

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С СЕРВИСНОЙ СЛУЖБОЙ YADRO

Пожалуйста, ознакомьтесь с инструкцией по взаимодействию с Сервисной службой YADRO.

Услуги по технической поддержке продукции YADRO предоставляются в соответствии с договором на поставку оборудования или договором услуг по технической поддержке. Приём обращений и регистрация заявок в Системе обработки обращений Сервисной службы YADRO осуществляется круглосуточно.

Существует три основных способа открыть заявку на техническую поддержку:

- по телефону **8-800-777-0611**
- по электронной почте support@yadro.com
- через Личный кабинет в Системе обработки обращений Сервисной службы YADRO <https://sd.yadro.com>

Примечание: наиболее быстрым способом открытия заявки является звонок по телефону. По электронной почте можно открывать некритические заявки, не требующие рассмотрения в кратчайшие сроки.

Для регистрации заявки необходима следующая информация:

1. Название (модель) и серийный номер продукта YADRO
просьба принять во внимание, что если вышел из строя жесткий диск в сервере или системе хранения, необходимо указать модель и серийный номер сервера или системы хранения, а НЕ модель диска;
2. Адрес места установки оборудования, включая почтовый индекс;
3. Имя Вашего представителя, с которым будет вестись дальнейшее общение по заявке и координаты для связи (телефон и адрес электронной почты);
4. Краткое описание ситуации/неисправности/вопроса;
5. Приоритет заявки.

Данные о **модели** и **серийном** номере находятся на корпусе оборудования. В случае необходимости первичной инсталляции вы найдете информацию о модели и серийном номере на упаковочном материале. Указанные данные необходимы для определения типа обслуживания, точной диагностики и правильного заказа запчастей.

Приоритет заявки выставляется в соответствии со следующим описанием:

- **Приоритет 1 (Критический)** - потеря работоспособности оборудования, приводящая к остановке всего технологического или бизнес-процесса Заказчика.
- **Приоритет 2 (Высокий)** - потеря работоспособности одного из устройств системы, что не приводит к остановке всего технологического или бизнес-процесса, но при этом создается критическая ситуация, при которой потеря полной работоспособности всей системы может произойти в любой момент.
- **Приоритет 3 (Средний)** - неполадка устройства является незначительной, и она не оказывает воздействие на работоспособность оборудования и не ставит под угрозу остановку всего технологического или бизнес-процесса.
- **Приоритет 4 (Минимальный)** – Отклонения в функционировании оборудования не приводят к снижению качества осуществления операционных бизнес-процессов заказчика. Требуется информация или консультации по возможностям или внесение конфигурационных изменений в обслуживаемое оборудование.

Открытие заявок по телефону:

8-800-777-0611 (бесплатные звонки из регионов России) – номер телефона Сервисной службы YADRO.

Данный номер работает круглосуточно. Дождавшись ответа оператора, попросите открыть заявку на ремонт или обслуживание и сообщите всю информацию, указанную в предыдущем пункте. Если потребуются какая-то дополнительная информация, оператор запросит ее у Вас. Если предоставленная информация верна и продукт находится на активной поддержке YADRO, сотрудник Сервисной службы YADRO сообщит Вам номер открытой заявки.

Открытие заявок по электронной почте:

support@yadro.com - адрес электронной почты Сервисной службы YADRO.

Если предоставленной Вами в письме информации достаточно для открытия заявки, в ответ на Ваше обращение будет отправлен номер открытой заявки. В противном случае Вы получите ответ о невозможности открытия заявки с указанием причины либо запросом дополнительной информации.

Открытие заявок через Личный кабинет Системы обработки обращений Сервисной службы YADRO <https://sd.yadro.com>:

Для получения доступа к Личному кабинету необходимо написать запрос на support@yadro.com и предоставить список сотрудников, которым необходимы логин и пароль для доступа в Систему обработки обращений Сервисной службы YADRO (ФИО, телефон и адрес электронной почты). После регистрации на почту придет письмо с информацией о логине и пароле для входа в Личный кабинет <https://sd.yadro.com>. Инструкция по работе в Личном кабинете Системы обработки обращений Сервисной службы YADRO предоставляется дополнительно.

Помимо регистрации заявок, в Личном кабинете для Вас доступна опция отслеживания изменения статуса заявок.

Работа Сервисной службы YADRO

В случае успешной регистрации обращения, на указанный Вами адрес электронной почты придет уведомление об открытии заявки и ее номер. Формат номера заявки выглядит следующим образом: INC5xxxx (где x – цифры). При последующих контактах с Сервисной службой YADRO по данному обращению необходимо будет ссылаться на этот номер.

После регистрации обращения с указанным в заявке контактным лицом свяжется инженер YADRO для уточнения технических вопросов и, при необходимости, запросит дополнительную диагностическую информацию. Необходимо предоставить максимум запрашиваемой инженером YADRO информации для скорейшего выяснения причин неисправности и их устранения. Время, в течение которого инженер начнет работать по Вашей заявке, определяется в соответствии с уровнем обслуживания указанной в заявке продукции YADRO.

По результатам анализа предоставленной информации инженер YADRO направит план действий, в котором будут указаны необходимые запчасти и перечень мероприятий для устранения технической неисправности. План действий или инструкция могут содержать условия о замене определенных запчастей Вашими специалистами самостоятельно.

В случае, если необходим выезд инженера YADRO, назначенный на выполнение работ по заявке инженер свяжется с указанным в заявке контактным лицом для уточнения времени визита, а также особых требований/ограничений, если таковые существуют. Например, если для визита на место установки оборудования необходим пропуск на инженера, пропуск на ноутбук, с которым приедет инженер, пропуск на автомобиль и т.п. Пожалуйста, сообщите об этом инженеру YADRO при планировании визита. Если работы возможно проводить только в нерабочее время, также сообщите об этом. Также сообщите, если необходим пропуск на внос и вынос запчастей, необходимых для ремонта.

Если инженер YADRO по какой-то причине не смог своевременно связаться с Вами, Вы можете уточнить статус работы по вашей заявке у сотрудника Сервисной службы YADRO по телефону 8-800-777-0611 (номер для бесплатного звонка из регионов России).

Процесс эскалации

Эскалация по проблемам производится посредством e-mail и телефона.

По телефону 8-800-777-0611 необходимо назвать номер заявки, сообщить суть эскалации и необходимость привлечения дежурного менеджера. Дежурный менеджер YADRO свяжется в течение 15 минут после поступления эскалации.

В случае, если эскалация производится посредством телефона, необходимо дополнительно зафиксировать факт эскалации, направив e-mail на адрес support@yadro.com с указанием в теме письма номера заявки и слова «эскалация».

В случае эскалации по электронной почте достаточно отправить сообщение на адрес support@yadro.com, указав в теме письма номер заявки и слово «эскалация», и описать суть эскалации в теле письма. Пожалуйста, не забудьте сообщить в письме Ваши контактные данные, по которым дежурный менеджер YADRO сможет с вами связаться.