Құрметті клиент!

Техникалық қолдау қызметі Сізге құрмет білдіре отырып, университеттің IT-жабдықтары мен оларға байланысты жүйелердің жұмысында кез келген ақаулар туындаған жағдайда, өзіңізге ыңғайлы тәсілмен біздің мамандарға жүгіне алатыныңызды хабарлайды.

Бізбен байланысу жолдары:

1. Қалалық телефон арқылы хабарласу
   Қарағанды қ.: +7 7212 50 52 52
2. Бірыңғай ұялы телефон нөміріне қоңырау шалу
   ҚР ұялы телефоны: +7 778 746 38 85
3. Электрондық пошта арқылы хат жолдау
   support@qmu.kz
4. Telegram чат-боты арқылы хабарлама жіберу
   Support Bot: @xnetkz_chatbot

Телефон арқылы хабарласу тәртібі

Егер Сіз телефон арқылы хабарласқан кезде авто жауап беруші барлық операторлардың бос еместігі туралы хабарласа, телефон пернетақтасындағы 1 санын басуыңызға болады. Өтініштерді қабылдау регламентіне сәйкес, Сізге екі сағат ішінде кері қоңырау шалынады.

Сондай-ақ, 2 санын басып, дауыстық хабарлама қалдыруыңызға болады. Хабарламада өзіңіздің аты-жөніңізді, телефон нөміріңізді, ұйымның атауын және өтінішіңіздің мән-жайын толық көрсетуіңіз қажет.

Дауыстық хабарламаны жазып болғаннан кейін телефон пернетақтасындағы # (тор белгісі) пернесін басу арқылы оны растау қажет. Авто жауап берушінің қорытынды хабарламасын естігеннен кейін ғана телефон тұтқасын қоюыңызды сұраймыз.

Электрондық пошта арқылы өтініш беру тәртібі

Электрондық пошта арқылы өтініш жолдаған кезде де аты-жөніңізді, телефон нөміріңізді, ұйымның атауын және туындаған мәселенің толық сипаттамасын көрсетуіңіз қажет.

Мүмкіндік болса, жағдайды сипаттайтын скриншоттарды, жүйелік журналдарды (логтарды), файл үлгілерін және басқа да қажетті ақпаратты тіркеуіңізді сұраймыз. Мәселені неғұрлым толық сипаттасаңыз, мамандарымыз Сізге соғұрлым жылдам көмек көрсете алады.

support@qmu.kz электрондық пошта мекенжайына хат жіберілген кезде, Сіздің өтінішіңіз Техникалық қолдау қызметінің өтініштерді тіркеу жүйесінде автоматты түрде тіркеледі. Сізге өтініштің тіркеу нөмірі көрсетілген хабарлама хат келеді. Осы нөмір бойынша мәселені шешу үшін барлық қажетті жұмыстар жүргізіледі.

Өтініштің мәртебесі «Шешілді» болып өзгерген кезде, Сізге қабылданған шешімнің сипаттамасы көрсетілген хабарлама хат жіберіледі. Хатта орындалған жұмысқа баға беру мүмкіндігі қарастырылған. Ол үшін шешімнің астында орналасқан сілтемелердің бірін басуыңыз қажет.

Егер Сіз өтініштің шешілу нәтижесіне оң баға берсеңіз («Өте жақсы», «Жақсы» немесе «Бейтарап»), бұл Сіздің нәтижеге қанағаттанғаныңызды білдіреді және өтініш жабылады.

Егер өтінішіңіздің қаралуы Сіз күткендей нәтиже бермеді деп есептесеңіз, «Өтінішті қайта өңдеуге жіберу» сілтемесін басып, жағдайды сипаттауыңызға болады. Бұл жағдайда өтінішпен жұмыс жалғастырылады.

«Нашар» және «Өте нашар» бағалары қойылған жағдайда, автоматты түрде шағым тіркеледі. Сіздің наразылығыңыздың себептері анықталғаннан кейін оларды жою және техникалық қолдау қызметінің сапасын арттыру бойынша тиісті шаралар қабылданады. Шағым бойынша шешім қабылданған кезде, оның нәтижесін де бағалауға болады.

Telegram чат-боты арқылы өтініш беру тәртібі

Support Bot @xnetkz_chatbot чат-ботын пайдалану үшін түсінікті әрі ыңғайлы интерфейс қарастырылған.

Өтініштің тақырыбы мен сипаттамасы бір хабарламада көрсетіледі. Мүмкіндік болса, хабарламаға фотосуреттер, құжаттар, бейнематериалдар, архивтер және басқа да қажетті файлдар тіркеледі.

Telegram чат-ботына хабарлама жіберілген кезде, өтініш өтініштерді тіркеу жүйесінде автоматты түрде тіркеледі. Өтініштің тіркеу нөмірі чатта көрсетіледі.

Орындалған жұмыстың нәтижесін 1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша бағалап, пікір қалдыруға болады. 1–2 бағалары қойылған жағдайда, чат-бот Сіздің атыңыздан автоматты түрде шағым тіркейді. Бұл мамандарға қанағаттанбау себептерін анықтауға және техникалық қолдау қызметінің сапасын жақсартуға мүмкіндік береді.

Жеке жүгіну тәртібі

Онлайн өтініш берумен қатар, Техникалық қолдау қызметіне жеке келіп жүгінуге де болады.

Техникалық қолдау қызметі мен сервистік орталықтың мекенжайы:
Қарағанды қаласы, Гоголь көшесі, 40-үй, 119-кабинет.

Құрметпен,
Техникалық қолдау қызметі!