

Уважаемый Клиент!

Настоящим письмом Служба технической поддержки выражает Вам свое почтение и сообщает, что при любых сбоях в работе IT-оборудования университета и систем, связанных с ним, Вы можете обратиться к нашим специалистам удобным для Вас способом.

А именно:

1. Позвонить на городской телефон по номерам
Тел. Караганда: +7 7212 50 52 52
2. Позвонить на единый сотовый телефон по номеру
Моб. тел. РК: + 7 778 746 38 85
3. Отправить письмо по электронной почте
support@qmu.kz
4. Отправить сообщение в Telegram через чат-бот
[Support Bot @xnetkz_chatbot](#)

Если Вы решили позвонить по телефону, и автоответчик сообщает, что все операторы заняты, Вы можете нажать цифру 1 на клавиатуре телефона. По регламенту приема обращений Вам перезвонят в течение двух часов.

Также Вы можете нажать цифру 2 и оставить свое голосовое сообщение с указанием имени, номера телефона, наименования организации и подробного описания сути обращения. Затем нужно подтвердить это голосовое сообщение нажатием символа # (решетка) на клавиатуре телефона и, услышав финальную фразу автоответчика, положить трубку.

В случае обращения по электронной почте также укажите Ваше имя, номер телефона, наименование организации и подробно опишите, что случилось. По возможности прикрепите скриншоты, логи, образцы файлов и прочую информацию, описывающую ситуацию. Чем подробнее Вы объясните ситуацию, тем быстрее наши специалисты смогут Вам помочь.

При отправке письма на электронный адрес **support@qmu.kz** Ваше обращение будет автоматически зарегистрировано в системе регистрации обращений Службы технической поддержки. Вам придет письмо-уведомление с сообщением номера обращения, в рамках которого будут проведены все необходимые мероприятия по решению вопроса.

Когда обращение получит статус «Решено», Вам придет письмо-уведомление с описанием решения. В этом письме Вы можете поставить оценку за проделанную работу. Для этого следует нажать на одну из ссылок, расположенных под решением.

Если решение обращения получит положительную оценку – «Отлично», «Хорошо», «Нейтрально» - это будет означать, что Вы удовлетворены результатом, обращение будет закрыто.

Если вы считаете, что ваше обращение обработано не так, как вам хотелось бы, нажмите на ссылку «Отправить обращение на повторную обработку», описав ситуацию, и работа над обращением продолжится.

После оценок «Плохо» и «Отвратительно» автоматически будет создана жалоба, в рамках которой, после выяснения причин Вашего недовольства, будут приняты меры по устранению этих причин и по улучшению качества технической поддержки. Когда придет решение по жалобе, его также можно оценить.

Для использования чат-бота **[Support Bot @xnetkz_chatbot](#)** предусмотрен интуитивно понятный интерфейс. Тема и описание обращения указываются в одном сообщении. по возможности прикрепляются вложения — фото, документы, видео, архивы и прочее.

При отправке сообщения в Telegram чат-бот обращение также будет автоматически зарегистрировано в системе регистрации обращений. В чате Вы получите его номер.

Результат проделанной работы Вы сможете оценить от 1 до 5 с комментарием. При оценке 1–2 бот автоматически регистрирует жалобу от Вашего имени, чтобы специалисты могли разобраться в причинах недовольства и улучшить сервис технической поддержки.

Кроме подачи онлайн обращений, можно подходить лично. Служба поддержки и сервисный центр располагаются по адресу: г. Караганда, ул. Гоголя – 40, каб.119.

С уважением, Служба технической поддержки!