

## Содержание

<b>Когда работает ТП?</b> .....	3
<b>Кто может обратиться в ТП?</b> .....	3
Как получить доступ к ресурсу ТП? .....	3
<b>По каким вопросам можно обращаться в ТП?</b> .....	4
До того, как обратиться в ТП .....	4
Как сформулировать обращение в ТП? .....	5
Описанная вами ошибка не должна быть связана: .....	6
Где передавать обращение? .....	6
Использование скриншотов .....	6
<b>Время реакции ТП</b> .....	6
Почему так? .....	7
Очередность обработки .....	7
<b>Виды клиентов</b> .....	7
<b>Какие задачи решает ТП?</b> .....	8
Установка и настройка .....	8
Помогает, если: .....	8
НЕ делает: .....	8
Обновление ПО .....	8
Помогает, если: .....	8
НЕ делает: .....	8
Ошибки программного продукта .....	8
Помогает, если: .....	9
НЕ делает: .....	9
<b>Ответ службы технической поддержки</b> .....	9
Решение может быть отложено или невозможно .....	9
<b>Оценка качества работы ТП</b> .....	10
<b>Официальные документы</b> .....	10



# Техническая поддержка ADVANTA

Техническая поддержка (далее – ТП) – это платная услуга, которую компания ADVANTA оказывает своим клиентам по договору.

Вопросы, с которыми вам сможет помочь специалист технической поддержки, приведены ниже.

## Когда работает ТП?



Прием обращений – круглосуточно через ресурс технической поддержки.

Реакция на обращения и работа с ними – **в рабочие дни с 7 до 16 часов** московского времени.

В выходные и праздники (по производственному календарю РФ) техническая поддержка запросы не обрабатывает.

На [официальном сайте компании «Адванта»](#) публикуются информация о режиме работы в т.ч.:

- об изменениях в режиме работы,
- о режиме работы в праздничные дни,
- о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций.

## Кто может обратиться в ТП?



Администратор системы ADVANTA или аналитик со стороны клиента, у которого есть доступ к ресурсу технической поддержки.

Со стороны клиента может быть не более трёх сотрудников с таким доступом. Точное их число указано в договоре.

## Как получить доступ к ресурсу ТП?

Передайте менеджеру ADVANTA список пользователей, у которых будет доступ к ТП. Доступ могут получить не более 3 пользователей



По каждому пользователю нужны данные:

ФИО	Должность	Дата рождения	Рабочий тел	Сотовый тел (по желанию)	E-mail

Сотрудники получают информацию о доступе на те электронные ящики, которые укажут в таблице.

Каждый, кто имеет право передавать заявки в ТП должен:

- пройти обучение по ПО;
- изучить комплект стандартной документации, поставленной к установленной версии ПО.

## По каким вопросам можно обращаться в ТП?



Техническая поддержка в первую очередь обрабатывает обращения, связанные с ошибками в работе системы ADVANTA.

Также ТП может давать **краткую** консультацию по функциональности системы **безотносительно настроенного у вас решения.**

Это значит, что тех. поддержка **не обрабатывает** вопросы по настроенному решению, обучению, тренингам, аудитам, рекомендациям, доработкам ПО, дополнительным настройкам.

Если есть задача, которую вы не можете решить с помощью стандартных инструментов, описанных в справке по продукту, она классифицируется как запрос на коммерческую доработку системы.

Все вопросы, которые не входят в компетенцию службы технической поддержки, передаются для решения сервис-менеджеру, закрепленному за вами (если это предусмотрено тарифом).

## До того, как обратиться в ТП



**Ошибка** (сбой, дефект, «баг») – это когда ожидаемое от системы действие (в соответствии с описанным в документации функционалом) не совпадает с ее реальным поведением в вашей инсталляции.

Если поведение системы не совпадает с вашими ожиданиями (не описанными в документации на систему), причина этого не всегда заключается в сбое. Есть вероятность, что то, что вы приняли за ошибку – это логика работы системы. И она проявилась из-за ошибки в настройках решения (в панели администрирования), а не в программного коде.

Поэтому до того, как обращаться в ТП, попытайтесь решить проблему на уровне настроек решения самостоятельно с помощью [документации по продукту](#).

Просьба придерживаться правила - **«Один вопрос (группа вопросов) по конкретному функционалу = Одно обращение (дискуссия)»**. Новые вопросы просьба фиксировать в рамках новых обращений (дискуссий).

## Как сформулировать обращение в ТП?



1. Классифицируйте проблему.
2. Чётко опишите последовательность действий, которые приводят к ошибке.
3. Укажите степень доступности системы и масштаб проблемы (см. ниже подробнее).
4. Укажите номер используемой версии ADVANTA.

Например:

- Пользователи не могут войти в систему из-под авторизации Active Directory, но под своей учетной записью Адванты могут. С проблемой столкнулись все пользователи системы.
- Система не открывается. На экране ошибка (см. скриншот).

Желательно задавать вопрос, используя терминологию, принятую в продукте.



Дополнительно служба ТП может запросить информацию:

- по настройкам серверного ПО
- используемым версиям
- настройкам клиентского ПО (браузера)
- логам работы системы (серверные, системный протокол, журналы отладки и др.)
- бэкап настроенного у клиента решения (в крайнем случае)
- и другое.

### Описанная вами ошибка не должна быть связана:

- с некорректными данными, внесенными пользователями в систему клиента;
- с некорректными настройками в системе, проведенными пользователями;
- с ошибками в работе окружающего программного обеспечения (ПО и оборудование, с которым взаимодействует ADVANTA, не являющееся непосредственной составляющей частью ПО).

