# Обращение в службу поддержки

Подача запроса осуществляется по электронной почтой на адрес

[**support@softservebs.com**](mailto:support@softservebs.com)

В теме письма необходимо указать проект RGBrands, номер точки синхронизации (ТС), название филиала, область запроса.

Области запроса:

1. **КПК** (вопросы по работе с мобильными устройством)

2. **Вебмодуль** (вопросы по работе в вебмодуле)

3. **Обмен** (вопросы по обмену данными с учетной системой)

4. **Другое** (кратко описать)

В тексте письма необходимо указать данные согласно шаблона

1.Точка синхронизации

1.1 код ТС :

1.2 название ТС :

2. Контакты

2.1.ФИО  инициатора запроса:

2.2.должность:

2.3.email:

2.4.телефон:

3. Область запроса: (указать одну область из описанных выше)

4. Суть запроса:

5.Шаги для воспроизведения ситуации описанной в запросе:

6. Дополнительная информация:

# Порядок заполнения шаблона

*1.Точка синхронизации*

*1.1 код ТС :*

*1.2 название ТС :*

Заполняется так как в теме письма.

*2. Контакты*

*2.1.ФИО  инициатора запроса:*

*2.2.должность:*

*2.3.email:*

*2.4.телефон:*

Заполняется инициатором запроса.

*3. Область запроса: (указать одну область)*

Необходимо указать одну область из предоставленного списка.

*4. Суть запроса:*

Коротко описать суть запроса.

*5.Шаги для воспроизведения ситуации описанной в запросе:*

Здесь необходимо детально описать при каких условиях возникает ситуация, описанная в п.4

*6. Дополнительная информация:*

По необходимости, описать любую дополнительную информацию, которая касается данной ситуации:

- прикрепить скриншот (снятие скриншота на КПК зависит от модели. для большинства моделей работает такой способ: Одновременно нажмите кнопки питания и уменьшения громкости. Удерживайте их в течение нескольких секунд. Снимок экрана будет сохранен на устройстве.)

- при возникновении вопросов по КПК указать контакты торгового представителя и версию мобильного приложения

- для вопросов по вебмодулю указать логин под которым проводятся действия

и т.д.

