрат Н.Қ.			
Подписано	Руководитель PROTS	Копцев Д.В.			



Цель: научиться подавать заявки в PROTS

№	Термины и определения:
а.	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
1.	<p>Рассмотрим пример подачи заявки в PROTS на сайте prots.kz, для этого переходим на сайт и нажимаем на «Оставить заявку»:</p> 
2.	<p>Выбираем тип заявки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Корпоративная почта – создание, изменения, блокировка или удаления почты сотрудников.</li> <li>Тех. Поддержка – вопросы технического характера, настройка, подключение и ремонт IT оборудования.</li> <li>Заявка на технику – подбор и поиск компьютерной техники, запрос коммерческого предложения, подготовка счета на оплату.</li> <li>МИС Akgun – обслуживание МИС Akgun и все что с этим связано.</li> <li>КМИС – обслуживание КМИС и все что с этим связано.</li> <li>ИС Документолог – создание, изменения, блокировка или удаления аккаунтов сотрудников.</li> <li>Инцидент информационной безопасности – выявления случая информационной безопасности.</li> <li>Корпоративный сайт – создание, редактирование и обслуживание сайта.</li> <li>Другое – вопросы не вошедшие в перечень выше.</li> </ol>

Тип	АЛГОРИТМ	Код		Номер	15	Редакция	01	Страница 2 из 4	
Название	Инструкция по подаче заявки в PROTS								

3.	<p>Заполняем контактные данные необходимые для обратной связи</p> <p align="center"><b>ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ PROTS.KZ</b></p> <p>Контактные данные заявителя</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> <p>* Компания Физ.лицо</p> <p>* Укажите свой регион Астана</p> <p>* Укажите свое имя Данияр</p> <p>* Укажите свой эл.адрес daniyar@prots.kz</p> <p><small>Если вы из компании где используется корпоративная почта, тогда необходимо указать её, так как в некоторых компаниях заявки с личной почты не принимаются. Пожалуйста перепроверьте почту после заполнения, в случае ошибки вы не получите уведомление и ответ на заявку.</small></p> <p>* Укажите свой номер телефона 87051006343</p> </div> <p align="center">   </p> <p>Внимательно заполняйте почту, так как в случае ошибки вы не получите уведомление.</p>
4.	<p>Подробнее опишите проблему, это поможет быстрее понять причину и устранить её, при необходимости загрузите файлы, подтвердите, что вы не робот и нажмите кнопку <b>ОТПРАВИТЬ</b>.</p>
5.	<p>После отправки появится сообщение «Спасибо! Ваше сообщение отправлено» и рядом будет указан номер заявки в формате SUPPORT-10110.</p>
6.	<p>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.</p>


№	Написать письмо на почту
1.	Еще один способ подачи заявки – вы можете отправить письмо на почту.
2.	Для этого заходим в вашу корпоративную почту, с личной почты так же принимаем заявки но только в некоторых случаях, таких как восстановление пароля или сотрудник был ранее идентифицирован. В почте создаем новое письмо и указываем адрес <a href="mailto:support@prots.kz">support@prots.kz</a> или <a href="mailto:support@ВАША КОМПАНИЯ.kz">support@ВАША КОМПАНИЯ.kz</a>
3.	<p>Придумайте тему письма (пример: Заявка 15.05.2024)</p> <p>а) Важно чтоб тема письма не повторялась с ранее отправленными подобными письмами иначе новая задача не будет создана, а ваше письмо прикрепится к ранее созданной или исполненной задачи.</p> <p>б) 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).</p>
4.	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.
5.	Отправьте письмо.
6.	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 б или написать в ответном письме.

Тип	АЛГОРИТМ	Код		Номер	15	Редакция	01	Страница 3 из 4	
Название	Инструкция по подаче заявки в PROTS								
	Мы настоятельно рекомендуем пометать или закреплять данные письма до того момента пока задача не будет решена.								
7.	<p>Если у Исполнителя появятся вопросы он вышлет вам письмо на почту, чтоб предоставить информацию необходимо написать ответное письмо, нажав на кнопку ОТВЕТИТЬ.</p> <p>← Ответить</p>								
8.	<p>По завершению заявки от <a href="mailto:support@prots.kz">support@prots.kz</a> придет письмо с уведомлением исполнения заявки.</p> <p>а) Если в уведомлении написано «<i>Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена. Просим проверить и подтвердить исполнение заявки в ответном письме.</i>» и вы НЕ согласны с исполнением заявки то пожалуйста укажите это в ответном письме.</p> <p>б) Если в уведомлении написано «<i>Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена. Просим проверить и подтвердить исполнение заявки в ответном письме.</i>» и вы согласны с исполнением заявки то пожалуйста укажите это в ответном письме.</p> <p>в) Если в уведомлении написано «<i>Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена.</i>» и вы согласны с исполнением заявки то можете просто проинорировать письмо.</p> <p>д) Если в уведомлении написано «<i>Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена.</i>» или «<i>Ваша заявка SUPPORT-10110 исполнена и будет закрыта.</i>» и вы НЕ согласны с исполнением заявки то вам необходимо отписать в ответном письме и выслать номер SUPPORT-10110 на whatsapp 87717811000.</p> <p>Мы 2-3 раза высылаем уведомление и если не получили ответ, то закрываем задачу.</p>								
9.	<p>После того как вы подтвердили исполнение заявки, исполнитель закрывает заявку.</p> <p>В закрытых заявках в ответном письме исполнителю не приходят уведомления о письмах, поэтому необходимо подать уже новую заявку.</p>								

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

Скачать инструкцию вы так же можете у нас на сайте:



Тип	АЛГОРИТМ	Код		Номер	15	Редакция	01	Страница 4 из 4	
Название	Инструкция по подаче заявки в PROTS								

**Список ознакомления с документом**

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				