*Например, ОС, СУБД, Web-браузер, сетевое оборудование и т.п.*

## Где передавать обращение?

Через сервис поддержки по адресу: <https://a2nta.ru/>

Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам (например: телефон, Skype, электронная почта, мессенджеры), если иное не указано в договоре.

Вопросы, заданные по этим каналам **не** являются официальными обращениями и **не** регистрируются в системе техподдержки. Такие коммуникации – это только средства общения и инструменты для общих консультаций.

## Использование скриншотов



При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.

Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

Скриншоты в BMP заархивируйте перед отправкой (RAR, ZIP).

## Время реакции ТП



*Или через какое время на моё обращение откликнутся?*

Время реакции на обращения – максимальное время, в течение которого сотрудник ТП обязуется начать обслуживание клиента. Время реакции оговаривается в договоре.

Время считается с момента получения обращения до момента первого сообщения сотрудника

ТП в рабочее время ТП.

Если обращение поступает в последний час работы ТП, сотрудник службы технической поддержки может ответить на следующий рабочий день, но не позднее регламентированного суммарного рабочего времени с момента поступления обращения.

*Например, в договоре указано, что время реакции на обращение – 5 часов. Это значит, что если вы написали обращение в пятницу в 15:30, сотрудник поддержки должен ответить вам до 12:30 понедельника.*

## Почему так?

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленного в регламенте срока.

Иногда решить вопрос можно сразу, без дополнительного выяснения обстоятельств. Тогда сотрудник поддержки может ответить значительно быстрее. Если же нужны уточнения обстоятельств ошибки, решение вопроса может затянуться. Именно поэтому, пожалуйста, сразу предоставляйте максимум данных об ошибке – это поможет оперативно решить вашу проблему.

## Очерёдность обработки



Обращения обрабатываются в порядке их поступления.

Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки.

Вне очереди могут обрабатываться:

- обращения с высоким уровнем критичности,
- требующие экстренного вмешательства
- или консультации специалистов технической поддержки.

## Виды клиентов

	Партнёры	Коммерческие клиенты	
		С подпиской на лицензии	Которые приобрели лицензии
Проблемы связанные с техническими ошибками системы			
Общие вопросы установки и настройки ПО клиента на сервере			

	Партнёры	Коммерческие клиенты	
		С подпиской на лицензии	Которые приобрели лицензии
<b>Вопросы, касающиеся общих принципов работы системы Адванта</b>		безотносительно настроенного решения клиента на базе ADVANTA	
<b>Максимальное время реакции на обращение</b>	5 рабочих часов	6 рабочих часов	4 рабочих часа

## Какие задачи решает ТП?

### Установка и настройка

#### Помогает, если:

- Возникают ошибки при установке системы.
- Вы переносите ПО на новый сервер, и есть вопросы.

#### НЕ делает:

- Не устанавливает ПО на сервере.
- Не занимается бэкапами вашей системы.
- Не диагностирует серверное ПО.
- Не устанавливает и не настраивает серверное ПО (например – SSL-сертификаты).
- Не устанавливает и не настраивает ПО и операционную систему на пользовательских ПК.

### Обновление ПО

#### Помогает, если:

- У вас есть проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта.
- Нужно найти и устранить проблемы при некорректном обновлении ПО.

#### НЕ делает:

- Не решает проблемы в вашей сетевой инфраструктуре.
- Не настраивает сервера и серверного ПО для работы системы обновлений.
  - В т.ч. не делает настройки на сервере, которые препятствуют корректной установке обновлений.  
ТП может дать только общие рекомендации и известные методы устранения проблем.

### Ошибки программного продукта

**Помогает, если:**

- Возникают ошибки, сбои, связанные с полной неработоспособностью ПО, но не связанные с вашей сетевой инфраструктурой.
- Есть ошибки в работе самого ПО.

**НЕ делает:**

- Не решает ошибки установки продукта.  
ТП может дать только общие рекомендации и известные методы устранения проблем в соответствии с руководством по установке и документацией по продукту.  
Предлагаются уже известные методы решения аналогичных проблем.
- Не ищет и не устраняет ошибки в работе серверного ПО.
- Не ищет и не устраняет ошибки в работе ПО на пользовательских рабочих местах (ПК).
- Не устраняет ошибки, связанные с функционированием настроенного Решения Клиента (конфигурация настроек системы ADVANTA доступная через панель администратора).

## Ответ службы технической поддержки

ТП может давать ответы на часто задаваемые вопросы:

- в виде ссылок на соответствующие страницы этого руководства;
- на скачивание руководств;
- на обсуждение в форуме или раздел FAQ;
- на сайты разработчиков ПО.

## Решение может быть отложено или невозможно

**Причины:**

- Невозможно повторить описанную проблему на эталонной версии системы, отсутствует удаленный доступ к экземпляру клиентской инсталляции и Клиент отказывается предоставить актуальную резервную копию системы ошибкой системы.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для воспроизведения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта и т.п.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации

по обращению.

- В обращении используется нецензурная лексика или оскорбления сотрудников компании

## Оценка качества работы ТП



Когда ваша проблема решена, оцените работу наших специалистов через форму на <https://a2nta.ru/>

Если обращение закрыто, по вашему мнению, раньше, чем следовало, вы можете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос.

Вы можете направить письмо руководителю службы технической поддержки с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения экстренных вопросов.

## Официальные документы

Скачать [Официальный регламент работы Технической поддержки.](#)

[Скачать](#)

Положение о Подписке на обновления

From:

<https://wiki.a2nta.ru/> - **Wiki [3.x]**

Permanent link:

<https://wiki.a2nta.ru/doku.php/manual/support/start?rev=1743493400>

Last update: **01.04.2025 07:43**

